

Cycle « économie circulaire » - séance n° 3 – 28 avril 2015

L'économie de la fonctionnalité par l'exemple : pourquoi pas vous ?

Témoignages

Les témoignages qui vont suivre portent sur trois domaines d'application de l'économie de la fonctionnalité :

- La création du « service vélo » par le SMTC de Clermont-Ferrand
- L'offre servicielle proposée dans les gares par la SNCF
- L'économie de la fonctionnalité à travers un pommeau de douche

I – La création du « service vélo » par le SMTC de Clermont-Ferrand

Témoignage de Patrick Ferri, Directeur du service études et nouvelles mobilités au Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération clermontoise

1°) Présentation

Le Syndicat Mixte des Transports en Communs de l'agglomération clermontoise est l'autorité organisatrice des transports urbains. Il agit à l'échelle de 23 communes et a pour objectif de décliner le Plan de Déplacement Urbain (PDU) qui est le document de référence en termes de mobilités, notamment douces.

Sur les modes doux, les objectifs du PDU sont :

- « **Développer** des liaisons claires et sécurisées entre les différents pôles et assurer la desserte des établissements scolaires,
- **Inciter à l'usage du vélo pour les déplacements en lien avec le centre de l'agglomération,**
- **Favoriser l'intermodalité avec les Transports en Commun, notamment dans les pôles d'échange : parcs relais, pôles d'échanges intermodaux, gares TER »**

Or, la part modale des modes doux est relativement faible, surtout pour les vélos (1 à 2%). L'objectif est donc d'inciter et développer la pratique du vélo sur l'agglomération

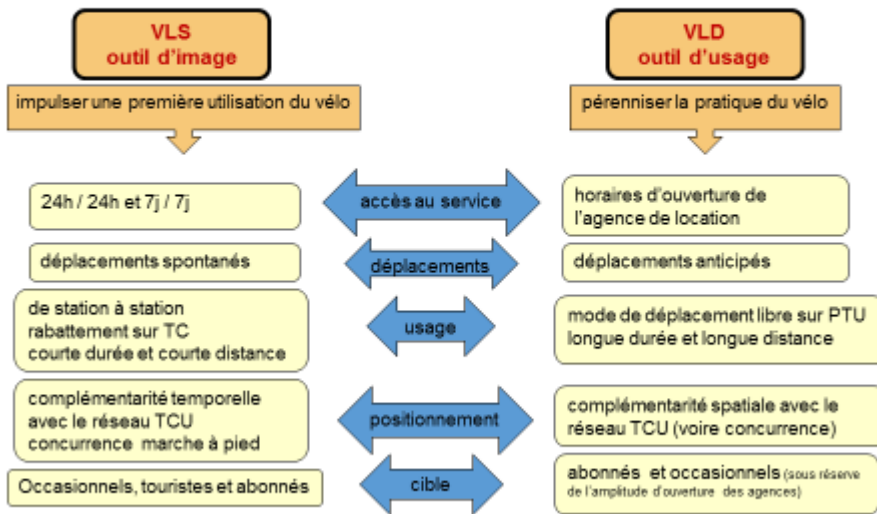
2°) La démarche

Dès 1999 avait été mis en place un système de location de vélo mais les élus ont souhaité développer un service de location longue durée de vélos classiques ou électriques (semaine, mois, année) et un service de vélos en libre-service (400 vélos répartis sur 40 stations).

Le vélo en libre-service (VLS) et le vélo en location longue durée (VLD) répondent à des besoins différents : le premier est un outil d'image à vocation incitative et le second vise la pérennisation de la pratique. Les logiques sont donc différentes en termes d'accès, de déplacements, d'usage, de positionnement et de cibles.

Intérêt d'un service mixte : VLD et VLS

Le Vélo en libre service (VLS) et le Vélo en location longue durée (VLD) sont deux systèmes différents et complémentaires.



35

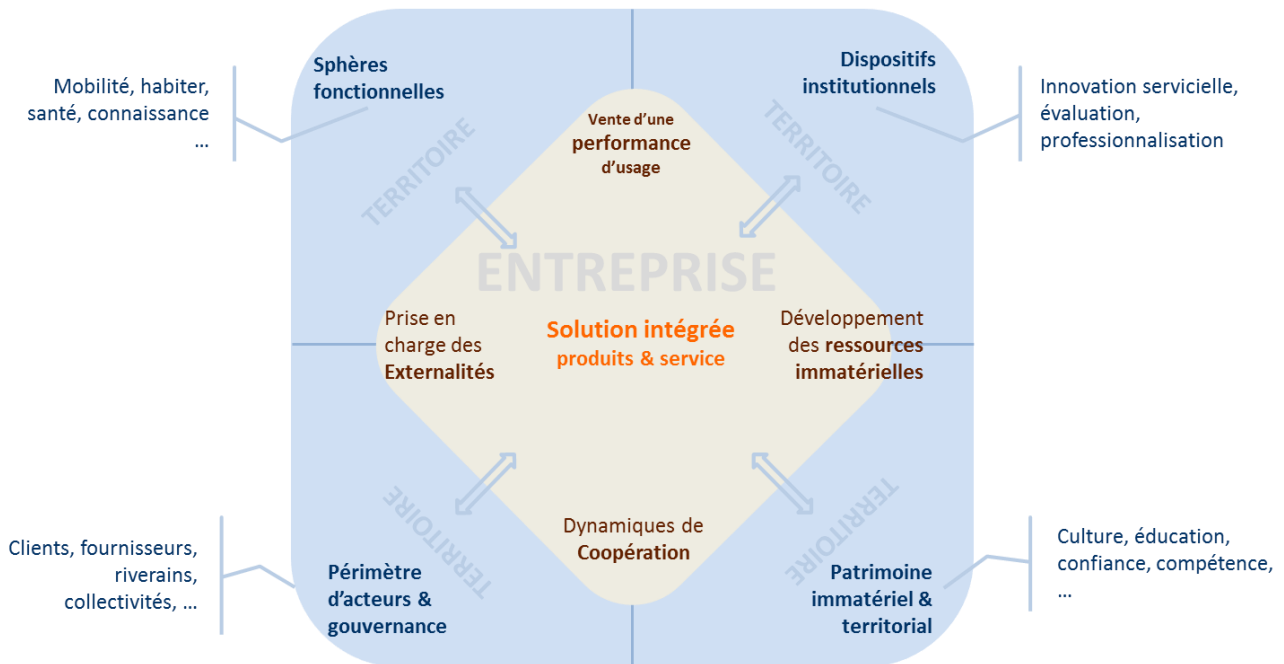
L'implantation des stations en VLS répond à une contrainte de foisonnement (tous les 450m environ), de positionnement sur les axes structurants et en complémentarité avec les transports urbains.

3°) L'objectif du service

Ce service répond à une volonté de compléter l'offre existante (transport à la demande, mini bus, bus, tramway...) pour minimiser l'emprise de la voiture sans entrer dans une logique d'opposition systématique. En effet, pour certains publics, la voiture reste la seule solution pour se déplacer en dépit des externalités bien connues (émissions de gaz à effet de serre, embouteillages...) qu'elle génère. L'objectif est de proposer non pas simplement une offre de transports mais une offre de mobilité qui est constituée de l'ensemble des solutions de déplacements.

Echanges avec l'animateur, Patrice Vuidel

(Les échanges sont basés sur le schéma ci-dessous présenté en introduction de la séance)



PV : J'aimerais revenir sur la notion d'externalités négatives liées à l'automobile. On voit bien que l'objectif du SMTC est de faire évoluer la part modale des différentes solutions de transports. Derrière cela, de l'argent public est injecté car il y a des enjeux. Quel est donc le point de départ de la démarche ? Est-ce parce qu'il y a des problèmes d'accessibilité sur le territoire auxquels la voiture ne peut pas répondre ? Est-ce parce que l'usage de la voiture propriétaire est considéré comme vecteur de problèmes qu'il faut le limiter ? Ou les deux ?

PF : L'agglomération de Clermont ne connaît pas de véritable problème de congestion automobile au regard situations de grandes métropoles ou de villes comparables à Clermont-Ferrand. En revanche les externalités engendrées par la circulation automobile sont les mêmes qu'ailleurs et il y a des certitudes sur le niveau de pollution important sur des secteurs localisés de l'agglomération (notamment en centre-ville).

PV : La première partie de votre réponse indique donc qu'il s'agit avant tout d'une réponse à un enjeu de santé publique et de pollution.

PF : L'autre enjeu majeur est celui de l'accès à la ville et d'une circulation conforme aux enjeux du développement durable. Mais au-delà on pose la question : « Que veut-on que la ville devienne ? » Est-ce qu'on souhaite que 80% de l'espace public continue à être dédié à la circulation automobile ou est-ce qu'on veut construire une ville qui attire ceux qui l'ont peut-être quittée pour des raisons de bruit, de pollution... L'objectif est donc tout autant de proposer une ville plus accueillante, plus verte, plus apaisée en termes de circulation.

PV : Vous avez signalé que les projets liés au vélo s'intègrent dans une offre plus large. Lorsqu'on parle de services de mobilités, la dimension offre de transport paraît évidente, mais derrière la notion de « service » que trouve-t-on encore ? Certains territoires travaillent par exemple sur l'accompagnement des personnes, l'aide auprès de publics ne sachant pas lire un plan, où acheter un ticket...

PF : Je pense immédiatement au service qui accompagne les établissements dans leurs plans de déplacements.

Par ailleurs, un accompagnement des populations en difficultés est mis en œuvre: la tarification solidaire pour les populations en difficultés (60 000 ayant-droit potentiels) est une réponse aux enjeux financiers mais il est tout aussi important d'accompagner ces personnes dans l'utilisation des outils (distributeurs de titres, identification des points d'arrêt : 20% des passagers ne savent pas identifier leurs points de départ et d'arrivée). Un partenariat avec des associations a été développé pour intervenir auprès de ces publics, leur apprendre comment utiliser les transports en commun...

PV : A travers cet exemple, on comprend bien que vous construisez une solution intégrée. L'accès à un service est toujours plus compliqué que l'usage d'un bien propre. Il est assez facile de comprendre comment utiliser sa propre voiture. Dès lors qu'on fait appel à un service de location de voiture ou de vélo, cela pose des questions nouvelles. D'ailleurs il n'est pas rare que le recours aux transports publics se fasse par défaut, pour des publics n'ayant pas les moyens de s'acheter une voiture.

Le SMTC a donc évolué pour prendre en charge un ensemble de ressources, y compris des personnes chargées d'accompagner les usagers dans leurs démarches de mobilité. On a bien affaire à un ensemble de services articulés aux conditions d'utilisation des différentes solutions de transports et c'est cet ensemble qui fait la performance de l'offre. Le but est que la solution de déplacement par les transports urbains soit aussi simple que l'usage de la voiture, voire plus simple (véhicule bloqué, interdits liés à des logiques de stationnement...)

PV: Observez-vous une évolution de vos compétences en tant qu'autorité régulatrice, dans celles du délégataire ou des autres acteurs (sur la connaissance des usages, le développement de nouveaux services...)?

PF : Il est nécessaire de négocier au sein de la structure pour passer du statut d'autorité organisatrice des transports en autorité organisatrice de la mobilité durable. Ça demande de la conviction mais le changement est amorcé et à l'avenir l'autorité aura de plus en plus un rôle à jouer dans la définition de la ville et de « l'urbanité ».

II – L'offre servicielle proposée dans les gares par la SNCF

Témoignage de Patricia Causse, Directrice des gares d'Auvergne à la SNCF Gares et Connexions.

1°) Présentation



Les missions de la branche Gares et Connexions sont :

- La garantie de l'équité de traitement entre tous les transporteurs utilisant la gare (un décret¹ de 2012 impose de rendre l'accès et les services des gares disponibles à tout exploitant dans le cadre de la mise en concurrence). Il faut être capable d'accueillir tous les clients de tous les transporteurs de la même manière (information, propreté, sécurité, commerces, intermodalité à la sortie des gares)
- L'aménagement des gares et Pôles d'Echanges, tels que celui de Clermont-Ferrand qui s'est constitué autour de neuf partenaires. On y retrouve tous les modes de transports sur un même lieu pour assurer la complémentarité des offres de transports (vélos, bus urbains, bus TER pour les plus longues distances, taxis)
- Les gestion des plateformes et services en gares. Ca n'est pas encore très visible sur Clermont mais il faut être en mesure de proposer les mêmes prestations, y compris la mise à disposition d'un guichet et d'un accueil au centre de gestion de la circulation à tout transporteur, s'il en fait la demande.
- La valorisation des espaces et du patrimoine des gares : cela passe par l'entretien mais aussi le développement de nouveaux services : Wi-Fi gratuit en gare, service des objets trouvés...

Derrière ces missions les principaux objectifs sont orientés sur la satisfaction du client, la redéfinition du rôle de la gare dans la vie des gens (utiliser le temps passé en gare pour bénéficier de services que l'usager ne trouverait pas ailleurs, notamment culturels), la mise à disposition de nouveaux services (paniers fraîcheurs, consignes), la mise en place d'une démarche de concertation avec le public pour le développement des gares, le développement d'une démarche d'essor commercial avec les structures à proximité de la gare...

2°) Les paniers fraîcheurs



Les paniers fraîcheurs sont un dispositif mis en œuvre en partenariat avec les Chambres d'Agriculture. (Le service n'est pas encore disponible à Clermont-Ferrand pour cause de travaux). Des paniers en agriculture raisonnée ou bio sont proposés aux clients ou aux habitants du quartier.

L'une des cibles est la clientèle pendulaire, avec une formule d'abonnement (le client s'engage à récupérer un panier par mois et le producteur s'engage à fournir l'équivalent de 10€ ou 15€ de produits).

¹ Décret gares du 2012-70 du 20/01/2012

Les configurations urbaines différentes sont ciblées : Vichy, Riom mais aussi en projet des zones péri-urbaines.

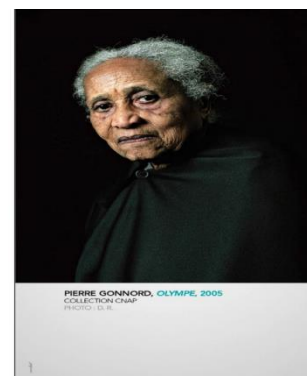
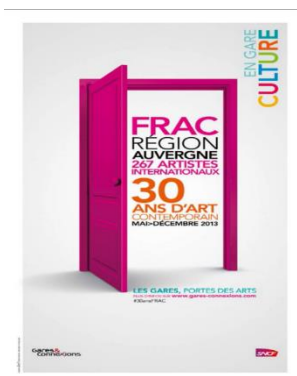
Ailleurs il s'agit plutôt d'une clientèle de riverains: à Aurillac, le projet a bien démarré avec une clientèle non pas ferroviaire mais du quartier (c'est-à-dire une population qui n'a pas de jardin mais recherche la qualité). Une vingtaine de paniers est vendue chaque semaine à Aurillac.

Il s'agit d'un service proposé qui ne vise pas le profit. L'agriculteur loue l'espace en gare 200€ par an. Le but n'est pas de faire du bénéfice.

Le travail porte également sur un drive fermier en gare d'Aurillac, avec une structure qui s'appelle Bienvenue à la ferme²

3°) Services culturels en gare

La SNCF Gares et Connexions se veut « amplificateur de culture ». La mise en place d'un partenariat en 2013 avec les Fonds Régionaux d'Art Contemporain (FRAC) a permis à l'entreprise d'être le relais de plusieurs manifestations (œuvres exposées en gare de Clermont-Ferrand pour inciter à se rendre à une exposition par exemple)



Des partenariats avec différentes manifestations ont été établis (Festival du roi de l'Oiseau au Puy-en-Velay, festival du théâtre de rue à Aurillac, fêtes de la musique...). Ainsi, à l'occasion du festival Terres de bulles à Langeac, un graffeur a été convié en gare de Clermont pour réaliser une œuvre en direct annonçant le festival la semaine suivante.

Un piano a été installé en gare de Vichy, prochainement à Clermont-Ferrand.

4°) Nouveaux services en gare

- Un appel d'offre a été passé pour proposer un service de consigne en gare pour retirer des colis. Le déploiement devrait se faire prochainement sur les gares principales (Clermont-Ferrand, Vichy, Moulins, Issoire). Il s'agit d'utiliser de manière complémentaire son « espace-temps » en gare pour retirer un colis, ce qui évite un déplacement ou la contrainte de rester chez soi pour le réceptionner ;
- L'ensemble des boutiques est rénové pour intégrer tous les services à proposer à la clientèle : presse, tabac, vente à emporter, vente de produits et de restauration assise, produit de nécessité pour le voyage (chargeur de téléphone, brosse à dents...)
- Wi Fi gratuit en gare ;
- Des espaces de co-working ont déjà été créés en région parisienne. Un espace sera certainement créé à Clermont-Ferrand pour organiser des réunions, disposer d'un espace de bureau isolé...
- En 2016, un service de crèche sera créé en gare de Montluçon (peut-être également Riom) A

² <http://www.drive-fermier.fr/15/>

Riom, la cible serait la clientèle pendulaire, la commune étant proche de Clermont-Ferrand. Le contexte à Montluçon est différent : après avoir rencontré la Ville, nous avons perçu un besoin de garde de petite enfance. Un dialogue s'est constitué avec les différents partenaires : municipalité, Conseil départemental... L'ancien buffet inutilisé depuis plusieurs années a donc été réaménagé en ce sens. Il s'agit d'une première en France puisque la crèche accueillera des enfants en situation de handicap.

5°) L'intermodalité

La SNCF participe à l'élaboration des Pôles d'Echanges Intermodaux. Il en existe à Moulins, Vichy, Riom et Clermont-Ferrand et d'autres sont en travaux ou en projet. Le but est de faciliter les échanges entre modes de transports en commun et/ou individuels. Cela passe par la mise en place d'écrans d'informations partagés à destination des clients (Vichy, Moulins, Clermont-Ferrand), des abris à vélos sécurisés, des services de location de vélo (Vichy)

6°) L'ouverture sur la ville et sur le quartier

La SNCF participe à des manifestations sociales et solidaires :

- Opérations Gares aux livres en partenariat avec le secours populaire dans les gares de Clermont-Ferrand et Riom : des livres récupérés par l'association sont vendus en gare pour financer des sorties ou autres événements avec les enfants ;
- Journée d'information sur don de moelle osseuse à Clermont-Ferrand avec l'association « Une équipe pour la vie » ;
- Participation à la fête du quartier de la gare à Aurillac ;
- Recours aux Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et Centres d'Aide par le Travail (CAT) pour entretenir les espaces verts dans les gares de campagne. Ceci favorise la formation des publics dits « difficiles » et l'adoption de pratiques « écodurables » par rapport aux grosses structures de nettoyage.

Echanges avec l'animateur, Patrice Vuidel

PV : Ce qui est passionnant est le passage à la logique servicielle qui ne se déploie pas sous forme de « bouquet » mais bien selon une logique de performance d'usage : on rend l'usage du transport en commun plus facile et enrichi en services (de nouvelles activités sont intégrées dans le déplacement : achat de panier...). La valeur des espaces est augmentée du fait de l'intégration, notamment temporelle. Or le rapport au temps est central dans la notion de service. Ici tout est intégré dans un même espace-temps.

Une autre dimension intéressante est l'inscription dans le territoire. Lorsqu'on passe d'une logique industrielle classique à une logique servicielle, l'ancrage territorial est indispensable : on ne peut pas même les mêmes services dans tous les territoires. Tout dépend du contexte territorial.

En outre, ces exemples illustrent le caractère pluri-acteurs et la coopération avec des structures qui dépassent largement le simple cadre du transport.

Enfin, la réflexion proposée intègre les limites de la capacité à se déplacer et donc les déplacements qu'on peut éviter. La mobilité doit se résumer à la nécessité, un modèle durable passe également par des alternatives. Les espaces de co-working participent de cette logique et on peut même imaginer passer des conventions avec des entreprises pour que des salariés, plutôt que prendre le train, restent à la gare pour travailler.

Cela déplace votre modèle d'affaire. La valeur de votre offre est augmentée par les services, pas forcément en termes de ressources monétaires : lorsqu'une présentation d'exposition est faite en gare, la SNCF ne le fait pas payer mais les usagers vivent une expérience supplémentaire. Il s'agit d'une logique gagnant-gagnant sans échange monétaire.

Comment cela vous déplace-t-il dans vos métiers ?

PC : C'est une dynamique assez nouvelle en province et un métier qui n'existe que depuis 2009. C'est une nouvelle manière de penser que l'équipe a acquise, à travers la conception des déplacements et des services pour les clients. L'avenir reste incertain sur la pérennisation de ce travail dans le cadre de la SNCF.

PV : Une dernière réaction pour illustrer le caractère co-productif du service. On perçoit aisément, par exemple, que la propreté n'est pas seulement le problème de celui qui nettoie mais aussi de l'utilisateur. Un exemple plus atypique est celui du piano puisque pour qu'il y ait de la musique il faut que des personnes se saisissent de l'espace et de l'objet.

PC : Cela conduit à la création d'un groupe autour de l'instrument et un moment de culture et de plaisir d'écoute tout simple.