VILLES ET GARES NUMÉRIQUES

Quelles connexions ?

11 Avril 2013, Maison de la Chimie, Paris

en partenariat avec

VILLES ET GARES NUMÉRIQUES
Quelles connexions ?

11 Avril 2013,
Maison de la Chimie,
Paris

Les gares sont historiquement d'importantes portes d'entrée dans les villes. La révolution numérique, l'omniprésence des réseaux dans la vie quotidienne viennent modifier la place de la gare dans la ville et la nature des connexions entre la gare et son territoire. La ville et la gare de demain devront nécessairement se réinventer pour prendre en considération la révolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication.
Cela pose la question de la conduite du changement et de la coopération entre les territoires, les élus, les opérateurs de transports, les gestionnaires des gares et d'infrastructures.

- En quoi les nouveaux services numériques sont-ils au cœur des nouvelles mobilités ?
- Quelles actions doit-on mettre en œuvre pour développer ces nouveaux services pour les citoyens et les usagers des transports, tout en limitant les risques d'une nouvelle fracture numérique territoriale ?
- En termes numériques, à quoi ressembleront les gares et villes de demain ?

Colloque animé par Emmanuel Kessler, journaliste

Table ronde 1

LES NOUVEAUX SERVICES NUMÉRIQUES FAVORISENT-ILS LES MOBILITÉS ?

François FERRIEUX, Président du Syndicat Mixte de l'Oise.
Patrick JEANTET, Directeur Exécutif France de Keolis.
Laurent FONTENEAU, Directeur du service mobilité transports et stationnement du Grand Poitiers.
Dr. Andreas HAMPRECHT, Head of Business Dévelopment, DB Station and Service.

Table ronde 2

À QUOI RESSEMBLERONT LES GARES ET LES VILLES DE DEMAIN, L'INFLUENCE DU NUMÉRIQUE ?

Fabienne KELLER, Sénatrice du Bas-Rhin.
Jérôme GRANGE, Directeur de l'Agence de Développement et d'Urbanisme du Grand Amiénois.
Bernadette LACLAIS, Députée-Maire de Chambéry.
Jean-Yves PETIT, Vice-président Transport du Conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur

Table ronde 3

INTERCONNEXION DES GARES ET DES TERRITOIRES : Y A-T-IL UN RISQUE DE FRACTURE NUMÉRIQUE SOCIALE ET TERRITORIALE ?

Dominique AUVERLOT, Directeur du Département Développement Durable du Centre d'Analyse Stratégique, auteur du rapport *Le fossé numérique en France*.
Matthieu CHABANEL, Directeur général adjoint de RFF.
Jean-Philippe GROS, Président-Directeur général de ItiView.
Hicham AFFANE, Conseil régional d'Île-de-France, Administrateur du Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF), Président de l'Établissement Public Foncier d'Île-de-France (EPFIF).
Jean-Luc RIGAUT, Maire d'Annecy.

Table ronde 4

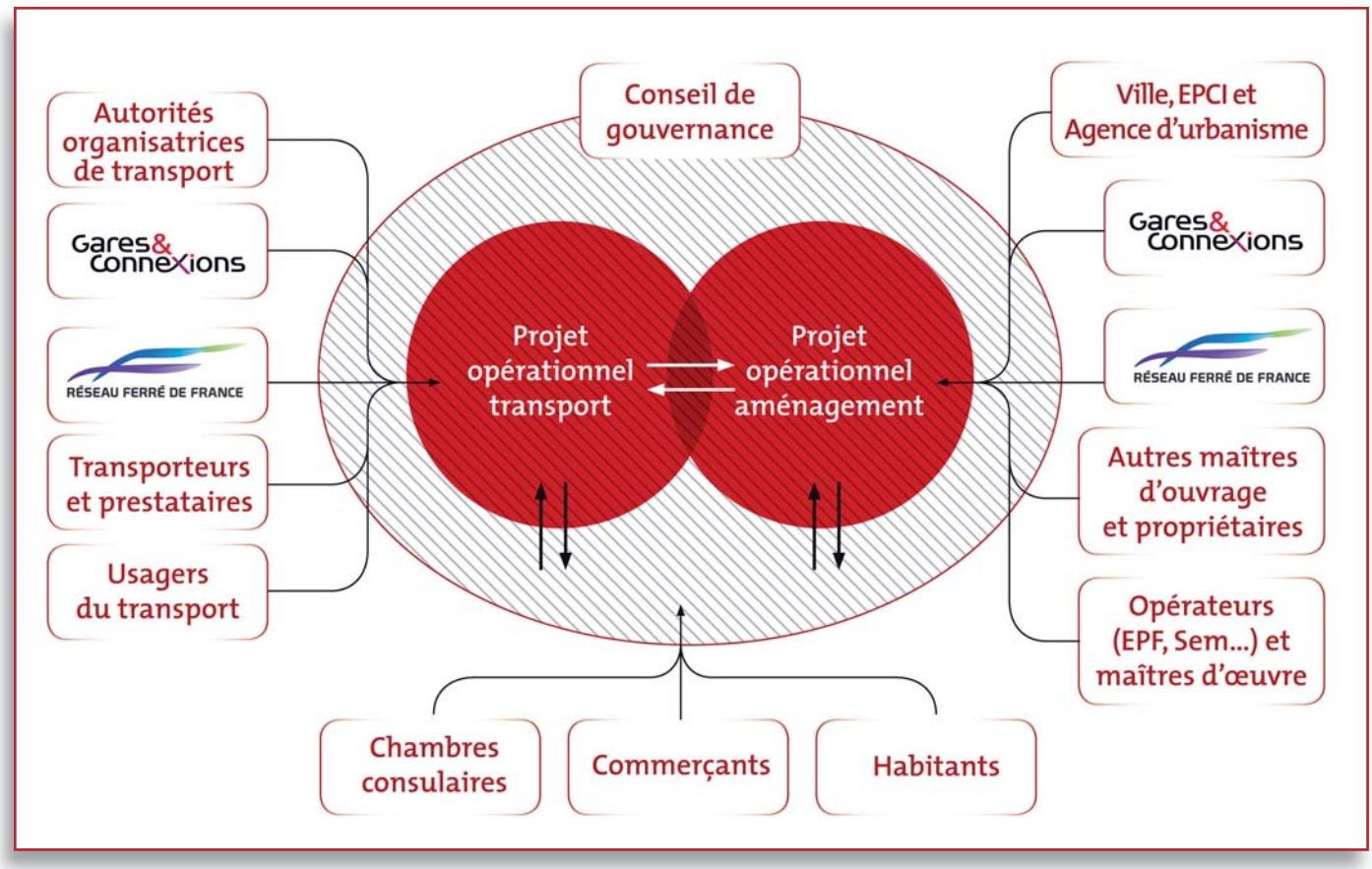
GARES ET VILLES NUMÉRIQUES : QUELLE GOUVERNANCE, QUELS FINANCEMENTS, QUELS PARTENARIATS ? QUEL RÔLE POUR LES COLLECTIVITÉS LOCALES ?

Charles-Eric LEMAIGNEN, Président de l'agglomération d'Orléans, Vice-président du GART.
Charles MARZIANI, Vice-président Transports du Conseil régional Midi-Pyrénées.
Denis ALALOUF, Directeur du développement de Klépierre, Île-de-France.
Rachel PICARD, Directrice Générale de Gares & Connexions.
André ROSSINOT, Maire de Nancy, ancien Ministre, Président de la Communauté urbaine du Grand Nancy, Secrétaire général de l'Association des Maires des Grandes Villes de France (AMGVF).

CONCLUSION

Fleur PELLERIN, Ministre déléguée, chargée des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Innovation et de l'Economie numérique

Gouvernance villes et gares



COLLOQUE

VILLES ET GARES NUMÉRIQUES : QUELLES CONNEXIONS ?

Jeudi 11 Avril 2013, Maison de la Chimie, Paris

Emmanuel Kessler, journaliste, animateur de cette journée d'échanges et de débats donne la parole à Rachel Picard, Directrice générale de Gares & Connexions.
Après quelques mots de bienvenue, Rachel Picard insiste sur l'aspect quotidien du thème traité aujourd'hui puisqu'il s'agit de connecter les mobilités aux territoires et sur l'opportunité que représente le numérique. Celui-ci permet de moderniser voire d'humaniser des modes relationnels nouveaux, de créer des lieux de rencontre afin que la gare de demain devienne une plateforme de communauté.

Pour **Guillaume Pepy**, Président de SNCF, les 3000 gares françaises sont devenues des lieux de vie, habités et occupés, et même de nouveaux centres-villes grâce au travail des élus. Les projets d'aménagement urbain passent aujourd'hui par la gare et son environnement qu'on ne peut plus appeler le « délaissé ferroviaire ». La multimodalité vise à articuler de façon cohérente les modes doux aux transports collectifs. Ce progrès reste le fruit d'un travail collectif entrepris depuis 7 ou 8 ans avec le rapport de Fabienne Keller, avec la réflexion de Jean-Marie Duthilleul et de l'AREP sur la

Emmanuel Kessler

fonction de la gare dans la ville, avec les associations d'élus dont celle présidée par André Rossinot et avec les spécialistes qui participent aux Ateliers de la Gare. La gare est alors perçue comme un objet dynamique, un point de convergence entre la mobilité, l'aménagement urbain et le destin de la ville. La gare est déjà habitée par les pratiques numériques comme en témoignent les chiffres suivants : 2 millions _ de chargements pour l'application des horaires, 500 000 consultations mensuelles du site de Gares & Connexions. Le grand public manifeste un enthousiasme énorme pour ces données ouvertes (open data) et participe ingénieusement à leur développement : les applications Instagare et Tranquilien permettent de se réapproprier la gare et de faciliter le transport public. Les investisseurs privés s'intéressent aussi à ces nouvelles pratiques. Un fonds d'investissement créé avec Total et Orange finance des projets liés aux gares : Move About pour l'autopartage de véhicules propres à l'intention des entreprises et des collectivités, ez-Wheel pour l'utilisation de la roue électrique pour l'accès des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et pour les chariots, Zilok-Auto pour la location de voitures entre particuliers. Le mobile commerce (le m-commerce) est en plein essor : 4 millions de billets achetés sur mobile en 2012, le smartphone devient l'outil de toutes les mobilités. Ces mobilités du futur présentent deux caractéristiques : la mobilité du porte-à-porte dans laquelle l'opérateur devient l'architecte du système de mobilité et propose à chacun l'alternative à l'utilisation de la voiture individuelle puis la personnalisation de l'information. La gare deviendra un lieu stratégique, une plateforme de correspondance qui conjuguera numérique collectif et numérique individuel.
La gare bénéficie d'un capital affectif surprenant car c'est un lieu d'identification, un élément du patrimoine urbain, un sym-

Guillaume Pepy

Rachel Picard

André Rossinot

bole de l'identité de la ville et c'est en cela qu'elle possède un potentiel pour l'avenir.

Emmanuel Kessler donne la parole à **André Rossinot**, Maire de Nancy, ancien Ministre, Président de la Communauté urbaine du Grand Nancy, Secrétaire général de l'Association des Maires des Grandes Villes de France (AMGVF).
Dans une situation difficile et tendue, l'enjeu consiste à mettre de la vie, du sens, de la relation humaine grâce aux technologies et aux efforts partagés. Le premier succès de ces réunions et colloques demeure la capacité de réfléchir et de travailler ensemble sur des démarches concrètes telles que les gares pôles d'échanges et ce de la gare centrale à la gare périurbaine saisies dans leur interconnexion avec les transports publics, l'aménagement des quartiers gares et la gouvernance partagée dans les villes. Depuis 2009, ceci a permis d'enclencher une convergence culturelle et technique entre les gares et les villes en réseau. L'élaboration de cette journée est le résultat d'un groupe de travail composé de l'AMGVF, des agences d'urbanisme (Fnau), de Gares & Connexions, de RFF, du Groupement des Autorités Responsables des Transports (GART), du Centre d'Études sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme (CERTU), de l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) et de l'Association des Régions de France (ARF). La philosophie de ce groupe se résume en une phrase : faire rentrer la gare dans la ville et la ville dans la gare. Il s'agit de problèmes complexes et globaux qui ont trait à la mobilité et aux personnes car les territoires doivent s'adapter à la demande des citoyens : entre 60 000 et 65 000 personnes sortent chaque soir du périmètre de la communauté urbaine du Grand Nancy. Le débat sur l'intégration de la révolution de l'information et du numérique doit considérer de nouveaux risques comme la fracture sociale, le décrochage économique, l'accélération du progrès et de nouveaux défis pour imaginer la prospective et pour partager une gouvernance souple et améliorée. Les gares comme les smartphones sont des intégrateurs de flux à la base d'une nouvelle conception de la mobilité : les gares intègrent des flux de personnes, les smartphones des flux de données. Les gares et les villes numériques ont une vocation humaniste et pour objectif l'amélioration de la vie du citoyen et le rapprochement des territoires. Un travail minutieux et pédagogique avec les élus de terrain reste une condition d'acceptation de cette nouvelle démarche de communication destinée à tous. Grâce aux technologies et aux terminaux, l'usager devient le concepteur et l'acteur de sa mobilité. Cette reconnaissance de la gestion humaine et urbaine de nos villes est au rendez-vous avec SNCF et Gares & Connexions pour faire de la gare un lieu de vie, de solidarité et du vivre ensemble.

Emmanuel Kessler présente les différentes tables rondes.

TABLE RONDE 1

Les nouveaux services numériques favorisent-ils les mobilités ?

François FERRIEUX, Président du Syndicat Mixte de l'Oise.
Patrick JEANTET, Directeur Exécutif France de Keolis.
Laurent FONTENEAU, Directeur du service mobilité transports et stationnement du Grand Poitiers.
Dr. Andreas HAMPRECHT, Head of Business Dévelopment, DB Station and Service.

Emmanuel Kessler interroge **François Ferrieux** sur son expérience qui est une des plus abouties. Celui-ci rappelle la dimension départementale de son expérience et sa fonction au sein de l'Agence Française pour l'Information Multimodale et la Billettique (AFIMB) où il représente l'ADF. La structure de gouvernance constituée a priori fédère les 13 Autorités Organisatrices de Transports (AOT) concernées par le territoire du département de l'Oise c'est-à-dire les villes, des intercommunalités, le département et la Région dont la présence a facilité la coopération avec SNCF . L'objectif était de simplifier les déplacements des personnes utilisant les transports collectifs, le covoiturage et le vélo. Pour ce faire, il a suffi de respecter la loi relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain (SRU) et travailler sur les trois compétences liées à l'intermodalité : l'information multimodale en temps réel, la coordination des horaires des différentes AOT, l'intégration tarifaire. L'objectif supplémentaire consistait à optimaliser le service en mettant à la disposition des exploitants des outils mutualisés comme la géolocalisation des véhicules. Un observatoire de mobilité permet une meilleure information sur les attentes des usagers afin de gagner de nouveaux usagers. Le Syndicat Mixte des Transports Collectifs de l'Oise (SMTCO) et le Système Intégré des Services à la Mobilité dans l'Oise (SISMO) ont reçu le Trophée de l'Innovation au Salon Européen de la porte de Versailles (2010) et au Congrès de l'UITP à Dubaï (2011).

François Ferrieux

Emmanuel Kessler demande à **Patrick Jeantet**, Directeur Exécutif France de Keolis qui exploite plus de 80 réseaux urbains, si le numérique fait maintenant partie de la stratégie des opérateurs pour rendre plus attractif le transport collectif. Ce dernier distingue trois demandes majeures à l'issue d'enquêtes sur les attentes des citoyens :

1. Faire du temps subi un temps choisi, utile et de qualité. Il faut donc développer les réseaux Wi-Fi et des applications smartphones efficaces.
2. Fournir une information complète en temps réel durant tout le voyage. Il faut donc développer les applications et les systèmes Internet.
3. Communiquer vers l'usager par le biais de tous les canaux existants. Il faut donc animer des comptes Twitter et Facebook afin de promouvoir l'interaction de l'information.

Afin d'éviter l'éparpillement des innovations qui occasionne un surcoût important, il convient de définir des produits comportant un socle commun mais adaptables à l'environnement local. Les contraintes budgétaires liées à la cherté de ces systèmes obligent à chercher de nouveaux financements. Une solution serait la valorisation publicitaire des bases de données clients (10 millions d'usagers).

Emmanuel Kessler interroge Laurent Fonteneau sur l'expérience de la gestion d'un pôle d'échanges multimodal créé depuis 2008 et lui demande si le numérique procure un retour sur investissement.

Gérer un pôle d'échanges multimodal (PEM) revient à gérer la connexion physique entre différents modes de transport dans une grande proximité. Ceci pose en effet certains problèmes :

- La contrainte budgétaire reste très forte.
- L'individualisation des systèmes d'information tels l'Internet, le smartphone ou l'affichage dynamique.

Patrick Jeantet

Laurent Fonteneau

Dr. Andreas Hamprecht.

- La démultiplication de l'information au-delà des limites « territoriales » : le déploiement du système CATI de SNCF à l'intérieur des gares routières.
- La promotion de la mobilité durable comme le vélo, le covoiturage ou l'autopartage.
- L'uniformisation des systèmes d'information multimodale car tous n'ont pas le même niveau d'avancement.

A l'appui d'une remarque du compte Twitter, Emmanuel Kessler indique que les informations sur les retards émanent des usagers.

Pour **Laurent Fonteneau**, la question se pose en ces termes : est-ce une chance ou un risque ? Poitiers, agglomération estudiantine par excellence, pourrait compter de nombreux étudiants développeurs qui généreraient un système sur un centre d'applications grâce à l'ouverture des données. Ce serait peut-être une chance pour la société civile développée qui ouvrirait des perspectives pour de nouvelles applications, type logique de niche.

Patrick Jeantet précise que Rennes Métropole a organisé un concours afin de récompenser l'application la plus ingénieuse. Que le passager devienne le contributeur à sa propre mobilité demeure une initiative à poursuivre à condition que cette application évolue dans le temps. Le numérique doit aussi tenir compte des 12% de la population qui rencontrent des difficultés de compréhension de la langue écrite et requièrent donc un contact physique d'où le rôle des Ambassadeurs qui renseignent les usagers du tramway bordelais.

Emmanuel Kessler invite François Ferrieux à présenter SISMO.

Celui-ci veut d'abord mettre en garde contre l'utilisation incontrôlée des réseaux sociaux via le smartphone et signale les risques de désinformation qu'elle peut entraîner. SISMO repose sur une conviction : l'intégration de la billettique et de l'information en utilisant les moyens numériques va booster les transports publics et c'est une réussite. Les cars et les bus ont été équipés gratuitement de GPS et de valideurs. Le bouquet de services comprend le site Internet avec toutes les fonctions habituelles (calcul d'itinéraire, réseau possible, etc.), les Bornes d'Information Voyageurs (BIV) aux arrêts principaux et dans les gares, le Passe Oise-Mobilité pour les réseaux interurbains et urbains (y compris les cars TER), le flashcode à tous les arrêts des bus urbains et des cars du Conseil général et du Conseil Régional. On notera surtout que grâce à la fusion décidée entre les données du calcul d'itinéraire et du covoiturage, la feuille de route entre A et B proposée (en transports classiques ou en modes doux) contient, sur la même page, le contact avec des covoitureurs entre les zones A et B à la même date.

Relayant une question posée sur le compte Twitter, Emmanuel Kessler demande si le numérique n'a pas aussi une incidence positive sur l'ensemble de l'exploitation.

Patrick Jeantet pense que le numérique apporte une aide à l'exploitation par une meilleure régulation donc une qualité de service plus grande pour l'usager et par une optimisation du coût de l'ensemble.

Le fondateur de ParkingMap (aide au stationnement) regrette que le stationnement innovant ne soit pas une des préoccupations des décideurs.

Une représentante de l'AMGVF déclare que ce système existe déjà à Nice.

Laurent Fonteneau précise que la mise en cohérence des différents systèmes a un coût parfois prohibitif. En revanche le numérique permet la découverte d'autres modes de déplacement. A propos de l'affichage, il réclame également une meilleure réciprocité entre les territoires des collectivités et ceux de Gares & Connexions.

Patrick Jeantet souligne que la multiplicité des AOT complexifie la situation.
François Ferrieux ajoute que le stationnement appartient à la chaîne de mobilité et que cette dernière n'a pas, pour l'instant, de responsable en chef. Il termine en annonçant un nouvel objectif à atteindre : la « mobilité courante » qui exclut tout échec dans l'enchaînement des déplacements.
Jean-François Hogu, Fédération Nationale des Association d'Usagers des Transports (FNAUT), demande si le temps de l'accessibilité des PMR est pris en compte dans ce système.
François Ferrieux répond par la négative et estime que l'application de la loi de 2015 fera évoluer la situation.
Laurent Fonteneau pense que le numérique participera à cette évolution.
Emmanuel Kessler donne la parole au **Dr. Andreas Hamprecht**.
Deutsche Bahn (DB) gère 5400 gares, 1 million 140 000 trains par an, un chiffre d'affaire de 1,1 milliard d'euros provenant pour 1/3 des recettes locatives et pour les 2/3 des revenus des trains. La question initiale se rapportait à l'environnement des gares et à leur aménagement. L'objectif de 2020 vise à placer les gares au centre d'un complexe plus important. La concentration des personnes dans les villes nécessitera des transports plus intégrés grâce à la révolution numérique qui connectera l'usager à la mobilité. Le défi consiste à imaginer le comportement des voyageurs face à cette nouvelle stratégie. Si l'information voyageur en temps théorique ne pose pas de problème, c'est plus difficile pour l'information en temps réel. La billettique entraîne aussi une plus grande complexité et les applications comme le système tactile sont aujourd'hui en cours de développement. Reste à savoir quand elle sera intégrée dans cette chaîne de transport. La navigation intermodale doit être compatible avec la signalétique en gare et avec la mise en place d'une logistique plus adaptée comme le positionnement des terminaux de bus à proximité des gares. Le numérique offre de nombreuses opportunités et les usagers veulent sélectionner leur moyen de transport selon des critères rationnels. Il faut donc leur proposer un éventail de solutions.

TABLE RONDE 2

À quoi ressembleront les gares et les villes de demain, l'influence du numérique ?

Fabienne KELLER, Sénatrice du Bas-Rhin.
Jérôme GRANGE, Directeur de l'Agence de Développement et d'Urbanisme du Grand Amiénois, représentant de la Fédération Nationale des Agences d'Urbanisme (FNAU).
Bernadette LACLAIS, Députée-Maire de Chambéry.
Jean-Yves PETIT, Vice-président Transport du Conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur.

De gauche à droite : Jean-Yves Petit, Fabienne Keller et Jérôme Grange

Emmanuel Kessler demande à Fabienne Keller si des progrès ont été effectués depuis la remise de son rapport en 2009.
Fabienne Keller constate le prolongement d'une vraie dynamique. L'intermodalité existe et s'est développée, la gare est devenue un centre ville voire la place du village en Île-de-France en offrant un lieu accueillant, apaisé, doté de services. L'aménagement de son environnement avec des logements et des équipements culturels fait sens dans une démarche où le transport collectif doit augmenter. La réflexion gare accompagne aujourd'hui de façon naturelle la réflexion sur le rail. Reste maintenant à orienter les actions vers le voyageur.
Emmanuel Kessler l'interroge à propos de l'impact de la crise économique sur les investissements prévus et sur la place du numérique.
Ces projets peuvent être rentabilisés par une valorisation du foncier autour des gares. Il convient alors d'injecter du capital dans des structures juridiques pour assurer le portage. Quant aux gares elles-mêmes, elles ont recours à l'argent public. L'application principale du numérique concerne l'information multimodale avec pour objectif la création d'une centrale d'information transversale. Il faut privilégier le cadencement, la fiabilité de l'horaire, la sécurisation du voyageur au détriment de la vitesse.
Emmanuel Kessler pose la question suivante à **Jérôme Grange** : comment le numérique s'intègre-t-il dans la conception nouvelle de la gare telle qu'on vient de la décrire ?
En tant qu'urbaniste, Jérôme Grange confie son embarras face à l'émergence de la ville numérique pour trois raisons principales : le numérique impacte conjointement le fonctionnement et la forme urbaine, il crée des extraterritorialités et son modèle économique échappe à nos cadres de compréhension habituels. La ville est née de la spécialisation professionnelle des individus et donc du besoin d'échanges. Elle repose donc sur l'accès à la connaissance et l'apprentissage et sur la transaction marchande. Ces deux fonctions sont précisément les plus impliquées par le numérique. Le data center, invisible, remplace simultanément la bibliothèque d'Alexandrie et les souks d'Istanbul. Aborder la ville dans une vision prospective revient à se demander si

Fabienne Keller

Bernadette Laclais

l'échange numérique est un prolongement de l'évolution des médias, qui en augmentant notre aire relationnelle favorisera le contact physique (à l'instar du téléphone) ou si, au contraire, il engage une rupture puisque la ville fonctionne par la coprésence des individus dans l'espace et le temps. Par exemple, l'e-commerce provoque la séparation des fonctions commerciales : l'information sur le produit, son essai éventuel, la transaction financière et l'enlèvement de l'objet. L'impact sur la ville se dessine déjà aujourd'hui avec le risque de disparition potentielle de surfaces commerciales.

Emmanuel Kessler demande à Bernadette Laclais si la construction du PEM de Chambéry parviendra à réaménager voire à réunifier la ville.

Bernadette Laclais présente Chambéry : ville moyenne de 59 000 habitants située dans une agglomération de 125 000 qui subit une double coupure, la voie ferrée et la rivière (la Leysse). La conception du PEM est liée à la reconquête de l'axe principal qui mène aux stations de sports d'hiver. Les vocations touristique et internationale (proximité de Modane) de la gare provoquent son surdimensionnement relativement à la taille de la ville. L'objectif était de créer un objet urbain et un lieu d'intermodalité qui relie le trafic ferroviaire aux gares routières et au nouveau quartier reconquis sur les friches (8 ha). Une passerelle piétonne, un parc de stationnement, le raccordement à la voie rapide urbaine sont prévus dans le cadre de cette reconstruction. A ce propos, elle précise que ce type d'opération exige beaucoup de temps (1996 début du projet), de persévérance et surtout une perception de la ville centre comme porte d'entrée sur le territoire par les autres communes de l'agglomération. L'acquisition anticipée du foncier reste primordiale afin de mener à terme ce projet qui s'élève à 100 millions d'euros dont 6 financés par SNCF. Il s'agit d'un enjeu touristique car avec ses 2,7 millions voyageurs, la gare de Chambéry, la quatrième de Rhône-Alpes, draine toute la région. La dimension numérique du projet est très importante pour réussir la bonne articulation de l'intermodalité. Pour conclure, elle ajoute que l'offre commerciale de la gare doit être complémentaire et non concurrentielle à celle proposée en cœur de ville d'où l'importance des élus locaux.

Emmanuel Kessler donne la parole à **Jean-Yves Petit**.

A la suite de ce qui vient d'être dit, ce dernier soulève quelques objections.

- Les petites gares méritent un intérêt plus important. En tant que vitrines, elles pourraient évoluer pour devenir, par exemple, des Maisons de Pays en remplissant un rôle multiple et en offrant différents services et permettant, ainsi, une ré-humanisation.
- En tant que plus gros contributeur pour les gares, la Région doit obtenir une représentation plus importante dans la gouvernance.
- Le « contrat d'axe » comme celui de la liaison ferroviaire Avignon-Carpentras dont l'ouverture au service voyageurs est prévue pour décembre 2014 a pour objectif de valoriser l'infrastructure et de réaménager les périmètres autour des gares avec de l'habitat mixte. Cette initiative participe à l'essor économique du territoire car elle facilite l'accès à l'emploi.
- Une meilleure accessibilité permet d'intégrer les gares dans les espaces urbains ou ruraux.
- Ces contrats assurent le maintien de la vie et de l'activité, touristique entre autres, dans les territoires et suscitent une réelle implication des collectivités concernées.
- Compte tenu de l'ampleur territoriale que couvre un PEM, la Région serait susceptible de devenir le coordinateur de l'ensemble.
- La multiplicité des interlocuteurs / « propriétaires » du foncier compliquent et retardent la mise en œuvre des projets.
- Quant au numérique, il doit concerner toutes les gares, petites et grandes afin de ne pas provoquer une fracture.
- Il convient d'avoir pour chaque un « service minimum » en matière d'équipent (salle d'attente, WC, information,…).
- Toutes les couches de la population ne sont pas équipées de smartphones.
- Penser les associations SOS Voyageurs au sein des grandes gares.

Fabienne Keller souligne la prévalence du foncier et la nécessité de créer des structures adéquates ainsi que l'apport. Le statut juridique du fonds de commerce en gare, le contrat d'affectation, appelle une simplification pour faciliter l'installation de magasins. Elle souhaite que la réduction des surfaces commerciales touche principalement la périphérie et non le cœur des villes.
Emmanuel Kessler invite Jérôme Grange à présenter la gare numérique.
Celui-ci énumère les cinq fonctions de la gare et entrevoit deux scénarios qui s'opposent selon la perspective dans laquelle on se place : l'approche fonctionnelle ou la dimension symbolique. Dans la première, l'agilité du numérique nomade remet en question toutes les fonctions de la gare. Le smartphone me permet de m'informer donc de réduire mon temps d'attente, d'acheter un billet, de consulter mon journal. Seul demeure le fait de monter dans le train. Ainsi la gare redevient un simple embarcadère, éventuellement doté d'un drive. La force du numérique permet de satisfaire individuellement des demandes collectives. Dans la seconde hypothèse, la ville a évolué et s'est spécialisée dans ses fonctions habitat et tertiaire, connectée aux data centers mondiaux et aux entrepôts logistiques périphériques. Seul lieu d'intensité fonctionnelle, la gare devient une « hétérotopie » au sens de Michel Foucault, un espace concret qui héberge de l'imaginaire, un lieu d'échange et de complexité sociale. Le numérique la rend plus performante et la conforte comme espace privilégié du faire société. Pour conclure, Jérôme Grange pense que la réalité se situera entre les deux mais avoue ne pas savoir à quel endroit placer le curseur.

Pour Fabienne Keller, la gare doit être un lieu de vie apaisé, un lieu de rencontre qui, avec des commerces à horaire décalé, peut proposer des services, de la présence humaine et de la sécurité.

Jérôme Grange

Jean-Yves Petit

Jean-Yves Petit indique que l'augmentation de la fréquentation imposera aux gares de diversifier leurs services en s'adaptant aux territoires desservis.
Emmanuel Ballu, Directeur régional-adjoint de la Caisse des Dépôts d'Île-de-France, confirme la présence financière de la Caisse des Dépôts afin de faciliter le portage pour les collectivités locales et les établissements publics fonciers.
Fabienne Keller suggère aussi des prêts en fonds propres.
Alain Renk, Architecte urbaniste, préconise l'open innovation et l'intelligence collective pour construire du concret, de la richesse, de la complexité et pour participer à l'élaboration des projets.
Une représentante du CERTU constate une augmentation de l'e-commerce et une stagnation des déplacements pour le motif achat ainsi que le développement de showrooms.
Un auditeur demande à Fabienne Keller si le système commercial centre-ville-gare peut concurrencer l'hypermarché périphérique.
Fabienne Keller répond par l'affirmative et précise qu'en ce qui concerne la gouvernance, le maire, le président d'agglomération ou la Région soit le pilote du projet.
Jean-Yves Petit abonde en ce sens car il est important pour les collectivités d'avancer et d'être le plus efficace possible.
Jérôme Grange apporte deux précisions : la ville est avant tout le fruit de logiques économiques et le numérique accélère le processus de distribution des richesses dans l'espace.
Sous forme de boutade, François Ferrieux prétend que le syndicat mixte des transports départemental est le plus apte à devenir pilote puisque s'y retrouvent les différents partenaires.
Pour Lionel Favier, Association des Usagers des Transports (AUT), le numérique doit rester un instrument et en cela être au service de la définition architecturale de la gare. De la même façon, l'activité commerciale ne doit pas s'exercer au détriment de l'activité ferroviaire.

Fabienne Keller et Jean-Yves Petit entendent donner la parole aux usagers et réclament de la présence humaine en gare.

TABLE RONDE 3

Interconnexion des gares et des territoires : y a-t-il un risque de fracture numérique sociale et territoriale ?

De gauche à droite : Jean-Luc Rigaut, Jean-Philippe Gros, Matthieu Chabanel, Dominique Auverlot et Hicham Affane

Dominique AUVERLOT, Directeur du Département Développement Durable du Centre d'Analyse Stratégique, auteur du rapport Le fossé numérique en France.
Matthieu CHABANEL, Directeur général adjoint de RFF.
Jean-Philippe GROS, Président-Directeur général de ItiView.
Hicham AFFANE, Conseil régional d'Île-de-France, Administrateur du Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF), Président de l'Établissement Public Foncier d'Île-de-France (EPFIF).
Jean-Luc RIGAUT, Maire d'Annecy.

Emmanuel Kessler demande à **Dominique Auverlot** si le développement très rapide des technologies autour de l'Internet et son omniprésence dans la vie quotidienne aggravent la fracture entre les habitants. Dominique Auverlot dresse le constat chiffré suivant :

• Aujourd'hui : - 35% de la planète est connectée à Internet.
- il y a 2,5 milliards d'internautes.
- plus d'1milliard de personnes sont connectées à un réseau social.

• Demain : 50% de la planète sera connectée.

• En 2008 : 100 millions de personnes étaient connectées à Facebook.
• En 2013 : 1 milliard de personnes sont connectées à Facebook.

Ces chiffres donnent une idée de la rapidité de la révolution numérique. Demain nous serons tous connectés avec un appareil non encore identifié à 50 ou 70 milliards d'objets connectés à ce réseau et communiquant entre eux. Ceci est une tendance certaine de l'Internet de demain. Y-a-t-il cependant un risque de fracture sociale entre les personnes qui ont accès à ce réseau et celles qui en sont privées ? Oui. Dominique Auverlot

Matthieu Chabanel

Jean-Luc Rigaut et Jean-Philippe Gros

distingue quatre types de rupture : la rupture générationnelle d'âge, la rupture sociale en raison du coût, la rupture géographique en raison de la couverture mobile des territoires, la rupture culturelle en raison de l'illettrisme. Dans le domaine de la mobilité, le numérique doit concerner l'information en temps réel et le renseignement personnalisé sur l'évolution du déplacement. La création d'espaces numériques en gare contribuerait à la réduction du fossé numérique.

Emmanuel Kessler interroge **Matthieu Chabanel** sur les types de solution à apporter.

Celui-ci revient sur la fracture territoriale qui selon lui est réductible en assurant le maintien d'une mobilité aisée qui s'appuierait sur le maillage des territoires réalisé par le réseau ferroviaire et en particulier par le réseau secondaire. C'est à partir de cette base qu'il faut travailler sur la question de la connexion et du numérique afin de ne pas créer de fracture. RFF offre la possibilité aux transporteurs, à Gares & Connexions et aux opérateurs de s'appuyer sur l'infrastructure physique pour pouvoir intégrer la composante numérique comme par exemple le déploiement de fibres optiques le long des voies. Il s'agit de construire des synergies entre le numérique et l'infrastructure en mutualisant les moyens pour diminuer les coûts.

Emmanuel Kessler invite **Jean-Luc Rigaut** à évaluer les risques de fractures sociale, territoriale et numérique en tant qu'élu.

Le développement territorial et l'usage social du numérique sont les objets de ces fractures. Dans un système d'économie libérale, l'État a abandonné l'aménagement ce qui a accentué les clivages entre les territoires. A une logique d'aménagement succède un mode de gouvernance qui se préoccupe davantage de péréquations financières. On peut donc dire que la structuration de cette fracture numérique a été co-fabriquée du fait de nos organisations. Le changement d'échelle ou de maille, de la commune à l'intercommunalité, donne un début de réponse à cette fracture numérique. Aujourd'hui on doit travailler sur les organisations locales, du type de l'intercommunalité, pour améliorer les solidarités financières. La réponse à la fracture sociale passe par l'éducation, l'apprentissage. Il faut investir dans l'humain afin d'éviter la situation dans laquelle le numérique devient l'alibi de l'économie.

Emmanuel Kessler pose cette question à Dominique Auverlot : est-il envisageable que la fracture numérique se résorbe d'elle-même par la démocratisation de l'outil ?

Cela est techniquement possible dans un avenir proche mais les ruptures sociales et culturelles ne se réduiront qu'à l'aide d'une volonté plus forte.

Emmanuel Kessler demande à **Hicham Affane** de quelle manière le Grand Paris sera un champ d'expérimentation pour éviter les fractures déjà évoquées.

La problématique du Grand Paris révolutionne notre façon de penser : la gare doit s'inscrire dans son environnement. Les fractures doivent s'appréhender sous deux approches : l'aménagement du territoire et la fonction de la gare. Sur le plan de l'aménagement du territoire, la gare est aujourd'hui perçue comme centralité urbaine. La densité autour des gares permettra la prise en charge financière d'équipements numériques onéreux. Dans le projet du Grand Paris, les 72 gares sont conçues comme des épicentres ce qui réduira les risques de fracture. Les fonctions de la gare sont multiples et diverses : lieu de transit, de vie, commercial, culturel, de production sociale. Avant de penser aux gares numériques, il convient de s'assurer que les fonctions premières de la gare soient remplies. Même si le modèle des aéroports n'est pas transposable, il faut se demander pourquoi il fonctionne mieux. Reste le problème de la domanialité entre RFF et SNCF et celui de la coordination

des acteurs afin d'éviter la création d'îlots déconnectés.
Dominique Auverlot souligne que certaines fonctionnalités de la gare peuvent être enrichies par l'usage du numérique et par l'initiative personnelle.
Sandrine Garnier de la revue Infrastructures & Mobilité demande si les territoires seront égaux dans leur capacité à s'approprier les données et comment protéger les systèmes d'information.
Jean-Luc Rigaut répond qu'il faut structurer ces données à la bonne échelle afin qu'elles soient collectivement utilisées.
Dominique Auverlot estime que plus les données sont publiques plus elles créent de la valeur ajoutée.
Quant à la protection, les dispositifs de sécurité doivent rester proportionnels à la confidentialité désirée.
Emmanuel Kessler convie **Jean-Philippe Gros** à présenter l'application Gares 360° développée pour Gares & Connexions.
Ce site est un service qui permet de visiter les gares et de préparer son voyage en visualisant son trajet. Il propose également un calcul d'itinéraire et renseigne sur l'offre multimodale (cars, bus, taxis, etc.) ou sur l'emplacement des commerces. Le trajet peut être enregistré et ensuite visualisé sur smartphone ou tablette. Il existe également une fonctionnalité dédiée aux PMR. Les agents de Gares & Connexions disposent d'une interface afin de signaler tout dysfonctionnement. Cet outil, gratuit pour l'utilisateur, est appelé à devenir indispensable et vise aussi à combler le fossé numérique.

Dominique Auverlot

Hicham Affane

Jean-François Hogu reconnaît l'utilité de cet outil pour les touristes étrangers et déplore par ailleurs la disparité des réseaux d'opérateurs.
Matthieu Chabanel recommande la centralisation des projets de déploiement de très haut débit afin de connecter les équipements publics.
Dominique Auverlot réclame la transparence sur les réseaux en fibre optique déjà déployés.

TABLE RONDE 4

Gares et villes numériques : quelle gouvernance, quels financements, quels partenariats ? quel rôle pour les collectivités locales ?

De gauche à droite : Charles-Eric Lemaignen, Charles Marziani, Rachel Picard, André Rossinot et Denis Alalouf

Charles-Eric LEMAIGNEN, Président de l'agglomération d'Orléans, Vice-président du GART.
Charles MARZIANI, Vice-président Transports du Conseil régional Midi-Pyrénées.
Denis ALALOUF, Directeur du développement de Klépierre, Île-de-France.
Rachel PICARD, Directrice générale de Gares & Connexions.
André ROSSINOT, Maire de Nancy.

Emmanuel Kessler interroge **Charles-Éric Lemaignen** sur ce qui doit encore progresser en termes de gouvernance et de financement.

D'abord deux remarques préalables :

1. Le service numérique en gare a pour but de faciliter le voyage du client et de rendre utile le temps de transport. Ce n'est que dans cette mesure qu'il est une priorité.
2. Toutes les innovations numériques et technologiques ont entraîné un renchérissement des coûts.

Charles-Eric Lemaignen, rappelle que, pour les élus du GART, les questions de gouvernance et de finance sont des sujets absolument essentiels dès lors que l'on aborde la question des gares. Sachant que les Régions financent 56% du chiffre d'affaires de Gare&connexions, il importe que ces dernières occupent une place plus importante dans la gouvernance. Par ailleurs, compte-tenu de l'importance des gares en termes de lieu de vie, d'aménagement urbain et d'intermodalité, c'est également les collectivités et organismes responsables des transports et de l'urbanisme qui les financent (à hauteur de 70% à Orléans) qu'il faut impliquer. En résumé, le GART souhaite l'application du principe « Qui paye décide ». Emmanuel Kessler demande à **Charles Marziani** s'il partage cet avis.

Ce dernier partage cette approche et rappelle la position de l'Association des Régions de France (ARF) sur cette question. Il met en évidence deux enjeux majeurs pour les gares de demain. Le premier concerne l'intermodalité généralisée des gares qui est un formidable levier en matière d'attractivité des transports collectifs et pour laquelle il reste beaucoup à faire. Dans sa région, seules 4 gares sont réellement « intermodales ». Le deuxième enjeu implique une meilleure intégration de la gare dans son milieu urbain avec des fonctions diversifiées. En matière de gouvernance des gares, les Régions sont consultées mais ne sont pas décideuses quant aux investissements futurs ou à l'organisation des fonctionnalités ferroviaires. En tant que principaux financeurs des gares (56% des redevances en gare sont payées par les Régions), celles-ci revendiquent de la coresponsabilité et proposent la révision du Décret Gares. Pour les Régions, le patrimoine des gares doit rester dans le domaine ferroviaire et doit revenir à la Nation. En ce qui concerne les services et les aménagements, on peut imaginer des gouvernances diversifiées et des financements croisés. La valorisation financière de l'environnement de la gare (logements, commerces, parkings, etc.) doit être partie intégrante de l'équilibre économique de celle-ci. En tant que principal payeur de Gares & Connexions, les Régions réclament la création d'un système qui permette un autre équilibre financier et une gouvernance partagée.

Emmanuel Kessler propose à **André Rossinot** d'intervenir.

La responsabilité historique et fondamentale demeure celle de la gare dans la ville et de la ville dans la gare car les clients sont les habitants. Le débat Régions - Gares & Connexions échappe aux représentants des grandes villes et des agglomérations. Il serait souhaitable que les maires et l'ARF se rencontrent pour discuter et travailler ensemble. Pour revenir au thème du colloque, André Rossinot émet quelques remarques :

Charles Marziani et Rachel Picard

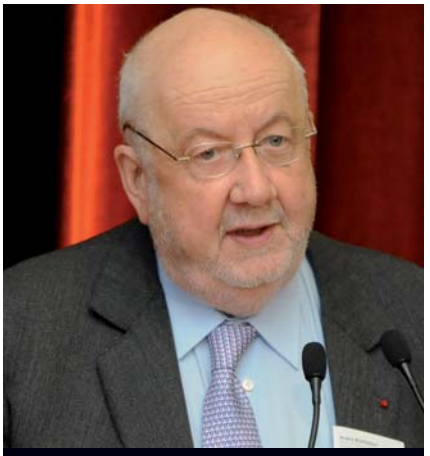
- L'illettrisme : 10% des travailleurs territoriaux sont concernés par ce problème.
- L'accélération des technologies accroîtra le fossé numérique.
- L'implantation de Cyber-base en gare serait utile.
- La gouvernance est un état d'esprit et si son débat est ouvert, il est loin d'être tranché.
- Le débat sur la décentralisation marque la reconnaissance du fait urbain, de la place et du rôle de la ville et des agglomérations dans le fonctionnement de la société.
- Les projets urbains et d'accessibilité à la gare requièrent une franche concertation entre les villes et les Régions.
- Le syndicat mixte constitue une boîte à outils performante.
- Le projet construit sur des enquêtes ménages prévaut aujourd'hui.
- La gouvernance exige des modalités nouvelles car l'adage « Qui paye commande » ne répond pas aux besoins de la modernité.
- Il faut privilégier le dialogue et une vision partagée à une vision autoritariste et hiérarchiste.

Charles-Eric Lemaignen précise que, dans le cadre de projets partagés, il n'accepte pas de participer lourdement à un financement et de subir la décision des autres. Au niveau local, il recommande la création d'un comité de pilotage responsable de la cohérence de ces lieux de vie urbains.

Pour Charles Marziani, ce qui importe demeure l'efficacité du système ferroviaire. Il refuse les décisions unilatérales et réclame des moyens de codécision ce qui ne figure pas dans le décret. Même si ce n'est pas l'esprit du Décret Gares, il se réjouit toutefois des discussions fructueuses avec Gares & Connexions sur les projets de gares.

Emmanuel Kessler invite **Rachel Picard** à réagir à ces interpellations.

La gare est un objet hybride complexe à l'intersection des patrimoines ferroviaire, urbain, social, foncier, symbolique. En cela elle exige le concours de toutes les parties prenantes et l'échange entre tous les partenaires. Les questions


André Rossinot

Charles-Eric Lemaignen

sont posées, les difficultés évaluées. Il s'agit d'organiser cette complexité et de s'accorder sur les projets et sur les croissances futures en intégrant les dimensions temps et les objectifs de chacun des acteurs dans et autour de la gare. Les programmes qui feront consensus seront l'objet de financements partagés. Gares & Connexions souhaite orchestrer cette concertation régionale le plus en amont possible et construire des projets de progrès. La volonté d'avancer permet de trouver des solutions et le principe de réalité guident les ajustements. Pour revenir au numérique, Rachel Picard concède que l'information voyageur multiple, délocalisée et en temps réel retient son attention. Le numérique doit fluidifier le parcours.

André Rossinot plaide pour une interconnexion entre les réseaux tirés par les opérateurs d'aménagement du territoire en très haut débit et les gares. L'État et les collectivités doivent décréter ensemble que la numérisation du territoire est une priorité nationale.

Charles Marziani souhaite le développement du numérique à la fois « en ligne », c'est-à-dire le long es infrastructures ferroviaires, et en gare, pour des usages partagés entre les professionnels du ferroviaire et le grand public.

Emmanuel Kessler demande à **Denis Alalouf** si le partenariat de Klépierre avec Gares & Connexions pour la gare Saint-Lazare permet de répondre à la problématique de la modernisation des gares et quelle est la place du numérique dans cette réflexion.

Ce partenariat public-privé qui croise deux cultures différentes, le commerce et le transport, est une réussite tangible. Il s'agit d'une concession qui s'inscrit dans la durée (40 ans). Klépierre a investi 150 millions d'euros dans les commerces mais aussi dans des espaces publics (parkings, mails) afin de participer à la requalification de la gare. Gares & Connexions a cofinancé à hauteur de 90 millions. L'économie de projet s'établit en deux temps : une redevance fixe qui correspond à la part de risque et une redevance variable corrélée au profit commercial. Klépierre participe aussi à la maintenance globale du site. Aujourd'hui, un après l'ouverture des 80 commerces, les courbes de croissance et les projections sont remarquables. Denis Alalouf donne quelques chiffres :

- 42 millions de surfeurs.
- 32 millions sur les mobiles.
- 3,2 millions qui achètent.
- 400 milliards d'euros = le chiffre d'affaire du retail en France.
- dont 100 milliards dans les centres commerciaux.
- 40 milliards en e-commerce avec une progression de 20%.

L'étude du comportement du client indique que l'essentiel des transactions se fait dans les boutiques qui favorisent l'achat plaisir.

Charles-Eric LEMAIGNEN rappelle que 15 gares représentent 50% des revenus des commerces en gare. Il signale en outre que si l'opération Saint-Lazare s'est effectuée à deux c'est parce qu'elle est parisienne, en province, elle se réaliserait à trois : la collectivité responsable de l'urbanisme commercial, le promoteur et Gares & Connexions.

Une question Twitter interpelle Denis Alalouf sur les perspectives d'investissement de Klépierre dans les 2999 autres gares. Denis Alalouf argue de la masse critique, de la dimension temporelle du projet et surtout de la compatibilité des flux du transport et du commerce.

Fabrice Barbe, Directeur Général des services de Val de Reuil, témoigne de la qualité du partenariat entre la Région, le département, RFF et Gares & Connexions lors de la rénovation de la gare de Val et attend maintenant l'arrivée du numérique.

Fleur Pellerin

Denis Alalouf

François Ferrieux rappelle que c'est toujours le contribuable qui finit par payer. Dans un message vidéo, Fleur Pellerin, Ministre déléguée, chargée des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Innovation et de l'Économie numérique, présente plusieurs remarques :

- La gare est l'incarnation de l'interconnexion d'aujourd'hui.
- La gare s'inscrit dans une problématique plus générale de la mobilité des villes.
- Les nouvelles technologies facilitent et améliorent notre vie au quotidien ainsi que celle des personnes à mobilité réduite.
- Les gares digitalisées sont les laboratoires numériques dans nos villes.
- Les nouvelles technologies favorisent la fluidité des trajets en transports collectifs et l'intermodalité.
- Ces initiatives donnent leur utilité au plan très haut débit pour améliorer la couverture de nos territoires et permettent de lutter contre la fracture numérique.
- Le numérique infuse toute la société et entraîne une transformation économique et sociale majeure.
- La gare est symbolique de cette évolution que nous vivons grâce au numérique.

Pour conclure, Rachel Picard remercie les intervenants et les auditeurs pour la qualité des échanges et présente la Garantie des Gares. Cette expérience permet d'améliorer la qualité de service sur les équipements, d'être plus réactif sur le process d'intervention et surtout d'intégrer l'usager dans la chaîne puisque c'est lui qui signale à l'origine le dysfontionnement ou l'anomalie.

André Rossinot estime que toutes les collectivités territoriales doivent être présentes dans la gouvernance territoriale des gares car il est nécessaire d'être ensemble pour discuter de tous les problèmes évoqués au cours de ce colloque. Il faut partir d'un état des lieux pour progresser collectivement. Le numérique peut être un support pour faciliter la gouvernance Villes et Gares avec tous les partenaires, RFF, SNCF, Gares & Connexions et l'ensemble des collectivités territoriales dans l'état actuel de la répartition des compétences.

Dossier coordonné par
Pierre Lancien (tél.: 01 40 24 11 32), Fabienne Guigue
Conception graphique : batphil@batphil.com
Crédit photos : Mathieu Vigneau - Nicolas Reitzaum

Gares & Connexions

www.gares-connexions.com

SNCF