

GARES BZH

NOUVELLES FORMES / NOUVEAUX USAGES POUR LES GARES TER BRETONNES

UNE RÉSIDENCE DE LA 27^E RÉGION AVEC LA RÉGION BRETAGNE ET GARES & CONNEXIONS

LES ÉTAPES CLÉS POUR PROLONGER LA DÉMARCHE DE LA RÉSIDENCE

CO-CONSTRUIRE EN IMMERSION

L'immersion sur le terrain, au sein d'un équipement public, est une étape récurrente dans les démarches de recherche-action. Dans le cadre de la modernisation des gares, et au vu de l'expérience menée en résidence, nous avons identifié qu'elle présente un intérêt à trois niveaux.

Tout d'abord l'immersion permet de **reconnecter avec la réalité vécue d'une politique publique**. Les agents régionaux - en charge de la gestion des gares - ont une vision centrée sur l'équipement et l'infrastructure - dimension évidemment nécessaire pour assurer le bon fonctionnement du service public. Mais à cette vision doit se superposer **une vision centrée sur les usages**, et le ressenti des citoyens concernés par la politique publique. Le référentiel régional des gares de 2005 montre précisément qu'une approche centrée sur l'infrastructure ne permet pas toujours d'anticiper les mutations des gares. Nous pensons que cette reconnection doit passer par l'expérience réelle d'une immersion sur le terrain : elle n'est pas déléguable, et doit concerner tous les acteurs institutionnels des gares : agents des services transports, directeurs, élus. Elle permet d'autre part de déconstruire certaines idées préconçues.

Pour finir, la pratique de l'immersion semble nécessaire pour **enclencher une démarche située**. Il est apparu pendant la résidence que l'exploration sur le terrain et la rencontre d'acteurs plus ou moins proches de la gare (commerçants, services culturels ou sociaux) permet à la fois de mieux comprendre le rôle de l'équipement dans la vie locale, mais aussi de **déceler des opportunités de projet**. Une entreprise sociale est en cours de montage ? La gare peut accueillir et valoriser cette initiative. Il s'agit bien de ne pas approcher la gare comme un équipement dédié au transport, mais bien comme **un équipement à géométrie variable**, dont les mutations doivent suivre la dynamique du territoire.

QUI PORTE LA DÉMARCHE ?

- la Région (Service des Transports) en partenariat avec TER et Gares & Connexions.

QUI PARTICIPE ?

- les acteurs transports (Région / SNCF), les collectivités locales, les acteurs de la société civile en lien avec les transports et la vie locale, les usagers de la gare.

QUI ACCOMPAGNE ?

- cette phase peut être accompagnée par un tiers (professionnel de la concertation ou des démarches participatives). La présence des agents publics reste indispensable à la conduite de la démarche.

DURÉE DE LA DÉMARCHE

- 3 séances en immersion sur 2 à 3 jours. Les immersions sont séparées de temps de travail en interne pour traiter et analyser le matériel collecté sur le terrain. La préparation de cette démarche avec les acteurs locaux peut prendre 2 à 3 mois.

CONDITIONS DE DÉPART

- opérer dans une gare dont le projet de transformation est enclenché et désiré par la majorité des acteurs concernés.
- préparer la phase d'immersion en s'appuyant sur la connaissance fine du territoire par les acteurs locaux.
- s'assurer que le terrain politique est favorable pour effectuer cette immersion sans mettre en porte à faux certains acteurs.

POINTS DE VIGILANCE

- la posture d'immersion requiert **ouverture, curiosité et bienveillance**. Les personnes sur le terrain doivent se départir de leur casquette Région ou transport, pour ne pas être perçues comme des « évaluateurs », et créer une tension (comme dans certains audits).
- un mode de **documentation souple et en temps réel** doit être défini au départ. L'immersion doit en effet capitaliser sur une réflexion intuitive et in situ, autant que sur une analyse approfondie a posteriori.
- la démarche d'observation et d'enquête demande une **transparence** totale sur sa finalité. Il faut dès le départ anticiper les attentes et les projections des acteurs, et annoncer le déroulé des étapes suivantes.

EXPERIMENTER ET PROTOTYPER

Si la phase d'enquête et d'observation sur le terrain est indispensable pour comprendre les usages de la gare, et bien positionner le futur projet, une étape d'expérimentation s'impose dans la foulée pour valider ou invalider les intuitions de projet. L'expérimentation comporte plusieurs points d'intérêt, quant à la transformation des gares.

Tout d'abord parce que **les gares sont au carrefour de différents aspects de la vie sociale** : le transport bien sûr, mais aussi le travail, la dynamique économique d'un territoire, le tourisme, le lien social. Ce sont des lieux emblématiques du service public, et donc aux prises avec les mutations permanentes des modes de vie et des pratiques sur les territoires. Or aujourd'hui les gares sont conçues comme **des équipements relativement standard** (comme en témoigne le référentiel régional de 2005), comportant un panel de fonctions pour répondre à des situations bien définies. Cette vision ne laisse aucune flexibilité pour adapter les gares à de nouveaux usages, ou à des problématiques territoriales évolutives. Alors, comment éviter de refaire, tous les 10 ans, un nouveau référentiel des gares, en faisant table rase de l'ancien, et en prenant le risque de se tromper ?

Nous avons constaté qu'une démarche d'expérimentation est déjà largement présente au sein du réseau TER Bretagne. En effet la

Région, Gares & Connexions et TER Bretagne testent régulièrement de nouveaux services et dispositifs pour maintenir l'attractivité du transport TER. Cependant ces expérimentations sont isolées, conduites sur des temps longs, et sans véritable évaluation. Outre la difficulté à en tirer des conclusions, ces tests peuvent également créer une confusion chez les usagers, qui ont du mal à distinguer ce qui est de l'ordre d'un service provisoire d'un service durable. Il semble donc intéressant de **repenser le cadre expérimental** pour qu'il soit plus efficace et plus clair.

Notre première proposition est de **réaliser des expérimentations plus rapides et moins coûteuses**, à la manière du prototypage rapide. Dans ce cadre, une communication claire doit être faite pour expliciter la nature de l'action et encourager les usagers à réagir. Associer agents et usagers au processus d'évaluation, c'est-à-dire mener l'expérimentation **en chantier ouvert et non en boîte noire**, semble également une préconisation importante. Dans cette optique, nous imaginons que des fonctions expérimentales sont développées en amont au sein de TER Bretagne, avant d'être implantées en gare (exemple : un service de prêt de vélos en gare). L'immersion précédemment évoquée sert donc également à identifier la palette de tests à mettre en place sur le site. Deuxième hypothèse : **ces expérimentations peuvent être conduites en partenariat avec des acteurs locaux** (associations, institutions publiques, collectifs d'habitants, porteurs de projets d'ESS...). Il s'agit alors de ne pas expérimenter un support aux contours fixes, et prêt à l'emploi, mais un support facile à exploiter voire détourner par l'acteur local en charge de son animation. Cette démarche peut ainsi mener à identifier de nouveaux scénarios d'usages qui

n'étaient pas dans le périmètre d'expérimentation envisagé au départ. Pour finir, un dernier scénario consiste à communiquer largement auprès des usagers sur la démarche expérimentale, et à la associer au maximum au déroulement des tests. Ceci permet à la fois de **réactiver un attachement pour la gare en tant qu'espace public, et à générer des idées disruptives**, défilant parfois les idées préconçues des acteurs institutionnels. L'expérimentation rapide et l'évaluation ouverte permettent de valider et d'invalider rapidement des hypothèses, et de créer un climat propice à leur développement a posteriori.

L'EXPÉRIMENTATION, EN IMAGES ...

INSTALLER UN PROTOTYPE IN SITU (SEMAINE 3)

TESTER AVEC LES USAGERS (SEMAINE 2)

QUI PORTE LA DÉMARCHE ?

- la Région (Service des Transports) en partenariat avec TER et Gares & Connexions.

QUI PARTICIPE ?

- les acteurs transports (Région / TER / Gares & Connexions), les agents en gare, les acteurs locaux et les usagers quotidiens de la gare.

QUI ACCOMPAGNE ?

- la prototype rapide et la mise en place d'un cadre expérimental peut être accompagné par un designer spécialisé dans le service et/ou les politiques publiques.

DURÉE DE LA DÉMARCHE

- chaque expérimentation passe par des temps forts (sur quelques jours, maximum une semaine) répétés sur 6 mois. L'objectif est de donner un caractère événementiel au test, afin d'encourager la participation des usagers.

CONDITIONS DE DÉPART

- le site recevant les expérimentations doit être réellement dans un processus de transformation. Rien ne sert de tester des fonctions si l'on revient à l'existant après la phase expérimentale. Un **engagement** des acteurs à transformer le site est donc nécessaire.
- pour les expérimentations réussissent, le dispositif en test doit être envisagé à travers **différents scénarios d'usage**. On

facilite par la même occasion l'évaluation du test.

- avant de lancer l'expérimentation, il faut s'assurer que la fonction en test **n'entre pas en conflit avec une autre action**, portée par un autre acteur, en gare ou aux abords. L'impression de test multiple et non coordonnée peut dérouter les utilisateurs.

POINTS DE VIGILANCE

- Le cadre expérimental requiert une communication sur le déroulé, les finalités et les modalités du test.
- Les **finalités de l'expérimentation** doivent être assumées : il faut être prêt à remettre en cause le dispositif en test radicalement pour qu'il corresponde mieux aux usages. Cette logique d'amélioration continue est facilitée par le mode « prototypage rapide ».
- Trouver un équilibre entre inciter à la participation et laisser les gens réagir librement. Pour cela, il peut s'avérer utile de penser différentes temporalités dans le test, de **faire varier les situations** (différents horaires, public ciblé, etc.).

DU TEST À LA RÉALISATION SUR MESURE

EN FONCTION DES BESOINS, DES TRAVAUX SUR MESURE PERMETTENT DE PASSER LES PROTOTYPES À L'ÉCHELLE 1.

BILAN DES EXPÉRIMENTATIONS POUR PASSER DE LA PHASE DE TEST À UNE INSTALLATION PÉRENNE ET SUR-MESURE SUR LE SITE.

USAGERS, AGENTS ET ACTEURS LOCAUX SONT ASSOCIÉS À L'ÉVALUATION DES TESTS ET À UNE PROJECTION VERS LE FUTUR.

LA GARE DEVIENT SITE PILOTE EN PARALLÈLE D'AUTRES EXPÉRIMENTATIONS SUR LE RÉSEAU TER BRETAGNE.

LES ÉCHANGES SE MULTIPLIENT AU SEIN DU RÉSEAU : GROUPES DE TRAVAIL THÉMATIQUES, VISITES DE SITES PILOTES, PARTAGE D'OUTILS.

LA DOCUMENTATION, EN IMAGES ...

FORMALISER LES USAGES DE DEMAIN. (SEMAINE 3)

DOCUMENTER L'IMMERSION AU FIL DE L'EAU (BLOG DE LA RÉSIDENCE, SEMAINE 1/2/3)

QUI PORTE LA DÉMARCHE ?

- la Région (Service des Transports) en partenariat avec TER et Gares & Connexions.

QUI PARTICIPE ?

- les acteurs des différentes gares en transformation, soit l'écosystème Région / TER / Gares & Connexions.

QUI ACCOMPAGNE ?

- le développement d'une plateforme peut être accompagné par un prestataire ad hoc.

DURÉE DE LA DÉMARCHE

- la documentation et le partage d'expérience concernent toutes les étapes du projet de transformation des gares et n'a pas de temporalité pré-définie.

CONDITIONS DE DÉPART

- pour aller au-delà du partage de bonnes pratiques (parfois déconnectées des problématiques du terrain) et capitaliser sur les expériences menées, les projets doivent être documentés dans un esprit de transparence : par exemple, on parle des succès comme des échecs.
- sur un accord collectif entre les parties prenantes, les données produites pendant les projets doivent être libre de droits. Cette dimension open-source n'est pas dans la culture des acteurs institutionnels des gares à l'heure actuelle.

LA GARE DEVIENT SITE PILOTE EN PARALLÈLE D'AUTRES EXPÉRIMENTATIONS SUR LE RÉSEAU TER BRETAGNE.

LES ÉCHANGES SE MULTIPLIENT AU SEIN DU RÉSEAU : GROUPES DE TRAVAIL THÉMATIQUES, VISITES DE SITES PILOTES, PARTAGE D'OUTILS.

DOCUMENTER L'IMMERSION AU FIL DE L'EAU (BLOG DE LA RÉSIDENCE, SEMAINE 1/2/3)

LA GARE DEVIENT SITE PILOTE EN PARALLÈLE D'AUTRES EXPÉRIMENTATIONS SUR LE RÉSEAU TER BRETAGNE.

LES ÉCHANGES SE MULTIPLIENT AU SEIN DU RÉSEAU : GROUPES DE TRAVAIL THÉMATIQUES, VISITES DE SITES PILOTES, PARTAGE D'OUTILS.

GARES BZH

NOUVELLES FORMES / NOUVEAUX USAGES POUR LES GARES TER BRETONNES

UNE RÉSIDENCE DE LA 27E RÉGION
AVEC LA RÉGION BRETAGNE
ET GARES & CONNEXIONS



COMPTE-RENDU DE LA RÉSIDENCE, EN IMAGES

PRÉ-VISITES



EN AMONT DE LA RÉSIDENCE, LA RÉGION
BRETAGNE ORGANISE AVEC GARES & CONNEXIONS
ET LA 27E RÉGION UNE VISITE DE 2 JOURS SUR LE
RÉSEAU TER BRETON. OBJECTIF : COMPRENDRE LE
CONTEXTE ET LES ENJEUX DE LA MODERNISATION
DES PETITES GARES.

IMMERSION



ÉQUIPE

L'ÉQUIPE DE RÉSIDENTS SE COMPOSE DE
LISA RAMBEAU (ARCHITECTE AU SEIN
DU COLLECTIF FIL), GWENDAL BRIAND
(FONDATEUR DE COLPORTERRE),
DAMIEN ROFFAT (DESIGNER AU SEIN
DE L'AGENCE D.T.A.), BURCU OZDIRLIK
(CHERCHEUSE À L'ÉCOLE DES MINES)
ET LAURA PANDELLE (DESIGNER AU
SEIN DE LA 27E RÉGION).



UNE RÉSIDENCE EN GARE EN PLEIN HIVER
N'EST PAS TOUJOURS CONFORTABLE. L'ÉQUIPE
MIGRE AU CAFÉ DU COIN, QUI EST AUSSI LE
QUARTIER GÉNÉRAL DES USAGERS DE LA GARE

PARTIR À LA RENCONTRE DES USAGERS
DES GARES SE FAIT DANS DES POSTURES
DIFFÉRENTES : EN OBSERVATION PARMİ
LES VOYAGEURS, EN ENTRETIEN AU GUICHET,
OU SOUS FORME DE JEUX À RÉACTION DANS
LES 5 MINUTES D'ATTENTE DU MATIN.



LA PREMIÈRE SEMAINE DE LA RÉSIDENCE EST
CONSCRÉE À UNE OBSERVATION APPROFONDIE DES
USAGES EN GARE. LES RÉSIDENTS SE DÉPLOIENT SUR
L'AXE RENNES / LAMBALLE ACCOMPAGNÉS DES ÉTUDIANTS
EN DSA DESIGN DU LYCÉE BRÉQUIGNY À RENNES, POUR
RÉALISER DES PORTRAITS DE GARE.

ENTRETIENS & RENCONTRES



AU COURS DE LA PREMIÈRE SEMAINE, LES RÉSIDENTS
RÉALISENT UNE QUARANTAINE D'ENTRETIENS AVEC DES
USAGERS DE LA GARE, DES AGENTS ET DES HABITANTS.
DES VERBATIMS INSPIRANTS SONT RELEVÉS ET RESTITUÉS
SUR LE BLOG DE LA RÉSIDENCE.

EXPLORATION

L'APPROCHE DES RÉSIDENTS VISE À CONSIDÉRER LA GARE
NON SIMPLEMENT COMME UN ÉQUIPEMENT LIÉ AU TRANSPORT,
MAIS DANS UN CONTEXTE GÉNÉRAL DE DÉVELOPPEMENT DU
TERRITOIRE ET DE VIE LOCALE. NOUS PARTONS DONC À LA
RENCONTRE DES ACTEURS LOCAUX : INSTITUTIONS PUBLIQUES,
COMMERÇANTS, ASSOCIATIONS, PORTEURS DE PROJETS, AFIN
DE CROISER LES REGARDS SUR L'AVENIR DE LA GARE.



ANALYSE



CETTE IMMERSION NOUS CONDUIT À
CARTOGRAPHIER DES PISTES DE PROJETS
SELON DEUX AXES : LA GARE COMME LIEU DE
VIE ET LA GARE HORS LES MURS. CETTE
PROBLÉMATIQUE EST PRÉCISÉE AVEC LES
PARTENAIRES (RÉGION / SNCF).

PROJECTION



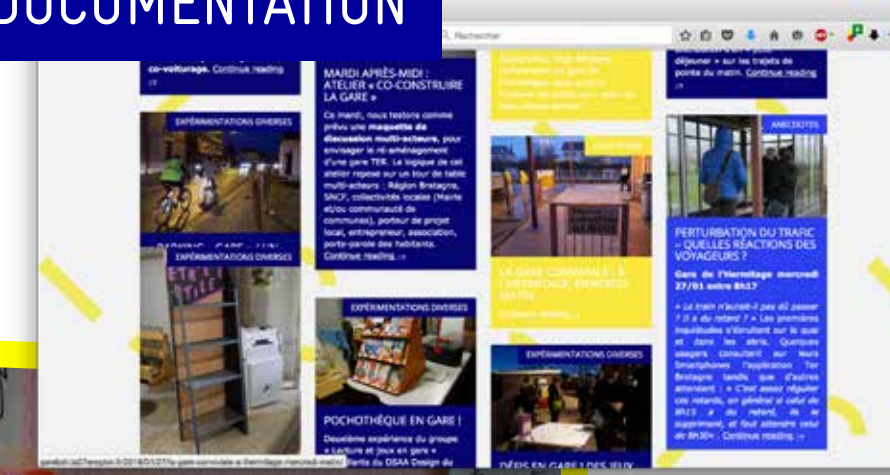
CES PISTES SONT ENSUITE SCÉNARISÉES. CERTAINES
TOUCHENT À LA POSTURE DE L'AGENT, À SES OUTILS ET
SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL, D'AUTRES SOLlicitent
DE NOUVEAUX ACTEURS EN GARE, D'AUTRES ENFIN IMPLIQUENT
UN CHANGEMENT DANS LA COOPÉRATION ENTRE LES
OPÉRATEURS TRANSPORT ET LES COLLECTIVITÉS.

PROBLÉMATISATION COLLECTIVE



POUR FÉDÉRER LES ACTEURS LOCAUX ET LES OPÉRATEURS TRANSPORT
AUTOUR D'UNE VISION COMMUNE DE LA TRANSFORMATION DE LA GARE,
NOUS METTONS EN PLACE UN NOUVEL OUTIL DE CARACTÉRISATION
DES GARES, NON SIMPLEMENT BASÉ SUR DES CRITÈRES DE FRÉQUENTATION
MAIS AUSSI SUR DES CRITÈRES LIÉS À LA VIE LOCALE ET À L'ACTIVITÉ
DU TERRITOIRE. CE DIAGRAMME SERT À LA FOIS À FAIRE UN CO-DIAGNOSTIC
ET À ÉTABLIR UNE PROJECTION PARTAGÉE SUR L'AVENIR DU SITE.

DOCUMENTATION



AU FIL DE LA RÉSIDENCE, LA DÉMARCHE EST DOCUMENTÉE SUR LE
BLOG GARES.BZH.LA27ERE.GION.FR. ON Y RETROUVE DES VERBATIMS
EXTRAITS DES ENTRETIENS SUR LE TERRAIN, DES PHOTOS, CROQUIS ET
VIDÉOS, AINSI QUE DES BILLETS ANALYTIQUES RÉDIGÉS PAR L'ÉQUIPE
À LA MANIÈRE DE RAPPORTS D'ÉTAT.

CHANTIER OUVERT



EXPÉRIMENTATION



À PARTIR DE LA DEUXIÈME SEMAINE, LES RÉSIDENTS
ENCLENCHENT UNE DÉMARCHE D'EXPÉRIMENTATION DES
PISTES DE PROJETS IMAGINÉES EN SEMAINE 1. DÉVELOPPÉES
SOUS FORME DE PROTOTYPES BASIQUES, CES IDÉES SONT AVANT
TOUT DESTINÉES À TESTER UN USAGE ET À FAIRE RÉAGIR. CE
SONT DES PIÈCES À CASSER, POUR DONNER DU GRAIN À MOUDRE
À LA RÉFLEXION.

SCENARIOS À RÉACTION



POUR ENCLANCHER UNE DÉMARCHE DE PROJET EN GARE, L'ÉQUIPE
CHERCHE À DÉTECTER LES CONTROVERSE. AUTOUR DE QUELS THÈMES
CLIVANTS PEUT-ON DÉVELOPPER UNE VISION POSITIVE OU NÉGATIVE DE
LA GARE ? POUR STIMULER CETTE RÉFLEXION, LES RÉSIDENTS ÉCHANGENT
AVEC LES AGENTS ET LES USAGERS AUTOUR DE VISIONS EXTRÊMES : LA GARE
«DIGITALE», LA GARE «100% PARKING» ...

POUR QUE LA DÉMARCHE SOIT
COMPRÉHENSIBLE POUR LES USAGERS
ET ACTEURS LOCAUX, LES RÉSIDENTS
ORGANISENT DES TEMPS DE
PRÉSENTATION PUBLIQUE DE LA
RÉSIDENCE AUTOUR D'UN APÉRO.
L'OCCASION DE CROISER LES POINTS
DE VUE ET DE TOUCHER UN PUBLIC
PLUS LARGE.

ACTIONS ÉCHELLE 1



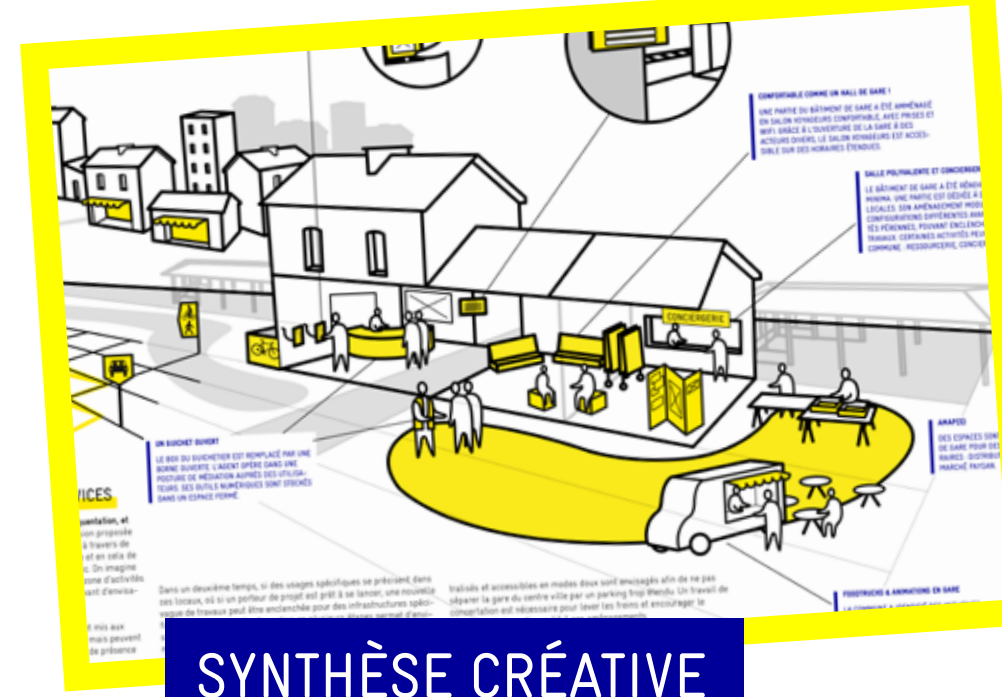
POUR SUSCITER UNE RÉACTION, CERTAINS
PROTOTYPES REQUIÈRENT UNE ACTION
ÉVÉNEMENTIELLE, AVEC UNE PARTICIPATION
DU PUBLIC. C'EST LE CAS DU TEST SUR LES
MOBILITÉS DOUCES EN GARE DE L'HERMITAGE,
OÙ L'ON TESTE LA JONCTION ENTRE LE PARKING
ET LA GARE EN VÉLOS ET TROTINETTES
ÉLECTRIQUES.

CERTAINES EXPÉRIMENTATIONS SOULEVANT L'ENTHOUSIASME
D'ACTEURS LOCAUX, CURIEUX D'INVESTIR LA GARE MAIS FREINÉS
PAR LES PROCÉDURES COMPLEXES POUR Y PARVENIR. C'EST LE
CAS DE L'ASSOCIATION CEHAP, QUI PROPOSE DE PROLONGER
L'EXPÉRIMENTATION AUTOUR DE LA ZONE DE LIBRE ÉCHANGE
EN GARE, NOTAMMENT À TRAVERS LE DON DE LIVRES.

PASSER LE RELAIS ?



SYNTHÈSE CRÉATIVE



À L'ISSU DES EXPÉRIMENTATIONS RÉALISÉES EN SEMAINE 2 ET 3,
LES RÉSIDENTS FORMALISENT 3 PROPOSITIONS POUR L'AVENIR DES
GARES TER BRETONNES. CE NE SONT PAS DES MODÈLES FIXES, MAIS
DES COMBINAISONS DE FONCTIONS (CERTAINES CLASSIQUES, D'AUTRES
NOUVELLES). CES PLANS DES USAGES RESSONT LA GARE DANS SES
PARTICULARITÉS LOCALES, ET IMPLIQUENT UNE COOPÉRATION POUSSÉE
ENTRE LES ACTEURS LOCAUX ET LES OPÉRATEURS DE TRANSPORT.

LES ÉTAPES CLÉS POUR DÉPLOYER LA MÉTHODE DE LA RÉSIDENCE

COMPTE-RENDU DE LA RÉSIDENCE EN IMAGES