



Le cinquième Atelier de la Gare saison 3 s'est tenu le 20 juin 2012 au siège de Gares & Connexions, 16 avenue d'Ivry 75013 Paris, sur le thème :

QUE PEUT-ON CONCÉDER EN GARE ?

Les intervenants étaient :

Nicolas Langer, Directeur Général Beauty Bubble (coiffure express).

Rodolphe Carle, Président de Babilou (crèches pour entreprises et collectivités).

Frédéric Bleuse, Directeur Général France de Regus (leader mondial des espaces de travail flexibles).

Sylvie Latour, Directrice Offre de Service et Exploitation, Gares & Connexions.

Julien Damon, sociologue, professeur associé à Sciences Po, a animé cet atelier.





QUE PEUT-ON CONCÉDER

EN GARE ?



Après quelques mots de bienvenue et de présentation, Rachel Picard, Directrice Générale de Gares & Connexions, remercie l'auditoire pour sa fidélité et pour la richesse des échanges lors de ces ateliers.

Avant de présenter les intervenants, Julien Damon explicite l'intitulé de l'Atelier et précise que par concéder, faut-il entendre à la fois accorder de l'espace et abandonner des services en gare liés à l'exploitation ferroviaire ?

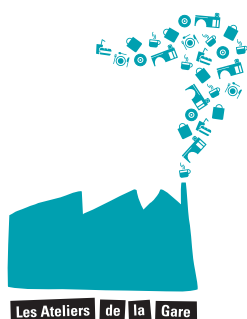
Après un court film d'introduction, Nicolas Langer expose le concept de Beauty Bubble : apporter un nouveau service en gare au plus près des consommateurs. Autrement dit se rapprocher du client en lui proposant une coupe à sec (sans shampoing) en dix minutes effectuée par un professionnel. Ce service s'adresse tant à l'utilisateur du transport qu'à l'habitant du quartier. Depuis 2010, trente « bulles » sont implantées en gare ou dans d'autres lieux à très fort flux, l'idée principale reposant sur l'achat d'impulsion qui requiert une forte visibilité. Il s'agit donc d'offrir un service de qualité, rapide et à un prix attractif (à partir de 10 euros). Le premier dossier technique a concerné la gare de Montparnasse et l'objectif est d'atteindre 200 points de vente en France : 50 à la fin 2012 parmi lesquels 4 gares parisiennes, Lille Flandres et des gares de province à fort flux. La volonté de se concentrer sur le cœur de métier en cassant les codes des grandes enseignes a favorisé le succès de l'entreprise : une variable de 1 à 4 postes pour éviter la file d'attente sur 10 m² de surface permet de satisfaire jusqu'à 150 clients par jour.

Sylvie Latour répète que ce service s'adresse aux voyageurs et aux habitants du quartier et considère que c'est une réussite qui répond à l'ambition de Gares & Connexions : faire de la gare un lieu de vie dans la ville.

Rodolphe Carle présente Babilou, entreprise de crèches, en citant des chiffres éloquentes : 2 millions 1/2 d'enfants de moins de 3 ans et 350 000 places de crèches et selon les villes de 5 000 à 200 000 enfants en liste d'attente. Les préoccupations sont d'ordre éducatif, pédagogique mais aussi économique car une place en crèche équivaut à un emploi préservé pour le



Nicolas Langer



QUE PEUT-ON CONCÉDER

EN GARE ?

parent. La prise en compte des inconvénients liés au transport de l'enfant et la diversification de l'accès à la crèche a permis de répartir un vaste réseau de crèches à proximité du domicile et non plus du lieu de travail. Un court film d'animation illustre ces retombées significatives :

- L'enfant ne subit plus la fatigue du transport en commun ou en voiture.
- Cette proximité facilite l'organisation familiale.
- Au niveau environnemental, moins de trafic en voiture particulière et moins de places de parking sur les lieux de travail.

La crédibilité de l'entreprise s'appuie sur une croissance importante : de 15 crèches en 2004 à 200 aujourd'hui qui couvrent l'Île-de-France (gare du Nord en septembre 2012 plus 4 ou 5 projets à finaliser en 2013) et les régions Rhône-Alpes et lilloise. L'expérience de la première crèche en gare de Roanne a été perçue comme un apprentissage car l'implantation de cette structure impose des impératifs techniques très normés en ce qui concerne la sécurité, l'hygiène et l'environnement. Le maillage géographique de ce réseau suit la croissance de la population et ses déplacements relatifs aux lieux de travail. C'est donc une offre qui fait du sens. Sylvie Latour y voit le croisement des réflexions sur les espaces disponibles en gare et sur la gare comme quartier de ville car ce service s'adresse à tous. A l'heure actuelle, 30 sites potentiels sont à l'étude pour ouvrir d'autres crèches.

Julien Damon demande à Rodolphe Carle comment une entreprise privée peut s'installer dans le milieu des services publics et principalement celui lié à la petite enfance.

Celui-ci répond que les mentalités ont évolué et explique les différents partenariats :

- La Caisse d'allocations familiales (CAF) finance une partie des budgets d'investissement et de fonctionnement.
- La collectivité locale donne son accord et se réserve un droit prioritaire de 30% sur la crèche.
- Le Conseil Général donne les agréments et surveille la qualité de fonctionnement de l'établissement via ses services de Protection maternelle et infantile (PMI) comme s'il s'agissait d'une crèche municipale.

Le professionnalisme, la transparence financière, les avantages liés à l'amélioration des relations humaines dans l'entreprise, le travail de qualité réalisé auprès des enfants assurent la croissance de Babilou soit 30 nouvelles crèches par an.

Sylvie Latour précise que le respect d'un cahier des charges contraignant détermine la faisabilité de l'implantation. De plus, l'utilisation du foncier autour des gares peut favoriser la construction d'espaces adaptés.



Rodolphe Carle



QUE PEUT-ON CONCÉDER

EN GARE ?

Frédéric Bleuse présente le groupe Regus qui propose aux voyageurs des espaces équipés pour le travail à des prix attractifs. Ainsi le travail ne se fera plus au bureau mais en gare.

Regus en chiffres c'est 1 million de clients dans le monde, 1200 centres d'affaires répartis sur 95 pays dont 58 en France employant 300 salariés, 20 ans d'existence en France, 1 nouveau site Regus tous les 3 jours dans le monde en 2012.

Un centre d'affaires consiste en un espace dédié au travail flexible qui offre des espaces de bureaux individuels ou collectifs, des salons d'affaires, des salles de réunion utilisables de manière flexible et ajustable dans la durée.

Les facteurs qui ont présidé à cette innovation sont les suivants :

- Des voyageurs toujours plus mobiles et équipés ont besoin d'espaces de travail dans les gares.
- Les entreprises ont besoin pour flexibiliser leurs charges immobilières de prestations à coût défini et variable.
- Une demande croissante des clients autour des axes de transport (gares de Lyon en 2011 et de Nantes en 2012).
- Une tendance à l'externalisation du parc immobilier.
- Des considérations environnementales.

Face à ce constat, Regus a créé en 2012 un site pilote dans une station service de l'autoroute A10 dans lequel le client trouve tout le matériel informatique désiré (thinkpod).

Suite à un accord avec Gares & Connexions, Regus implantera ses centres d'affaires dans 6 gares : Le Mans TGV en 2012, Bordeaux Saint-Jean, Nancy, Amiens en 2013, Lille Flandres, gare du Nord en 2014.

Selon l'emplacement, la superficie varie de 350 à 1500m² en cœur de gare. L'exemple du Mans illustre les services fournis : personnel d'accueil, poste de travail et Wi-Fi, cafétéria, journaux, espaces conviviaux, salles de réunion, espaces privatisés.

Deux formules d'accès sont proposées :

1. Une carte pour une journée à 5€ ou 5 passages à 15€.
2. Une carte universelle pour accès illimité à 35€ par mois.

Pour le futur, Regus pense à différents formats adaptés à la localisation :

- Document Station, plus proche de l'armoire que du bureau.
- Business Workbox à installer dans un hall de gare.
- Business Island qui combine Thinkpod, Document Station, Workbox.



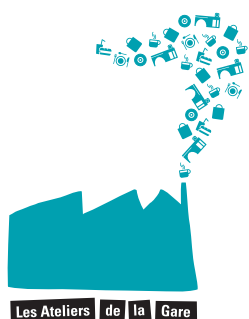
Projet Regus en Gare - Le Mans (octobre 2012)



Business Lounge - Shell Janvry (A10)



Frédéric Bleuse



QUE PEUT-ON CONCÉDER

EN GARE ?

Julien Damon s'interroge sur la différence qui existe entre les Salons Grand Voyageur et ces centres d'affaires.

Sylvie Latour répond que les premiers sont des Salons Privilège réservés à la clientèle des transporteurs alors que les seconds sont ouverts à tous les clients. Elle remarque que le point commun à ces trois services en plus d'apporter animation et praticité c'est du temps gagné, du temps facilité ce qui dénote une posture de service innovante car il s'agit d'aller vers le client.

Rodolphe Carle ajoute que ces services contribuent également à une meilleure intégration de la gare dans le quartier.

Julien Damon demande si on peut encore imaginer d'autres services en gare.

Sylvie Latour pense qu'il faut anticiper les besoins du client. Ainsi transformer les espaces de consigne en relais colis est un service rendu aux habitants du quartier et à ceux qui travaillent près des gares.

A partir d'études sur la parentalité en entreprise, Rodolphe Carle avance que les jeunes parents désirent un aménagement des horaires et principalement le télétravail. Chaque entreprise doit s'adapter à l'évolution des besoins et des modes de vie de ses salariés. Au vu de l'actif immobilier que représentent les gares, Gares & Connexions se doit d'accompagner cette évolution.

Sylvie Latour confirme ces propos et évoque les besoins de la population étudiante en logements. Le potentiel de sites et d'espaces pourrait fournir une réponse avec la construction de studios ou de box aménagés. Ce sont des projets en réflexion qui visent à une recherche de solution.



Sylvie Latour

Julien Damon donne la parole à l'auditoire.

Jean-François Hogu, Fédération Nationale des Associations d'Usagers du Transport (FNAUT), aimerait trouver en gare des services publics du quotidien comme La Poste ou Pôle Emploi et déplore la disparition des services à la mobilité comme la location de vélos.

Sylvie Latour répond en trois points :

1. Une création d'un site Pôle Emploi est en projet à côté de la gare de Dreux. La difficulté réside dans l'exigence d'espaces importants pour la construction des agences.
2. La Poste recentre ses activités et travaille sur des formats plus petits aptes à rentrer dans les gares franciliennes.
3. La gare propose des espaces fermés et sécurisés pour les vélos mais leur location est maintenant du ressort des villes.



QUE PEUT-ON CONCÉDER

EN GARE ?

Jacques Lafay, JLF Conseil, demande à Rodolphe Carle quel est le seuil minimum pour assurer la rentabilité d'une crèche ?

Rodolphe Carle répond 10 berceaux. La moyenne sur le réseau étant de 38,10 pour la plus petite et 30 pour la plus grande.

Patrick Langer regrette l'absence de visibilité qui permettrait aux clients de découvrir l'existence de ces services.

Sylvie Latour répond que la signalétique transporteurs en gare est destinée aux voyageurs et qu'on manque actuellement d'outils pour informer et aider à se repérer. Une réflexion à ce sujet est en cours afin de rester dans cette dynamique de service.

Sandrine Garnier, journaliste à Infrastructure et Mobilité, pose deux questions à Rodolphe Carle :

1. Quelle est l'amplitude horaire des crèches ?
2. Quelle est leur disponibilité en cas de retard ?

et une question à Frédéric Bleuse : quel est le premier bilan de l'ouverture de l'espace de travail sur l'A10 ?

Rodolphe Carle répond que les horaires sont adaptés à ceux de la population accueillie soit de 7h30 à 19h et ajustables en cours d'année. La proximité du domicile, l'organisation familiale et la présence du personnel pallient le dysfonctionnement des transports.

Frédéric Bleuse indique que le libre service manquait de rentabilité et que la présence d'un commercial s'est avérée nécessaire pour améliorer le bilan. La clientèle va du routier qui skype avec sa famille au cadre supérieur qui consulte sa messagerie. Pour que l'expérience soit concluante, il faudrait développer le réseau et réaliser un maillage du territoire.

Martine Allaman, journaliste revue Diagonal, voudrait connaître le prix de location de ces espaces et savoir comment sont fixés ces tarifs.



Sylvie Latour répond qu'il s'agit d'un prix de loyer au m² en fonction du positionnement de la gare équivalent à celui pratiqué en ville et tenant compte aussi des charges. Les travaux d'aménagement étant payés par les opérateurs.

Béatrice Vauday, Sncf, demande s'il existe une priorité réservée aux voyageurs pour obtenir des places en crèche.

Rodolphe Carle répond par la négative. Le partenariat avec la CAF assure un prix équivalent à celui d'une crèche

municipale et garantit la mixité sociale. L'investisseur (collectivité locale, entreprise) se réserve le nombre de berceaux qu'il a financés. Il y a donc des voyageurs mais pas que des voyageurs.

Lionel Favier, Association des Usagers des Transports (AUT), pense que ces initiatives aident la gare à recouvrer sa fonction de place de ville, facteur de cohésion sociale. Il pense aussi à une mutualisation des espaces dans les gares désaffectées à destination des étudiants.





QUE PEUT-ON CONCÉDER

EN GARE ?

Frédéric Bleuse approuve ces propos et imagine un espace ouvert avec des services publics multiples afin de conserver une activité économique dans les gares des communes de taille intermédiaire ou petites.

Sylvie Latour signale que ces gares peuvent être cédées à la ville ou à un investisseur pourvu d'un projet. La charte AMF (Association des Maires de France) vise à réhabiliter ces gares abandonnées.

Morgane Paulignac, Sciences Po, s'interroge sur la limite entre gare traditionnelle et gare commerciale.



Pour Sylvie Latour, la question ne se pose pas car la première préoccupation de Gares & Connexions demeure l'organisation et la gestion des flux. L'organisation des espaces de services et de commerces reste secondaire.

Un utilisateur twitter pose la question suivante à Frédéric Bleuse : pourquoi payer pour accéder à un lieu de coworking alors qu'un Starbucks offre aussi du Wi-Fi et des sièges confortables ?

Frédéric Bleuse fait valoir la spécificité professionnelle des locaux et la modicité des prix.

Elodie Lamoureux, EPA Orsa, demande si les seuils de fréquentation diffèrent en fonction des services.

Sylvie Latour répond que le flux voyageur est important mais ne suffit pas et que c'est la clientèle du quartier qui apporte l'équilibre d'où l'importance d'être visible et d'avoir une vitrine sur la rue.

Pour Nicolas Langer, la visibilité reste primordiale et confirme l'intérêt de Beauty Bubble pour toutes les grandes gares françaises.

Maud Mang, journaliste Agence CAPA, aimerait connaître les projets sur la gare de Lyon. Sylvie Latour énumère ces projets : de nouvelles offres de service et de restauration, la rénovation du Train Bleu, la transformation de l'Express Bleu, l'aménagement du « triangle d'or », la création d'espaces d'attente multiservices avec tablettes, connectique et jeux.

Pour conclure, Julien Damon retient trois verbes : embellir, grandir, réfléchir et un slogan : La ville c'est en gare.

Gares & Connexions, juillet 2012

Rédaction : redact-style.com / Photographe M. Lee Vigneau