



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS



Repenser les Gares pour
la Future Intermobilité

Avertissement

Toutes copies, reproductions ou diffusions, mêmes partielles, par quelque moyen que ce soit y compris électronique, à usage autre que privé et individuel, sans le consentement exprès de l'Union Internationale des Chemins de fer, sont interdites. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou procédé quelconque. Ne sont autorisées, avec mention, du nom de l'auteur et de la source que « les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, polémique, pédagogique, scientifique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées ».

(Articles L 122-4 et L122-5 du code de la propriété intellectuelle). © Copyright Union Internationale des Chemins de fer (UIC) - Paris, 2015.

Sommaire

Avant-propos du Directeur Général de l'UIC	5
Introduction	6
La gare aujourd'hui	6
La gare et les enjeux de « l'intermobilité »	6
La gestion de « l'intermobilité » : de la gare au pôle d'échange multimodal	9
Une multitude d'acteurs au sein de la gare	10
Une variété de modèles de gestion des gares	11
Les chantiers de la gestion de « l'intermobilité »	13
Le modèle économique de la gare multimodale : les avantages de « l'intermobilité »	15
La commercialisation en gare	16
La redistribution des revenus de la commercialisation en gare	18
La gare et son territoire	21
La gare comme monument au sein de la ville	22
La gare comme lieu de vie : comment faire vivre la gare et le quartier de gare ?	24
La grande vitesse et la gare intermodale : connecter le local au global	27
Les technologies de l'information et de la communication : des outils en évolution au service de la gare	29
« L'intermobilité 2.0 »	30
Quelles nouveautés numériques en gare ?	31
L'expérience voyageurs : la gare comme espace du quotidien	35
S'adapter à tous les usagers de la gare	35
L'accessibilité à la gare	38
Design, sentiment de sécurité, confort : les principaux critères de qualité retenus par les voyageurs	39
Différentes gares à travers le monde	41



Gare de Kazanskiy, Moscou, Russie. (Source : RZD)

Avant-propos

du Directeur Général de l'UIC



Cinq grandes tendances émergent aujourd'hui de plus en plus dans l'évolution des voyages et de la mobilité. La prise en compte, le plus en amont possible, des besoins du client, l'émergence de nouveaux et nombreux opérateurs, la recherche d'une complémentarité modale, intermodale plus que leur mise en concurrence, l'urbanisation massive qui verra deux milliards de personnes rejoindre des villes de plus en plus étendues dans les 20 prochaines années ont toutes ensemble pour conséquence une nouvelle approche des voyages intra-city et inter-city.

Dans cette nouvelle réponse au nouveau besoin de mobilité, la gare devient un endroit très important pour la gestion de toutes les interfaces intra-modales, intermodales pour la mise à disposition de services à la clientèle, gestion de l'attente, gestion de l'information, gestion des bagages, gestion des flux de circulation, pour son rôle citoyen au sein des grandes villes dans une recherche optimisée avec les liaisons urbaines (métro, tramway, LRT, taxis, bus, voiture électrique, vélo, ..) et un développement de services de proximité pour tous ceux qui la fréquentent, qu'ils soient voyageurs ou non.

Que ce soit dans la rénovation des gares historiques, héritage architectural de notre passé, ou dans le développement et le financement de nouvelles gares, cette pluridisciplinarité est à prendre en compte. La gare devenant un enjeu majeur tant pour l'optimisation des temps de voyages que pour la qualité des services offerts à la clientèle ou à ses nombreux visiteurs, elle est désormais un élément stratégique de la première importance.

Jean-Pierre Loubinoux,

Directeur Général de l'UIC

Introduction

La gare aujourd'hui

Principal point d'intersection entre la ville et le chemin de fer, la gare est l'unique maillon de l'infrastructure ferroviaire qui permet d'en cristalliser les effets positifs. Vitrine de l'activité ferroviaire, elle est un canal essentiel de vente et de promotion des activités de transport à destination des voyageurs. En tant qu'ouvrage, elle participe à l'identité et à l'image de transport qu'elle sert. Lieu de vie et espace du quotidien, la gare constitue le maillon central de la chaîne de mobilité ainsi que l'élément essentiel de l'organisation de l'intermodalité. La gare représente aussi la modernité, le progrès et le développement, que le système de transport ferroviaire incarne depuis sa création.

Dans l'histoire du transport ferroviaire, les fonctions attribuées à la gare ont peu à peu évolué. Elle est aujourd'hui bien plus qu'un simple point d'accès au réseau ferré, ou un espace uniquement dédié au service ferroviaire. La gare est désormais une infrastructure à laquelle on attribue des objectifs plus ambitieux (outils de développement économique, d'aménagement du territoire, de lien social voire culturel, etc.).

La gare et les enjeux de « l'intermobilité »

Les acteurs du secteur ferroviaire et en l'occurrence ceux qui exercent leur activité en gare, rencontrent de nouvelles problématiques auxquelles il semble nécessaire qu'ils s'adaptent.

A l'heure d'une massification des mobilités, la gare est appelée à s'adapter aux flux grandissants de voyageurs, à l'arrivée, à la sortie et à l'intérieur même de l'infrastructure. Désormais, la gare est de plus en plus susceptible de devenir un véritable complexe où des voyageurs toujours plus nombreux, de tout horizon et destination, sont amenés à se croiser. La gare devient alors un pôle d'échange où se côtoient plusieurs modes. Elle devient dès lors le lieu où se jouent les défis de « l'intermobilité » (voir encadré). De nombreux domaines sont concernés : la politique, l'économie, le territoire, la technologie, les stratégies commerciales, etc..

La gare est un objet éminemment politique. Son organisation est au cœur des stratégies de gouvernance à mettre en place parmi tous les acteurs de « l'intermobilité ». La gare en tant qu'épine dorsale de l'intermobilité a besoin d'être dotée d'une politique de coordination entre les acteurs afin de garantir des correspondances efficaces, une bonne qualité de l'information, l'intégration tarifaire et billettique, l'harmonisation de l'image du secteur ferroviaire, etc.. La gare est également considérée comme

un élément central des politiques d'aménagement. En assurant le désenclavement de certains territoires et la création de nouvelles polarités urbaines, elle permet de rééquilibrer, de densifier et d'intensifier le paysage urbain où elle s'implante, en devenant un acteur clés des politiques d'aménagement.

En outre, l'organisation de la gare est progressivement influencée par l'utilisation croissante des technologies de l'information et de la communication (TIC) qui « révolutionnent » la démarche du voyage, en utilisant non seulement le train mais aussi d'autres modes de transport. La nouvelle génération de ces technologies (NTIC, nouvelles TIC) participe d'ailleurs à l'amélioration de l'expérience des usagers de la gare mais aussi à la création de nouvelles exigences chez des voyageurs utilisateurs du réseau ferré et donc de nouveaux services.

Il s'agit dans cette brochure de faire découvrir les différents aspects de la gare de demain, qui sont amenés à devenir les composantes de « l'intermobilité » du futur.



La gare Reggio Emilia, dont le projet a été élaboré par l'architecte Santiago Calatrava, a été inaugurée le 8 juin 2013. Son évolution sinusoïdale à vague est assurée par une succession de portiques à section fermée et différents sur le plan géométrique. (Source : Fotolia)

Définitions



Intermodalité :

Cheminement porte-à-porte sans rupture entre les différents modes de déplacement utilisés, qu'ils soient individuels ou collectifs, motorisés ou non au cours d'un même déplacement.



Plurimodalité :

Mise à disposition du voyageur de plusieurs choix de modes de transport ;



Multimodalité :

Utilisation de différents modes de transport sans qu'il y ait forcément une organisation de l'interconnexion.



Intermobilité :

Principe d'organisation visant à une meilleure complémentarité entre les modes de déplacement ou mise en complémentarité de réseaux différenciés et à différentes échelles. Il s'agit ici, par ce terme d'abord apparu dans la littérature propre aux sciences sociales (géographie humaine et urbanisme), de définir le fonctionnement global de l'intermodalité au sein d'un pôle d'échange multimodal, où le cheminement du voyageur est organisé et balisé par les opérateurs.

A noter : s'il est admis que le pôle d'échange multimodal est un modèle standard à appliquer dans tous les cas, sa mise en fonctionnement constitue le principal défi des acteurs du système ferroviaire.



Pôle d'échange multimodal ou « grande gare multimodale » :

gare contemporaine conçue comme un lieu d'échange et de complémentarité entre les transports, un lieu de vie et de services et le centre d'un quartier urbain dense et durable.



Gare de Wuhan (Chine). Avril 2010. AREP/ Photographe : T. Chapuis, Architectes : JM. Duthilleul, E. Tricaud

La gestion de « l'intermobilité » : de la gare au pôle d'échange multimodal

Principaux acteurs de la gestion de l'intermobilité en gare

Le gestionnaire de gare
(interlocuteur de tous les autres acteurs)

Les exploitants des réseaux de transport
(ferroviaire mais pas seulement)

Les pouvoirs publics locaux

Les entreprises exerçant leurs activités dans ou aux abords des gares
(entreprises logistiques, commerçants, etc.).

C'est davantage dans le pôle d'échange multimodal que par la simple gare ferroviaire que s'organise la chaîne des transports qui assurent la desserte « porte-à-porte ». C'est aussi en son sein que se développent les modes de transports dits doux, l'offre en vélos et pistes cyclables, le système de voitures partagées et les stations de recharge pour voitures électriques, ou encore la mise en place de circulations piétonnes agréables et sécurisées.

Des correspondances efficaces, la régulation des horaires, une bonne qualité de l'information voyageurs (signalétique, affichage en temps réel des perturbations, etc.), l'intégration tarifaire ou la possibilité de combiner les titres de transport, sont autant de qualités que l'on attend de la gare multimodale. Le système ferroviaire étant l'épine dorsale de toute politique de mobilité, il est difficile de concevoir de bonnes politiques en matière d'intermodalité sans l'existence de pôles d'échanges organisés, pratiques pour les utilisateurs et accessibles à tous.

Une multitude d'acteurs au sein de la gare

La gare est le lieu de toutes les concentrations et notamment celle d'acteurs aux modes de fonctionnement, aux méthodes voire aux intérêts parfois peu compatibles. « L'intermodalité » invite alors gestionnaires de gare, exploitants de réseau, autorités locales, entreprises logistiques, commerçants et autres exploitants à réunir leurs compétences afin de rendre possible la bonne organisation de toutes les fonctionnalités des gares.

Le gestionnaire de gare détient un rôle clé : ce n'est pas le propriétaire de la gare mais le chef opérationnel de celle-ci. Le « manager de gare » n'a pas de mission d'exploitation de transport. Il facilite l'émergence et la mise en œuvre des projets de développement de la gare, dont il assurera ultérieurement la gestion courante (il est ainsi le garant de la maintenance des projets). Il est en charge plus particulièrement de l'ambiance dans la gare (propreté, sécurité, sûreté, animation). Il assure la liaison quotidienne avec les locataires et concessionnaires d'espaces publics en gare. Ce « maître de maison » veille ainsi au bon état des bâtiments et au bon fonctionnement des annexes du pôle d'échange multimodal, à la qualité de l'accueil du public, à l'efficacité de l'information multimodale en gare et à l'effectivité des relations avec les différents partenaires.

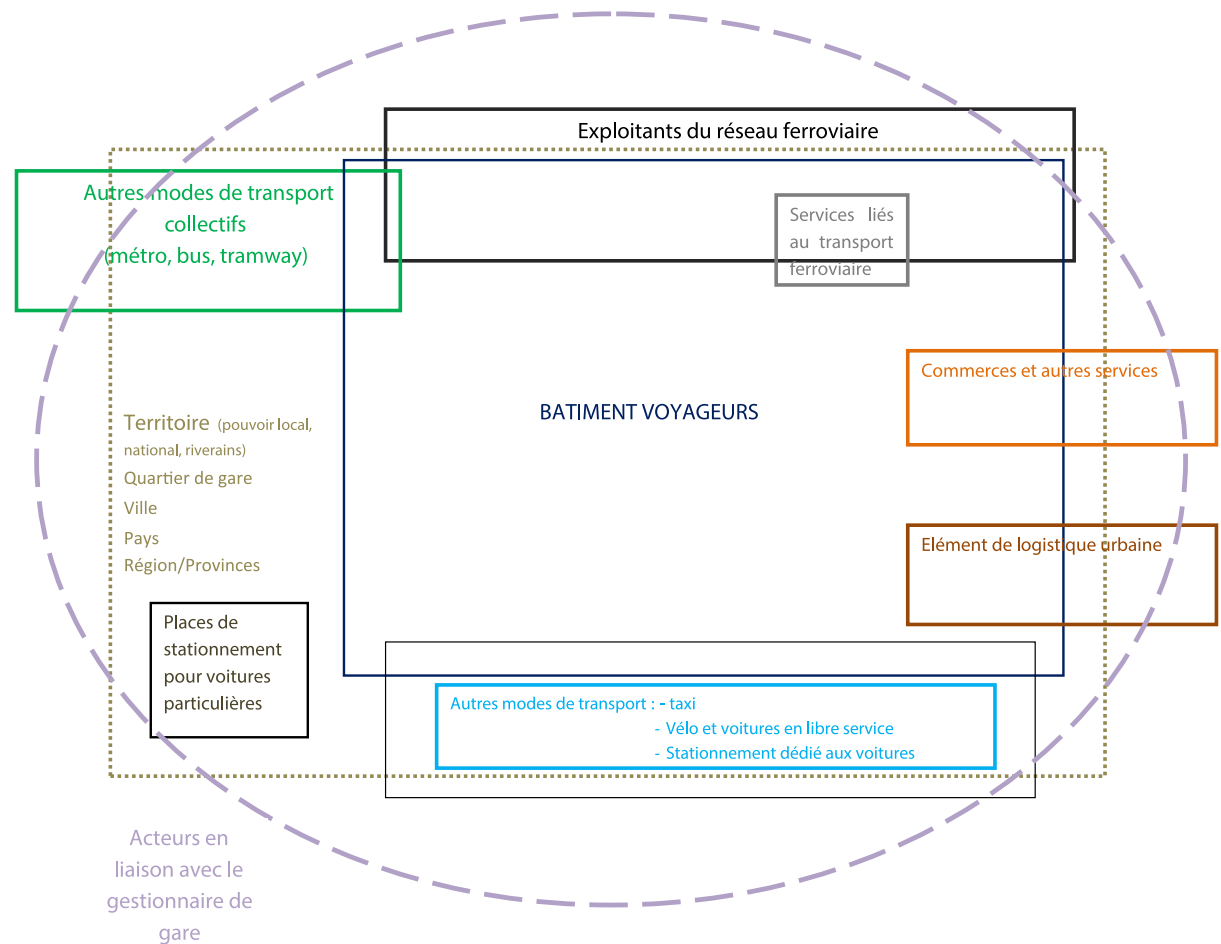


Schéma des acteurs de la gare multimodale



Station de vélo en libre service à Moscou (Russie). (Source : Fotolia)

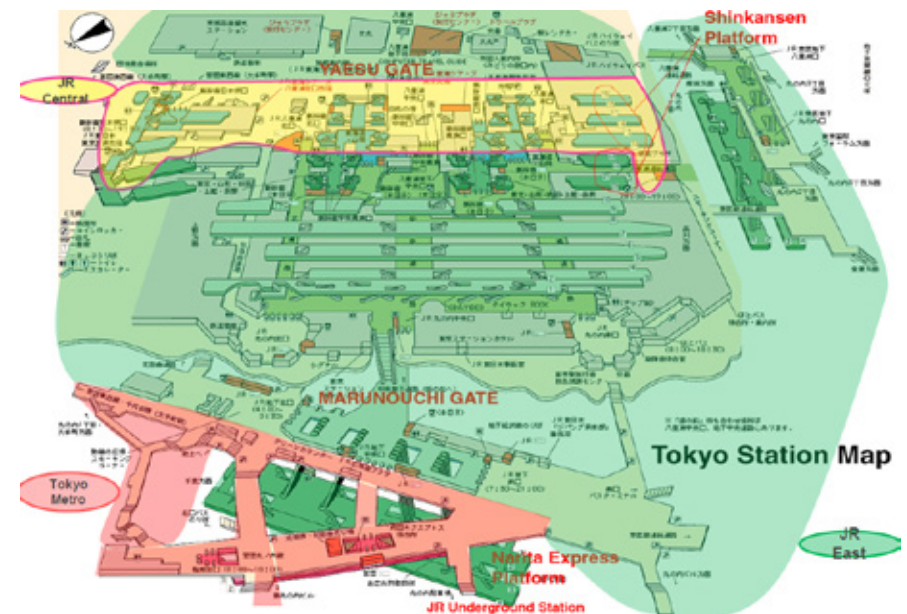


Rangée de taxis devant la gare de Madrid Atocha (Espagne). (Source : Fotolia)

Une variété de modèles de gestion des gares

S'il est vrai qu'à certains égards on observe de la part des acteurs du monde ferroviaire une volonté de standardiser des éléments comme la billettique ou la signalétique en gare, il semble néanmoins difficile d'ignorer les spécificités locales en matière de gestion des gares et encore moins un système ferroviaire qui fonctionne souvent depuis plusieurs décennies.

L'existence d'une variété de modèles de gestion de gare montre que « l'intermobilité » peut prendre de multiples formes, aussi dignes d'intérêt les unes que les autres.



Plan de la gare de Tokyo. La gouvernance du système ferroviaire japonais (voyageurs) est divisée par région : JR Kyushu, JR Shikoku, JR West, JR Central, JR East, JR Hokkaido. La gare de Tokyo est principalement gérée par JR East, mais certaines parties de l'infrastructure sont administrées par d'autres compagnies ferroviaires (en l'occurrence JR Central pour les trains empruntant la ligne à grande vitesse Shinkansen) ou l'entreprise responsable d'un autre mode de transport que le train (ici, Tokyo Metro). (Source: JR East time table)

Rôles des parties prenantes dans la gouvernance des gares italiennes

RFI (Rete Ferroviaria italiana)

- ▶ Entreprise publique à la tête des activités liées au transport
 - Information, billetterie
 - Attribution des voies et accès aux quais
 - Services liés à l'activité ferroviaire
- ▶ Mise en œuvre de plans d'investissement pour l'expansion, le développement et la modernisation des gares.
- ▶ Gestion de la dimension commerciale et de l'immobilier à Grandi Stazioni et Cento Stazioni.
- ▶ Gestion des gares sans activités commerciales (petites gares).

Grandi Stazioni

- ▶ Gestion des 13 principales gares ferroviaires en Italie et en République Tchèque.
- ▶ Rénovation et développement des gares.
- ▶ Autres services non liés aux activités de transport.
- ▶ Propriété de FS (Ferrovie dello Stato) holding (60%) et Eurostazioni (40%).

Cento Stazioni

- ▶ En charge de 103 gares moyennes en Italie : développement et gestion de l'immobilier
- ▶ Propriété de FS Holding (60%) et Archimède (40%).

La gouvernance des gares italiennes : en Italie, la gestion opérationnelle est prise en charge par le gestionnaire de l'infrastructure RFI et la gestion de l'immobilier et des activités commerciales par les filiales de FS, Grandi Stazioni et Cento Stazioni.

(Source : RFI)

Président du conseil de surveillance choisi par l'Etat, il dirige le groupe public

Conseil de surveillance

- ▶ Représentants de l'Etat (majoritaires), représentants du Parlement, représentants des salariés, représentant des régions

Directoire

- ▶ Président de l'exploitant ferroviaire
- ▶ Président du gestionnaire d'infrastructure
- ▶ Tâches : contrôle et pilotage stratégique, cohérence économique, intégration industrielle, unité sociale

SNCF réseau (ancien RFF, réseau ferré de France)

- ▶ Gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire
 - Ingénierie & projets
 - Accès au réseau
 - Circulation
 - Maintenance et travaux

SNCF Mobilité

- ▶ L'exploitant ferroviaire, le transporteur
 - SNCF Voyageurs. La branche Gares&Connexions est chargée de la gouvernance des gares françaises.
 - SNCF logistique
 - Keolis
 - Performance

La nouvelle organisation de la SNCF : le 1er janvier 2015, un holding SNCF et deux nouveaux établissements publics, SNCF Mobilité et SNCF Réseau, sont créés. RFF (Réseau Ferré de France) est réintégrée au groupe SNCF.

Les chantiers de la gestion de « l'intermobilité »

La transparence et la coordination sont deux clés de l'intégration de tous les acteurs de la chaîne de mobilité, qui permettent d'optimiser le fonctionnement du pôle d'échange. Si la gare attire en effet beaucoup d'entrepreneurs, elle concerne aussi de nombreux décideurs aux cultures différentes qu'il convient de concilier. La gestion de l'intermobilité en gare est de ce fait très politique.

Un autre défi, d'ordre technique mais aussi organisationnel, est relatif aux applications des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) : faciliter l'utilisation de plusieurs modes de transport en proposant, par exemple, un seul et même billet à l'usager. Une telle mesure suppose alors la coordination de tous les opérateurs qui se chargent du mode de transport concerné par ce type de billet.

(Cet aspect de « l'intermobilité » sera développé dans le chapitre intitulé « les technologies de l'information et de la communication : des outils en évolution au service de la gare ».)

La sûreté est également une problématique d'une grande importance à prendre en compte dans la

gestion de pôles d'échange multimodaux de plus en plus grands et de plus en plus complexes. En effet, qu'il s'agisse d'un accident ferroviaire ou d'une attaque terroriste, la gare multimodale, avec les milliers de voyageurs qui la traversent quotidiennement et les richesses (architecturales et autres) qui s'y concentrent, est un lieu à haut risque.



Flux incessants de voyageurs dans une gare
(Source : Fotolia)

Gares&Connexions publie son premier rapport financier & transparence de 2014

« Les gares, peut être, plus encore que les activités de transport, doivent être exemplaires vis-à-vis de toutes leurs parties prenantes : les collectivités locales, les opérateurs, nos clients, nos partenaires et les voyageurs. C'est la méthode la plus simple pour assurer un service impartial de qualité, en mettant les chiffres sur la table, tout simplement : la gestion des gares n'est pas un secret. »

*Patrick Ropert, Directeur de Gares&Connexions.
Source : Gares&Connexions*

Ce qu'il faut retenir

« L'intermobilité » induit la participation d'une multitude d'acteurs venus de tout horizon. Elle peut revêtir plusieurs formes selon les cultures politiques locales.

L'absence d'un modèle standard de fonctionnement de « l'intermobilité » constitue un des principaux défis de la mise en place de « l'intermobilité ».

Un changement de paradigme a eu lieu : la gare n'est plus juste un point d'accès au réseau ferré mais un espace de plus en plus complexe qui assure de nouveaux services aux voyageurs. Du fait de l'organisation de plus en plus complexe des gares, être gestionnaire d'une gare c'est désormais être le gestionnaire d'un « hub ».

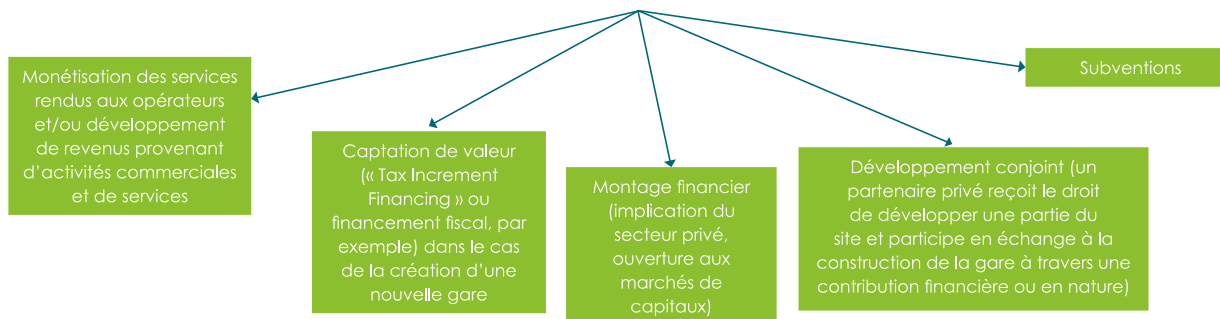


Gare d'Atocha, Madrid, Espagne. (Source : Fotolia)

Le modèle économique de la gare multimodale

Les avantages de « l'intermodalité »

Les principaux modes de financement d'une gare



La question du financement des gares est une question cruciale. Depuis la conception jusqu'à l'exploitation, la gare nécessite des revenus importants pour maintenir son bon fonctionnement ainsi que son développement. Il s'agit ici de comprendre quelles sont les sources de revenus de la gare mais surtout de mieux saisir comment celle-ci peut devenir un marché potentiel en profitant des possibilités offertes par les pôles d'échange multimodaux et « l'intermodalité ».

Les premières sources de revenus de la gare sont naturellement liées aux prestations ferroviaires : réception des trains en gare, mise à disposition des installations de la gare, réalisation de missions d'assistance aux voyageurs, etc.. Pour autant, il est utile de rappeler que la gare n'est pas un simple accessoire à l'activité principale de transport. Puisqu'elle est un lieu de concentration de flux, de voyageurs, d'exploitants ferroviaires ou non ferroviaires, etc., elle est par là même un lieu où se concentrent nombre d'opportunités et de richesses pour tous les acteurs de la gare.

La raréfaction des sources traditionnelles de financement des infrastructures du transport rendent indispensable la recherche de nouveaux modes de financement. De ce fait, on note que les gestionnaires de gare se tournent davantage vers les activités commerciales pour contribuer au financement de l'infrastructure. C'est donc dans l'exploitation du pôle d'échange multimodal que réside une partie du potentiel économique de la gare, bien que le financement de l'infrastructure dans son ensemble ne puisse pas uniquement se reposer sur elle.

La participation des activités commerciales dans le financement de la gare peut s'apparenter à la manière dont s'organise un aéroport. Il est néanmoins nécessaire de souligner que les deux modèles ne sont pas transposables. Le mode de consommation et la nature des usagers, le temps de séjour au sein de l'infrastructure, l'organisation architecturale du bâtiment accueillant les voyageurs ou encore l'implication historique des opérateurs du transport ferroviaire sont autant de points qui différencient ces deux systèmes de transport.

La commercialisation en gare

Opportunités liées aux différents types d'activités commerciales en gare	
Type d'activités commerciales	Opportunités
Propriété commerciale	Le gestionnaire de gare peut recevoir la totalité des revenus de n'importe quelle activité.
Concession d'un local commercial	Le gestionnaire de gare peut se concentrer sur sa principale fonction comme servir le transport des voyageurs et réduire les dépenses/frais des autres services.
	Le gestionnaire de gare réduit le risque d'absence de rentabilité de l'activité commerciale due à une gestion inefficace.
Délégation d'activité commerciale	La qualité des services délégués peut être élevée s'ils sont fournis par des entreprises spécialisées.
	Le gestionnaire de gare réduit le risque d'absence de rentabilité de l'activité commerciale due à une gestion inefficace.
	Dividendes estimés par le directeur commercial (en cas de joint venture ou organisation similaire).

Structure des revenus selon les différentes formes d'activités commerciales	
Type d'activités commerciales	Opportunités
Propriété commerciale	Revenus des ventes et services
Concession d'un local commercial	Loyers : a) Fixe b) Fixe + % du chiffre d'affaire
Délégation des activités commerciales	1. Paiement par le directeur commercial d'un droit d'exercer une activité commerciale a) Fixe b) Fixe + % du chiffre d'affaire c) % du chiffre d'affaire avec un minimum prédéfini 2. Revenus des activités commerciales du directeur commercial comme dividendes versées aux actionnaires
Création d'une société commune ou « joint venture » avec une entreprise tierce	Paiement par le directeur commercial d'un droit d'exercer une activité commerciale

Dans une étude sur la gouvernance des gares dans le cadre du Station Manager Global Group, Ekaterina Kozyreva, RZD, montre dans quelle mesure l'activité commerciale en gare peut être source de revenus : 1) selon la forme que prend l'activité commerciale en gare, 2) en montrant les différentes opportunités que peuvent apporter ces formes d'activités commerciales à la gare. (Source : Ekaterina Kozyreva, RZD)



Berlin Hauptbahnhof : on peut voir ici la galerie commerciale, et les quais aux niveaux inférieurs. (Source : berliner-bahnen.de.)



Berlin Hauptbahnhof (Allemagne) (Source : imblacknitravel.com)

C'est avant tout dans l'exploitation de la gare que « l'intermodalité » peut jouer un rôle dans la création de revenus. Les individus traversant la gare n'étant pas exclusivement des clients du transport ferroviaire, (voire même pas nécessairement consommateur de transport), il semble qu'un marché puisse se créer dans et autour de la gare. En effet, les services et les commerces peuvent apporter une valeur ajoutée au passage en gare entre deux modes de transport, mais aussi au quotidien des riverains du quartier de gare. De plus, par sa position souvent centrale et une grande fréquence de passage des usagers, la gare multimodale présente de nombreux avantages et offre de nombreux services.

Dans ce contexte, la gare est de plus en plus considérée comme un nouveau marché où les stratégies marketing ont de plus en plus leur place (profilage client, publicité, etc.). Les premières commercialisations d'espaces en gare ont vu le jour en Europe. Dans le cadre d'une rénovation de certaines gares allemandes, Deutsche Bahn (chemins de fer allemands) a créé une filiale spécialisée en charge de la commercialisation des gares comme à Berlin ou Leipzig. Puis, en Italie dans les années 1990, Grandi Stazioni a réalisé la rénovation de la gare Roma Termini qui est devenue une véritable galerie commerciale.

Filiale de Gares&Connexions (France) : A2C commercialise et développe l'offre commerciale dans les gares SNCF. Les concessions commerciales représentent 15% du chiffre d'affaire de l'entreprise, dont 11% provient des loyers.



Leipzig Hauptbahnhof (Allemagne) : les quais en surface et la galerie commerciale aux niveaux inférieurs. (Crédit photo : Andreas Taubert)



La gare centrale de Prague est l'un des carrefours intermodaux les plus importants de Prague : 800 000 personnes y transitent chaque jour et 35 millions par an. Ces chiffres devraient doubler suite à la mise en place de nouveaux services de transport urbain et la fermeture de la gare de Masarikovo avec le transfert de ses passagers vers la gare centrale.
(Source : www.novinky.cz)

Une redistribution des revenus de la commercialisation en gare

Si la commercialisation de certaines parties de la gare peut permettre à l'infrastructure d'être plus attractive, elle peut être également utilisée comme support pour le financement de la gare.

Cela consiste à faire partiellement reposer le financement de la rénovation ou de la construction de la gare sur l'exploitant des surfaces commerciales, sur la mise en place de concepts commerciaux novateurs, ou encore sur le produit du développement immobilier dans le cadre de la régénération d'un quartier entier de la ville. Ainsi, pour convertir la gare centrale de Prague en véritable carrefour intermodal de la capitale tchèque, l'opérateur ferroviaire tchèque České Dráhy a décidé de choisir un investisseur privé (suite à un partenariat public privé entre České Dráhy et Grandi Stazioni) qui financerait et gérerait les travaux de remise en état et qui tirerait ensuite profit de l'exploitation commerciale des espaces intérieurs de la gare.



Gare centrale de Prague (République tchèque) de nuit. (Source : www.zelpage.cz)



Maquette de la gare centrale de Milan, Milano Centrale (Italie). Pour sa rénovation, la gare a fait l'objet d'une analyse quantitative des flux de passagers ainsi que des attentes des voyageurs et des visiteurs (marques et produits). (Source : La Fabrique de la Cité/PwC)

La rénovation de la gare centrale de Milan est un autre exemple de développement commercial novateur. Dès le début des années 2000, Grandi Stazioni lance des initiatives commerciales dans les gares italiennes qui sont sous sa responsabilité. Le nouveau plan marketing de la gare centrale de Milan consiste en une renégociation des contrats et l'attribution

de nouveaux espaces commerciaux à travers un processus d'appel d'offres concurrentiel. Les flux de trésorerie provenant de la gestion des espaces commerciaux dans les gares visées par le plan général de remise en état ont pu servir à rembourser le prêt à la Banque européenne d'investissement.



La nouvelle gare de Milan s'appuie sur un nouveau modèle de gestion de circulation. Les principaux services de la gare ont été déplacés pour mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers. (Source : La Fabrique de la Cité)

Ce qu'il faut retenir

La raréfaction des sources traditionnelles de revenus rend nécessaire la création de nouveaux mécanismes de financement des pôles d'échange multimodaux.

A l'image des aéroports (mais pas selon les mêmes critères), l'activité commerciale peut être une source de revenus importante pour la gare. La gare intermodale a besoin d'asseoir son financement sur les capacités à générer des revenus qui ne sont pas seulement liés à l'activité ferroviaire. Les usagers de la gare ne sont pas que des voyageurs, ils sont également de potentiels consommateurs.

La commercialisation de la gare donne naissance à de nouveaux mécanismes complexes pour augmenter la valeur ajoutée du passage en gare. Cela passe notamment par la mise en place de véritables stratégies marketing et de montages financiers.



Gare de Hambourg, Allemagne. (Source : Fotolia)

La gare et son territoire

La gare est un objet hautement symbolique. Héritage culturel et historique, objet politique, outil économique... Les rôles que l'on assigne à la gare sont multiples. Il s'agit d'une infrastructure de transport à travers laquelle plusieurs formes de pouvoir s'expriment sur le territoire. En effet, la gare multimodale, qui rassemble tant d'acteurs et de flux, invite à réfléchir sur son impact sur la ville, le territoire national, et à plus petite échelle, sur celui des régions. Qu'elle agisse sur la vie quotidienne à l'échelle locale ou dans des stratégies de développement à long terme, la gare reste un emblème qui s'impose sur le territoire.

Les mots de la gare et son territoire

Échelles et mobilité :
imbrication des différents
échelons territoriaux
(territoire national,
agglomération, quartier,
gare)

Impact de la grande
vitesse ferroviaire sur
la stratégie à l'échelle
des territoires
métropolitains

La gare comme
monument qui
reflète l'image de
la ville

Intermodalité : multimodalité, relation
aux autres modes de transport et
aux autres infrastructures,
architecture et espaces publics

Formes urbaines et densité :
continuité et/ou rupture de
l'aménagement urbain et de son
contexte historique ; transformation
du tissu existant



Entre tradition et modernité : Chhatrapati Shivaji Terminus (anciennement Victoria Station) s'impose dans la ville de Bombay en Inde. Classé au patrimoine mondial de l'UNESCO en 2004, il s'agit d'un héritage néogothique victorien mêlé à des éléments de la tradition architecturale indienne. (Source : Fotolia)



*Chhatrapati Shivaji Terminus, construite entre 1878 et 1888
(Source : Fotolia)*

La gare comme monument au sein de la ville

D'embarcadère/débarcadères, elle est devenue gare, puis bâtiment-voyageurs et plus récemment elle a muté en pôle d'échange multimodal. La gare redevient un élément essentiel de la ville contemporaine en tant que monument architectural. Ce sont des équipements de transport, entre pôles et connecteurs urbains, flexibles, interconnectés, multiservices, multipolaires, multifonctionnels, etc..

A travers la gare se lit l'histoire architecturale de la ville qui l'abrite. Entre tradition et modernité, la gare se transforme progressivement pour accueillir la ville dans la gare. C'est désormais un lieu de vie à part entière qui s'inscrit dans le nouvel imaginaire urbain dans lequel la gare devient un centre non seulement pour les voyageurs qui y transitent mais aussi pour l'ensemble des citoyens.



*La gare Reggio Emilia, dont le projet a été élaboré par l'architecte Santiago Calatrava, a été inaugurée le 8 juin 2013. Son évolution sinusoidale à vague est assurée par une succession de portiques à section fermée et différents sur le plan géométrique
(Source : Fotolia)*



*Entre tradition et modernité : ici la gare de Tokyo (Japon), bâtiment conçu à la fin du XIXe siècle, contraste fortement avec les gratte-ciels, symbole du XXIe siècle.
(Source : Fotolia)*



*King's Cross St Pancras (Londres, Royaume-Uni. La gare historique de Londres acquiert une touche moderne en 2012 grâce à l'architecte McAslan
(Crédit photo : Hervé Aubert, Marc Guigon)*



La gare comme lieu de vie : comment faire vivre la gare et le quartier de gare ?

La gare est un véritable enjeu d'aménagement. Elle a de ce fait toute sa place au sein de stratégies d'évolution des territoires. La gare est de plus en plus pensée comme un espace public au point que les espaces publics de la gare et ceux de la ville sont pensés comme un seul et même espace.

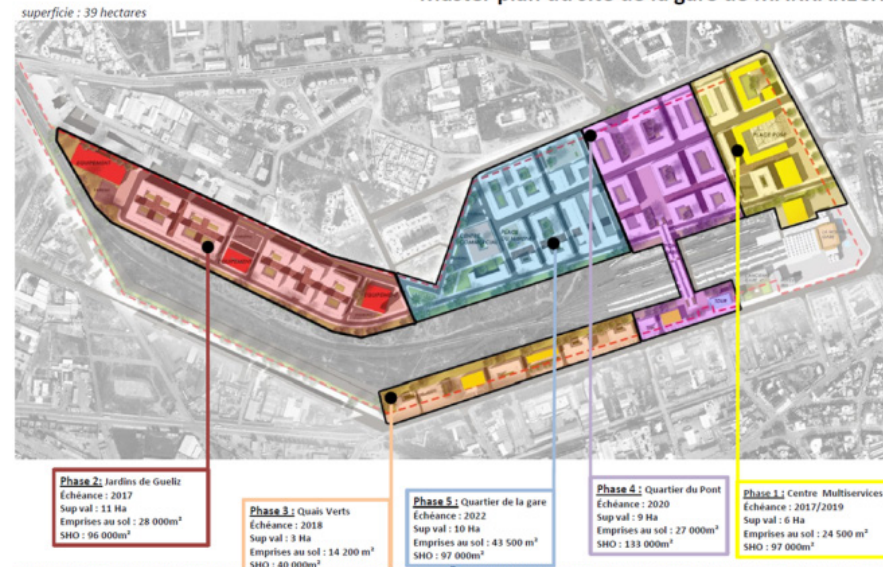
La gare incarne le développement économique autour duquel la ville est venue se densifier pour créer de nouveaux centres urbains. Plusieurs exemples montrent que réinventer la gare, c'est aussi réinventer la ville à l'échelle du quartier de gare.

Au Maroc, dans le cadre d'une requalification urbaine autour des gares de Marrakech et de Casablanca (Casa-Voyageurs), des projets de valorisation du patrimoine dans le quartier de gare ont vu le jour. En réalité, ces projets résultent d'une volonté de développer le réseau ferroviaire national en doublant la totalité de la voie ferrée existante sur 140 km entre Settat et Marrakech. L'ONCF vise à mieux satisfaire la demande croissante de transport des voyageurs et du fret. Le temps de parcours sera alors réduit de 45 mn entre Marrakech et Casablanca (2h30 au lieu de 3h15) et l'offre journalière sera progressivement étoffée pour atteindre 60 trains à l'horizon 2020.

Paroles d'expert: Fabienne Keller, La gare contemporaine

« Si la Gare, par nature, est un quartier de Ville, alors comme la Ville, elle doit assurer un équilibre entre espaces publics (déambulation, repos, volumes utiles pour donner un sentiment agréable aux voyageurs), espaces marchands (bureaux, commerces, etc.) et services au public et aux voyageurs dans une conception d'ensemble harmonieuse. »

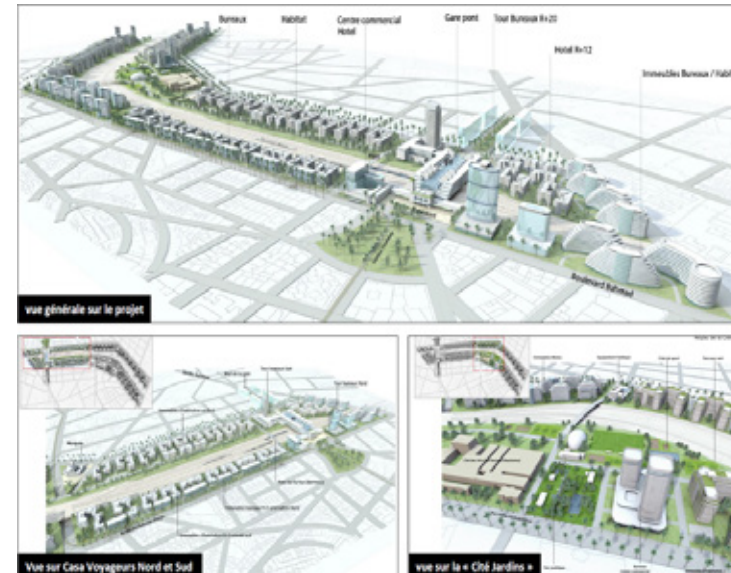
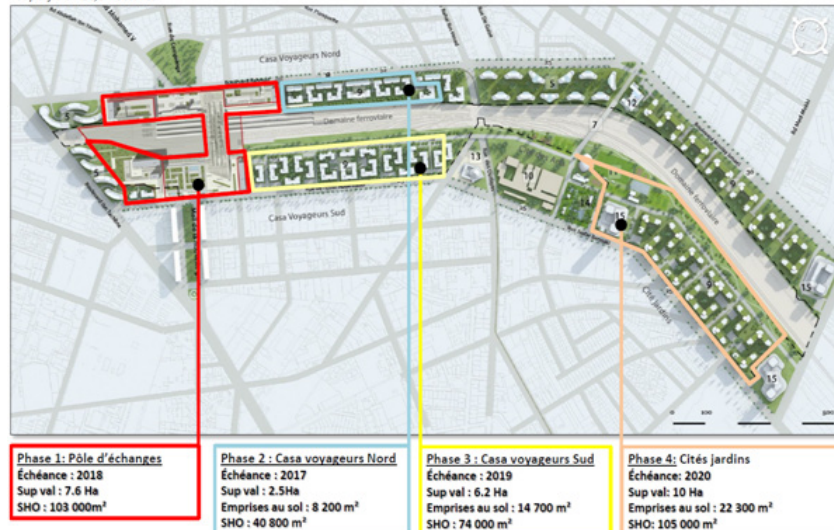
Master plan du site de la gare de MARRAKECH



« Le projet de requalification urbaine des emprises ferroviaires de la gare de Marrakech, s'inscrit dans le cadre du schéma directeur de valorisation des gares et d'optimisation des installations ferroviaires dans diverses villes du Royaume. [...] S'étalant sur une superficie globale couverte de 465000m², ce projet consiste en la construction d'un nouveau pôle urbain multifonctionnel et multiservice, comportant des résidences, des commerces, des hôtels, des bureaux et des espaces verts... [...] Structuré en cinq tranches, ce projet sera réalisé et livré progressivement entre 2017 et 2022. » (Source : ONCF)

Master plan du site de la gare de CASAVOYAGEURS

superficie : 26,3 hectares



« Le projet de requalification urbaine des emprises ferroviaires de la gare de Marrakech, s'inscrit dans le cadre du schéma directeur de valorisation des gares et d'optimisation des installations ferroviaires dans diverses villes du Royaume. [...] S'étalant sur une superficie globale couverte de 465000m², ce projet consiste en la construction d'un nouveau pôle urbain multifonctionnel et multiservice, comportant des résidences, des commerces, des hôtels, des bureaux et des espaces verts. [...] Structuré en cinq tranches, ce projet sera réalisé et livré progressivement entre 2017 et 2022.» (Source : ONCF)



Aperçu de la gare de Vienne Centrale. La capitale autrichienne fait l'objet d'un plan prévoyant la construction d'une gare centrale en remplacement de deux gares terminus, ainsi que la réorganisation des voies sur une superficie d'environ 55 hectares. Dans les zones qui seront réservées au développement urbain autour de la gare, près de 8 ha seront consacrés à des routes, à des sentiers pédestres, à des pistes cyclables et à des parcs. La construction de celles-ci sera financée par la ville de Vienne. La plupart des zones restantes ont été vendues par ÖBB à divers promoteurs et investisseurs tiers qui y construiront des logements, des immeubles de bureaux et des hôtels qui généreront des revenus destinés à couvrir leurs coûts de construction. (Source : ÖBB (Österreichische Bundesbahnen, Chemins de fer fédéraux autrichiens) cité par La Fabrique de la Cité)



Secteurs concernés par le projet de Vienne Centrale (Source : ÖBB cité par La Fabrique de la Cité/PwC).



Aux Pays-Bas, la gare de Rotterdam a bénéficié d'un projet de modernisation dans le contexte d'un ambitieux plan d'urbanisme du Rotterdam Central District. La capitale économique du pays est située au cœur d'un réseau européen de trains à grande vitesse, rayonnement international qui doit respecter une longue tradition locale de réalisations urbaines et architecturales. C'est ce qu'on appelle le « glocal », un compromis entre le local et le global. La gare peut alors rayonner à l'échelle locale comme à l'échelle internationale (Source : Brunel Awards 2014)



Gare de Madrid Atocha

- ▶ Bonne accessibilité vers les trains à grande vitesse depuis les trains de banlieue (7 lignes la traversent);
- ▶ Temps de transfert : 5 minutes seulement ;
- ▶ Services additionnels avec l'arrivée des trains à grande vitesse : espace « vip lounge », automates et espace d'embarquement dédié ;
- ▶ 27% des usagers du train à grande vitesse quitte la gare en taxi, 14% en métro, 12% en train de banlieue et 9 en marchant ;
- ▶ La gare de Madrid Atocha permet de connecter la capitale à la deuxième ville du pays, Barcelone.

(Source: High Speed and the City 2010, UIC)

La grande vitesse et la gare intermodale : connecter le local au global

L'arrivée du train à grande vitesse a bouleversé et réduit les échelles territoriales géographiques et temporelles. Le train rapproche les villes les unes des autres, leur permettant ainsi de mesurer les distances qui les séparent en nombre d'heures plutôt qu'en kilomètres. Les territoires urbains changent d'échelle et entretiennent une nouvelle relation avec le local et le global.

Avec la grande vitesse ferroviaire, la gare devient une interface entre les modes dits doux à la portée locale (la marche, le vélo, les transports collectifs, etc.) et des modes qui connectent la ville avec le monde globalisé (l'avion, le train, la voiture, etc.).

En termes d'aménagement du territoire, la grande vitesse ferroviaire fait l'objet de grandes attentes. Elle est en effet considérée comme un outil de planification capable de répondre aux besoins croissants de mobilité en drainant les territoires, de relier les métropoles aux centres de décision, et dans une moindre mesure d'attirer des emplois. S'il est vrai que l'impact territorial des lignes à grande vitesse est difficile à évaluer, il semble que le choix de la localisation des gares et de leur accès est fondamental dans la dynamique économique de la grande vitesse ferroviaire est avérée. En effet, si elle est inscrite dans un projet global, la grande vitesse ferroviaire peut être un facteur structurant majeur pour le développement et le rayonnement du territoire.

Ce qu'il faut retenir

La gare est de plus en plus pensée comme un espace public en continuité avec la ville. De ce fait, la conception des nouvelles gares est un bel exemple du lien qui existe entre urbanisme et le développement d'infrastructures de transport ferroviaire.

La gare est un symbole historique, politique et économique en plein milieu de la ville mais qui rayonne à toutes les échelles.

La gare intermodale qui accueille la grande vitesse ferroviaire permet à l'échelle locale et à l'échelle globale de communiquer.



Gare de Reggio Emilia, Italie. (Source : Fotolia)



Les technologies de l'information et de la communication : des outils en évolution au service de la gare

Les technologies de l'information et de la communication sont des outils indispensables au bon fonctionnement d'une gare multimodale. L'affichage des informations en temps réel en gare, la billetterie, la connexion internet, etc., sont autant d'éléments nécessaires à « l'intermodalité » du futur.

La gare est un lieu d'innovation de tout type qui n'échappe pas à l'heure du tout numérique, et l'intermodalité est un champ particulièrement propice à l'expérimentation des nouveaux outils qui viennent moderniser le transport ferroviaire.

« L'intermobilité 2.0 »

Plusieurs éléments favorisent l'avènement des nouvelles technologies dans le domaine des transports de voyageurs de plus en plus connectés à leurs appareils intelligents. Les nouvelles technologies se sont emparées de ce domaine, en particulier dans le champ de la billettique, l'information en temps réel et de la localisation géographique. Il existe en effet des opportunités qui résident dans la nécessité de répondre à la mobilité croissante des individus. De nouveaux services à la mobilité ont vu le jour, ce qui tend à numériser peu à peu « l'intermobilité ».

L'Open data

La mise à disposition des données – ou l'Open data – permet à des tiers d'exploiter les données et d'imaginer de nouvelles manières de les utiliser et de les valoriser en créant de nouveaux services mobiles et applications de manière toujours plus innovante.



La SNCF met ses données à disposition depuis peu sur son site internet.



Le voyage ne se fait pas que dans le train, mais aussi au sein même de la gare où il est indispensable de pouvoir se repérer. Ici : plan de la gare St Lazare (surface, train régionaux et grande ligne) sur OpenStreetMap.

Le Smartphone

De plus en plus de voyageurs sont équipés de Smartphone avec accès à internet, ce qui leur permet un accès en temps réel à l'information. Cela leur permet de (re)penser leur itinéraire en chemin et réagir aux informations reçues. Désormais le voyageur est un acteur actif, un « producteur » des transports.



Le Smartphone prend de plus en plus de place dans les transports en commun. Ici : des usagers du métro en Corée. (Source : businesskorea.co.kr)

L'économie du partage

Les échanges d'information entre les voyageurs dits « connectés » sont de plus en plus fréquents. Le « crowdsourcing », l'information récoltée, mise en ligne et éventuellement rectifiée par ses propres utilisateurs, est en effet de plus en plus utilisée par les voyageurs et les professionnels des technologies de l'information et de la communication.



L'auto-partage : un nouveau concept né de l'économie du partage qui vient transformer les stratégies de mobilités. Ici : places de stationnement dédiées à l'auto-partage dans une gare allemande. (Crédit photo : Daniel Shoene)

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), de nouveaux acteurs de l'intermobilité



L'intermobilité à portée de main : avec l'utilisation accrue des Smartphones et le développement des applications, les usagers des transports utilisent de plus en plus leur mobile en tant que titre de transport mais aussi pour consulter l'information en temps réel pour planifier leur trajet. (Source : Fotolia)

Quelles nouveautés numériques en gare ?

L'information aux voyageurs : avant, pendant et après le voyage

Les nouveaux services de mobilité rendus possibles grâce aux avancées technologiques donnent naissance à de nouveaux acteurs de « l'intermobilité » qui tendent à devenir de nouveaux partenaires stratégiques des acteurs traditionnels des transports.

Les géants du net et des télécommunications ont été les premiers à bénéficier des bienfaits de l'Open data. Ils bénéficient en effet d'un savoir-faire particulier et de capacités techniques spécifiques pour pouvoir traiter toutes ces données. De plus en plus de start-up et d'entreprises dédiées au domaine du numérique couplé à celui du transport de voyageurs profitent également de cette mise à disposition des données. Celles-ci savent alors profiter de l'exigence de voyageurs connectés pour développer leurs idées.

Si l'information donnée aux voyageurs a toujours été un point d'honneur dans la gestion des flux au sein de la gare, la forme qu'elle revêt n'a cessé d'évoluer. Elle se traduit dès lors sous la forme de fonctions plus ou moins personnalisées (fourniture des tarifs et des horaires, calcul d'itinéraire optimisé suivant certains critères, conseil et guidage...), disponible sur une large gamme de supports (papier, radio, télévision, web, téléphone, bornes interactives, guichets...) et portant sur toutes les phases du déplacement (préparation, réalisation, fin du trajet).

La gestion du temps pour le voyageur est primordiale. Avant même de partir, ce dernier éprouve le besoin de connaître ce qui l'attend tout au long de son trajet.



« Ecopassenger » est un outil développé par l'Institut allemand pour l'environnement et l'énergie et IVEmbH, commissionnés par l'UIC et ses membres européens. Il permet de mesurer la consommation énergétique d'un déplacement intermodale tout en proposant le meilleur trajet possible. (Source : www.uic.org)

Le pôle d'échange multimodal est un lieu stratégique pour expérimenter les nouvelles technologies de l'information. Il est en effet un moment critique de la chaîne de déplacement, le lieu où l'on risque de perdre le temps que l'on a pu gagner par ailleurs, et où l'on se rend compte le plus clairement des risques de discontinuité entre les systèmes d'information.

Les nouvelles technologies informatiques permettent dès à présent l'exploitation en temps réel de toutes les informations extraites dans chacun des modes de transport qui sont en connexion par l'intermédiaire du pôle d'échange multimodal et de les diffuser sur les panneaux à messages variables, dans des annonces sonores et de les transmettre au personnel des entreprises de transport présentes dans la gare.

Elles peuvent également aider considérablement les voyageurs eux-mêmes en les assistant pour sélectionner les informations les plus pertinentes par rapport à leur feuille de route prévue.

Ce type de service est au cœur des problématiques de l'intermodalité dans le sens où il permet, avant même de sortir du train, de savoir quels sont les autres modes de transport disponibles en gare (vélo ou automobile en libre service, marche à pied, bus, taxi, etc.), ainsi que les modalités (horaires, disponibilité des modes, état du trafic, temps de trajets, etc.) qui permettront aux voyageurs de finaliser leur itinéraire en toute tranquillité.

A l'échelle de l'Europe, la mise en place du règlement TAP (Telematics Application Passengers) va encore permettre d'accroître la quantité d'informations partagées (horaires, billetterie, prix) entre les acteurs des différents modes de transports et les tiers (Global distribution systems, Ticket vendors, etc.).

L'intermodalité billettique au cœur de la mise en place de « l'intermodalité »

Dans cette même logique de l'organisation du voyage « porte-à-porte » dans un confort optimal, le support du titre de transport est un élément sur lequel il est possible de travailler afin d'améliorer « l'intermodalité ». Si celle-ci permet de réduire les « ruptures de charge » lors des changements de mode de transport en commun, la billettique intermodale est également indispensable pour fluidifier les flux en gare et le voyage dans son ensemble. Avec un seul titre de transport pour tous les modes ou un titre de transport dématérialisé, il est de moins en moins nécessaire de collectionner billets de train, d'avion, ticket de bus, métro, etc., pour un voyage « porte-à-porte » des plus paisibles.



L'intermodalité du futur est liée de très près à l'utilisation des nouveaux appareils de communication intelligents. (Source : HaCon)



L'intermodalité du futur est liée de très près à l'utilisation des nouveaux appareils de communication intelligents. (Source : HaCon)

L'exemple de l'intermodalité air-fer

Une complémentarité des modes à tous les niveaux. D'importants aéroports sont connectés au réseau ferroviaire à grande vitesse : Schiphol (Pays-Bas), Francfort (Allemagne), Charles de Gaulle (France), Bruxelles (Belgique), Hongqiao (Shanghai), etc.. Pour les compagnies opérant dans ces aéroports, les réseaux à grande vitesse offrent un accès à leurs principales aires de marché. Pour ces compagnies, les réseaux ferrés à grande vitesse viennent compléter leur modèle en « hub and spoke », voire remplacer les vols de courte distance. En réalité, la mise en place de l'intermodalité fer-air est un bon exemple en ce qu'elle donne à voir l'ensemble des défis de « l'intermodalité » : la réservation et la distribution des billets valables pour les deux modes (horaires compatibles et mise à jour de la disponibilité), les aspects pratiques du voyage dans son ensemble (enregistrement et embarquement, signalétique, équipement, prise en charge des bagages, etc.), l'administration (e-ticket, règlement, information en temps réel, etc.).

Ce qu'il faut retenir

La mise à disposition des données des voyageurs connectés permet d'établir de nouvelles stratégies de mise en place de « l'intermodalité ».

La billettique (E-Ticket, NFC) et l'information en temps réel sont les deux principaux champs d'innovation de « l'intermodalité » de ces dernières années.



La gare aéroport de Shanghai Hongqiao, un exemple d'intermodalité fer-air



Gare d'Anvers, Belgique. (Source : SNCB)

L'expérience voyageurs : la gare comme espace du quotidien

Constamment à la recherche d'un niveau de service élevé, les voyageurs attendent de la gare qu'elle ne soit pas un simple lieu de passage. Pour nombre d'entre eux, les pôles d'échanges multimodaux se doivent d'être des espaces dans lesquels il faut pouvoir se diriger au mieux afin de passer au plus vite d'un mode de transport à un autre. La meilleure gestion du temps au niveau de ces points de « rupture de charge » est alors un critère primordial du trajet multimodal. C'est surtout dans le cas où l'attente peut être longue que ce délai doit être perçu positivement, d'autant plus qu'il est estimé que les voyageurs passent près de 30% de leur temps de trajet à changer de mode de transport.

Un des principaux défis de « l'intermobilité » consiste à minimiser donc, mais aussi à améliorer le temps passé en gare. Dès lors, le confort, la disponibilité des services, des coûts avantageux, l'information et l'accessibilité sont des critères décisifs pour permettre l'amélioration de la chaîne de mobilité dont les flux se concentrent et se dispersent dans les gares.

L'amélioration de ces critères repose sur les enjeux suivants : la qualité des interconnexions et la variété des modes proposés, l'accessibilité en gare, le confort et le sentiment de sécurité, l'information, la disponibilité de commerces et de services de proximité.

S'adapter à tous les usagers de la gare

La conception d'une gare est censée satisfaire le bon déroulement d'un large panel d'activités et pouvoir s'adapter aux changements expérimentés en son sein. La conception de la gare doit comprendre les différents besoins et les différentes attentes des différents acteurs et usagers de la gare.

Si des qualités telles que la propreté, l'efficacité, la sûreté, la fluidité et fiabilité sont attendues de la part de tous les usagers de la gare, certains groupes de voyageurs en particulier nécessitent des services particuliers. Les critères d'évaluation de la conception de la gare et de l'atmosphère qui y règne diffèrent en effet selon les catégories de voyageurs que l'on peut distinguer. Le motif du déplacement, le point de départ, la destination, etc. sont autant de facteurs susceptibles de modifier les priorités des voyageurs.

Les voyageurs dits « pendulaires », familiers de la gare qu'ils empruntent au quotidien, passent généralement peu de temps en gare - l'objectif étant de minimiser le temps accordé au déplacement. Ils ont de ce fait tendance à exiger plus particulièrement :

- ▶ Un service fiable accompagné d'une information en temps réel sur les retards et les dysfonctionnements du trafic (ce point étant valable pour tous les voyageurs) ;
- ▶ Des modalités de connexion efficaces ;
- ▶ Un accès direct à l'entrée et à la sortie de la gare, notamment au niveau des parcs de stationnement, des arrêts de bus, des garages à vélo, et des vélos et des voitures en libre service ;
- ▶ Une organisation rapide et efficace de l'achat et du retrait des billets ;
- ▶ Un service pratique de vente au détail.

Le voyage d'affaire revêt quant à lui d'autres spécificités. Une mission professionnelle qui nécessite un déplacement requiert bien souvent une qualité de service supérieure. Les professionnels en déplacement peuvent être amenés à voyager en première classe avec un haut niveau de confort, et le temps passé en gare peut varier. Leurs exigences reposent alors avant tout sur :

- ▶ Des aires d'attente de haute qualité et confortables ;
- ▶ Des équipements propres, efficaces et fonctionnels ;
- ▶ Des points de vente accessibles pour se restaurer ;
- ▶ Un accès à l'internet sans fil et des prises électriques.

Les déplacements de loisirs et touristiques sont tout autre. Les touristes ont souvent plus de temps à accorder à leur trajet mais ils sont beaucoup moins familiers des gares que ne peuvent l'être les voyageurs dits pendulaires. Mais surtout, ils sont susceptibles de rencontrer des obstacles liés à leurs bagages, aux barrières dues à une méconnaissance de la langue utilisée au sein de la gare ou d'autres différences culturelles. Ces voyageurs ont donc singulièrement besoin :

- ▶ D'un environnement accueillant et sécurisant ;
- ▶ Que les déplacements au sein de la gare puissent se faire aisément grâce à une information constante, claire et lisible ;
- ▶ D'un personnel visible et accessible ;
- ▶ D'équipements pour bagages.





*Aire d'attente dans la gare de Union Square à New York, Etats-Unis.
(Source : Fotolia)*

Si la gare est avant toute chose un lieu connecté au monde du voyage, nombre de ses visiteurs ne viennent pas forcément pour profiter de l'offre en transport ferroviaire. Parmi eux se trouvent les personnes accueillant ou saluant des voyageurs et/ou profitant des services de restauration et des commerces. Leurs attentes se portent alors sur la diversité des fonctions et des équipements susceptibles d'être présents dans les gares en termes d'aire d'attente et de possibilité de stationnement.



*La gare Saint-Lazare à Paris (France) a été rénovée pour devenir un lieu où les voyageurs peuvent profiter d'un espace commercial, d'aires d'attentes agréables et de connexions entre les souterrains et la surface de la gare.
(Source : Brunel Awards 2014)*

L'accessibilité à la gare

La gare multimodale a pour défi de s'adapter aux handicaps de toute nature et donc à des personnes qui ont des difficultés à se repérer dans des lieux qu'ils ne connaissent pas. Mais son adaptation au handicap – c'est-à-dire le travail sur la lisibilité des espaces, la signalétique, la sûreté des lieux, etc. – profite également aux voyageurs qui ne sont pas handicapés. L'accessibilité aux quais est particulièrement délicate. Elle concerne tout à la fois le choix du matériel roulant, la gestion des arrêts des trains, et le traitement des bâtiments.

Aux abords de la gare, l'aménagement de circulations piétonnes agréables et sécurisées permettent d'améliorer l'accessibilité de l'infrastructure pour un nombre potentiellement important de voyageurs. Ce qui peut sembler une évidence est bien un défi : lieu de croisement de différents transports, la gare actuelle est souvent un lieu difficile d'accès pour les piétons.

Plusieurs entreprises ferroviaires et gestionnaires de gares ont créé leur propre programme de mise en accessibilité des réseaux de transport ferroviaire et de la gare elle-même : « Station made easy » au Royaume-Uni, « Atendo » en Espagne, « B for you » en Belgique, etc..



(Source : Fotolia)



Signalétique au sol et passage adapté aux voyageurs en fauteuil roulant pour un meilleur accès aux quais.

(Source : Fotolia)



Dans la gare d'Hitachi au Japon, on a pris en compte le vieillissement de la population japonaise dans la nouvelle organisation de la gare. En outre, dans un souci de confort, elle a été conçue pour que l'on y voie la mer et pour que celle-ci se reflète dans les matériaux qui ont servi à construire la gare. (Source : Brunel Awards 2014)

Design, sentiment de sécurité, confort : les principaux critères de qualité retenus par les voyageurs

Le temps passé en gare pouvant atteindre jusqu'à 30% de la durée du voyage dans son ensemble, l'atmosphère présente en gare ne peut être négligée. Plusieurs facteurs contribuent à rendre le séjour en gare agréable : la propreté, la luminosité, le niveau sonore, l'amabilité du personnel en gare ou encore le sentiment de sécurité (présence de force de l'ordre, contrôle, etc.). Bien que ces facteurs puissent paraître relativement subjectifs, des actions ont été menées pour améliorer l'expérience en gare.



Madrid Atocha (Espagne). Un espace vert au sein même de la gare permet au voyageur d'apprécier la flore locale dès sa sortie du train. (Crédit photo : Rafael Ramirez Lee)



A Horrem en Allemagne, la Deutsche Bahn a mis au point un nouveau standard d'édifices destinés aux voyageurs qui mêlent les nouveaux standards écologiques à un haut niveau de confort pour les voyageurs. Il s'agit ici d'une « StationGreen Buildings » avec son toit végétalisé doté de panneaux photovoltaïques. (Source : Brunel Awards 2014)



Quand la culture fait vivre la gare autrement : la Traviata de Giuseppe Verdi s'est jouée en pleine gare de Zurich en Suisse, en mai 2010. (Source : 20min.ch)





*Piano en libre service à la gare Saint-Lazare.
(Source : SNCF)*



*Dans la gare de Shanghai Sud, les passagers sont
contrôlés avant de monter à bord des trains.
(Crédit photo : Marc Guigon)*

Néanmoins, les opérations culturelles notamment demandent une grande capacité logistique de la part du gestionnaire de gare et de ses partenaires. En effet, il ne faut pas perdre de vue les normes de sécurité et les complications liées à des séjours de plus en plus long en gare par des voyageurs de plus en plus nombreux. En plus de devoir coordonner les normes de sécurité propres à chaque mode, la sécurité des personnes est également un thème complexe. Dans un contexte actuel de montée de la menace terroriste, il semble que la sécurisation des terminaux de plus en plus grands et des passagers de plus en plus nombreux est un nouveau défi de « l'intermodalité » du futur.

Ce qu'il faut retenir

La prise en compte de l'expérience du voyageur est le point d'orgue de « l'intermodalité ».

Les méthodes pour améliorer l'expérience du passage en gare peuvent être très diverses. L'architecture, l'environnement direct de la gare, la culture locale... etc. sont autant de points qui peuvent être exploités pour faire de la gare multimodale un lieu dans lequel on se sent bien.

Dans un contexte de montée de la menace terroriste dans les lieux vulnérables, tels que les infrastructures de transport rassemblant quotidiennement des milliers de personnes, la question du renforcement de la sûreté des personnes dans les gares intermodales est en passe de devenir un terrain d'action prioritaire.

Différentes gares à travers le monde





Gare de Shanghai-Sud, Chine. Juillet 2006. AREP / Photographe : T. Chapuis. Architectes : JM. Duthilleul, E. Tricaud.



Gare de Kazanskiy, Moscou, Russie. (Source : RZD)



Gare nouvelle de Casa-Port, Casablanca, Maroc. Février 2015. AREP/ Photographe : Didier BOY DE LA TOUR.



Grand Central Station, New York, Etats-Unis. (Source: Fotolia)



Gare de Tanger ville, Maroc. (Source : ONCF)

*Nouvelle gare RFI Turin Porta Susa, Italie : le hall vue en hauteur. Octobre 2014. AREP/ Photographe : Mathieu Lee Vigneau.
Architectes : Jean-Marie Duthilleul et Etienne Tricaud, Silvio d'Ascia en collaboration avec A .Magnaghi.*



Gare centrale de Tokyo Marunouchi, Japon. (Source : Fotolia)



Gare Victoria, Bombay, Inde. (Source: Fotolia)



Gare de Casa-Voyageurs, Casablanca, Maroc.(Source : Fotolia)



Gare de Barcelone, Espagne. (Source : Fotolia)



Gare de Fes, Maroc. (Source : Marc Guigon, UIC)



Gare du Nord, Paris, France. (Source : Fotolia)



Gare de Komsomolskaya, Moscou, Russie. (Source : RZD)

ARTICLES ET MAGAZINES SCIENTIFIQUES

« La gare, épine dorsale de l'intermodalité »,
« Accessibilité : une problématique à multiples facettes »,
« Gouvernance des gares : le point de vue des acteurs »,
« Pour un modèle économique pérenne des gares »,
« Les enjeux de la valorisation foncière », R. Babin,
A. Cevaer, R. Cipolla, M. Moudjed, sous la direction
de Roland Ries dans **Les Cahiers du GART n°3:
Gouvernance des gares, associer davantage des
autorités organisatrices**, novembre 2011.

« Une nouvelle idée de la gare ». **Ville Rail & Transport**,
mars 2012.

« En un an, la gare Saint-Lazare est devenue un temple
de la consommation », **MobiliCités**, mars 2013.

« High Speed: the dilemma of the central-peripheral
station », **General Railway Magazine**, p30-44, avril
2013.

« Don't forget the multimodal trips », Dr-Ing Thomas
Birkner, **Railway Gazette International**, p. 52-53,
novembre 2013.

« Vienne se dote d'une nouvelle gare », Pierre Bazin, **Le
Rail : n°212**, p. 10-15,

« Rotterdam Central case study: Gateway to Europe »,
Daniel Saymonds, **Railway Terminal World**, p. 18-22,
2015.

« Money Makers », Matthew Bell, **Railway Terminal
World**, p. 26-30, 2015.

« Talking Shop », »Safety first », »Access all areas »,
« Perfect overview », Hazel King, **Railway Terminal
World**, p-38-51, 2015.

SITES INTERNET

Site officiel de la Société National des chemins de fer
Français (SNCF): <http://www.SNCF.com>

Site officiel de Gares&Connexions, branche de SNCF
Mobilité : <http://www.gares-SNCF.com>

Office National des chemins de Fer Marocains (ONCF) :
<http://www.oncf.ma>

Site officiel de l'entreprise HaCon : <http://www.hacon.de>

Site officiel des chemins de fer italiens (FSI : Ferroviere
dello Stato Italiana) : <http://www.fsitaliane.it>

Site officiel de Japan Railways East : <http://www.jreast.co.jp>

Site officiel de DB (Deutsche Bahn) : <http://www.bahn.com>

TRAVAUX DE L'UIC

High Speed and the City, **Union Internationale des
Chemins de fer (UIC)**, 2010.

Intermodality for ticketing, Marc Guigon pour l'**Union
Internationale des Chemins de fer (UIC)**, Shanghai,
2013.

Benchmark of Asian public transport interchanges, Anne
Leemans, Milena Ivkovic pour l'**Union Internationale
des Chemins de fer (UIC)**, 2011.

*"The passage project: Exchanging best practice for
making rail accessible for all"*, **Union Internationale des
Chemins de fer (UIC)**, Madrid, juin 2014.

Gouvernance of Station, Ekaterina Kozyreva (RZD),
rapport publié dans le cadre du **Station Manager Global
Group (SMGG)**, 2015.

RAPPORTS

La gare contemporaine, **Rapport de Fabienne Keller à
M. le Premier Ministre**, mars 2009.

*Resource use benchmarking and performance
enhancement in railway station of Indian railways and
comparative analysis with resource use in station of
selected Asian countries*, **The Energy And Resources
Institute (TERI)**, New Delhi, 2012.

*Quels mécanismes de financement pour les gares
urbaines ?*, PwC, **La Fabrique de la Cité**, 2013.

« *Transport régional et pôles d'échange : Effets
territoriaux des TGV sur les territoires* », Marc Guigon,
**Intervention lors du Master « Transports guidés » à
l'ENPC**, 2011.

OUVRAGES GENERAUX

*Guide pratique. Intermodalité et Pôles d'échanges, la
Gare et ses emprises : de la concertation au projet*,
Fédération Des Maires De Villes Moyennes, coll.
« Repères municipaux », éd. FMVM, Octobre 2002.

*Cities on rails, The Redevelopment of Railway Stations
and their Surroundings*, **Lucas Bertolini**. Routledge,
1998.



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

Union Internationale des Chemins de fer (UIC)
16, rue Jean Rey
F – 75015 Paris (France)
Tel: + 33 (0) 1 44 49 20 20
Fax: + 33 (0) 1 44 49 20 29
E-mail: info@uic.org
Site Internet: www.uic.org

Publié par :
Département Passagers de l'UIC
Directeur : Ignacio Barron de Angoit
Avec la participation de Mathilde Duchemin, Marc Guigon et le département Communication de l'UIC.

Conception graphique: Marina Grzanka
Impression: Axiom graphic
Photographie: Nous remercions les membres de l'UIC pour leur contribution, Hervé Aubert, Marc Guigon, Fotolia, AREP.

Publication de l'Union Internationale des Chemins de fer
16, rue Jean Rey 75015 Paris - France
Septembre 2015
Dépôt légal Septembre 2015.
ISBN 978-2-7461-2418-9