

# Les commerces et services dans les pôles d'échanges



## Mémoire de recherche

Tuteur: M. BAPTISTE

**Pascale POULAIN**  
Magistère Aménagement

**2004**

Je tiens à remercier toutes les personnes rencontrées qui m'ont permis d'appréhender les pôles d'échanges urbains dans sa complexité :

- **Hervé BAPTISTE**, mon directeur de recherches
- **Jean-claude BUISSON**, chargé de l'aménagement à l'ACOG

Ainsi que les professeurs et les bibliothécaires du C.E.S.A. pour leur aide précieuse dans mes recherches.



Remerciements	1
Introduction	2
<b>PREMIERE PARTIE : le pôle d'échanges et ses commerces et services</b>	<b>2</b>
<b>A. Introduction</b>	<b>3</b>
<b>B. Les pôles d'échanges urbains</b>	<b>4</b>
1. Des définitions multiples	4
2. Des pôles d'échanges à l'intersection des réseaux	5
3. Les différents types de pôles	7
a. Les typologies de pôles d'échanges	7
b. Les pôles d'échanges concernés par cette recherche	7
4. La configuration des pôles d'échanges	8
<b>C. Le développement des commerces et services dans les pôles d'échanges</b>	<b>11</b>
1. De nouvelles activités dans les pôles d'échanges	11
a. Des activités intégrées progressivement dans les gares	11
b. Des activités plus récentes dans les stations de métros et de R.E.R.	13
2. Un retard comparé au Japon et à la Norvège	14
a. Des espaces commerciaux développés au Japon	15
b. Des acteurs à la fois ferroviaires et commerciaux	16
<b>D. Les caractéristiques de ces activités</b>	<b>18</b>
1. Vers une typologie des commerces et services	18
a. Trois types de services prédominants	18
b. Un choix nécessaire entre tous ces services	19
c. La forme de ces activités	21
2. Une clientèle spécifique	22
3. La topologie de ces services	23
<b>E. Conclusion</b>	<b>26</b>
<b>DEUXIEME PARTIE : les interactions entre le pôle d'échanges et les commerces et services</b>	<b>27</b>
<b>A. Introduction</b>	<b>28</b>
<b>B. Les impacts du pôle d'échanges sur les commerces et services</b>	<b>29</b>
1. Entre étanchéité et perméabilité	29
2. Aspects architecturaux	31
a. Une architecture extérieure symbolique	31
b. La configuration des lieux	32
c. La dimension sensible des pôles d'échanges	35
3. Les services de transport	37
4. Des informations complémentaires	38
5. Sécurité et nettoyage	40
a. La sécurisation des espaces	40
b. Une gestion de la propreté inégale	42
6. Logique des acteurs	43
7. Synthèse	44

<u>C. Les impacts des commerces et services sur les pôles d'échanges</u> .....	45
1. <i>D'un espace de transit à un espace d'accueil</i> .....	45
2. <i>Un poids économique considérable</i> .....	48
a. Les redevances et loyers payés .....	48
b. Les répercussions sur le pôle d'échanges .....	50
3. <i>La maîtrise de son temps</i> .....	51
4. <i>Un effet rassurant sur les usagers</i> .....	54
5. <i>Une vocation sociale envers les sans-abri</i> .....	55
6. <i>Synthèse</i> .....	58
<u>D. Conclusion</u> .....	59
 <u>TROISIEME PARTIE : vers une meilleure intégration urbaine des pôles d'échanges ?</u> .....	60
<u>A. Introduction</u> .....	61
<u>B. Qu'entend-t-on par intégration urbaine ?</u> .....	61
<u>C. Vers un artefact d'espace urbain</u> .....	64
1. <i>Des similitudes visuelles entre ces deux espaces</i> .....	64
2. <i>Des pratiques spatiales et sociales semblables</i> .....	66
<u>D. Une nouvelle centralité commerciale</u> .....	68
1. <i>Concurrence avec les commerces du quartier</i> .....	68
2. <i>Complémentarité entre les commerces du quartier et du pôle</i> .....	69
<u>E. Un relais fonctionnel de la ville</u> .....	71
1. <i>Des partenariats avec la ville</i> .....	71
2. <i>Des services en cohérence avec la politique urbaine</i> .....	72
<u>F. Conclusion</u> .....	74
 Conclusion .....	75
Bibliographie .....	76
Sigles .....	79
Table des illustrations .....	80

Depuis la fin du XX<sup>ème</sup> siècle, les pôles d'échanges urbains se sont développés sur le territoire français de manière progressive et constituent aujourd'hui des emprises spatiales importantes, notamment dans la région Ile-de-France. Ce site intermodal a donc été l'objet de plusieurs recherches en aménagement du territoire au vu de ses répercussions sur l'environnement urbain. Pour la plupart, ces recherches ont été réalisées dans le but de donner une définition du pôle d'échanges, d'établir des typologies ou de connaître ses impacts sur son environnement.

Cependant, les commerces et services nous semblent aussi constituer un point important dans cette réflexion sur les impacts du pôle d'échanges sur le milieu urbain. Ces activités s'implantent de plus en plus dans ces espaces de connexion en raison du flux considérable de voyageurs qui constituent autant de clients potentiels. Pourtant, si le pôle d'échanges est souvent défini sous l'angle des moyens de transports, les fonctions commerciales et de services sont rarement citées comme partie intégrante de ce site. Elles sont souvent considérées comme des éléments annexes au pôle d'échanges et sans impacts réels sur ce dernier. Ces travaux de recherche ont donc pour objectif de démontrer que les commerces et services ont une place au sein de ce site, même secondaire, qui doit être prise en considération au vu de leurs impacts sur le pôle d'échanges et plus globalement sur l'environnement urbain.

Dans cette optique, nous proposons un déroulement de la recherche en trois temps. Tout d'abord, la notion de pôle d'échanges doit être explicitée au vu des recherches existantes pour mieux appréhender le contexte dans lequel s'inscrit le développement des commerces et services. Ainsi, les spécificités de ces activités pourront être mises en relation avec les caractéristiques du pôle d'échanges. Cette première partie est un préalable nécessaire à la réflexion sur les interactions entre le pôle d'échanges et les commerces et services qui constitue notre deuxième temps. Nous insistons sur les impacts du pôle d'échanges sur ces activités avant d'aborder la question de la *réci-proque*, en raison de leur influence sur le développement des commerces et services. L'étude des impacts de ces activités sur leur environnement proche constitue ensuite le point important de cette partie en montrant que les commerces et services ont une place qui se justifie au sein des pôles d'échanges. Cette hypothèse est alors corroborée par la troisième partie qui met en évidence les répercussions positives de ces activités sur l'intégration du pôle d'échanges dans son environnement urbain.

De par la complexité de cette problématique, des choix méthodologiques ont été nécessaires afin de clarifier ce travail de recherche. Tout d'abord, seuls les pôles d'échanges intégrant des réseaux ferrés (train, métro, R.E.R.) sont étudiés dans ce mémoire. De plus, nous avons ciblé les exemples de pôles d'échanges urbains sur la région Ile-de-France en raison de leur concentration et de leur diversité sur cet espace. Cette échelle nous permettait de mettre en avant la question des commerces et services dans des contextes différents, en fonction des pôles d'échanges évoqués. Enfin, nous avons également pris le parti d'intégrer les commerces et services dans la définition du pôle d'échanges et sa délimitation spatiale puisque nous voulions démontrer ses impacts en tant qu'élément à part entière de ce site. Cependant, nous avons rencontré quelques limites dans ce travail de recherche liées notamment à la variété des pôles d'échanges qui est un obstacle à la généralisation des impacts des commerces et services sur ces derniers ainsi que sur leur intégration urbaine. Les points soulevés dans ce mémoire restent donc des hypothèses émises sur la région Ile-de-France.

## **PREMIERE PARTIE**

---

### **Le pôle d'échanges et ses commerces et services**

Avant d'aborder la question des commerces et services, nous allons redéfinir plus explicitement l'environnement dans lequel ils se situent : le pôle d'échanges. En effet, le pôle d'échanges est un espace complexe <sup>car</sup> à définir et à délimiter qui a été l'objet de nombreuses recherches sans aboutir à une approche exacte de toutes ses dimensions. Notre objectif n'est pas de regrouper toutes les définitions émises par les chercheurs de manière exhaustive ni de formuler une nouvelle approche du pôle d'échanges. En fait, il s'agit de révéler plusieurs facettes du pôle d'échanges pour comprendre le développement des commerces et services dans ces lieux.

Ces activités économiques prennent de plus en plus d'ampleur dans les pôles d'échanges même si leur développement a été progressif ~~dans ces lieux~~. Il est donc nécessaire de s'interroger sur l'origine de leur apparition et comparer cette évolution des pôles d'échanges avec d'autres pays où la fonction commerciale est en expansion. Cet historique nous permettra de recadrer la place des commerces et services dans le temps pour montrer aujourd'hui leurs spécificités liées à leur environnement, le pôle d'échanges. En s'appuyant sur les recherches et des observations personnelles, nous tenterons donc de mettre en avant les caractéristiques des commerces et services afin de mieux appréhender par la suite leurs impacts sur le pôle d'échanges.

**Questionnements :**

- **Qu'est-ce qu'un pôle d'échanges ?**
- **Quand se sont développés les commerces et services dans ces lieux ?**
- **Quelles sont les principales caractéristiques de ces commerces et services ?**

## B. Les pôles d'échanges urbains

Dans les années 1980, le pôle d'échanges devient une réalité avec l'essor du train à grande vitesse (TGV) mais aussi avec la volonté des élus de villes moyennes de concentrer les différents modes de transports dans un même lieu. Sujet de multiples recherches, il reste encore une notion floue et complexe pour la plupart des chercheurs autant au niveau de sa définition que de sa délimitation.

### 1. Des définitions multiples

Le concept des pôles d'échanges a été maintes fois défini par les chercheurs dans le but de mieux appréhender ses différentes facettes. Pour retrouver ces définitions, il a fallu d'abord se référer aux diverses terminologies<sup>1</sup> qui concernent ce terme : « point de réseaux », « complexe d'échanges », « pôle multimodal », « lieu-mouvement »,... Elles dépendent à la fois du rôle assumé par l'équipement (transport, multimodalité, ...), des services qui lui sont associés et de son lien avec le tissu urbain. Ces différentes appellations montrent d'emblée la complexité de l'objet étudié et des enjeux qu'il recouvre.

La notion de pôle d'échanges est indissociable de celle d'intermodalité. Le Groupement des Autorités Responsables des Transports (G.A.R.T.) essaie ainsi de donner une définition précise et restrictive en s'appuyant sur l'intermodalité : « aménagement impliquant au moins deux modes de transports en commun ou deux transporteurs différents, et qui vise à favoriser les pratiques intermodales de transports collectifs. Il doit par ailleurs faciliter l'accès des réseaux de transports en commun aux utilisateurs de tous les modes de transports (automobile, taxis, deux-roues, marche à pied) ».

Globalement, ce terme renvoie à un lieu de transfert modal qui facilite les échanges vers les transports en commun. Dans ce sens, ces pôles multimodaux sont essentiellement localisés dans les milieux urbains où les politiques publiques favorisent le développement des transports en commun et la pratique de l'intermodalité. Cette recherche est donc ciblée sur les pôles d'échanges urbains, autrement dit situés en ville.

A travers les définitions des chercheurs, on s'aperçoit que certaines propriétés sont mises en avant selon l'appellation retenue. Ainsi le terme « pôle multimodal » insiste sur la fonction du pôle qui est de renforcer et de faciliter l'intermodalité sur le territoire. Avec la notion de « point de réseaux », on introduit plutôt le pôle d'échange comme un lieu de structuration de l'espace urbain à travers ses points de branchement aux réseaux. Enfin, le « pôle d'échanges » réfère à un ou plusieurs espace(s) construit(s) rassemblant plusieurs moyens de transports tandis que le « lieu-mouvement » renvoie davantage à un espace de rencontre de ces usagers.

Pour résumer, le pôle d'échanges est le lieu vers lequel convergent et où se connectent différents réseaux et modes de transports : le lieu de la rupture de charge entre ces modes de transports, l'espace de la correspondance. C'est le lieu destiné à assurer le transit des voyageurs allant d'un mode de transports vers un autre et à répondre aux besoins et règles de fonctionnement propres à chaque réseau. Il est en même temps un espace de communication en tant que lieu de pratiques et d'interactions sociales.

---

<sup>1</sup> Dans son étude *Représentation cartographique des pôles d'échanges dans l'agglomération marseillaise* (Cahiers VTM 2001), M. CHIAPPERO a recensé dans l'agglomération marseillaise 28 termes différents pour renvoyer à la notion de pôle d'échanges.



Bien que ces définitions soient proches de la réalité, on constate que les commerces et services n'entrent généralement pas en ligne de compte exceptés parfois les services attachés aux transports. La vocation transport est mise en avant dans ces lieux et reste la fonction première des pôles d'échanges même si on peut observer le développement de ces activités sur ces sites.

## 2. Des pôles d'échanges à l'intersection des réseaux

De par sa définition, le pôle d'échanges se situe à l'intersection de plusieurs réseaux de transports en commun et individuels. Rappelons que les modes de transports collectifs concernent principalement les avions, les trains (Train Express Régional, Réseau Express Régional, ...), les métros, les tramways et les bus tandis que les moyens individuels sont surtout les automobiles, les deux-roues ou la marche à pied. Par cette proximité des modes de transports, le pôle multimodal va permettre de limiter la rupture de charge entre les correspondances.

Actuellement, nous sommes dans un contexte où la politique des transports est élaborée en faveur des transports collectifs et des pratiques intermodales dans les villes, grâce à des outils tel que le Plan des Déplacements Urbains (PDU). Ce document stratégique s'engage sur des objectifs et des lignes d'actions visant notamment à développer l'offre alternative à la voiture comme dans l'agglomération nantaise<sup>2</sup>. Il s'agit de favoriser les transports collectifs, la multimodalité et les circulations douces (vélo, marche à pied) afin de limiter l'usage de l'automobile. Dans ce contexte, le pôle d'échanges s'inscrit parfaitement dans la volonté municipale et fait partie d'un des objectifs nantais qui est de « poursuivre l'amélioration des connexions avec les réseaux de transports collectifs départementaux, régionaux, nationaux et internationaux » (extrait du P.D.U. de l'agglomération nantaise).

D'après les données statistiques de l'Institut National de Recherche et d'Etudes sur les Transports et leur Sécurité (INRETS), les réseaux de transports collectifs représentent une part croissante des investissements dans les transports. Même si la pratique de ces transports reste inférieure à celle de l'automobile, elle devient plus courante dans les habitudes des personnes surtout lorsque la ville subit de fortes congestions tel qu'à Paris. Depuis 30 ans, les réseaux se sont considérablement modifiés avec une offre de transport doublée en moyenne (environ 110km de réseau par habitant) et des modes de transports collectifs diversifiés<sup>3</sup>. Les déplacements via les transports en commun sont toutefois essentiellement intra-urbain comme nous pouvons le constater en Ile-de-France, sur le diagramme suivant.

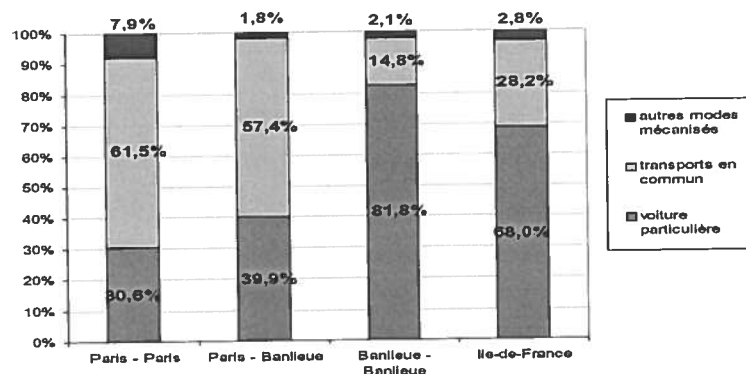


Figure 1 : Répartition modale des déplacements par type de liaisons (1997)

<sup>2</sup> Plan des Déplacements Urbains 2000-2010 : concilier ville mobile et ville durable - AURAN, 2000

<sup>3</sup> 1973-2003 : La transformation des transports publics urbains – extrait de la revue TEC n°177, mai/juin 2003

Les pôles d'échanges ont donc un rôle primordial à jouer puisqu'ils vont permettre entre autres de relier les réseaux de transports collectifs sur un territoire. Dans la région Ile-de-France, ces points de connexion sont particulièrement nombreux au vu de la quantité de réseaux de transports en commun<sup>4</sup> :

- *Train* : 1286 km, 5000 trains, 208 gares hors R.E.R.
- *Métro* : 211 km de lignes, 14 lignes et 180 stations
- *R.E.R.* : 580 km, 5 lignes, 230 gares
- *Tramway* : 205 km, 2 lignes, 34 stations
- *Bus* : 18417 km, 1254 lignes, 7400 véhicules



**Figure 2 : De nombreux réseaux de transports en Ile-de-France (1998)**

Le regroupement de ces réseaux collectifs donne lieu à d'importants complexes d'échanges notamment au niveau des aéroports Roissy Charles de Gaulle et Orly, des gares intra-muros et de banlieue, des stations de métro et R.E.R. ou des stations de tramway. Selon le Syndicat des Transports Parisiens, 140 pôles d'échanges auraient été identifiés dans cette région en 2000.

Ces pôles d'échanges ont donc une emprise spatiale non négligeable dans cette région et plus généralement dans les grandes villes au vu des différents réseaux de transports connectés. Cette emprise est d'autant plus importante que des espaces sont attribués aux commerces et services. A titre d'exemple, les pôles d'échanges de La Défense et de Châtelet-les-Halles ont tous deux une superficie dépassant une dizaine d'hectares comprenant les moyens de transport et des commerces et services. En conséquence, ces lieux ont un impact sur le territoire à prendre en compte notamment sur le milieu urbain ce qui explique les nombreuses recherches exécutées sur le thème des pôles d'échanges et de leur intégration urbaine.

<sup>4</sup> Jean-Paul Huchon se donne trois ans pour améliorer les transports en Ile-de-France – extrait du journal « Le Monde », 25/10/2001

### **3. Les différents types de pôles**

#### **a. Les typologies de pôles d'échanges**

Les complexes d'échanges peuvent revêtir des aspects différents et sont loin d'être tous identiques, ce qui contribue à leur complexité. Dans ce sens, des typologies ont été élaborées dans le but de classer ces pôles d'échanges dans des catégories. Actuellement il n'existe pas de typologie unique et partagée par tous les chercheurs néanmoins on peut regrouper celles qui ont été définies en deux grandes familles : celle qui relève d'une logique transport, et celle l'appréciant en tant qu'objet urbain<sup>5</sup>.

Dans la première catégorie, les pôles d'échanges peuvent être définis en fonction de l'offre de transport<sup>6</sup> c'est-à-dire à partir du mode de transport présent. GODARD détermine les classes en fonction des combinaisons modales réalisées sur le site telles que le type Fer/ Bus/ Voiture (FBV), le type Fer/ Bus (FB), ... Ces lieux peuvent aussi être distingués selon l'usage du transport<sup>7</sup>, par GREBERT et ALII. Ces chercheurs ont réalisé un classement des pôles d'échanges en fonction de leur fréquentation et de la population de leur aire d'attraction, à travers l'exemple des gares dans la région tourangelle.

Considérant le pôle d'échanges comme un objet urbain, sa typologie peut être liée à sa localisation dans l'espace urbain<sup>8</sup> selon SAID et ALII. Trois catégories de localisation sont ainsi définies en fonction de l'importance la centralité des pôles d'échanges et du fonctionnement des quartiers : station avec centralité plus ou moins forte, station de quartier résidentiel et station périphérique et/ou intercommunale. Cette typologie peut aussi avoir trait au tissu urbain et à ses interactions avec le site<sup>9</sup> d'après BOURGEOIS et ALII. Ces chercheurs définissent des typologies selon les situations urbaines des gares, avec une première classe sur la typologie selon la place du réseau (gare principale d'une grande ville, gare de ville moyenne, gare terminus) ou selon les objectifs urbains poursuivis (« gares-obstacles », gare articulée sur le centre commerçant, gare-liaison urbaine, gare-pôle urbain).

A ces typologies, on pourrait ajouter une troisième famille : le pôle d'échanges en tant que lieu de services. Il existe peu de typologies entrant dans cette catégorie néanmoins l'un d'elle est soulignée par F. BOURGEOIS et ALII. Il s'agit d'un classement des opérations urbaines aux abords des gares selon les époques.

#### **b. Les pôles d'échanges concernés par cette recherche**

Concernant cette recherche, nous avons pris le parti de déterminer les pôles multimodaux selon le mode de transport prédominant dans cet espace, sans faire de distinction par leur localisation dans la ville, c'est-à-dire en désignant des lieux tels que la gare, l'aéroport, la station de métro ou de R.E.R. ou le parc-relais. Cette désignation permet de faciliter l'analyse de ces lieux avec un repère spatial lisible de tous : le bâtiment d'accueil des usagers

<sup>5</sup> *Bibliographie commentée sur l'intégration urbaine des pôles d'échanges* - M. SAHABANA et A. MOSNAT - CERTU, 2002

<sup>6</sup> *Pôles d'échanges actuels et en projets dans l'aire métropolitaine marseillaise* - X. GODARD - Cahiers Villes et Territoires Méditerranéens (VTM), 2001

<sup>7</sup> *Les petites gares du périurbain en région tourangelle* - J. GREBERT, F. TOUPIN, J.M. BEAUVAIS - PREDIT, Paris, 1999

<sup>8</sup> *Etude densification et de valorisation des quartiers autour des stations de transport en commun* - V. SAID, V. SANTOIRE, D. HENGOAT - IAURIF, Paris, 2001 (2 tomes)

<sup>9</sup> *Les gares, locomotives du développement urbain* - F. BOURGEOIS, J.R. BARTHELEMY, M. LIOTARD, P.GUYON, Plan Urbain, Paris, 1997 (2 tomes)

(aéroport, gare, etc.). Élément concret, structurant, inamovible, il concentre autour de lui les fonctions du pôle d'échanges et est susceptible de pouvoir regrouper les services mutualisés des transporteurs présents sur le site.

La diversité des réseaux présents dans la ville engendre des pôles d'échanges entièrement différents selon le mode de transports prépondérant. Tous ne présentent pas la même logique de fonctionnement ni le même intérêt dans cette recherche. Celle-ci porte donc spécifiquement sur les pôles basés sur les réseaux ferrés, que ce soient des gares (terminus ou de transit) gérés par la SNCF, des stations de métro ou de R.E.R. gérés par des autorités organisatrices telles que la RATP (Ile-de-France), la SNCF, la SYTRAL (Lyon), ... où l'essor des commerces et services est plus important. Ces réseaux se sont beaucoup développés en France et sont donc l'objet de points de connexion avec d'autres moyens de transports (tramway, bus, automobiles, taxis, deux-roues, marche à pied). Permettant des trajets de longue distance, ils sont recherchés par les usagers dont le rayonnement des déplacements a augmenté au fil des siècles. Ces moyens de transports sont très fréquentés ce qui offre une situation idéale pour l'activité commerciale.

A contrario, nous ne retiendrons pas les pôles d'échanges avec uniquement des lignes de bus et de tramway car ou avec des parcs relais. En effet, ces zones de transports engendrent rarement des flux suffisamment importants pour accueillir plusieurs commerces & services. Quant aux aéroports, les flux de voyageurs sont considérables mais ils sont cloisonnés par les différentes étapes de l'embarquement de telle sorte que tous les usagers ne peuvent pas accéder à l'ensemble des commerces dès leur entrée dans le bâtiment. De plus, ces commerces sont divisés en deux catégories : les commerces taxés et les « duty free » (détaxés), et ces derniers ne sont accessibles qu'avant l'embarquement dans l'avion ce qui laisse peu de temps pour les achats. Enfin, cette étanchéité du pôle d'échanges limite les interactions entre les commerces et services et la ville, le sujet de cette recherche.

*existent encore ?*

#### 4. La configuration des pôles d'échanges

La configuration des complexes d'échanges est tributaire des modes de transports présents sur le site. Nous considérons les pôles multimodaux basés autour des réseaux collectifs ferrés ce qui va induire qu'ils vont participer à la délimitation de ce site. L'emprise des pôles d'échanges est le résultat de la concentration des réseaux connectés et dans ce sens elle va se traduire par des espaces de transports différenciés qui constituent la structure modale du site.

La structure modale des pôles multimodaux peut se matérialiser de multiples manières :

- **horizontale** : une juxtaposition des modes de transports
- **verticale** : une superposition des réseaux
- **allier les deux représentations** horizontale et verticale

Cette configuration dépend du type de réseau présent qu'ils soient de surface (train, bus,...) ou souterrain (métro, R.E.R.). Elle varie également en fonction du marché foncier puisqu'en cas de foncier indisponible ou trop cher, les pôles d'échanges auront tendance à concentrer les réseaux dans une structure verticale pour limiter l'emprise. Dans la région parisienne, les pôles d'échanges sont ainsi essentiellement des structures verticales au vu du coût foncier et d'un tissu urbain dense. Généralement on trouve plutôt des structures modales alliant les deux représentations avec un espace vertical constitué des réseaux ferrés (train, métro, R.E.R.) et un espace horizontal incluant des réseaux collectifs (tramway, bus) et individuels (automobile, taxis, deux-roues, piétons).

A titre d'exemple, ce pôle d'échanges (gare de Lyon) est le point de connexion de plusieurs moyens de transports (train, métro, bus, automobile, deux-roues, marche à pied) qui vont délimiter ce complexe d'échanges au niveau horizontal et vertical.

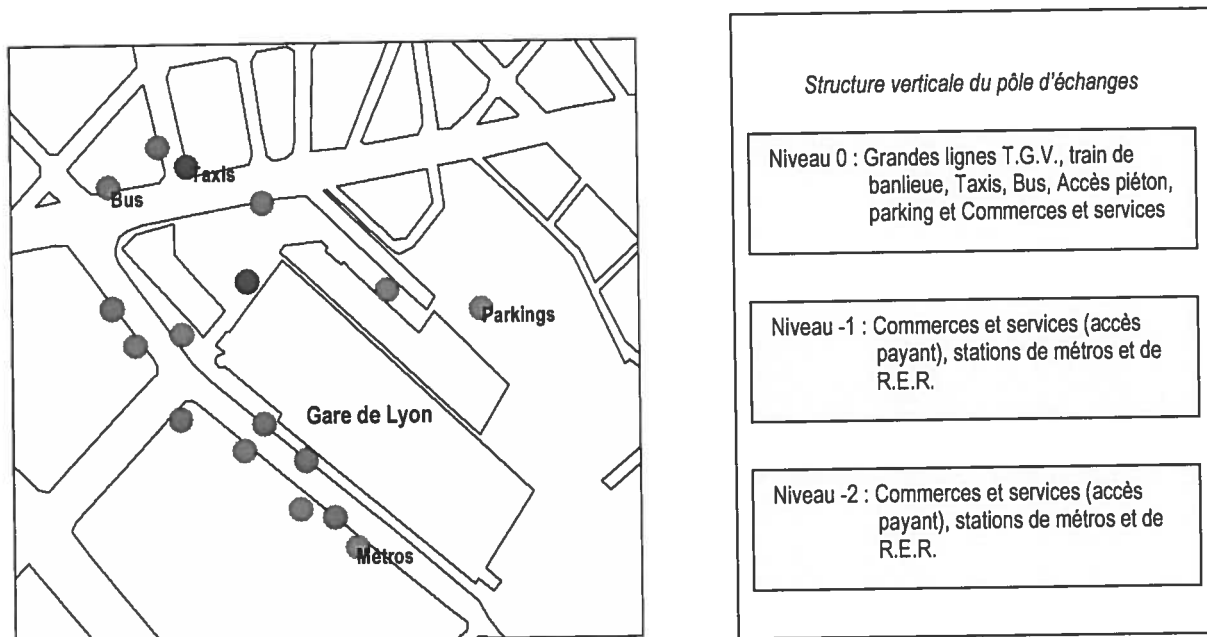


Figure 3 : La structure modale du pôle d'échanges

Au centre de ce pôle, la gare est un monument emblématique et visible de tous qui permet aux usagers de reconnaître l'espace de l'intermodalité. D'ailleurs des travaux d'aménagement peuvent permettre de revaloriser son aspect extérieur et améliorer sa perception par les voyageurs.



Figure 4 : La gare de Lyon (Paris)

La structuration des pôles d'échanges joue un rôle important dans la gestion des flux et peut devenir un avantage comme un inconvénient si elle n'est pas cohérente. Dans certains pôles, on peut constater un manque de lisibilité, un effet labyrinthe, une capacité insuffisante voire de l'insécurité liés directement à la configuration de cet espace. En effet, les espaces intermédiaires entre les modes de transports vont être déterminés par l'agencement des points d'accès aux réseaux et vont influencer la perception des usagers. A savoir, des espaces étroits et sinueux entre les zones de transports vont donner une impression d'insécurité et de labyrinthe aux voyageurs et ce stress peut les amener à ne plus fréquenter ces lieux s'il est trop important. La structure du pôle d'échanges peut donc avoir des impacts sur sa fréquentation s'il est perçu négativement par les usagers et avoir des retombées négatives sur son activité économique tant du point de vue des transports que des activités connexes.

Depuis l'apparition des commerces et services, la délimitation des pôles d'échanges soulève des débats à savoir doit-on prendre en compte les fonctions commerciales dans le périmètre de ces pôles ? A l'origine, les pôles d'échanges concernaient uniquement les zones de transport à proprement dites mais l'essor des commerces et services a nécessité de réfléchir aux limites de ces espaces. Considérant le pôle d'échange dans sa logique de transport et commerciale, nous prenons le parti d'intégrer dans l'espace du pôle d'échanges les commerces et services qu'ils soient situés dans le même bâtiment (gare par exemple) ou dans une structure annexe, reliée physiquement par un cheminement, tel qu'un centre commercial. Dans ces deux cas, les commerces et services sont fortement liés aux zones de transport et ont des répercussions sur leur environnement c'est-à-dire sur le pôle d'échanges et le quartier ce que nous verrons par la suite.

## C. Le développement des commerces et services dans les pôles d'échanges

Dans les références étudiées, les commerces et services ne sont pas toujours les termes utilisés pour se référer à ces notions. Ainsi L. GILLE<sup>10</sup> associe souvent ces activités à des « espaces de transaction » ou des « places d'échanges ». Nous pouvons distinguer préalablement les notions de commerce et de service à travers leur définition. Dans le Larousse (1989), le commerce est « une activité qui consiste en l'achat, la vente, l'échange de marchandises, de denrées, de valeurs, en la vente de services ». En économie, le commerce appartient au secteur de la vente et de la distribution des produits finis. Par contre le service est considéré comme un « organisme public ou privé qui assure une activité d'intérêt général » (Larousse, 1989). Ce dernier terme peut souvent prêter à confusion dans les ouvrages car pour certains chercheurs il inclut les commerces.

### 1. De nouvelles activités dans les pôles d'échanges

Nous allons rappeler l'évolution des pôles d'échanges basés autour des gares et des stations de métro et de R.E.R. afin de mieux comprendre dans quel contexte s'insère le développement de ces nouvelles activités. En effet les commerces et services ont eu une évolution différente si l'on considère les gares ou les stations de métro et de R.E.R..

#### a. Des activités intégrées progressivement dans les gares

Les toutes premières lignes de chemin de fer, construites en 1830, sont avant tout destinées au transport de marchandises et de matière première. Les voyageurs n'y circulent qu'à partir de 1832. Il n'y a d'ailleurs pas de voitures spéciales pour les voyageurs et il n'existe pas encore de gare susceptible d'accueillir des voyageurs mais un simple lieu de chargement et de déchargement, accompagné d'un bureau : « l'embarcadère ». Le terme de gare n'entrera dans les mœurs que dans les années 1860. Avec l'inauguration de la ligne de Paris au Pecq (1837), le chemin de fer entre véritablement dans les usages. Les réseaux vont se développer en réseau étoilé convergeant vers Paris (Etoile de Legrand) et recouvrir peu à peu le territoire français. Le chemin de fer devient un transport de masse puisqu'on passe de 4 millions de voyageurs par an en 1837 à 260 millions un siècle plus tard.

Un évènement va marquer le réseau ferroviaire et plus particulièrement les gares dans les années 1860 : le libre accès des quais. Jusqu'alors, les voyageurs français devaient séjourner dans la salle d'attente dont ils n'étaient autorisés à sortir que lors de l'arrivée des trains. En Grande Bretagne, au contraire, les voyageurs attendaient directement sur les quais. Ce modèle va être transposé en France avec les circulaires ministérielles de 1863 et 1866 qui invitent les compagnies à autoriser les voyageurs à accéder aux quais sans passer par les salles d'attente. Cet usage des quais ne sera entériné qu'en 1885 par arrêté ministériel. La conséquence de ce changement d'usages sur les gares est importante. Alors que les salles d'attente occupaient une surface considérable dans les premières générations de gares, elles deviennent des locaux annexes, moins vastes, et dès lors l'espace gagné va être affecté au vestibule. Ainsi la « salle des pas perdus », espace d'attente des trains, va être élargie et va commencer à accueillir des services liés au transport tels que les guichets pour la vente de billets, le service des consignes, la bouilloterie (chauffage des voyageurs) mais aussi des activités annexes comme un buffet, une buvette, le débit de tabac, le service des bains publics et des douches, ...et une bibliothèque (librairie) dont la société Hachette va en acquérir le monopole en 1852.

<sup>10</sup> Transition et transaction : pôles et places d'échanges - L. GILLE, P. MATHONNET - Ed. SIRIUS, 1997

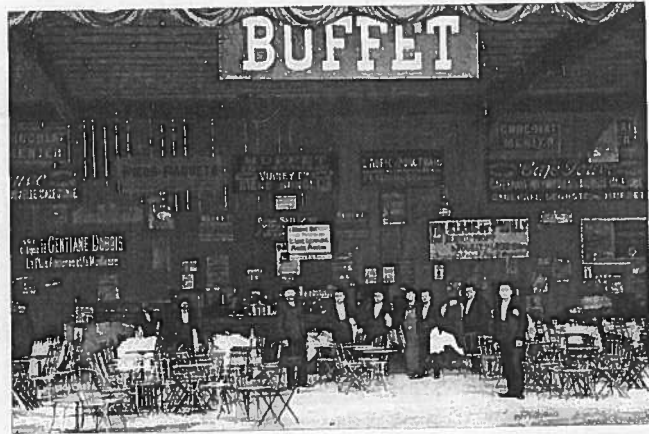


Figure 5 : La vente ambulante de journaux et le buffet de gare

Avec le développement de l'automobile au milieu du XXe siècle, les chemins de fer vont perdre de leur prestance et de leur monumentalité. Dans les années 1980, l'arrivée du Train à Grande Vitesse (TGV) mais aussi des réflexions engagées depuis quelques années sur les déplacements et l'étalement urbain, les transports en commun et la multimodalité ont rappelé l'existence des gares et leur potentiel de complexe d'échanges. Ce nouveau regard porté sur la gare comme pôle multimodal a fait émerger de nouveaux projets où les commerces et services sont intégrés dans les structures d'accueil des voyageurs tel que dans la gare Montparnasse, première gare réaménagée à la suite du TGV. En 1987, cette gare a été remaniée par l'Agence des gares pour accueillir les voyageurs arrivant en métro et en bus, et a retrouvé une façade emblématique grâce à la construction de la « porte Océane », grande verrière encadrée par deux tours et ouverte sur la ville. Les projets de réaménagement ou d'aménagement des gares vont aussi se baser sur cette architecture lumineuse pour le confort des voyageurs. Nous pouvons ainsi constater que les commerces et services qui étaient auparavant présents sous forme de stands amovibles (hormis le buffet de gare) sont désormais pris en compte dans l'architecture interne de ces lieux sous forme de galeries marchandes avec des locaux permanents.



Figure 6 : Les locaux permanents dans les gares



Ce changement montre que ces activités ont une place reconnue par les acteurs du transport. A partir de 2000, la SNCF va ainsi consacrer 500 millions de francs à divers projets de modernisation dont un tiers pour des opérations de confort<sup>11</sup>. On constate donc que le confort des voyageurs est pris comme un élément essentiel à améliorer pour satisfaire la clientèle, incluant l'aménagement des commerces et services. D'ici 2006, 40 000m<sup>2</sup> de commerces et services vont ainsi être aménagés dans des lieux réservés avant aux guichets de vente de billets dans les gares parisiennes<sup>12</sup>.

De plus la filiale commerciale de la SNCF (A2C) est chargée de la commercialisation et de la concession des commerces et services dans les gares. La présence de cet acteur révèle les enjeux qui se dessinent autour des commerces et services.

## **b. Des activités plus récentes dans les stations de métros et de R.E.R.**

Face à la congestion chronique de la capitale, le projet d'un transport collectif souterrain voit le jour en 1897 quand le baron EMPAIN et sa société se voient confier la réalisation des premières lignes de métros par la ville. En raison de son succès, les lignes de métros vont se multiplier dans la région parisienne et se développer par la suite dans les grandes agglomérations en dehors de l'Ile-de-France, que ce soit à Marseille, Lyon (1978), puis Lille (1983), Toulouse (1993) et Rennes (2002) plus récemment. A contrario, le Réseau Express Régional n'est présent que sur la région parisienne. Ce concept s'appuie sur la rapidité des traversées de Paris avec peu de gares desservies. C'est en 1962 que débutent les premiers travaux des gares du réseau Express régional. Il s'agit de la construction de la station La Défense (Nanterre). Enfin la ligne A est inaugurée en 1977 avec la création des stations Châtelet, Gare de Lyon et Nation mettant en relation la banlieue Est et Ouest. En 2004, les lignes de métro se comptent désormais au nombre de 14 dans Paris et les lignes R.E.R. au nombre de 5. Dans les autres agglomérations, ces lignes de métro sont plus réduites d'un point de vue quantitatif (2 à 4 lignes).

Jusque dans les années 1970, les couloirs et accès des lignes de métro étaient essentiellement conçus comme des voies de circulation. Ils étaient dimensionnés de telle sorte que le flux des voyageurs ne pouvait qu'être dirigé dans un sens pour aller vers la station ou en sortir. La fonction de transit de ces lieux était clairement exprimée par son architecture. Depuis la création du métro, seule la société Hachette s'était développée sur ces lieux bénéficiant de l'exclusivité de la vente des ouvrages de presse, quotidiens et publications périodiques.

En 1969, Métrobus a proposé à la RATP, autorité organisatrice des réseaux de métro et de R.E.R. sur la région parisienne, d'implanter les premiers commerces sur son domaine. En 1970, la première ligne de R.E.R. (Saint Germain en Laye) est mise en service où 4 500 m<sup>2</sup> de surface restent inoccupées. Afin de les rentabiliser, la RATP décide d'y installer des points de vente et on y inaugure ainsi le premier centre commercial souterrain : La Défense (1972). L'arrivée de ces activités se concrétise en 1974 par la création de la société Promo-métro, filiale de la RATP, chargée de gérer les concessions commerciales sur ces lieux. Les commerces et services vont ainsi se développer dans les stations de métro et de R.E.R. sous des formes permanentes comme amovibles, sur les quais comme dans les couloirs. Il n'en est pas forcément de même dans les stations de métro des autres grandes villes déjà citées. En effet, le métro de Lille est un espace proprement réservé au transport : la publicité commerciale en est exclue et il n'y a pas de commerces et services, tout comme à Rennes.

<sup>11</sup> Gares et commerces : un mariage d'avenir - extrait de la revue « Le Rail » - février/mars 1999, n°73

<sup>12</sup> La ville entre en gare - extrait de la revue « Le Moniteur » - 26/09/2003



**Figure 7 : Les commerces et services dans les stations de métro**

Nous pourrions croire que le développement des commerces et services évolue dans le même sens dans les gares et les stations de métro/R.E.R. même si elles ont été plus précoces dans le premier type de pôle d'échanges. En effet, ces activités se localisent sur ces sites pour des raisons équivalentes dont la principale est que les pôles d'échanges brassent chaque jour un flux de voyageurs considérable qui représentent une clientèle potentielle pour ces commerces et services.

Toutefois les stations de métro et de R.E.R. possèdent des caractéristiques propres qui différencient la clientèle potentielle de ses commerces et services de celle des gares. En effet, les consommateurs doivent disposer d'un ticket pour pouvoir accéder à ces activités alors que dans les gares l'accès est libre depuis les années 1860. L'étanchéité du pôle d'échanges basé sur les métros et R.E.R. ne permet donc pas à n'importe quelle personne d'acheter les produits offerts dans ces lieux.

Dans les deux cas, nous pouvons constater que les commerces et services étaient déjà présents dans les gares et les stations de métros ou de R.E.R. avant qu'ils ne deviennent de véritables pôles d'échanges dans les années 1980. Pourtant cet essor paraît récent en raison de leur reconnaissance par les acteurs des pôles d'échanges qui veulent désormais les intégrer systématiquement dans ces lieux.

## ***2. Un retard comparé au Japon et à la Norvège***

En comparaison avec certains pays étrangers (Japon, Norvège), les commerces et services gardent une place relativement effacée dans les pôles d'échanges français. Dans ces pays, ces activités sont davantage développées au point de transformer les complexes d'échanges en véritables centres commerciaux. Cette différence tient du fait que les compagnies ferroviaires sont privées dans ces pays, et non publiques comme en France, et qu'elles détiennent à la fois des compagnies ferroviaires et commerciales pour avoir une activité économique plus fructueuse.

### a. Des espaces commerciaux développés au Japon

Dès les années 1920, les grandes sociétés ferroviaires privées du Japon s'approprièrent le grand magasin comme un moyen de fidéliser leurs clientèles respectives par la création d'une nouvelle « identification sociale »<sup>13</sup>, et l'enseigne remplaça bientôt la façade architecturée de la gare. Dès lors les grands magasins sont progressivement devenus des composantes à part entière de l'édifice ferroviaire pour former le bâtiment-gare (eki biru)<sup>14</sup>. Avec la croissance du trafic routier, ces gares se sont complexifiées au niveau de leur volumétrie et de leur structure interne. Elles sont alors devenues des mégastructures se déployant à l'horizontale et à la verticale, formant un pôle d'échanges de taille considérable. La réalisation des gares est conçue à une échelle supérieure de celle que l'on peut voir en France car ces lieux permettent d'accueillir un nombre plus important de personnes au vu de ses activités diversifiées.



Figure 8 : La gare japonaise (Tôkyô)

Les rapports des habitants avec la gare sont différents de ceux en France. En effet les japonais ne se rendent pas à la gare uniquement pour prendre le train mais aussi pour consommer toutes sortes de biens commerciaux. L'approche des transports est ainsi différente au Japon et pour F. ASCHER<sup>15</sup>, la philosophie des gares « ce n'est pas de prendre le train mais ce qu'on peut faire en prenant le train ». Cette perception de l'espace engendre une conception de la gare totalement divergente de celle en France où la vocation reste l'usage du transport. A Osaka, la gare Hankyu (quartier Umeda) devient ainsi une quasi-ville avec son centre commercial, Sanbangai, qui compte plus de 300 boutiques sur quatre niveaux, une rivière souterraine de 90 mètres de long, un théâtre, des restaurants, des banques. L'ensemble est situé sous une plate-forme ferroviaire au dessus de laquelle se trouve un parking de 600 places. A l'extrémité de cet ensemble se trouve un second centre commercial.

L'espace commercial Sanbangai est défini par une scénographie du parcours plus qu'à travers une forme architecturale construite. L'agrément du consommateur et voyageur semble constamment pris en compte afin de l'inciter à flâner et à consommer tout comme on le voit dans les centres commerciaux périphériques en France.

<sup>13</sup> Référence à Tardits, 1994

<sup>14</sup> *Du bâtiment-gare à la gare enclave, gare et métropolisation au Japon* de C. TIRY- extrait de « Gares et quartiers de gares : signes et marques » - actes INRETS n°77, 22 mars 1999

<sup>15</sup> *Transit- les lieux et les temps de la mobilité* - F. BELLANGER, B. MARZLOFF – Ed. de l'Aube



**Figure 9 : Le centre commercial Sanbangai et sa rivière souterraine (Osaka)**

Avec le développement des centres commerciaux, la gare japonaise semble perdre de son identité liée aux transports et peut même devenir difficile à repérer dans certains pôles d'échanges. Les commerces et services se sont certes développés dans les pôles d'échanges français mais de manière moins ordonnée jusqu'à ces dernières années. Nous observons que la SNCF tend vers ce modèle japonais mais avec encore quelques réticences comme l'explique D. CUKIERMAN<sup>16</sup>, directeur du développement des gares SNCF en 2000. Si les grandes gares ferroviaires évoluent dans le même sens, il subsiste des freins systématiques à la valorisation des espaces commerciaux souvent liés à la culture latine mais également à la culture des entreprises publiques en France. Introduire dans l'espace public ou culturel un espace marchand renvoie dans notre culture à un débat sur le trop « mercantile », jugé à priori peu compatible avec le service public.

#### **b. Des acteurs à la fois ferroviaires et commerciaux**

Dans le contexte européen, rares sont les situations où un même groupe contrôle à la fois des activités de transports et des activités commerciales, contrairement par exemple à ce qui existe au Japon. Dans ce pays, les grandes compagnies ferroviaires sont souvent des acteurs du foncier et de grands distributeurs ce qui explique en partie la présence de centres commerciaux au niveau des pôles d'échanges. Par exemple, le groupe Tobu Railway est un groupe japonais qui exploite les lignes ferroviaires dans la région de Tokyo et a développé des activités complémentaires telles que des services d'autocars, des activités immobilières, des services de loisirs et des services de distribution. La stratégie de développement du groupe est basée sur son trafic ferroviaire : il s'agit de drainer cette clientèle vers d'autres activités, en lui offrant des services complémentaires principalement dans la zone de chalandise des passagers ferroviaires.

<sup>16</sup> Les gares en l'an 2000 – interview réalisée par C. SCASSO - extrait de la revue « Le Rail », n°73 de février-mars 1999

En Europe, on peut toutefois mentionner le cas de Narvesen, en Norvège, qui assure des fonctions dans les pôles multimodaux et dans les mobiles (trains, avions, ...), et qui est détenu en partie par les chemins de fers norvégiens (41 % du capital). C'est en quelque sorte comme si la SNCF détenait une forte participation dans Relais H. Narvesen est l'une des plus grandes sociétés commerciales norvégiennes. Elle exerce ses activités dans le commerce de détail (presse, tabac, confiserie, parfumerie, ...), le commerce de gros (distribution de presse, abonnements professionnels, etc.) et la restauration publique (restauration fixe et restauration mobile des gares comprenant chariots, voitures buffets et kiosques de trains). Narvesen apparaît ainsi comme une firme ayant bâtie une grande partie de son activité autour de l'approvisionnement du passager dans les pôles d'échanges ou les mobiles.

En France, les sociétés ferroviaires telles que la SNCF ou la RATP ne détiennent pas de groupes commerciaux. Elles se chargent uniquement de gérer les concessions immobilières via leur filiale commerciale (A2C et Promo-métro). Ces filiales ont pour missions de rechercher les emplacements commercialisables, d'établir une définition architecturale des commerces, de choisir les activités et les opérateurs ainsi que de gérer l'ensemble. Les fonctions transport et commerciale restent donc distinctes au niveau des missions des acteurs.

## D. Les caractéristiques de ces activités

Vu leur localisation dans les pôles d'échanges, les commerces et services se distinguent par des activités commerciales en centre-ville et des centres commerciaux périphériques. En effet, leur typologie, leur clientèle et leur topologie, c'est-à-dire leur localisation dans le pôle d'échanges, sont quelque peu spécifiques à ces activités même si on pourrait croire qu'une certaine concurrence existe avec les commerçants du quartier.

### 1. Vers une typologie des commerces et services

#### a. Trois types de services prédominants

Dans les références étudiées, les chercheurs essaient de définir une typologie de ces activités mais elle est loin d'être partagée par tous. Dans ces études, les commerces et services sont regroupés sous le terme plus général de services. L'étude sur la région tourangelle de J. GREBERT et ALL<sup>17</sup> met en évidence une panoplie de 12 services que nous pouvons distinguer en trois grandes catégories :

- **Les services liés au transport**, dits aussi services primaires ou services directs.

Ils sont directement liés à la fonction transport du pôle d'échanges et permettent la construction du parcours du voyageur. Ce type de service est généralement bien présent sur les pôles d'échanges (selon leur taille et leur vocation), de façon plus ou moins évidente selon leur agencement dans l'espace et de façon plus ou moins homogène selon le degré de coordination entre les différents exploitants. Les services transport type sont : billetterie, information horaires, tarifs et réservation, signalétique, salle d'attente, portage de bagage à domicile, consignes, location automobile, ... mais on peut aussi trouver les bureaux du gestionnaire du réseau principal comme à Lille où les locaux de Transpole sont situés dans la gare Lille Flandres.

- **Les services aux voyageurs**, ou appelés aussi services secondaires ou transversaux.

Ils facilitent le séjour du passager. Ils sont liés à la communication (poste, téléphone, fax, e-mail, internet), à la restauration, à la sécurité des voyageurs (agents de sécurité, surveillance vidéo), à l'information des voyageurs (agents d'accueil) et au nettoyage du pôle d'échanges.

- **Les services annexes**, dits aussi services connexes qui ne sont ni les services liés au transport ni aux voyageurs.

G. AMAR qualifie ces services de « services urbains » puisqu'on les retrouve dans les zones commerçantes traditionnelles ou dans les centres commerciaux périphériques. Ces services sont distingués en 3 type d'achats selon GILLE<sup>18</sup> : les achats de quotidienneté (presse, tabac, sandwicherie...), les achats de dépannage (photos, clé-minute, cordonnerie, soins de beauté, point argent, point hygiène, boutiques de voyage, ...) et les achats d'impulsion (bijouterie, prêt-à-porter, parfumerie, livres...). A titre d'exemple, dans le journal du Forum des Halles<sup>19</sup> à Paris une liste des commerces et services présents sur le site a été établie et on retrouve ainsi ces types de produits classés sous formes de catégories : activités sportives, aménagement-équipement de la maison, bagagerie-marquinerie, chaussures, électroménager-HiFi-Tv-vidéo-informatique-téléphonie, habillement hommes

<sup>17</sup> *Les petites gares du périurbain en région tourangelle* - J. GREBERT, F. TOUPIN, J.M. BEAUVAIS - PREDIT, 2002

<sup>18</sup> *Transition et transaction : pôles et places d'échanges* - L. GILLE, P.MATHONNET - Ed. SIRIUS, 1997

<sup>19</sup> Extrait du journal *Forum des Halles*, septembre/octobre/novembre 2003

et femmes, horlogerie-bijouterie, lingerie, loisirs et divertissements (cinéma UGC), magasins d'alimentation spécialisés, optique, pharmacie, prêt-à-porter et accessoires mixtes, restauration à emporter, restaurant et fast-foods, hygiène et beauté, services pratiques (banques, poste, photo), univers de l'enfant et de l'adolescent.

On remarque que des équipements socioculturels se développent également dans ces lieux et créent des espaces de rencontres et d'échanges entre les voyageurs mais aussi les non-voyageurs. En effet, dans le journal du Forum des Halles il existe une catégorie de services nommée « espaces culturels ». Ils regroupent un centre d'animation Les Halles-Le Marais, le conservatoire du Centre, un gymnase et une piscine, le Forum des images, une salle de billard, le pavillon des Arts, une halte garderie municipale, un jardin pour enfants, une bibliothèque, la médiathèque musicale de Paris, la maison des ateliers ADAC et la maison des conservatoires. Dans le pôle d'échanges de Lyon Perrache, nous trouvons également un office du tourisme, un espace d'exposition d'art contemporain et un centre d'information religieuse.

Des plateformes de services publics sont aussi mises en oeuvre dans les pôles d'échanges afin de répondre aux attentes des usagers et de développer un partenariat avec les institutions publiques : ANPE, service administratif, ... comme à Lyon mais aussi à Saint-Denis (espace service public) ou à Asnières-Gennevilliers (point d'information multi-services).

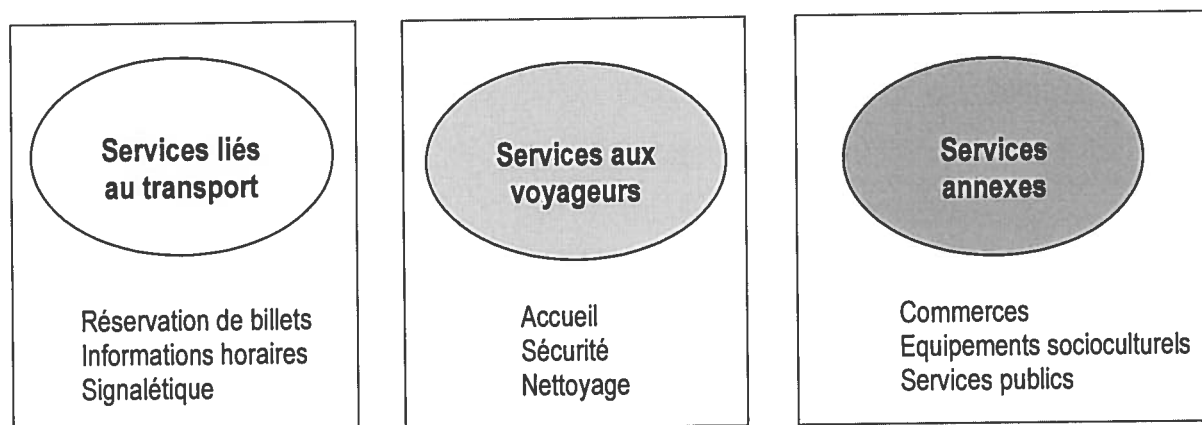


Figure 10 : Les services dans les pôles d'échanges

#### b. Un choix nécessaire entre tous ces services

Toutefois tous ces commerces et services ne seront pas forcément présents dans tous les pôles d'échanges. Si l'on considère l'étude dans la région tourangelle, les chercheurs GREBERT et ALII ont mis en avant 12 services qui se décomposent en une cinquantaine de produits différents. N'importe quel pôle d'échanges ne peut comprendre ces 50 services et commerces. Dans ce sens, des critères de choix s'imposent afin que ces activités soient adaptées au pôle d'échanges :

- selon qu'ils soient embarqués ou non
- selon leur localisation dans le pôle d'échanges
- selon le type de pôle d'échanges, c'est-à-dire en fonction de la taille et du rôle joué par le pôle d'échanges dans le réseau et l'armature urbaine<sup>20</sup>
- selon le contexte urbain, soit en fonction des activités existant dans le quartier
- selon la fréquentation du pôle d'échanges

<sup>20</sup> Séminaire « Pôles d'échanges – Mobilités et structuration des territoires » - A. MOSNAT - Cahiers VTM 2001 n°2



Les filiales commerciales des réseaux prédominants ou les Sociétés d'économie Mixte d'Aménagement créées à cette occasion (exemple de La Défense) vont être responsables du choix des types et des formes de ces activités. Pour cela elles doivent être conscientes des attentes des usagers en termes de biens et de services.

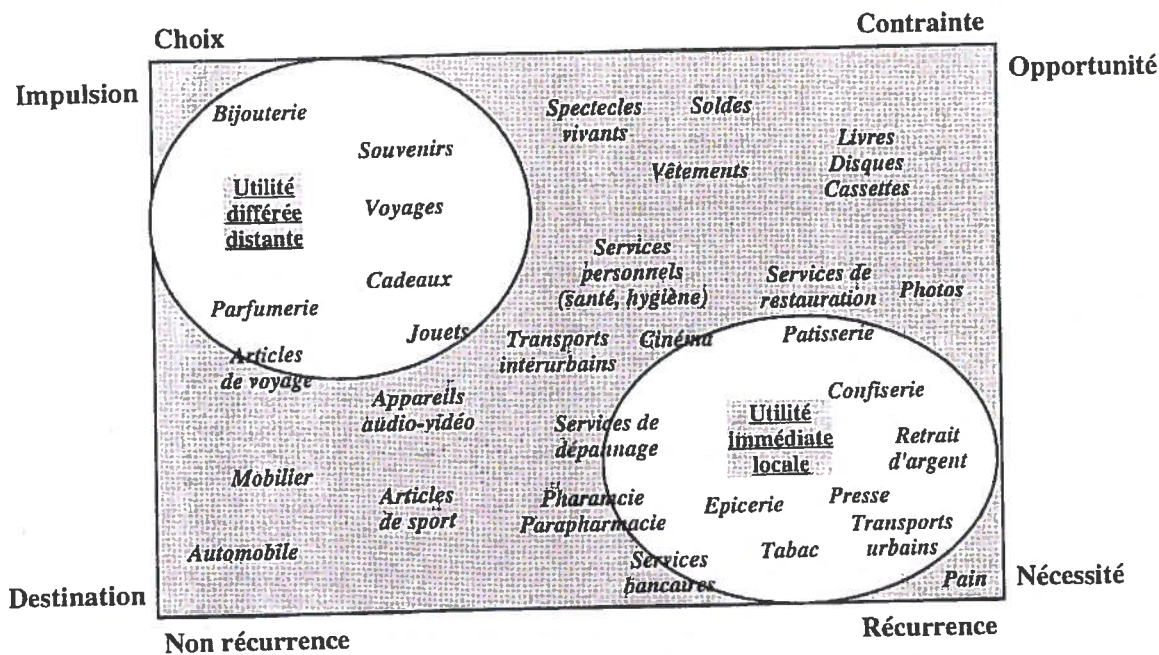


Figure 11 : Positionnement des produits selon les mécanismes d'achats

La question se pose de savoir ce qu'il est essentiel d'offrir dans un pôle d'échanges et ce qu'il est opportun d'y proposer selon GILLE et MATHONNET<sup>21</sup>. Il s'avère que ces lieux doivent proposer ce qui est de consommation immédiate et locale (lié au voyage) et peut proposer ce qui est de consommation différée et distante (offre d'opportunité). Le graphe suivant illustre la théorie de ces chercheurs sur les produits qui doivent être présents dans les pôles d'échanges pour satisfaire les attentes des usagers.

Ce graphe cherche à mettre sur un même plan différentes catégories de biens ou services selon les mécanismes d'achats en distinguant deux grands axes :

- En ordonnée : il oppose la nécessité à l'opportunité, la destination à l'impulsion : ce sont les achats programmés pour des fins particulières prévisibles alors que d'autres répondent à des logiques d'opportunité et d'impulsion
- En abscisse : il oppose les achats contraints souvent récurrents et répétitifs qui s'opèrent selon des habitudes relativement stables, aux achats non récurrents

Ce schéma permet de situer les produits qu'il est possible de distribuer dans les pôles d'échanges :

- **les produits à utilité immédiate**, c'est-à-dire ceux dont la consommation a principalement lieu pendant le trajet
- **les produits à utilité distante et différée**, c'est-à-dire acquis en profitant des temps libres et des opportunités offertes par le déplacement

<sup>21</sup> Transition et transaction : pôles et places d'échanges - L. GILLE, P. MATHONNET - Ed. SIRIUS, 1997



Nous constatons que les produits à utilité immédiate sont récurrents dans les pôles d'échanges quelque soit leur taille et leur fréquentation. En effet, les besoins des usagers dans ces lieux sont d'abord tournés vers ces produits (tabac, presse, sandwiches,...) qui pourront être consommés pendant le déplacement. Par contre, les produits à utilité distante et différée ne sont pas présents dans tous les pôles d'échanges et dépendent des critères énumérés précédemment par GREBERT et ALII.

En raison d'un loyer élevé à payer par les commerçants, on retrouve généralement les mêmes groupes commerciaux dans les pôles d'échanges. Cela contribue à donner l'impression d'une banalisation des commerces et services même s'ils sont diversifiés d'un pôle d'échanges à un autre. A titre d'exemple Relais H, du groupe Hachette, a été la première chaîne de publications à ouvrir ces points de vente dans les pôles d'échanges (1852). Il gère aujourd'hui 500 points de vente sur le réseau SNCF dans le cadre d'un contrat de concession et possède le monopole dans ce domaine. D'un autre côté, cette situation permet une certaine homogénéisation des lieux avec des commerces et services servant de repères aux voyageurs.

### c. La forme de ces activités

En plus de leur caractère propre lié aux biens et services proposés, les commerces et services diffèrent les uns des autres à travers leurs formes. En effet, ils peuvent revêtir des aspects multiples :

- **locaux résidentiels** : ces boutiques possèdent des structures murales et se situent généralement dans les galeries commerciales ou dans les grandes zones de correspondance
- **meubles modulaires de vente** : ce sont des emplacements déplaçables en forme de cube, situés dans des endroits à fort trafic
- **mini-boutiques** : ces armoires pliantes et éventaires légers (présentoirs métalliques) sont renouvelés mensuellement et ne disposent d'aucune zone de stockage
- **distributeurs automatiques** (boissons, snacks) : ils sont disposés le long des quais et pas dans les espaces intermédiaires
- **bornes multimédia** (vente par correspondance)



Locaux résidentiels



Distributeurs automatiques

Figure 12 : Les formes des commerces et services

Ces formes répondent à des besoins de flexibilité ou de permanence des activités. Le choix de ces types de commerces et services dépend en premier lieu des moyens financiers des commerçants puisqu'il va de soi que les loyers payés par les locataires sont variables selon la forme de son emplacement avec un prix plus élevé pour les locaux permanents. Les grands groupes commerciaux ou de services sont ainsi le plus souvent situés dans des locaux permanents tandis que les petits commerçants possèdent des mini-boutiques. En raison de ce loyer élevé, nous constatons également que des commerces à la sauvette se développent dans ces lieux. Les commerçants veulent profiter du flux important de clients potentiels mais ne peuvent pas forcément ou ne veulent pas assumer la charge financière imposée par les acteurs des pôles d'échanges. Ils se déplacent alors dans plusieurs stations où les trafics sont importants et vendent leurs marchandises en évitant les agents de la RATP qui peuvent leur faire payer une indemnité forfaitaire. La forme de ces locaux est également influencée par le type d'activités accueillies c'est-à-dire de ses besoins en espaces de vente et de stockage. Les boutiques de vêtements ont ainsi besoin d'un espace de vente plus important que les sandwicheries peuvent se situer dans des locaux plus restreints.

## 2. Une clientèle spécifique

Les usagers ont des exigences spécifiques quant aux produits à acheter dans ces lieux. La clientèle de ces commerces et services ne souhaite pas d'objets volumineux et encombrants dans les transports, accorde souvent peu de temps pour la décision d'achat et donc ne recherche pas des produits onéreux et luxueux. Ces conditions d'achats limitent les types de commerces et services présents dans ces lieux avec peu ou pas de commerces de luxe, de meubles,... Ces exigences posent la question de la clientèle : qui consomme dans ces lieux ?

Tout d'abord les clients peuvent être des voyageurs ou des non voyageurs, vu le libre accès des gares. En effet si les pôles d'échanges s'ouvrent à des services urbains, cela implique que des usagers non voyageurs peuvent venir consommer ces services dans les pôles d'échanges. Il faut pour cela que les commerces et services soient accessibles sans payer de tickets ce qui exclut les activités dans les stations de métro ou de R.E.R., et que le pôle d'échanges soit situé dans un quartier résidentiel ou de bureaux. Selon une étude<sup>22</sup>, 58,4% des personnes qui fréquentent le Forum des Halles sont des résidents proches ou viennent des bureaux. Ce type de clientèle se manifeste davantage dans les commerces périphériques au pôle d'échanges en raison de leur accessibilité par automobile et de leur diversité commerciale. Cette clientèle est souvent attirée par ces commerces lorsqu'il y a une grande enseigne alimentaire (Carrefour, Géant, Auchan ...) pour faire leurs courses de base, domestiques.

Au niveau des voyageurs, on peut distinguer 3 catégories de personnes en fonction de leur manière de vivre le temps de transport <sup>23</sup>:

- **les usagers fréquents et opportunistes** : capables d'utiliser les services proposés en modifiant leur programme d'activités
- **les usagers fréquents et planificateurs** : la connaissance des ressources aide à construire leur programme d'activités
- **les usagers occasionnels** : leur méconnaissance des transports publics et des ressources les empêchent de saisir les opportunités

<sup>22</sup> Transition et transaction : pôles et places d'échanges - L. GILLE, P. MATHONNET - Ed. SIRIUS, 1997

<sup>23</sup> L'information au service de l'intermodalité - F. MARGAIL, V. KAUFMANN, C. JEMELIN

Ces conditions vont faire que ces personnes seront plus ou moins réceptives aux activités proposées dans les pôles d'échanges en fonction de leur capacité à gérer leur temps mais aussi de leur état d'esprit (détendu ou stressé). En effet, pour certaines personnes la mobilité, plus qu'un moyen de déplacements, devient un mode de vie notamment pour les deux premières catégories de voyageurs citées. Le déplacement est l'occasion de se distraire, de faire ses achats, de reprogrammer ses activités ou de faire des rencontres. A contrario, d'autres personnes vont vivre la mobilité comme une contrainte, à l'origine d'appréhension ou de stress, par leur méconnaissance des transports publics ou en raison d'une offre inadaptée (troisième catégorie de voyageurs). Dans ce cas, leur usage des commerces et services va être limité par une organisation du temps mal maîtrisée.

Ces activités dans les pôles d'échanges sont aussi appréhendées d'une manière différente par les usagers en raison de leurs particularités. En fait, ces commerces et services sont recherchés par certaines personnes quand elles ont besoin d'être dans un lieu à la fois :

- **d'anonymat** : les usagers cherchent parfois à ne pas être reconnus par les commerçants dans certains cas notamment lorsque l'achat du produit met le consommateur quelque peu mal à l'aise (presse spécialisée, pharmacie)
- **de permanence** : les horaires des commerces et services permettent aux usagers d'aménager plus librement leur programme d'activités en raison de leur période d'ouverture élargie et plus proche des horaires de transports.
- **de regroupement de services** : les commerces et services sont accessibles par les usagers sans détour ni retard vis-à-vis de leur déplacement.

Ces trois principales caractéristiques amènent les usagers à favoriser leurs achats dans les pôles d'échanges selon le caractère intrasèque du produit ou le programme d'activité de la personne. Dans un contexte où les rythmes de vie de chacun sont de plus en plus désynchronisés, ces activités permettent à chaque personne d'optimiser leur gestion du temps.

### 3. La topologie de ces activités

Les services ne s'ordonnent pas au hasard dans ces lieux c'est pourquoi L. GILLE<sup>24</sup> a réalisé des recherches sur la topologie des ces activités. Deux zones sont distinguées :

- la « **zone primaire** », subdivisée en une « zone de transport » et une « zone complémentaire », inclut les services indispensables au transport et les services qui facilitent le séjour des voyageurs
  - Les services de transports doivent se situer sur les grands axes d'entrée-sortie (zone de flux) dans la zone transport
  - Les services aux voyageurs doivent être situés hors du cheminement entrée/sortie (zone de flux) dans la « zone complémentaire » à la zone primaire. Cette zone complémentaire doit être reliée à la zone de transport par différents moyens dont la signalétique. Elle peut aussi être zone de médiation entre le pôle et son environnement.
- la « **zone périphérique** » est située hors des principaux cheminements piétons. Cette zone rassemble les services non directement liés au transport et aux voyageurs (services annexes).

<sup>24</sup> Transition et transaction : pôles et places d'échanges - L. GILLE, P.MATHONNET - Ed. SIRIUS, 1997

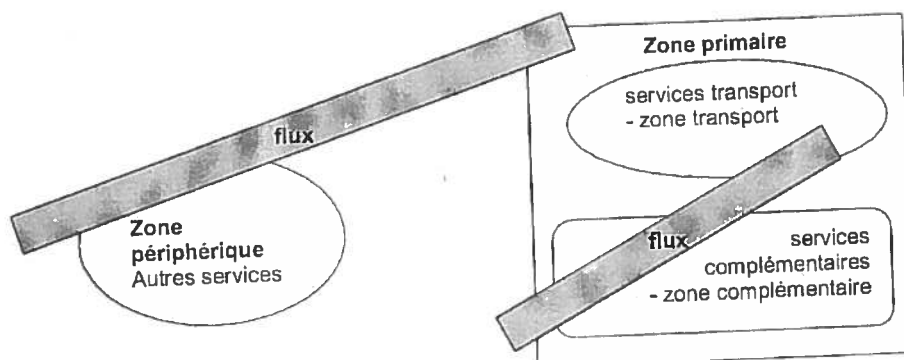


Figure 13 : La topologie des commerces et services

L'organisation des espaces au sein du pôle d'échanges tient compte des flux de voyageurs voire de non-voyageurs. Dans la zone primaire, l'espace se compose ainsi autour des flux de voyageurs qui vont prendre leur moyen de transport ou en sortent. Cette proximité avec l'espace transport engendre un trafic souvent plus élevé que dans le reste du pôle d'échanges. Dans ce contexte, les commerces et services ont tout intérêt à se situer dans cette zone d'affluence pour capter une clientèle plus large. Rien que sur la région parisienne, 6 millions de personnes empruntent les transports en commun chaque jour<sup>25</sup> ce qui représente une clientèle considérable pour ces activités. Ainsi, cet emplacement stratégique est souvent recherché par les commerçants car les retombées sur le chiffre d'affaires sont considérables.

A contrario, la zone périphérique se situe par définition en dehors des grands flux, mais doit être « reliée » au pôle d'échanges par différents moyens : signalétique, espaces de déambulation,... afin d'être perçue comme une continuité du pôle par les usagers. Cette zone peut être juxtaposée au pôle d'échanges ou bien être superposée. Dans ce dernier cas, la zone périphérique se trouve en continuité avec l'espace de transport et capte davantage les flux de voyageurs que dans l'autre situation. A titre d'exemple, à La Défense (Nanterre), les commerces et services sont disposés à la fois dans la zone primaire, soit à proximité des services de transport (métro, R.E.R.), et dans la zone périphérique superposée à l'espace de transport, représentée par le centre commercial des Quatre-Temps.

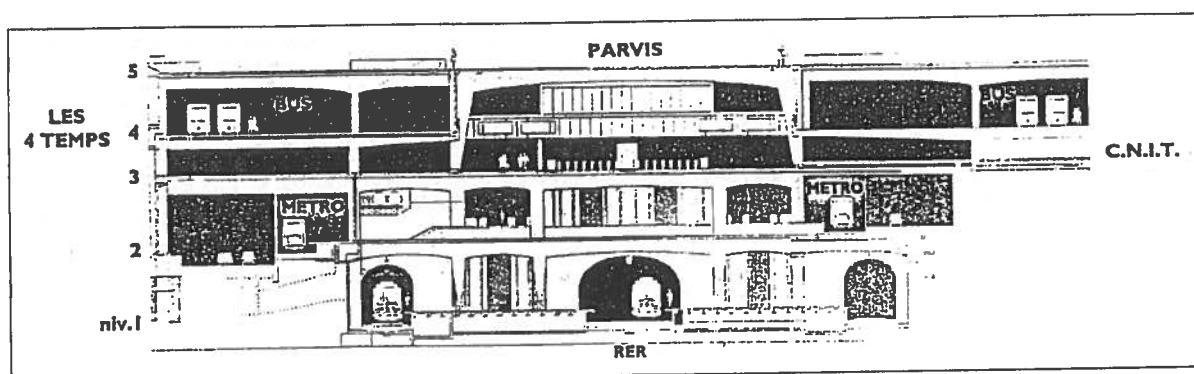


Figure 14 : La structure de La Défense

<sup>25</sup> Le gouvernement s'attaque à l'insécurité dans les transports en Ile-de-France - extrait du journal « Le Monde », 16/05/2002

En fonction de ces flux, les services vont être connectés de façons différentes selon leur typologie, d'après

G. AMAR<sup>26</sup> :

- **ils peuvent couper les flux** : les services liés aux transports (accueil, vente, informations)
- **ils peuvent se contenter de longer les flux** : les services au voyageurs et annexes (galeries marchandes)
- **ils peuvent être à vue ou être hors champs et uniquement signalisés**

Leur perception par les usagers va alors être variable selon leur emplacement dans le pôle d'échanges. Pour ne pas désorienter les voyageurs, les services liés aux transports et aux voyageurs doivent rester connectés aux flux, sinon la lisibilité des espaces de transport risque d'être compromise. Les services annexes ne doivent pas entraver la visibilité des deux autres catégories de services cités auparavant et donc se situer quelque peu en retrait dans la zone primaire.

Comme nous l'avons indiqué, la zone primaire contient plutôt des services liés au transport et des services aux voyageurs (cf. Figure 10) pour satisfaire les besoins à utilité immédiate des usagers. Parmi les services on peut citer le salon d'affaires, les restaurants, les services de communication, d'hygiène, les sandwicheries, etc. Dans cet espace, le voyageur souhaite être accueilli, guidé par des services divers mais il souhaite aussi se sentir bien divertir ou pouvoir entrer en relation via des moyens de communication et des rencontres.

Dans la zone périphérique, il s'agit d'activités non directement liées au transport et au voyage, dits services annexes (cf. Figure 10). Elle ne simplifie pas le voyage à proprement parler ou n'améliore pas la qualité du voyage mais simplifie la vie du voyageur. On peut trouver dans cette zone un centre commercial avec sa personnalité propre, avec une offre qui est également destinée aux habitants environnants de la ville. En effet, cette zone est généralement libre d'accès à l'ensemble des usagers sans obligation d'achat d'un ticket. Les clients peuvent venir d'assez loin pour acheter – à condition qu'il y ait un parking – ou aux voyageurs qui ont un temps important devant eux. En d'autres termes à des clients qui ne se comportent pas en voyageurs.

---

<sup>26</sup> *Complexes d'échanges urbains : du concept au projet, le cas de La Défense* de G. AMAR – extrait des « Annales de Recherches Urbaines » n°71, juin 1996

D'après les définitions des chercheurs, le pôle d'échanges est un espace destiné à assurer le transit des personnes entre les différents moyens de transports collectifs et individuels. Sa fonction première est donc de faciliter les déplacements des personnes ce que nous ne remettons pas en cause dans ce travail de recherche. Cependant, ces définitions ne prennent pas en considération les commerces et services implantés sur ce site en dépit de leur développement ces dernières années. Nous avons donc pris le parti d'intégrer ces activités dans le terme « pôle d'échanges » autant au niveau de sa définition que de sa délimitation physique. Cette approche du pôle d'échanges nous permettra par la suite de déterminer les relations entre ce site et les commerces et services.

En effet, nous sommes amenés à avoir cette réflexion sur les commerces et services au vu de leur essor dans les pôles d'échanges urbains. Avant le concept des espaces intermodaux, ces activités sont apparues dans un premier temps dans les gares, après que leurs quais soient rendus libres d'accès. Puis elles se sont développées dans les stations de métros et de R.E.R. pour devenir aujourd'hui des éléments familiers dans les pôles d'échanges. Si les commerces et services se sont tant implantés sur ces sites, c'est que les acteurs du pôle d'échanges et les commerçants en retirent des apports positifs. D'un côté, ce site permet aux commerces et services d'être fréquentés par une large clientèle potentielle, grâce au flux de voyageurs traversant le pôle d'échanges, et d'un autre côté les acteurs du pôle retirent des bénéfices financiers de la présence de ces activités via les loyers payés. Cependant, la réalité est plus complexe et a nécessité d'approfondir les caractéristiques de ces activités pour déterminer leurs impacts positifs mais aussi négatifs sur leur environnement.

Dans ce sens, nous avons distingués ces activités en trois grandes catégories en fonction de leurs liens avec les fonctions de transport : services liés aux transports, services aux voyageurs et services annexes. Ces commerces et services se situent alors à des endroits différents dans le pôle d'échanges en raison de leur nécessité de capter le flux de voyageurs et donc de la configuration des lieux. La clientèle, la typologie et la localisation de ces activités sont ainsi autant de variables qui vont influencer les interactions avec le pôle d'échanges.

## **DEUXIEME PARTIE**

---

### **Les interactions entre le pôle d'échanges et les commerces et services**

Les commerces et services ne sont pas des éléments indépendants de leur environnement proche, le pôle d'échanges. Dans cette réflexion, nous soulevons donc la question des interactions entre le pôle d'échanges et ces activités afin de mettre en avant leurs apports mutuels, que ce soit au niveau de la fréquentation, de leurs bénéfices financiers ou de leurs effets sur les usagers. Notre objectif est de montrer que les commerces et services ont des répercussions sur le pôle d'échanges, en partie bénéfique, d'où l'intérêt de prendre en compte ces activités dans son aménagement.

Dans un premier temps, nous avons ~~commencé par aborder~~ les impacts du pôle d'échanges sur les commerces et services en s'appuyant sur divers éléments de ce site. Nous avons pris le parti de commencer par des éléments en relation avec l'extérieur pour finir sur l'organisation interne du pôle d'échanges, en resserrant ainsi l'échelle de réflexion sur le pôle. Cette approche nous permet de montrer dans quelle mesure l'environnement de ces activités a une influence sur leur développement sur ce site. Réciproquement, du fait de leur présence, les commerces et services semblent avoir des répercussions sur le pôle d'échanges. Dans ce sens, nous mettons en évidence les principaux impacts de ces activités en fonction de leur importance vis à vis du pôle d'échanges.

**Questionnements :**

- ***En quoi le pôle d'échanges exerce-t-il une influence sur le développement des commerces et services ?***
- ***Est-ce que les commerces et services ont des impacts sur le pôle d'échanges ?***



## B. Les impacts du pôle d'échanges sur les commerces et services

Loin d'être uniquement un décor, le pôle d'échanges constitue à la fois un atout et un handicap pour le développement des commerces et services. Nous allons donc considérer les répercussions que peuvent avoir les différentes caractéristiques de ce lieu sur les activités étudiées.

### 1. Entre étanchéité et perméabilité

Les rapports entre le pôle d'échanges et son environnement vont avoir une influence sur les commerces et services situés dans les galeries marchandes, c'est-à-dire en zone primaire et complémentaire. On parle alors d'imperméabilité (ou d'étanchéité) pour signifier que le pôle est refermé sur lui-même et n'entretient que peu de relations avec son environnement contrairement à la notion de perméabilité. La perméabilité d'un pôle d'échanges va donc se manifester par les relations entretenues entre les espaces privés de ce lieu et les espaces publics de l'environnement urbain.

Lors de la première partie, nous avons pu constater que les pôles d'échanges basés autour des gares et des stations de métro ou de RER n'avaient pas évolué de la même manière. En effet, il apparaît que les gares sont devenues libre d'accès à l'ensemble des personnes, voyageurs ou non, à partir des années 1860 tandis que les stations de métro ou de RER ne restent accessibles qu'aux voyageurs munis d'un ticket.

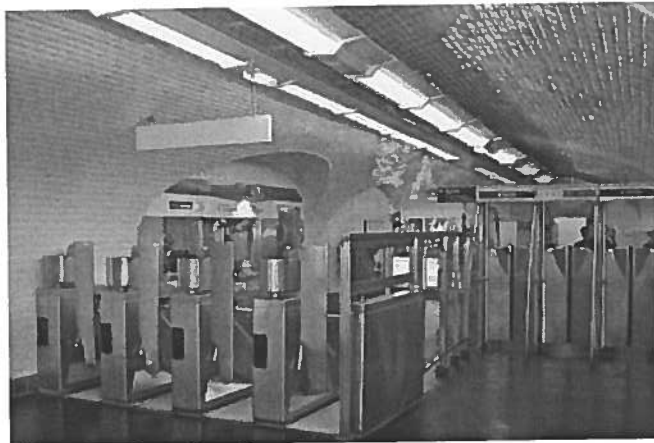


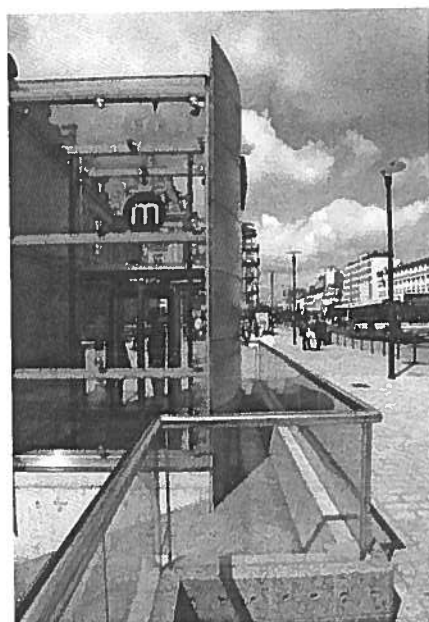
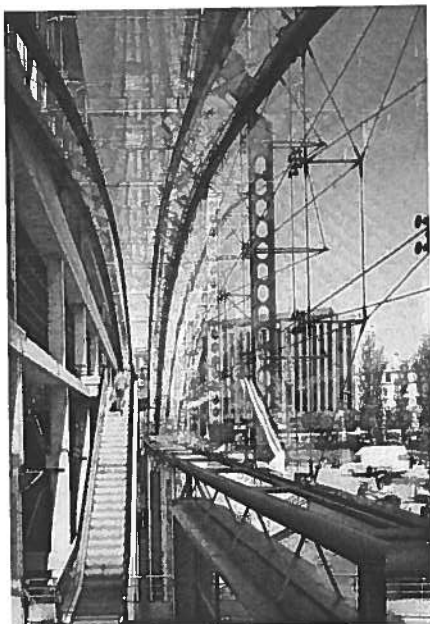
Figure 15 : L'étanchéité des métros

Dans ce sens, les gares semblent davantage ouvertes sur leur environnement que les stations de métro ou de RER. En plus de l'accès libre, la localisation en surface des gares les rend plus perceptible dans cette continuité avec leur environnement que les stations de métro qui sont souterraines et nécessitent un décrochement vertical dans le cheminement. Ainsi les gares sont plus propices à la déambulation des consommateurs, à la flânerie en raison de sa continuité territoriale. A contrario, aller dans les stations de métro ou de RER signifie que si l'on rend d'abord pour prendre un moyen de transport et ensuite pour les commerces et les services.

En dépit de ces différences, nous observons que les commerces et services se développent dans ces deux sites même s'ils sont apparus plus tôt dans les gares. Ces relations avec le milieu urbain n'entravent donc pas la fréquentation de ces activités. Par contre, le type de commerces et services peut différer entre ces deux

lieux en fonction de la clientèle captée. Or le libre accès des gares va permettre aux non-voyageurs de se rendre dans les espaces commerciaux.

La signalétique et l'architecture du pôle d'échanges vont pouvoir influencer la perception de ce lieu et tendre à le rendre plus proche de son milieu. A titre d'exemple, nous constatons que les architectures des pôles d'échanges tentent de plus en plus de rendre les points de connexion avec leur environnement plus perméables. En effet, la transparence des façades des gares montre une volonté d'ouverture visuelle vers l'extérieur comme si le pôle d'échanges était la continuité de l'espace public. Même les entrées de métro tentent de montrer de la transparence comme à Rennes même si elles restent étanches à leur environnement. Comme l'explique P. ANDREU<sup>27</sup>, architecte du centre commercial Cité Europe, « il est important que l'organisation interne soit perceptible de l'extérieur : c'était la condition pour que s'établisse très vite une grande familiarité avec le bâtiment ». Même s'il est question dans ce cas d'un centre commercial, la logique reste la même pour les pôles d'échanges.



**Figure 16 : Des façades transparentes à la gare Montparnasse et au métro de Rennes**

Au delà de l'aspect architectural, la perméabilité des pôles d'échanges se manifeste par la présence de dysfonctionnements sociaux dans ces lieux (exclusion, délinquance, prostitution). A travers ces problèmes sociaux, on sent bien que ces lieux ont des relations étroites avec leur milieu urbain qu'importe que leur accès soit libre ou non. En effet, ces sites peuvent servir de refuges pour les personnes sans abris que ce soit dans les gares, les stations de métros ou de RER. Il n'existe plus de barrières entre le pôle d'échanges et la ville dans ces cas précis. En conséquence, les clients des commerces et services vont avoir une image négative de ce lieu en ayant une impression permanente d'insécurité. Cet état d'esprit n'incite guère les usagers à consommer ou à utiliser des services. Ces dysfonctionnements sociaux vont donc entraver l'activité économique des commerces et services présents s'ils ne sont pas pris en charge. Nous verrons ce point plus tard dans cette recherche.

<sup>27</sup> Cité Europe vue par Paul Andreu – Eurotunnels News, avril 1995, n°11

## 2. Aspects architecturaux

L'architecture des pôles d'échanges est source de symbolique comme nous venons de le voir dans la partie précédente. Elle peut révéler différentes facettes d'un lieu en lui conférant des ambiances multiples qui influent sur la perception de ce site. Nous allons maintenant aborder les dimensions physiques (cadre bâti) et humaines (perceptions des ambiances, production sonore et visuelle) du pôle d'échanges pour mesurer leurs impacts sur les commerces et services.

### a. Une architecture extérieure symbolique

Dans les pôles d'échanges étudiés, nous pouvons observer une grande diversité architecturale en fonction de l'époque de réalisation, avec des modes de réalisation et des matériaux liés aux progrès techniques ou aux nouveaux concepts, qui impliquent une logique de conception parfois opposée. De plus, il faut prendre en considération que les modes de transports n'ont pas été connectés au même moment et que le pôle s'est constitué progressivement, surtout auprès des gares. Dans ce contexte, nous observons souvent des espaces de transports juxtaposés, sans réelle continuité dans le parti architectural comme c'était le cas à la gare du Nord avant son réaménagement. Ajouté à cela, les pôles d'échanges sont gérés d'une manière différente par les acteurs des différents modes de transports présents allant jusqu'à l'incohérence ou l'illisibilité du site.

Dans ce cas, le réaménagement d'un pôle d'échanges permet de retrouver une certaine harmonie dans le concept architectural et ainsi de permettre la lisibilité du site en créant des repères visuels. L'architecture des pôles d'échanges tend donc à intégrer ce dernier dans son milieu urbain afin que le passage de l'espace public à privé ne soit pas un frein à la déambulation des personnes et que l'aspect spécifique du pôle disparaisse au profit de cette continuité. Cette architecture ouverte vers l'extérieur se ressent donc par la continuité de ce site avec l'espace public mais aussi par la structure du bâtiment d'accueil qui reste la principale accroche visuelle d'un pôle d'échanges. En effet, la gare ou la station de métro ou de RER, voire son entrée lorsqu'elles sont souterraines, permettent aux usagers de mieux repérer l'espace de transport par ces symboles.

A travers l'évolution de cette architecture, nous pouvons constater que les gares, ainsi que les stations de métro ou de RER ont vu leur aspect extérieur se modifier, caractérisée par une recherche de transparence et de valeur locale. En effet, nous sommes passé des gares en forme de halles métalliques telle que la gare d'Austerlitz (Paris) à des gares contemporaines caractérisées par leurs façades en verres (cf. Figure 16). Pour schématiser, cette architecture montre le changement du regard porté sur ce bâtiment qui se tourne aujourd'hui davantage vers son environnement extérieur. Il en va de même pour les stations de métro ou de RER mais cela se remarque surtout dans les stations récentes à Paris (Eole, Meteor) et dans les agglomérations où le métro est plus récent (Lille, Rennes). Nous remarquons également que leur architecture s'inspire des spécificités locales comme nous pouvons le voir à Marne la vallée ou même faire office d'œuvre d'art tel que sur ces photos de Paris et Lyon.

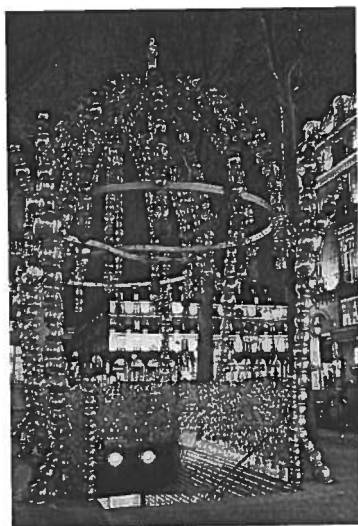


Figure 17 : Des entrées de métro originales à Paris et Lyon

Dans tous les cas, ces lieux tentent d'attirer les usagers par leur symbolique (continuité urbaine, patrimoine, originalité) et de donner un moyen de repérer le pôle d'échanges par tous. Si on considérait un pôle sans ce repère, les habitués auraient plus de facilités pour trouver leur chemin que les voyageurs occasionnels et cela constituerait un frein à la fréquentation de ce lieu. Or, les usagers des pôles d'échanges représentent des clients potentiels pour les commerces et services d'où des conséquences économiques en cas de baisse de la fréquentation de ce lieu. De plus, cette symbolique va permettre secondairement d'associer certains commerces et services à ce repère visuel.

### b. La configuration des lieux

Nous allons maintenant nous intéresser à la configuration des lieux engendrée par cette diversité architecturale et ainsi considérer en quoi elle peut devenir un atout comme un inconvénient pour le développement des commerces et services, surtout ceux situés en zones primaire et complémentaire. Cette structure interne du bâtiment d'accueil (gare, stations de métro ou de RER) est composée de couloirs et de salles plus ou moins vaste (salle des Pas Perdus, salle d'attente) qui sont considérés comme des espaces intermédiaires ou de transition entre les espaces de transports et le milieu urbain. Ces espaces vont avoir des formes et des volumétries différentes selon les pôles d'échanges, ce qui va influencer l'agencement des commerces et services.

Dans le cas des stations de métro, les acteurs rencontrent beaucoup de difficultés pour implanter des commerces et services car les espaces disponibles sont souvent exigus et inextensibles du fait que ces activités n'étaient pas envisagées dans le projet initial. En effet, les nombreux couloirs de la station empêchent souvent d'aménager des espaces commerciaux comme à la station de La République (Paris). Il faut savoir que la superficie moyenne des boutiques dans le métro<sup>28</sup> ne dépasse pas 20 m<sup>2</sup> ce qui peut limiter l'implantation de certaines enseignes en raison de ce manque de place pour la vente mais aussi pour le stockage. Ainsi les commerces et services ne doivent pas avoir des stocks de produits trop importants pour s'installer dans les stations de métro telles que les boutiques de vêtements. Ces contraintes exigent donc une rotation rapide des

<sup>28</sup> *Transition et transaction : pôles et places d'échanges* - L. GILLE et P. MATHONNET – Ed. SIRIUS, 1997

produits pour limiter les stocks et en conséquence des livraisons régulières mais cela pose aussi problème dans ces lieux souterrains où l'accessibilité est limitée. A contrario, dans les gares, cet agencement des commerces et services est moins contraint par sa configuration car ce sont des espaces souvent plus vastes et plus facilement extensibles.

Dans tous les cas, la configuration des lieux va influencer le type de biens, la taille des locaux, leur agencement et donc leur accessibilité par les usagers autant physique que visuelle. En effet, les perspectives sur les commerces et services vont être plus ou moins directes selon l'agencement des couloirs et des salles dans le bâtiment ce qui aura pour effet d'attirer ou non les usagers à se diriger vers ces activités ou non. Cette visibilité va influencer l'activité économique de ces activités et elle va de pair avec la gestion des flux dans cette structure multimodale.

La structure modale du pôle d'échanges va influencer la gestion des flux de voyageurs. En effet, les voyageurs vont se diriger d'un espace à un autre en fonction des couloirs qui leur sont imposés et des moyens de circulation mis à disposition (escalators, escaliers, ascenseurs). Dans les métros, cette gestion des flux est beaucoup plus rigide que dans les gares en raison du calibrage des couloirs souvent unidirectionnels qui imposent aux voyageurs un sens de circulation. Dans certaines stations, nous pouvons ainsi observer que les flux entrants et sortants sont situés à différents endroits si bien qu'il est difficile d'offrir un service de dépose tel que le développement de photos ou des services de cordonnerie.

En plus de permettre de capter une clientèle plus large, la gestion de ces flux va donner la possibilité aux voyageurs de se laisser guider par les couloirs vers son objectif sans véritablement y réfléchir. En effet, la configuration du site est déterminante pour le parcours du voyageur car selon sa lisibilité il pourra ou non créer ses propres repères pour se diriger vers les transports ou les commerces et services. Les voyageurs vont alors entrer dans un certain état de flottement<sup>29</sup> où la pensée est ailleurs qu'en gare mais en même temps reste disponible pour tout dispositif tels que les commerces et services. La gestion des flux permet donc aux voyageurs de moins se préoccuper de son trajet pour finalement être plus réceptif aux opportunités d'achats ou de services.



Figure 18 : Les flux de voyageurs

<sup>29</sup> *La gare en action : border son temps, flotter, se réengager* de A. HENNION, V. RABEHARISOA, S. DUBUISSON - extrait de « Equipements et métiers de la multimodalité (tome 4) », Séminaire « les lieux-mouvements de la ville », actes des journées des 20 octobre 1995, 3 mai et 14 juin 1996

Pour que ces opportunités puissent être prises encore faut-il qu'il y ait des passages de voyageurs devant ces activités. Selon L. GILLE<sup>30</sup>, les espaces commerciaux devraient être un passage obligé pour accéder aux moyens de transports si l'on souhaite élargir la clientèle de ces activités. Toutefois le but premier d'un voyageur reste tout de même d'accéder rapidement à son mode de transport sans faire beaucoup de détours, sans quoi il aura l'impression que le pôle d'échanges est un labyrinthe. Comme nous pouvons le voir sur le schéma de la gare Saint Lazare (Paris), les couloirs des pôles d'échanges, surtout liés aux métros, sont assez complexes et rendent souvent le lieu confus même s'ils sont directionnels. Il ne faudrait pas ajouter à cela une confusion supplémentaire dans le trajet des voyageurs en modifiant leur parcours à cause des commerces et services. En effet, les commerces et services ne doivent pas représenter une entrave dans le parcours des usagers des moyens de transports, fonction vitale du pôle d'échanges.

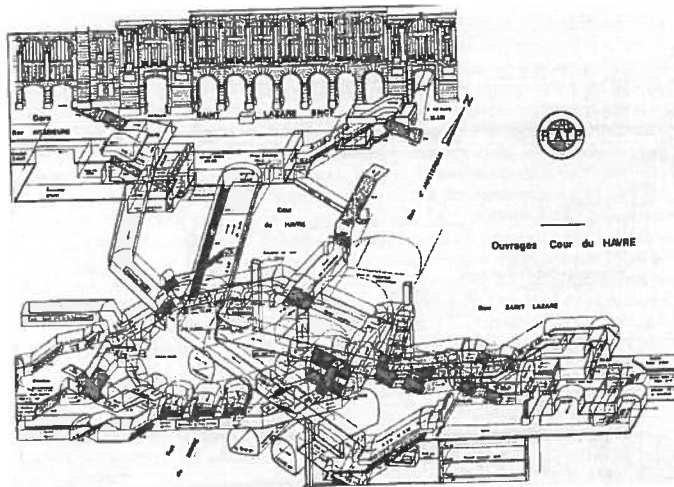


Figure 19 : L'effet labyrinthe dans les pôles d'échanges

Il ne faut pas pour autant distinguer les flux de commerces et services et ceux de transit puisque la première fonction dépend de la seconde comme nous l'avons vu précédemment (Partie II.C.1.). Nous pouvons constater qu'il existe souvent deux trames dans ces lieux : un axe de circulation principal dirigé vers les moyens de transports, avec des services essentiellement liés aux transports et aux voyageurs, et un axe secondaire avec des services annexes. On va ainsi retrouver des ambiances différentes selon l'usage de ces espaces, avec souvent une distinction des espaces de transports et de commerces et services, qui vont servir de repères pour les usagers. Cette hiérarchie permet aux usagers d'avoir la possibilité de flâner vers ces activités sans pour autant gêner le transit des voyageurs. L'importance de la signalétique est à souligner pour joindre ces espaces à l'axe principal et ainsi donner la possibilité aux gens de flâner vers ces activités sans pour autant qu'ils craignent de ne pas retrouver leur chemin. Autrement les voyageurs auront un sentiment d'angoisse et ne chercheront pas à s'éloigner de l'axe principal.

*oui*

<sup>30</sup> Transition et transaction : pôles et places d'échanges - L. GILLE et P. MATHONNET - Ed. SIRIUS, 1997

### c. La dimension sensible des pôles d'échanges

Le confort est devenu un axe de recherche important dans les pôles d'échanges afin de créer des conditions adéquates pour tranquilliser le parcours des voyageurs et les inciter à fréquenter ces lieux. Cette fréquentation est alors favorable au développement des commerces et services. Cette qualité sensible des pôles d'échanges est constituée de plusieurs dimensions qui sont liées aux sens stimulés lors d'un voyage :

- **visuel** (perspectives, luminosité)
- **sonore** (personnes, transports)
- **olfactif** (nourriture, matériaux, détergents)
- **tactile** (matériaux, mobilier, thermique, aéraulique)

Dans toutes ces catégories, les éléments constitutifs vont jouer un rôle important sur l'ambiance du pôle d'échanges. Tout comme dans les centres commerciaux, les acteurs des pôles d'échanges vont tenter de rendre ce lieu plus attractif en jouant sur les sens des voyageurs.

Nous pouvons remarquer que la variation d'un de ces éléments va influencer la perception des lieux par les voyageurs. A titre d'exemple, au niveau de la luminosité, plusieurs éléments vont influencer l'image du lieu comme son intensité. En effet, une lumière trop vive peut être ressentie comme une agression par les voyageurs tandis qu'une lumière terne engendrera un sentiment d'insécurité. Le dosage de cette intensité lumineuse doit donc être prise en considération pour créer une ambiance agréable, rassurante surtout dans les espaces souterrains vécus déjà comme stressant.



Figure 20 : La luminosité dans les métros

Dans le cas de la station Meteor (Paris), la présence de puits de lumières permet d'autant plus de rassurer les voyageurs qu'il s'agit de lumière naturelle. Le regard tend à se fixer et à se focaliser sur cette percée de lumière qui rappelle que l'espace de transport reste connecté avec son environnement urbain. Le passage de l'éclairage artificiel à l'éclairage naturel participe du marquage de l'espace et est généralement vécu comme un mode de sortie. Ce jeu sur la luminosité peut alors permettre de créer des scènes d'ambiances différentes en jouant sur l'entrée et la sortie dans le pôle mais aussi sur les espaces de transports et de commerces et services. La lumière artificielle a aussi un effet non négligeable sur les voyageurs car la régularité de son intensité empêche les usagers de se repérer dans le temps. En conséquence, les personnes ont tendance à perdre la notion du temps lorsqu'elles sont dans des zones souterraines, avec une lumière artificielle ce qui peut être favorable à la flânerie dans les commerces et services.

*discutable*

L'appréhension de la lumière va dépendre d'une part de la qualité des matériaux où l'aspect lisse et glissant semble favoriser les déplacements comme le disent ces voyageurs : « l'utilisation du marbre est très intéressante parce qu'on glisse dessus, avec cette notion de 'poli' on sent qu'on est encouragé à marcher dessus »<sup>31</sup> ; et d'autre part de la densité du public qui peut altérer les conditions de visibilité des passants et remettre en cause la fluidité de l'espace. Selon ses aspects, l'environnement lumineux peut donc être interprété comme favorable à la déambulation ou non.

En dehors de la lumière, la qualité sonore du pôle d'échanges participe aussi à l'état d'esprit du voyageur. En effet, une profusion de bruit peut entraîner une cacophonie énervante pour les usagers. Au forum des Halles, une étude<sup>32</sup> a été réalisée sur les ambiances sonores de ce lieu et il en résulte que dans certaines parties il règne une confusion sonore : « on a de la musique d'ambiance, on ne sait pas d'où elle vient », « les magasins se permettent d'intervenir dans l'ambiance des couloirs par le son », « on voit les gens parler et on entend au dessus un grand brouillard de sons mais on n'entend pas des gens parler distinctement ». Toutes ces répliques des voyageurs interrogés montrent combien on peut parfois être confronté à de multiples bruits dans ces lieux sans toujours arriver à les localiser. Les matériaux utilisés dans la construction peuvent permettre de remédier à ses problèmes en limitant la résonance et la diffusion de ces bruits. Toutefois il faut surtout prendre en compte la source de ces bruits en essayant de les limiter ou de les adoucir notamment la signalétique sonore (annonces de départ, d'horaires) ou les musiques d'ambiance du pôle et des magasins. Cette cacophonie pourrait bien autrement mettre les usagers dans un état d'énervement peu propice à la flânerie.

L'élément olfactif des pôles d'échanges concerne les odeurs sécrétées par les personnes, les matériaux, les détergents de nettoyage et les commerces liés à la restauration. Ces restaurants, sandwicheries et viennoiseries ne dégagent que peu d'odeurs contrairement à ce que l'on pourrait croire puisque la ventilation de ces lieux est généralement suffisante pour les évacuer. Cependant les odeurs qui règnent dans les pôles d'échanges, surtout dans les espaces souterrains, peuvent altérer la perception du lieu en lui donnant un aspect de propreté (détergent) ou de saleté (sueurs) selon l'odeur perçue. En conséquence, certains commerces de restauration peuvent être perçus négativement si une odeur inconfortable les clients autour de ce site. Cet environnement olfactif est ainsi devenu un obstacle pour la vente de produits fruitiers et légumiers en 1988<sup>33</sup>. Face à des pressions exercées par la mairie de Paris qui invoquait « l'hygiène, l'encombrement, l'esthétique », la RATP a décidé de ne plus autoriser ce type de commerces à s'installer dans les stations de métro ou de RER. La qualité olfactive du pôle peut donc influencer la typologie des commerces et services en limitant ceux liés à l'alimentaire.

Concernant l'aspect tactile de ces lieux, nous prenons en considération les matériaux composant le pôle et via le mobilier mais aussi les conditions thermique et aérodynamique qui contribuent aussi au confort des usagers. Comme nous l'avons vu précédemment, les matériaux vont permettre d'appréhender l'espace différemment à travers ses caractéristiques. Par exemple, son aspect lisse donnera l'impression aux voyageurs de circuler avec fluidité. Souvent les matériaux sont utilisés pour permettre une meilleure luminosité des lieux c'est pour quoi nous trouvons des couleurs claires et des matériaux réfléchissants (carrelage) dans les zones sombres par nature tels que les métros. Le choix des matériaux tend plutôt vers le confort pour le mobilier, avec un aspect

<sup>31</sup> *Mouvement et perception des ambiances souterraines* de J-P. THIBAUD – extrait de « Gares en mouvement », Ed. Les Annales de la Recherche Urbaine, n°71, juin 1996

<sup>32</sup> *Ambiances sous la ville : une approche écologique des espaces souterrains* – G. CHELKOFF et J-P. THIBAUD- Ed. Plan Urbain, 1997

<sup>33</sup> *Les commerçants du métro parisien* de L. COSTE - extrait de « l'Annale de recherche urbaine » n°39



généralement métallique. Au niveau des aspects thermiques et aérauliques des pôles, nous pouvons constater qu'ils tendent de plus en plus à créer un espace confortable comme dans les centres commerciaux : climatisation et absence de courants d'air, ce qui n'est pas évident dans les gares. En effet, dans ces lieux les quais sont généralement ouverts sur l'extérieur et laisse ainsi entrer le froid ou les courants d'air dans les zones primaires du pôle. Dans un lieu climatisé, les voyageurs sont alors plus détendus pour flâner et consommer dans les commerces et services.

### 3. Les services de transports

Les pôles d'échanges constituent un lieu d'affluence considérable, avec un flux de voyageurs allant jusqu'à « plus de 200 000 passages par jour dans les 10 grands complexes d'échanges de Paris »<sup>34</sup>. Dans ce contexte, il est naturel que la concentration des flux de voyageurs soulève la question du positionnement des activités commerciales dans les pôles d'échanges. Ces lieux deviennent un emplacement stratégique pour les commerces et services qui peuvent alors capter une clientèle plus large et en conséquence voir leur chiffre d'affaires augmenter grâce aux moyens de transports. Dans ce contexte, la qualité des services de transports devient un enjeu important.

Selon L. GILLE et P. MATHONNET<sup>35</sup>, il existe une relation étroite entre les sites de transports et les espaces commerciaux. D'un côté, les places d'échanges doivent être correctement desservies pour être accessible par leur clientèle. A ce titre, les modes de transports présents vont permettre de déterminer la zone de chalandise de ces espaces commerciaux selon leur fréquentation et leur rayonnement. Ces facilités de transports peuvent également être un vecteur de communication notamment pendant les périodes de soldes dans les centres commerciaux proche de ces lieux, comme au Forum des Halles à Paris. D'un autre côté, les réseaux de transports vont bénéficier de ces trafics de consommateurs, qui parfois peuvent se rendre sciemment vers un pôle d'échanges pour aller vers un centre commercial.

Cependant, il faut relativiser cette interdépendance entre les fonctions de transports et de commerces et services, notamment les centres commerciaux. Dans certains les zones périurbaines, la présence de zones de transports publics à proximité du centre commercial constitue un atout pour son développement économique mais n'est pas une condition stritcte à son existence. En effet, son accessibilité peut égaement se (are) par automobile s'il se compose d'une zone de stationnement suffisante. Il est donc essentiel de positionner une offre commerciale par la taille et la richesse, qui soit en adéquation étroite avec les attentes des voyageurs, tant en terme d'achalandage que de prix et de « plaisir ». La présence d'un ou de plusieurs modes de transport à proximité d'un centre commercial n'est donc pas souvent l'élément déterminant de son activité.

Dans d'autres situations, la présence de zones de transport est en revanche loin d'être négligeable, notamment lorsque le centre commercial ou la galerie marchande est desservie principalement par un seul mode de transport, se situe dans des zones d'accès routiers difficiles et que les flux de passagers qui transitent par le centre commercial sont importants. Les commerces et services sont alors dépendants de la qualité des services de transports au point que les dysfonctionnements de ces derniers peuvent affecter leurs chiffres d'affaires. Cette situation se retrouve essentiellement dans les zones urbaines comme le traite cette recherche.

<sup>34</sup> Gare du nord, Gare de Lyon, Châtelet les halles, St Michel, St Lazare, Auber-opéra, Gare Montparnasse, Nation, Gare de l'Est, Etoile-Charles de gaulle, La Défense : *Complexes d'échanges urbains : du concept au projet, le cas de La Défense* de G. AMAR – extrait des « Annales de Recherches Urbaines » n°71, juin 1996

<sup>35</sup> *Transition et transaction : pôles et places d'échanges* - L. GILLE, P.MATHONNET - Ed. SIRIUS, 1997

La paralysie des réseaux de transport lors de situations de grèves, peut, par exemple, donner une indication de l'impact des moyens de transport sur la fréquentation des espaces marchands, dans ou à proximité de pôles d'échanges. A cet égard, l'impact de la grève de transport pendant l'automne 1995 sur l'activité commerciale du Forum des Halles<sup>36</sup> est intéressant à étudier. Lors des grèves, le chiffre d'affaires des commerçants a chuté de 75 à 80% au niveau -3 (étage au dessus de la salle d'échange) et de 30 à 40% pour les niveaux les plus proche de la surface. Les commerces et services situés dans la zone primaire sont donc les premiers touchés. En effet, plus de 75% des personnes qui se rendent au Forum des Halles utilisent des moyens de transport public dont plus de 2/3 en RER (1997).

RER	43%
Métro	32%
Voiture personnelle	14%
Piéton	13%

**Figure 21 : Moyens de locomotion utilisés pour venir au Forum des Halles**

Les points de vente Relais H très présents ont également vu leur résultat de l'année chuter de 50% par rapport à leur moyenne hebdomadaire, sur l'Ile de France, à cause des trois semaines de grèves<sup>37</sup>. Les activités commerciales liées aux commerces de transit ont beaucoup souffert des grèves car elles dépendent largement du fonctionnement correct des moyens de transport urbain. A noter que 80% des personnes qui se rendent à La Défense utilisent les transports en commun, ce qui laisse imaginer les problèmes en cas de grèves (La Défense, premier quartier d'affaires, 2<sup>ème</sup> centre commercial français).

Il ressort donc naturellement que, si les zones commerciales primaires sont très directement dépendantes du trafic et de la qualité des transports, les zones complémentaires le sont dans une moindre mesure et les zones périphériques ne le sont que de façon plus marginale : un pôle d'échanges ne peut souvent pas prétendre être à l'origine de la fréquentation des commerces et services situés à son voisinage.

#### **4. Des informations complémentaires**

Dans les pôles d'échanges, l'information participe directement au confort des usagers et à sa lisibilité, avec des indications spatiales et temporelles. Ces données vont permettre aux voyageurs de mieux s'orienter à l'intérieur du pôle mais aussi à l'extérieur. Selon N. STATHOPOULOS<sup>37</sup>, l'information se divise en deux catégories :

- **l'info-Déplacement**, liée directement aux services de transports : signalétique directionnelle, affichage des trains au départ, annonces sonores, plan des réseaux, écrans vidéos et panneaux lumineux indiquant les perturbations, guichets d'information, ...

<sup>36</sup> *Transition et transaction : pôles et places d'échanges* - L. GILLE et P. MATHONNET – Ed. SIRIUS, 1997

<sup>37</sup> *Formes et fonctions des points-de-réseaux* – N. STATHOPOULOS, G. AMAR, A. PENY – RATP, 1991



Figure 22 : Les informations liées aux déplacements

- l'info-Services, relative aux services aux voyageurs et annexes : panneau recensant les commerces et services, journal sur les activités présentes, plan de la ville ou du quartier, ...



Figure 23 : Les informations liées aux services

Toutes ces informations peuvent prendre de multiples formes qui seront appréhendées de manière différente par les voyageurs. Tout d'abord, nous pouvons distinguer les informations statiques (plan ville, plan des lignes de métro et RER signalétique sortie/ métro) qui donnent aux voyageurs des renseignements généraux et théoriques contrairement aux informations dynamiques (annonce sonore, affichage horaires sur écran, agents d'accueil) permettant de connaître des données en temps réel sur les transports essentiellement. Dans le premier cas, des problèmes de mises à jour peuvent altérer la pertinence des informations notamment lors de changements au niveau des commerces et services ou des horaires de transports. Par contre dans le second, les données sont mises à jour et sont très fiables pour les voyageurs surtout en situation perturbée ce qui lui permet d'éviter les angoisses liées à l'incertitude du temps d'attente et de mieux gérer ce temps dans les espaces marchands. Les agents d'accueil représentent une source d'information différente des autres par leurs caractères humain et personnel, dont l'échange verbal est souvent recherché par les voyageurs pour leur effet rassurant.

On pourrait également considérer une troisième catégorie d'information qui concerne les services annexes : les magazines ou journaux distribués gratuitement dans les pôles d'échanges, tel que le journal du Forum des Halles. Ce journal, édité 4 à 5 fois par an, participe à la promotion du centre commercial en montrant ses divers aspects et notamment en énumérant les commerces et services présents par secteurs d'activités. Ce moyen de communication permet aux usagers de se repérer dans les espaces marchands.

Ces deux aspects de l'information sont complémentaires dans ces lieux. En effet, l'affichage des horaires permet aux voyageurs de mieux gérer leur temps d'attente dans une atmosphère plus détendue. Ils ont ainsi la possibilité de flâner dans les commerces et services indiqués par des panneaux et des plans. Ces informations favoriseraient donc l'acte d'achat en facilitant l'orientation et la déambulation des voyageurs dans ces espaces marchands. En effet si ces informations venaient à faire défaut dans les pôles d'échanges, les voyageurs risqueraient d'avoir une perception confuse de ce lieu et trop absorbés par la recherche de leur chemin, ils resteraient insensibles aux services annexes proposés.

La signalétique reste toutefois indispensable dans certains pôles d'échanges pour limiter l'effet labyrinthe produit par leur configuration. Comme nous l'avons vu, cet aspect négatif peut empêcher les usagers de s'engager dans les axes secondaires par crainte de se perdre dans les galeries marchandes et de ne pas ensuite retrouver leur chemin vers le moyen de transport ou la ville. Elle a donc une valeur psychologique forte sur les voyageurs en atténuant ses angoisses et en le rassurant sur son chemin.

Pour que l'ensemble de ces informations soit cohérent, il faut que la signalisation soit normalisée et simple sans chercher forcément à concentrer exhaustivement les données. Selon G. AMAR, « l'idéal de transparence souvent prôné n'est pas forcément une solution générale (...) une certaine dose d'opacité est sans doute un facteur de lisibilité »<sup>38</sup>. En effet, ces informations ne doivent pas tout donner à voir tout le temps mais permettre de comprendre les points essentiels sur les fonctions de transports et de commerces et services dans les pôles. Dans ces conditions, les moyens d'informations seront réellement efficaces dans le pôle d'échanges.

## 5. Sécurité et Nettoyage

La sécurité et le nettoyage sont deux aspects déterminants dans ces lieux puisqu'ils participent activement à son image auprès des usagers. Ils vont contribuer à la qualité sensible du lieu en rendant les espaces agréables et rassurants pour les usagers, si ces éléments sont sérieusement pris en compte, autrement ils peuvent créer l'effet inverse. Nous les avons distingués des éléments architecturaux et sensibles du pôle car ils ne sont pas des composants physiques de cette structure en soi mais de sa gestion.

### a. La sécurisation des espaces

Dans le contexte politique et social actuel, la sécurité apparaît comme une des préoccupations majeures des citoyens. Ce sentiment de sécurité est particulièrement recherché dans les transports en commun qui sont souvent le théâtre de délits plus ou moins graves. Selon les statistiques de la RATP<sup>39</sup>, les types d'atteintes sur le réseau ferré sont distingués en 6 types de faits par rapport aux voyageurs, aux agents et aux biens.

Voyageurs		Agents		Biens	
Violences	Vols à la tire	Atteintes physiques	Outrages Menaces	Graffiti	Bris et Jets de projectiles
45%	9%	5%	6%	26%	9%

Figure 24 : Les différents types d'atteintes sur le réseau ferré en Ile-de-France (2001)

<sup>38</sup> *Formes et fonctions des points-de-réseaux* – N. STATHOPOULOS, G. AMAR, A. PENY – RATP, 1991

<sup>39</sup> *Cartographier l'insécurité dans les transports urbains : la RATP* de C. CUNTY – extrait de « Données urbaines », D. PUMAIN, M-F. MATTEI, Ed. Economica coll. Villes, 2003

Nous pouvons constater que plus de la moitié des agressions ont été faites aux voyageurs (54%) en 2001, en Ile-de-France. Ces atteintes ne sont donc pas négligeables puisque 41% du trafic du réseau ferré est atteint par ces agressions et participent à un sentiment d'insécurité dans les réseaux ferrés de la RATP.

En conséquence, les voyageurs peuvent ne plus fréquenter certains pôles d'échanges en raison de leur image négative qui se manifeste par la présence de marginaux, de délinquants, de vendeurs de stupéfiants mais aussi de sans-abris même s'ils ne représentent pas toujours un danger. L'agression peut alors être physique ou même verbale dans les pôles d'échanges et au sein des moyens de transports. Dans certains cas, les commerces à la sauvette peuvent être vécus comme une agression pour les voyageurs surtout quand ceux-ci sont alpagués par les commerçants. Ce type de fréquentation des pôles peut également entraîner une dégradation des lieux avec des graffitis et des objets cassés (mobilier, revêtements, éclairage, ...) ce qui contribue à créer une ambiance d'insécurité et à angoisser les usagers. Dans cette situation, les voyageurs passent peu de temps dans les espaces peu fréquentés et préfèrent aller vers des zones d'affluences (quais, espaces marchands de la zone primaire). La topologie des commerces et services va alors être déterminante pour leur activité économique car, sitôt qu'elles se trouvent à l'écart des flux, leur fréquentation sera très faible par peur des agressions.

Ainsi, au même titre que l'accueil ou l'information, la sécurité contribue à la qualité de services offerts par le transporteur public pour demeurer attractif. Comme le souligne G. AMAR à propos de l'opération Cœur Défense<sup>40</sup> : « La sécurisation est une des dimensions essentielles de la gestion d'un complexe d'échanges ». Dans ce sens, plusieurs moyens sont mis en œuvre pour la sécurité tels que la surveillance vidéo, agents de sécurité, maître-chien voire l'implantation d'un bureau de police. Pour donner un ordre de grandeur, 510 agents de la RATP sont affectés à la sécurité et 600 agents de la police nationale<sup>41</sup> travaillent dans les espaces de transports pour lutter contre la fraude, le vandalisme et les agressions. Tous ces moyens sont censés permettre une intervention rapide en cas d'agression dans les différents espaces du pôle d'échanges.

A titre d'exemple, la gestion sécuritaire du pôle de Gallieni<sup>42</sup> (Paris) se fait au niveau du métro mais surtout aux abords extérieurs de la station et dans le centre commercial où peuvent se produire des rassemblements inquiétants. La surveillance est plus intense pendant les périodes creuses et vers l'heure de fermeture du pôle où les usagers sont peu nombreux et donc les risques d'agressions plus élevés. Les moyens de sécurité doivent donc être adaptés aux trafics de voyageurs et aux fréquentations des espaces pour réduire les agressions dans les zones peu fréquentées. Dans ce sens, la configuration des pôles d'échanges est importante puisqu'elle va créer des zones de vides plus propices aux agressions et à l'insécurité. Outre les moyens de sécurité cités, les aspects physiques jouent donc un rôle majeur dans cette ambiance avec la structure du pôle et aussi l'éclairage.

En dépit de ces données, l'opinion des voyageurs sur la sécurité<sup>43</sup> est positive autant au niveau des accidents que des agressions dans les métros et RER. Ainsi près de 80% des voyageurs sont satisfaits de la sécurité dans les métros et RER en Ile-de-France, avec une hausse de plus de 6 points en 2000 par rapport à

---

<sup>40</sup> *Les complexes d'échanges urbains, des lieux-mouvements pour marier le transport et la ville* - G. AMAR – Actes du congrès international de l'ATEC à Paris, 17-19 octobre 1995

<sup>41</sup> *Le paysage du métro : les dimensions sensibles de l'espace transport* de A. PENY – « Espaces publics en ville », Ed. Les Annales de la Recherche Urbaine, n°57/58

<sup>42</sup> *La gestion du pôle de Gallieni – Porte de Bagnole* de F. MARGAIL, G. DONIOL-SHAW, P. LEGENDRE D'ANFRAY – « Gares en mouvement », Ed. Les Annales de la Recherche Urbaine, n°71, juin 1996

<sup>43</sup> *Les transports en Ile-de-France : Mémento de statistiques (édition 2001)* – STIF, juin 2002

1998. Cette satisfaction est sans aucun doute liée à des efforts en matière de sécurité par les transporteurs publics.

## **b. Une gestion de la propreté inégale**

Tout comme la sécurité, la propreté contribue à l'image perçue du pôle d'échanges par les voyageurs. En effet, nous avons vu précédemment dans les qualités sensibles du pôle que les éléments visuels et olfactifs participaient à cette perception positive ou négative du lieu. Dans ce sens, la présence de débris, d'objets cassés ou d'odeurs désagréables donneraient à penser que les lieux sont délaissés et inconfortables. L'impression de saleté pourrait alors aller à l'encontre de certaines activités, comme l'alimentaire en raison du manque d'hygiène, et aussi repousser les usagers hors du pôle d'échanges de par son inconfort. Cet élément de gestion doit donc être pris en compte dans les pôles d'échanges par les acteurs concernés.

Pour optimiser la propreté des lieux, des mobiliers spécifiques sont donc mis en place tels que des poubelles, des cendriers intégrés dans la structure du pôle d'échanges. Des agents sont également affectés au nettoyage dans ces espaces et interviennent jour et nuit sur les réseaux. Sur le réseau de la RATP, 1 000 agents de nettoyage<sup>44</sup> sont ainsi chargés de balayer, d'entretenir le matériel et les revêtements, d'évacuer les débris et de nettoyer les voitures « graffitées ». D'après les données du STIF<sup>45</sup>, les indices de propreté des stations de métro et de RER ainsi que les gares en Ile-de-France sont compris entre 74,1% de satisfaction (métros) et 81,2% pour les gares, en 2001 (critères évalués : odeurs, propreté, l'état des installations et l'éclairage). Les voyageurs sont donc globalement satisfaits de la gestion du nettoyage dans ces espaces en Ile-de-France.

Le nettoyage est toutefois un bon révélateur du traitement hétérogène des espaces au sein du pôle d'échanges. En effet, il contribue à créer des espaces privilégiés et des lieux laissés pour compte. A titre d'exemple, le pôle Gallieni (Paris) n'est pas géré d'une manière commune entre les espaces de transports et ceux de la zone commerciale. En effet, à chaque activité développée sur le site (RATP, GTM, Eurolines, hypermarché Auchan, galerie commerciale) correspond une société de nettoyage sous-traitante différente et donc des états de propreté variables entre ces espaces. Entre les territoires de ces acteurs, certains sas de communication sont moins pris en charges et sont sources de conflits. Il est essentiel que l'ensemble de ces espaces soit propre pour le confort des usagers mais aussi pour la cohérence du site.

Pour les commerces et services, la propreté est un élément important dans le confort et la qualité de service offerts aux usagers. Ces espaces font donc l'objet d'intérêt certain surtout lorsqu'on s'approche des grandes enseignes pour qui la propreté est un support stratégique de la logique commerciale. L'hypermarché Auchan va ainsi jusqu'à étendre sa zone de nettoyage dans le pôle Gallieni pour satisfaire le client, surtout dans des zones de passage stratégique aux abords du centre commercial et de sa galerie marchande. Les priorités des acteurs du pôle vont donc se ressentir dans ce domaine selon que la propreté influe ou non sur leur activité économique notamment pour les commerces et services.

<sup>44</sup> *Le paysage du métro : les dimensions sensibles de l'espace transport* de A. PENY – extrait de la revue « Les Annales de la Recherche Urbaine », n°57/58

<sup>45</sup> *Les transports en Ile-de-France : Mémento de statistiques (édition 2001)* – STIF, juin 2002

## 6. Logique des acteurs

Au-delà des aspects physiques du pôle, nous pouvons également considérer les impacts des différents acteurs sur le développement des commerces et services. De nombreux acteurs vont être présents sur ce site qu'ils possèdent ou gèrent seulement une partie des espaces :

- **les acteurs du transport** : autorités organisatrices des différents modes de transports en commun présents (train, métro, RER, bus, tramway), conseil régional (autorité organisatrice des transports collectifs régionaux, compétence en aménagement du territoire), conseil général (autorité organisatrice des transports collectifs départementaux),
- **les acteurs publics** : ville et établissement public de coopération intercommunale (compétence en planification urbaine)
- **les commerçants du pôle**
- **les sous-traitants** (construction, nettoyage, sécurité, ...)

Ce système d'acteurs s'est souvent constitué progressivement avec la juxtaposition des espaces de transports et de commerces et services. Non seulement ce système est complexe de par la richesse des intervenants mais aussi par la diversité des services constituant ces acteurs. A titre d'exemple, la RATP<sup>46</sup> est composée de la direction générale et des pôles Opérations, Commercial et définition des services, Social, Développement et politique de la ville, et Contrôle général de la gestion. Chacun étant distingués à son tour en plusieurs services.

Cette complexité relationnelle peut s'accompagner d'un manque de concertation et de partenariat entre ces acteurs voire entre leurs services. Pourtant les décisions de ces acteurs affectent la plupart du temps les autres intervenants comme le montre l'exemple du Forum des Halles<sup>47</sup>, opposant les acteurs des transports et des commerces et services. En effet, lors de la fête de la musique, la société Espace Expansion, gestionnaire du Forum des Halles (Paris), n'a été avertie que 48h à l'avance que les lignes de métro et de RER resteraient ouvertes toute la nuit. Pourtant cette société est très concernée par ce genre d'initiative de la part de ces acteurs car elle doit alors mettre en place des vigiles supplémentaires pour garantir la sécurité des lieux. Cette interdépendance est également valable entre les acteurs des transports et ceux de l'urbanisme. En effet, ces derniers ont des compétences en matière de planification urbaine et peuvent donc améliorer l'environnement urbain du pôle d'échanges. Leur décision a donc un impact important sur la fréquentation de ce lieu et donc des commerces et services en modifiant l'image du quartier.

L'absence de concertation peut aussi mener à des situations incohérentes notamment au niveau des aménagements internes du pôle d'échanges. Les différents domaines ou territoires apparaissent alors dans leur discontinuité et dans leur hétérogénéité. Comme nous l'avons vu précédemment, les priorités ne sont pas les mêmes entre les acteurs des transports et des commerces et services notamment à propos de la propreté. Pour les premiers, le nettoyage participe au confort des voyageurs mais pour les seconds c'est un support stratégique pour attirer les clients, surtout dans les enseignes alimentaires. La part des investissements consacrée à ces actions va donc différer entre ces acteurs et mettre en évidence les différents espaces concernés. Ainsi, les commerces et services souhaiteraient que les acteurs des transports consacrent une part plus importante au nettoyage mais aussi à la signalétique, l'accueil, à l'aménagement de ces lieux ce qui n'est pas forcément la priorité des seconds.

---

<sup>46</sup> Site Internet de la RATP, 2004

<sup>47</sup> *Transition et transaction : pôles et places d'échanges* - L. GILLE et P. MATHONNET – Ed. SIRIUS, 1997

Le travail de coordination et de clarification des compétences est alors essentiel et doit être pris en charge par un acteur, qui peut être lié par exemple à la ville ou à la structure intercommunale concernée. A titre d'exemple, le pôle d'échanges de la gare de Vaise à Lyon<sup>48</sup> est constitué d'un système d'acteurs complexe mais cordonné par la mission Vaise, antenne locale de la communauté urbaine de Lyon. Son rôle est de coordonner tous les projets et travaux d'aménagement sur le quartier et de favoriser la concertation entre les acteurs notamment du pôle d'échanges.

## 7. Synthèse

Eléments du Pôle d'échanges	Impact sur les commerces et services	Impacts positifs ou négatifs
1. Accès libre du pôle d'échanges	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attraction d'une clientèle plus diversifiée et non limitée aux voyageurs</li> <li>▪ Déambulation facilitée vers ces activités</li> <li>▪ Dysfonctionnements sociaux plus importants à leur proximité entraînant une impression d'insécurité</li> </ul>	Positif  Positif Négatif
2. Configuration adaptée aux commerces et services	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meilleure fréquentation des commerces et services</li> <li>▪ Demandes d'implantation plus importantes de la part de ces activités</li> <li>▪ Diversification des types de commerces et services liée à la possibilité de stock et de rayons en vitrine.</li> </ul>	Positif  Positif  Positif
3. Bonne qualité des services de transports (fréquence, ponctualité)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Augmentation du temps passé dans les commerces et services de manière volontaire</li> <li>▪ Fréquentation régulière de ces activités dépendantes en zone primaire des transports</li> <li>▪ Augmentation du chiffre d'affaires des commerces et services</li> <li>▪ Demandes d'implantation plus importantes de la part de ces activités</li> <li>▪ Augmentation des loyers et redevances payés aux gestionnaires</li> </ul>	Positif  Positif  Positif  Positif  Négatif
4. Bonne lisibilité du pôle d'échanges (gestion des flux, signalétique, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meilleure réceptivité des usagers aux offres commerciales liée à un état d'esprit plus détendu</li> <li>▪ Meilleure fréquentation de ces activités</li> <li>▪ Fréquentation des activités situées en dehors des flux principaux</li> <li>▪ Demandes d'implantation plus importantes de la part de ces activités</li> </ul>	Positif  Positif  Positif

<sup>48</sup> Monographie : pôle multimodal de la gare de Vaise, Lyon – M. VIDAL – Ed. CERTU, 2003



5. Sécurité et confort dans le pôle d'échanges	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meilleure réceptivité des usagers aux offres commerciales liée à un état d'esprit plus détendu</li> <li>▪ Fréquentation des activités situées en dehors des flux principaux</li> <li>▪ Augmentation des loyers et redevances payés aux gestionnaires</li> </ul>	Positif
6. Bonne coordination des acteurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amélioration de l'attractivité des zones commerciales</li> </ul>	Positif

## C. Les impacts des commerces et services sur les pôles d'échanges

Les commerces et services sont des activités qui pourraient paraître comme une entrave aux déplacements des voyageurs dans ces lieux-mouvements pourtant ils sont recherchés par les acteurs du pôle d'échanges. Leur présence dans ces lieux a en effet des retombées suffisamment satisfaisantes selon ces acteurs pour justifier leur acceptation et même des investissements pour les améliorer. Nous allons voir quelles sont les répercussions de ces activités sur le pôle d'échanges qui incitent leur intérêt.

### 1. D'un espace de transit à un espace d'accueil

A l'origine, les pôles d'échanges sont essentiellement des lieux de transit destinés à faciliter l'accès des voyageurs vers les différents modes de transports collectifs et individuels. La logique des acteurs du transport est alors de limiter les ruptures de charge et donc de faire passer aux voyageurs un minimum de temps dans les pôles. M. AUGÉ<sup>49</sup> considère ainsi ces espaces de transports comme des « non-lieux », c'est-à-dire « un espace qui ne peut se définir ni comme identitaire, ni comme relationnel, ni comme historique » à l'opposé du « lieu ». Ainsi un espace de transit est une zone de passage entre un point de départ et un point d'arrivée, c'est-à-dire un espace intermédiaire sans les caractéristiques d'un « lieu » citées précédemment. Avec l'affirmation des commerces et services dans les pôles, nous assistons aujourd'hui à un revirement avec leur assimilation à des « lieux de vie »<sup>50</sup> autrement dits des espaces d'accueil. Nous pourrions considérer qu'un espace d'accueil se définit comme un lieu d'arrêt, de rencontres et d'interactions sociales.

Dans le terme « lieux-mouvements », on retrouve cette ambiguïté du pôle caractérisé à la fois par le transit (« mouvements »), la mobilité, et la fonction d'accueil (« lieux »), l'immobilité des usagers. En effet, le pôle est constitué de zones de transit (couloirs de circulation) et de zones d'accueil (galeries marchandes) ce qui renforce sa complexité en représentant en même temps un abri, le calme et son opposé une variation de position, l'agitation. Ces caractéristiques permettent aux voyageurs d'avoir des comportements différents dans les pôles (flâner, se reposer, se dépêcher, bouger, ...) et répondent à des besoins différents liés à la diversité des usagers.

De par la présence des commerces et services, le pôle d'échanges va se composer de différents espaces d'accueil qui vont attirer l'attention des voyageurs selon leur réceptivité à l'offre proposée. Tous ces espaces représentent des étapes possibles pour les voyageurs pendant leur parcours dans le pôle. La fonction d'accueil diffère tout de même entre les services annexes puisque la consommation va être plus ou moins induite selon leur typologie :

- **réduite** : office du tourisme, antenne de l'ANPE, gendarmerie, agence de travail temporaire, ...
- **moyenne** : auditorium, salles d'exposition, cinémas, centre d'animation, bibliothèque, ...
- **forte** : alimentaire, vêtement, pharmacie, ...

Ainsi dans la première section, les services proposés permettent aux voyageurs de s'arrêter dans un lieu sans forcément consommer tandis que dans la dernière catégorie la consommation est sa finalité.

Tous ces espaces ne peuvent se trouver dans les mêmes endroits du pôle. En effet, certains services nécessitent d'être accessibles par tous et donc de ne pas être entravés par la relative étanchéité du pôle. Ainsi

<sup>49</sup> Non-lieux : introduction à une anthropologie de la surmodernité – M. AUGÉ – Ed. Seuil, Paris, 1992

<sup>50</sup> Nouveaux rythmes urbains : quels transports ? – JP BAILLY, E. HEURGON – Ed. de l'Aube, 2001

nous retrouvons les espaces culturels et de rencontres essentiellement dans les zones périphériques comme au Forum des Halles. Concernant les services publics et parapublics, ils peuvent se situer en zone complémentaire soit à proximité des flux de voyageurs mais généralement dans les pôles ouverts sur son environnement tel que dans les gares. Cette position permet aux touristes, par exemple, de pouvoir prendre des informations sur la ville avant de sortir du pôle comme à la gare de Lyon Perrache.

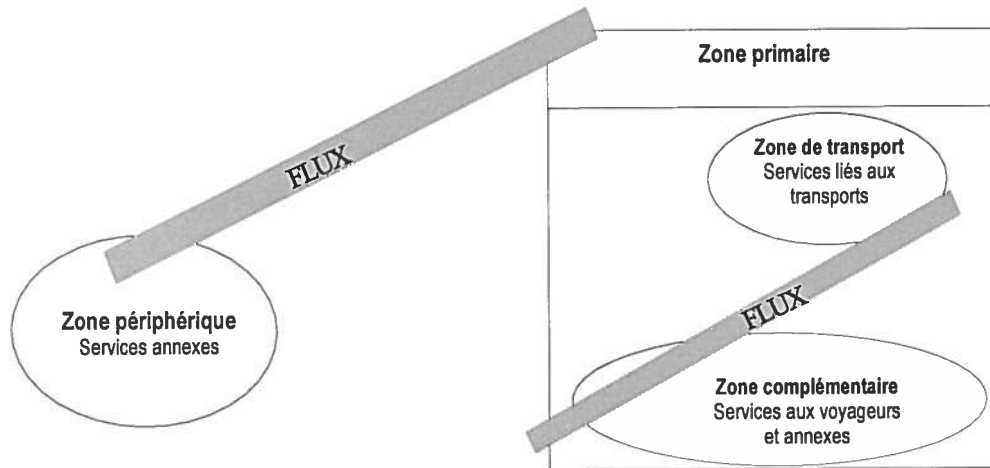


Figure 25 : La localisation des commerces et services en fonction de leur typologie

Ces espaces d'accueil s'adressent également à des usagers différents en fonction des biens et des services proposés. Ils sont ciblés sur des catégories socioprofessionnelles (salon d'affaires), des personnes en difficulté sociale (service public social), des touristes (service public lié au tourisme) et des catégories d'âge différentes (commerces de vêtement). Toutefois ce ne sont pas des espaces exclusifs et peuvent donner lieu à des échanges et des interactions sociales entre ces différentes cultures à travers les services culturels et de rencontres.

La conséquence directe de cette fonction d'accueil est de donner une identité au pôle liée à la culture, l'activité commerciale, ... et de permettre des relations entre les usagers. En effet, les personnes vont pouvoir s'approprier les lieux à travers des points de rencontres et des arrêts parfois quotidiens dans ces espaces, pour des achats de nécessité par exemple. Cela permet ainsi de donner une ambiance plus chaleureuse au pôle en lui conférant des espaces d'arrêt, d'échanges et de communication. A ce titre, le pôle ressemble davantage à des espaces publics dans sa complexité fonctionnelle et son brassage des cultures. Cet aspect est renforcé par la configuration du pôle agencé en pseudo rues (couloirs) et places (salles) où se localisent les galeries marchandes.

Cette fonction fixe ainsi les usagers plus longtemps sur le pôle en leur proposant des activités multiples et appropriées. Cela permet d'attirer de nouvelles clientèles aussi bien dans les voyageurs que dans les non voyageurs, à condition que l'accès soit libre vers ces services. Si aucune activité de cette sorte n'était proposée, les usagers ne souhaiteraient que prendre leur moyen de transport au plus vite en passant un minimum de temps dans le pôle. Le pôle permet donc aux usagers d'avoir la possibilité de rester plus longtemps dans le pôle pour le plaisir et l'utilité ou de minimiser le temps de passage en se dirigeant directement vers les espaces de transports.

Toutefois la présence des commerces et services peut être aussi génératrice de conflits entre les usagers du pôle d'échanges. En effet, les rythmes de déambulation vont être décalés entre les voyageurs pressés aux pas cadencés et les flâneurs, les amateurs de shopping aux rythmes plus lents. En s'arrêtant devant les commerces et services, les clients de ces activités peuvent alors entraver le déplacement des voyageurs qui désirent passer peu de temps dans le pôle. Cela peut provoquer la nervosité voire l'agressivité des voyageurs pressés qui doivent slalomer pour éviter les flâneurs. Pourtant, il ne faut pas écarter les commerces et services des flux de transit car ils constituent leur clientèle essentielle.

a ce point

## 2. Un poids économique considérable

Les commerces et services se sont affirmés progressivement dans les pôles d'échanges comme des composants à part entière de son activité économique. Bénéficiant d'un flux de clients potentiels élargi, ces activités ont vu dans les pôles d'échanges un moyen d'augmenter leur chiffre d'affaires d'une manière considérable. Loin d'être laissés pour compte, les acteurs du pôle retirent eux aussi des bénéfices des commerces et services en attribuant provisoirement des emplacements dans leur structure en échange de redevances ou de loyers. Ainsi, ces activités permettent de rentabiliser des espaces résiduels tels que les espaces d'attente, les couloirs ou les quais.

### a. Les redevances et loyers payés

Tout d'abord, nous allons voir quels sont les acteurs qui régissent ces activités et sous quelle forme de contrat. Selon la localisation des commerces et services dans le pôle, leur gestion ne va pas être réalisée par les mêmes acteurs. Concernant les activités situées en zones primaires et complémentaires, leurs emplacements sont décidés par des filiales spécifiques des acteurs du transport concerné. En effet, ces espaces bénéficient des flux de voyageurs liés à ces transports c'est pourquoi leur plus-value est récupérée en partie par ces acteurs. Ainsi, la filiale commerciale de la SNCF, A2C, se charge des occupations situées dans la gare tandis que la filiale de la RATP, Promo Métro, gère celles des métros et RER en région parisienne. A contrario, dans les zones périphériques, les locaux vont être loués par une société indépendante des transports dans la logique d'un centre commercial. Ainsi la société Unibail, holding mère d'Espace Expansion, exploite les grands centres commerciaux en périphérie des pôles d'échanges tels que les Quatre Temps (La Défense, Nanterre), le Forum des Halles (Paris), Euralille (Lille), ...

Dans ce contexte, les contrats qui unissent les commerçants aux gestionnaires des emplacements vont quelque peu différer d'un point de vue juridique. Nous pouvons ainsi distinguer le simple bail commercial de l'autorisation d'occupation temporaire du domaine public (AOT). Ce premier type de contrat va plutôt se conclure dans les espaces périphériques gérés par des sociétés privées, avec un paiement de « loyers » par les commerçants. Par contre, l'AOT, dit aussi concession, soumet le commerçant aux activités et décision de l'autorité organisatrice des transports concernée, avec le paiement de « redevances ». Dans ce cas, le type d'activité est clairement définie et non modifiable par les gestionnaires commerciaux. Et puis, à la différence des baux commerciaux, la concession peut être retirée sans versement d'indemnités pour des motifs d'intérêt général (extension du réseau, ...) à condition d'en aviser l'occupant trois mois à l'avance.

Dans les pôles d'échanges, les redevances et loyers représentent des enjeux financiers importants (par exemple, 5 milliards de recettes perçues par l'A2C en 1995) surtout lorsqu'on connaît le nombre de commerces et services gérés dans ces lieux. En effet, il faut savoir que ces montants sont fixés en fonction de la superficie des commerces. Toutefois les emplacements commerciaux et pour les services ne sont pas loués ou concédés pour un montant identique dans tous les pôles d'échanges. En effet, certains critères font varier cette somme à payer par les commerçants :

- **la forme des boutiques**

Entre les « locaux résidentiels », les meubles modulaires et les automates, le système de paiement ne sera pas d'un même montant ni prélevé de la même façon (par année, mois ou semaine). A titre d'exemple, à la gare Montparnasse<sup>51</sup>, le montant à payer pour un « local résidentiel » s'élève à 7 000F/m<sup>2</sup> tandis que pour un meuble modulaire de vente il est de 4 000 à 6 000F la semaine avec parfois un pourcentage sur la vente. Certains contrats portent seulement sur l'occupation d'un espace, sans locaux ou équipements, renouvelables mensuellement où la redevance est payable d'avance pour le mois. Ce type de contrat a été établi par Promo Métro pour faire face aux problèmes de commerces à la sauvette et permettre à des commerçants d'occuper temporairement les couloirs et les quais.

- **la localisation des commerces et services**

Selon l'emplacement de ces activités dans le pôle d'échanges, le chiffre d'affaires perçu risque de varier comme nous l'avons vu dans la première partie. En effet, la prospérité des commerces et services dépend entre autres des flux de personnes qui passent devant ces boutiques et peuvent devenir un client, par opportunité ou nécessité. La topologie des commerces et services est alors déterminante dans leur prospérité et donc le gestionnaire commercial prend en compte cette atout dans le montant de la redevance ou du loyer. Les commerces situés près des zones d'affluence et surtout dans les zones primaires auront donc un somme prélevée plus importante que dans le reste du pôle d'échanges voire de la zone périphérique.

- **la fréquentation du pôle**

En fonction de la fréquentation du pôle d'échanges, la clientèle potentielle des commerces et services va varier et donc le chiffre d'affaires de ces activités également. Dans ce contexte, les prix par m<sup>2</sup> seront plus élevés dans les complexes d'échanges à fort trafic où le chiffre d'affaires des commerces et services risque d'être plus élevé ~~en conséquence~~. Le gestionnaire commercial cherche tout simplement à récupérer la plus-value des activités commerciales engendrée par leur positionnement à proximité de flux importants. Ainsi pour Relais H, la redevance payée en moyenne est de 8 000F/m<sup>2</sup> par an à la SNCF mais dans les grandes régions parisiennes le montant maximum du loyer s'élève à 33 000 F/m<sup>2</sup> par an.

Au vu des surfaces commerciales présentes dans les pôles, nous pouvons donc affirmer que les redevances et loyers perçus sont considérables et font l'objet d'une attention méritée de la part des acteurs du pôle d'échanges. D'après les données de 1995, les filiales commerciales de la SNCF et de la RATP, respectivement A2C et Promo Métro, ont eu un chiffre d'affaires conséquent grâce à ces contrats.

<sup>51</sup> Les commerçants du métro parisien - L. COSTE - extrait de « l'Annale de recherche urbaine » n°39

	Superficie des commerces (en m <sup>2</sup> )	Nombre de boutiques	Nombre d'automates	Chiffre d'affaires (en francs)
A2C	130 000	850*	Inconnu	5 milliards
Promo Métro	20 000	550**	400	73 millions

\* sur les grandes lignes ferroviaires en France

\*\* dans la région Ile-de-France

**Figure 26 : Le poids économique des commerces et services (1995)**

Depuis 1995, le poids économique des commerces et services s'est sûrement amplifié notamment pour Promo Métro dont le nombre d'automates est passé de 400 à 1 800 en 2004<sup>52</sup>. Ces données laissent déjà entrevoir la part économique de ces activités dans les pôles d'échanges. Concernant la société Unibail, le chiffre d'affaires a également été important en 1995 avec 400 millions de francs touchés en loyers pour les centres commerciaux exploités.

### b. Les répercussions sur le pôle d'échanges

Les acteurs de transports sont les premiers bénéficiaires de ces retombées économiques des commerces et services à travers leur filiale. En effet, une partie des redevances perçues par les filiales commerciales (A2C, Promo Métro) est versée aux autorités organisatrices des transports concernés (SNCF, RATP). A titre d'exemple, Promo Métro verse à la régie, la RATP, 70% des « recettes à partage » (20 millions de francs en 1986)<sup>53</sup> ce qui représente une part importante du chiffre d'affaires. Etant donné que le chiffre d'affaires de ces activités est lié à la présence de moyens de transports, il est logique que ces acteurs veuillent récupérer une partie de ce bénéfice.

A partir de ces recettes supplémentaires, les acteurs des transports peuvent choisir d'améliorer leur réseau mais aussi leur qualité de service et de confort pour les voyageurs selon leurs priorités. Dans cette seconde catégorie, nous pouvons y inclure la signalétique, le mobilier, le revêtement, ... bref des éléments contribuant à une meilleure ambiance et lisibilité du lieu. Comme nous l'avons vu précédemment, ces éléments architecturaux ont des impacts sur la perception du lieu et sur la fréquentation des espaces de commerces et services. A titre d'exemple, pour le SYTRAL à Lyon<sup>54</sup> ces redevances sont classées dans la source de recettes « diverses » et représentent 8% des recettes totales pour le financement des transports en commun, en incluant la dotation globale de décentralisation et les subventions de l'Etat. Au Japon, cette approche est davantage développée puisque c'est sur les bénéfices non ferroviaires que repose la prospérité des réseaux privés. En moyenne les réseaux privés font la moitié de leurs bénéfices sur les secteurs non ferroviaires, alors que les produits d'exploitation ferroviaire sont plus importants (2/3 du produit d'exploitation)<sup>55</sup>. Toutefois cet apport économique en France est suffisant pour porter intérêt à ces activités et incite les acteurs du pôle à améliorer le cadre de travail des commerçants pour le rendre plus attractif et pas seulement aménager les espaces liés aux transports.

<sup>52</sup> Site Interne RATP, 2004

<sup>53</sup> *Les commerçants du métro parisien* - L. COSTE - extrait de « l'Annuaire de recherche urbaine » n°39

<sup>54</sup> *Monographie : pôle multimodal de la gare de Vaise, Lyon* - M. VIDAL - Ed. CERTU, 2003

<sup>55</sup> *Les gares et leur valorisation dans le monde* - F. BATISSE - extrait de la « Revue générale des chemins de fer », avril 1998, Paris

Ce contrat entre les gestionnaires et les commerçants a également des impacts sur les commerces et services et donc sur le pôle d'échanges. Tout d'abord, les redevances prélevées dans les pôles sont élevées par rapport aux loyers versés dans les centres commerciaux, comme à Unibail, et peuvent constituer un frein à l'installation de certains commerçants dans ces lieux. Seuls les grands groupes peuvent se permettre de payer une telle somme et de s'implanter dans les zones de fort trafic où les redevances sont plus chères. Nous pouvons alors assister à une certaine banalisation des commerces et services surtout dans les zones primaires. La typologie est déjà limitée par les besoins immédiats des usagers (billetterie, hygiène, sandwicherie, librairie,...) soient les services liés aux transports et aux voyageurs mais ces redevances impliquent en plus la présence de grands groupes à la tête de ces services comme la société Hachette. Pour ces activités, la somme prélevée par les gestionnaires commerciaux représentent une part du chiffre d'affaires assez importante mais pas suffisamment pour les dissuader de s'implanter dans ces lieux. A titre d'exemple, Relais H<sup>56</sup> dispose de 16 000m<sup>2</sup> de surface commerciale sur les espaces de la SNCF et verserait donc près de 100 millions de francs de redevances annuelles sur 4,4 milliards de francs de chiffre d'affaires (1995). Cette relative banalisation a des conséquences positives en créant des repères pour les usagers mais aussi négatives en limitant la diversité de l'offre commerciale. Toutefois chaque renouvellement de contrat est l'occasion de moderniser les zones commerciales mais également de reconfigurer les boutiques et donc de renouveler l'offre commerciale. Cela peut entraîner une gestion dynamique des commerces en raison de la concurrence entre les concessionnaires.

Face à ce coût, nous pouvons voir se développer une certaine précarité des commerces et services avec une rotation des locataires assez fréquente. Ce sentiment est d'autant plus présent pour les petits commerçants dont le contrat est renouvelé mensuellement sans certitude. Nous pouvons également observer la mise en place de système de sous-location ou la présence de commerces à la sauvette. D'après les données de la RATP, 8 000 procès-verbaux ont été établis à l'encontre des vendeurs à la sauvette en une année, suivis de saisie de marchandises<sup>57</sup>. L'ensemble de ces éléments entraînent une certaine instabilité du système commercial pour les petites entreprises et va dans le sens du premier point évoqué.

Une autre conséquence est l'extension des horaires d'ouverture des commerces et services pour optimiser le chiffre d'affaires. Suite aux contraintes financières fixées par les gestionnaires commerciaux, les commerçants vont avoir des horaires de travail important allant de 8h jusqu'à 20h et parfois 7 jours sur 7. Pour les usagers, ces horaires apparaissent comme un point positif car ces commerces et services représentent un lieu de permanence pour les achats et un lieu sécurisant comme nous le verrons plus tard. Pour les commerçants, les rythmes de travail peuvent être éprouvants surtout quand il s'agit de petites entreprises.

### **3. La maîtrise de son temps**

La première fonction des pôles d'échanges consiste à minimiser les pertes de temps liées aux ruptures de charges soit le temps d'attente entre les modes de déplacement. En effet, ce temps « mort » peut être mal vécu surtout par les personnes pressées. Toutefois il existe souvent un certain laps de temps d'attente incontournable avant l'arrivée du transport en raison des rythmes de vie décalés des usagers. Ainsi les acteurs

<sup>56</sup> *Transition et transaction : pôles et places d'échanges* - L. GILLE et P. MATHONNET – Ed. SIRIUS, 1997

<sup>57</sup> *Le paysage du métro : les dimensions sensibles de l'espace transport* de A. PENY – « Espaces publics en ville », Ed. Les Annales de la Recherche Urbaine, n°57/58

du transport ont mis en place des espaces d'attente : salle d'attente, bancs sur les quais, ... pour rendre ce temps confortable. Nous pouvons également ajouter dans ces moyens d'attente les commerces et services qui tentent de rendre ce temps agréable mais aussi utile.

Selon X. GODARD<sup>58</sup>, la présence de ces activités peut être perçue comme contradictoire dans leur logique temporelle vis-à-vis des transports. En effet ces commerces et services nécessitent que l'usager passe du temps dans ce lieu tandis que le but du pôle est de réduire ce temps au sein de la structure. Certes le voyageur cherche à éliminer les ruptures de charge mais quand celles-ci sont incontournables il se tourne vers ces activités. Elles permettent également de gagner du temps, non pas en réduisant le temps d'attente mais sa perception et en l'optimisant. En effet les usagers vont pouvoir réaliser pendant le temps de déplacement des activités qu'il aurait été nécessaire de faire après ou avant ce déplacement. Avec les rythmes de vie actuels, chacun cherche ainsi à optimiser son temps en programmant plusieurs activités en parallèle. En regardant ce diagramme, nous pouvons remarquer que les motifs de déplacement sont distingués en 5 catégories : domicile/travail, affaires, école, loisirs et autres (achats, visites). La part des motifs dits autres concerne 36,4% des motifs de déplacement sachant que les achats sont concernés par cette catégorie.

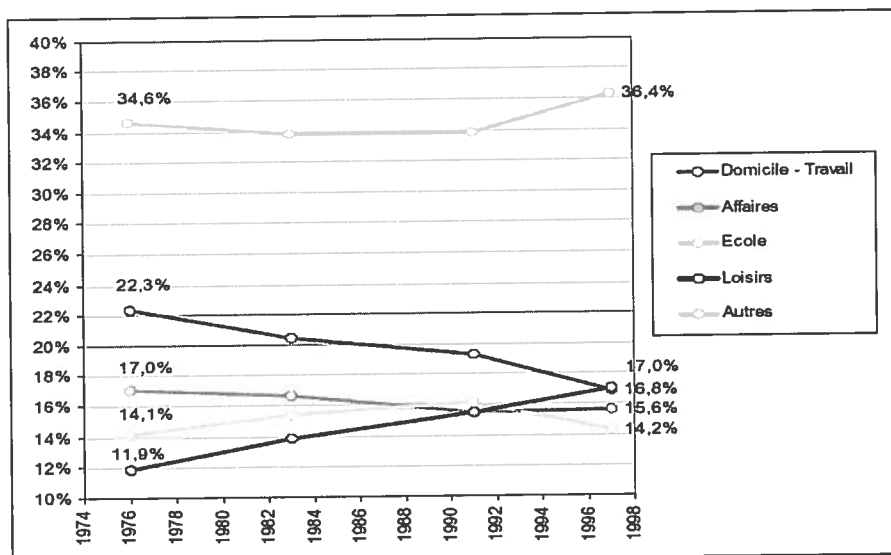


Figure 27 : Evolution des motifs de déplacement, tous modes de transports confondus (France)

En associant les motifs d'achats avec d'autres motifs de déplacement, on aurait donc des temps de déplacement mieux gérés par les usagers, avec une densification des activités au sein d'un même trajet. La présence de ces activités permet donc aux voyageurs d'allier les achats, que ce soit par nécessité ou opportunisme, aux déplacements et ainsi d'avoir le sentiment de maîtriser leur temps de déplacement et non de le subir. En effet, comme le souligne F. ASCHER<sup>59</sup> la gestion du temps devient quelque chose de fondamental et « cette nouvelle culture du temps, c'est aussi celle de l'impatience ». Le temps d'attente va donc être valorisé par la multiplicité des activités proposées dans le pôle d'échanges via les commerces et services. En

<sup>58</sup> Les débats et questionnements soulevés de X. GODARD - Séminaire « Pôles d'échanges – Mobilités et structuration des territoires » du 11 janvier 2001, Marseille - Cahiers Villes et Territoires Méditerranéens (VTM) n°1, 2001

<sup>59</sup> Mobilité et temps de la vie quotidienne de F. ASCHER – extrait de « Débats sur la ville » (tome 1), sous la direction de F. CUIILLIER, Ed. Confluences, Paris, 1998



conséquence, le pôle devient un lieu où le temps d'attente n'est plus insupportable, surtout lorsque la fréquence des moyens de transports est faible (T.G.V.), mais peut être tourné à l'avantage des voyageurs s'ils sont capables de gérer plusieurs activités en parallèle. Un parti d'aménagement affirmé par E. TRICAUD, directeur général de l'AREP (Aménagement, REcherches, Pôles d'échanges), filiale de la SNCF, selon lequel « les voyageurs doivent pouvoir profiter de leurs fréquents déplacements pour répondre à leurs besoins pratiques »<sup>60</sup>.

Parallèlement, ces commerces et services peuvent parfois inciter les voyageurs à rester plus longtemps dans le pôle d'échanges pour y faire des achats notamment lorsque la fréquence des modes de transport est importante (métro ou R.E.R.). Ce regroupement d'activités va alors tendre à maintenir les usagers plus longtemps dans ce lieu et associer le pôle d'échanges à un espace d'accueil comme nous l'avons vu précédemment (Partie 2.B.1.).

Nous constatons que cette gestion du temps va dépendre des usagers et de leurs habitudes de déplacements ainsi que de leur état d'esprit. En effet, un « usager occasionnel », stressé et angoissé n'ira pas forcément vers les commerces et services sauf par nécessité mais se dirigera vers son mode de transport, en attendant à proximité de son quai. Dans ce cas, son but est surtout de prendre son moyen de transport au plus vite, avec un minimum de déambulation. Cet état de stress peut être renforcé par l'absence de repères temporels (horloge, lumière naturelle) dans certains espaces qui altère la perception du temps par les usagers et les rend encore plus angoissés à l'idée de rater leur transport.

A contrario un « usager fréquent et opportuniste » prendra le temps d'aller flâner voire de consommer dans les commerces et services en optimisant son temps d'attente. Ce temps de déplacement lui permet de concilier plusieurs motifs de déplacement notamment celui des achats. Il est plus sensible aux services proposés dans ces lieux que ce soit par nécessité ou opportunité. Toutefois son humeur va le rendre plus ou moins réceptif à ces offres selon qu'il soit soucieux ou détendu. Dans ce cas, l'ambiance dégagée par le pôle est importante et participe au confort physique et psychique des voyageurs. Il s'agit aussi bien des aspects architecturaux évoqués précédemment que des éléments sensibles tel que le bruit, la foule qui vont parfois repousser les voyageurs vers les zones exutoires sans passer dans les commerces et services.

Evidemment ce couplage des motifs est possible grâce à la flexibilité des horaires des commerces et services dans les pôles d'échanges. En effet, leurs horaires sont plus flexibles que dans les zones commerciales habituelles (traditionnelles ou centre commercial). A titre d'exemple, dans le pôle Gallieni les boutiques sont ouvertes de 10 à 22h alors qu'en dehors des pôles d'échanges elles ferment généralement vers 19h. De plus certains commerces sont ouverts 7 jours sur 7 surtout ceux situés dans la zone primaire et liés aux transports et aux voyageurs (alimentation, librairie). Les commerces et services représentent donc un lieu de permanence pour les voyageurs où ils pourront aller lors de leur passage dans le pôle. De même, les non-voyageurs pourront compter sur ces espaces commerciaux aux horaires flexibles, à condition qu'ils soient libres d'accès.

De plus, ces commerces et services doivent être facilement accessibles par les clients autant d'un point de vue physique que visuel (luminosité, perspective). En effet, ces activités sont recherchées par les usagers car elles n'engendrent pas de détours par rapport à leur trajet et sont accessibles depuis leur parcours dans le pôle. Et puis, la signalétique joue aussi un rôle déterminant puisqu'elle va permettre aux voyageurs de connaître leurs horaires de transports, de se repérer parmi la galerie marchande et ainsi de maîtriser leur temps d'attente sans stress.

---

<sup>60</sup> *La ville en gare* - extrait du magazine « Le Moniteur », du 26 septembre 2003

#### 4. Un effet rassurant sur les usagers

Au-delà de la gestion du temps, les commerces et services ont d'autres répercussions sur le comportement des usagers dans le pôle d'échanges. Dans ces lieux, nous avons vu précédemment que les voyageurs pouvaient réagir de différentes manières en fonction de leur habitude de déplacement et leur état d'esprit. En effet, certaines personnes vont être davantage soumises au stress pendant leur déplacement et vont vivre ce passage dans le pôle comme angoissant, inquiétant. Cette situation peut être causée par le caractère inhabituel du trajet qui perturbe l'usager par le manque de repères et la peur de l'inconnu. La configuration du pôle va alors être déterminante tout comme la signalétique pour rassurer « l'usager occasionnel » sur son cheminement vers son mode de transport. Dans le cas de lacunes en signalétique ou d'une configuration illisible du pôle, les commerces et services peuvent jouer un rôle d'information pour les personnes perdues en leur donnant des renseignements plus personnels que les plans de réseaux<sup>61</sup>. Ces commerçants connaissent en effet leur lieu de travail et peuvent donner des explications et des repères plus compréhensibles par le voyageur qu'un plan. Ainsi ils sont souvent sollicités pour orienter, renseigner, rassurer les usagers qui ne trouvent pas leur chemin, d'autant plus qu'ils se situent sur les zones de flux.

Ces activités participent aussi à la lisibilité du pôle notamment en créant des repères visuels pour les usagers qui sont déjà venus mais fréquentent peu ces lieux. Dans des espaces semblables, les commerces et services permettent aux usagers d'identifier des zones différentes et de se repérer dans leur trajet en fonction de leur typologie (sandwicherie, librairie, ...). Pour les habitués, les repères deviennent moins essentiels dans le pôle car le déplacement se fait par automatisme vers l'espace de transport.

Pour les « usagers fréquents », leur stress peut être <sup>lié</sup> à des angoisses personnelles ou professionnelles. Cela peut aussi avoir rapport à leur vécu personnel dans les pôles si, par exemple, cette personne s'est déjà retrouvée en situation d'insécurité. Dans ce cas, le stress peut se manifester à chaque passage dans cet espace même s'il paraît sécurisé. Cette impression d'insécurité peut être renforcée par la présence de population marginale (délinquants, vendeurs de stupéfiants, sans-abri,...) dans les pôles qui, agressive ou non, est perçue comme un danger pour le voyageur. re P

La simple présence des commerces et services peut alors réduire cette angoisse notamment liée à l'insécurité. De par la souplesse de leurs horaires, ces activités assurent une présence humaine permanente pour les voyageurs même pendant les heures creuses. En effet, ce sentiment d'insécurité se manifeste surtout lorsque les flux de voyageurs sont moindres et donc les risques d'agressions plus élevés. Cet effet détressant et rassurant est ainsi recherché par les voyageurs en plus des systèmes de surveillance mis en place par les acteurs du transport (agents de sécurité, vidéosurveillance, ...). Les usagers se sentent rassérénés en sachant qu'à tout moment des personnes seront présentes en cas d'agression pour leur porter secours, que ce soit dans les zones primaires, à proximité des transports, comme dans les zones complémentaires ou périphériques. Cette fonction est d'autant plus évidente pour les commerces qui sont en continuité avec les zones de transit c'est-à-dire qui ne sont pas fermés avec une vitrine comme le commerce ci-dessous.

<sup>61</sup> Les commerçants du métro parisien - L. COSTE - extrait de « l'Annale de recherche urbaine » n°39



Figure 28 : L'effet rassurant des commerces

Les commerces et services ont également un effet rassurant sur les usagers, occasionnels ou fréquents dans certains espaces du pôle. En effet, dans les espaces souterrains (stations de métro ou de RER), certaines personnes peuvent se sentir quelque peu claustrophobes. Tout comme les puits de lumière, les commerces et services vont alors servir de référence à la surface et créer une ambiance plus familière, rassurante avec des repères quotidiens.

Ces rôles attribués aux commerces et services vont donc contribuer à améliorer le confort psychologique des voyageurs dans les pôles. Ils participent à créer un environnement agréable, convivial et sécurisant propice à la fréquentation des lieux en réduisant la part de stress engendrée par certains espaces.

## 5. Une vocation sociale envers les sans-abri

Les pôles d'échanges procurent un lieu de refuge pour les populations marginales, exclues de la société. Ces questions autrefois considérées comme marginales, deviennent plus centrales dans la mesure où la présence des personnes en difficulté perturbe la vie quotidienne du pôle d'échanges. Des études ont alors été réalisées pour déterminer qui sont les sans-abri, leur parcours et ainsi tenter de comprendre leur présence dans les pôles d'échanges.

Nous trouvons cette population aussi bien dans les gares que dans les stations de métro ou de RER en dépit de l'obligation de payer un ticket pour y accéder. La perméabilité du lieu n'est donc pas la seule raison de cette situation même si elle y contribue. En reprenant les analyses de P. PICHON<sup>62</sup>, nous pouvons décliner les opportunités offertes par la gare, valables aussi pour les stations de métro et RER :

- **se reposer à l'abri des intempéries** : le pôle représente un espace couvert, chauffé où il est possible de passer sa journée à attendre et à se reposer. Etant donné que les horaires sont étendus, ils garantissent un abri pendant une longue période de la journée aux sans-abri.
- **avoir des ressources financières** : la gare et ses alentours composent les lieux privilégiés de la « débrouille » qui permettent de trouver des moyens de subsistance avec des minima sociaux. La pratique de la manche et la vente des journaux de rue sont particulièrement rémunératrices dans les pôles d'échanges en raison du flux important d'usagers.

<sup>62</sup> *Les Sans Domicile Fixe : la carrière, l'asile, la manche* - P. PICHON – extrait du séminaire « Accessibilité et situations d'urgence », Réseau 2000, RATP, 1992

- **utiliser des services quotidiens** : les services présents permettent aux sans-abri de manger, de se doucher, de déposer ses affaires dans des consignes, de discuter, bref d'utiliser des services palliatifs à la vie dans un espace privé.
- **se regrouper avec des personnes en même situation** : le pôle représente un lieu où tout le monde se connaît au moins de vue et où l'on peut se faire des « collègues » selon le terme utilisé.

Pour toutes ces raisons, les sans-abri se réfugient dans les pôles ce qui n'est pas vu d'un bon œil par les acteurs du pôle. En effet, ces personnes occupent des espaces destinés aux clients du pôle (transports, commerces et services) et renvoient une image de mal-être en inadéquation avec le bien être recherché par les voyageurs, autant physique que psychologique. En conséquence, elles altèrent les efforts réalisés par ces derniers pour rendre l'espace attractif, rassurant et confortable vis-à-vis des clients.

La gestion quotidienne de la présence des sans-abri constitue donc une préoccupation permanente pour ces acteurs. Les actions envers ces sans-abri oscillent entre répression et assistance en fonction des situations auxquelles sont confrontées les gestionnaires du pôle. En effet des personnes SDF vont faire à certains moments (ébriété, agressions, ...) l'objet de mesures répressives de la part des acteurs chargés de la sécurité du pôle d'échanges. Toute action de leur part qui trouble l'ordre public pousse ces acteurs à expulser ces personnes hors des pôles pour garantir la sécurité des voyageurs avant tout.

A côté des actions répressives, une volonté de mettre en œuvre et de poursuivre des « actions de solidarité » se manifeste dans la politique des acteurs du transport. En effet, expulser les sans-abri ne résout pas le problème puisque tôt ou tard ils reviennent dans l'enceinte du pôle. Il est donc nécessaire d'aider les personnes en difficulté à sortir de leur situation sociale pour qu'elles sortent du pôle de manière durable. Ainsi, en partenariat avec l'Etat et la ville de Paris, la RATP a mis en place des Espaces Solidarité Insertion (ESI) au nombre de 14 dans la région Ile-de-France<sup>63</sup>. Ces espaces sont spécialement aménagés pour accueillir les sans-abri, leur offrir un repas, prodiguer des soins, ... Au-delà de l'aide à la satisfaction des besoins vitaux, des bénévoles leur apportent un soutien psychologique et amorcent l'idée d'une possible réinsertion professionnelle.



Figure 29 : L'Espace Solidarité Insertion (Station St Martin, Paris)

<sup>63</sup> Site Internet RATP, 2004

Des agents de RATP Assistance parcourent également les réseaux pour conduire les sans domicile fixe vers des lieux d'accueil de jour comme de nuit. Pour l'année 2001, près de 45 000 interventions ont été réalisées auprès des sans-abri. Cette assistance sociale permet ainsi de limiter le nombre de sans-abri dans les pôles tout en ayant une image positive auprès des voyageurs. Le revers de la médaille pourrait être d'attirer davantage de SDF qui savent que ces acteurs les aideront à trouver un refuge alors que ce n'est pas la vocation première du pôle. En effet, les exploitants des transports s'interrogent sur leur rôle face à l'ampleur du phénomène social.

Au sein du pôle, cette prise en charge des SDF peut donc se faire par les acteurs du transport, via un pôle Social, mais elle peut aussi être relayée par la présence d'associations caritatives ou de services sociaux de la collectivité. A titre d'exemple, dans le quartier Perrache (Lyon)<sup>64</sup>, une structure d'accueil des sans-abri « Le Mail », gérée par l'association Entretemps, se situe à proximité du pôle pour héberger ces personnes, les nourrir, écouter leur détresse, ... Qu'importent les motivations, la finalité recherchée reste celle de réinsérer ces personnes dans la société.

## 6. Synthèse

Commerces et Services	Impacts sur le pôle d'échanges	Impacts positifs ou négatifs
1. Image associée à un espace d'accueil et de rencontres des personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assimilation du pôle d'échanges à un lieu de vie et plus seulement de transit</li> <li>Perception positive du lieu avec une ambiance plus humaine</li> <li>Fréquentation plus régulière liée à l'appropriation et la familiarisation des usagers avec ce lieu</li> <li>Générateur de conflits dans les déplacements des voyageurs</li> </ul>	Positif  Positif  Positif  Négatif
2. Apport financier avec les redevances et loyers payés aux gestionnaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meilleure rentabilité économique des espaces du pôle d'échanges</li> <li>Augmentation des possibilités d'investissement dans le pôle d'échanges notamment en faveur du confort pour les usagers</li> <li>Création de repères familiers avec la banalisation des zones commerciales en cas de loyers élevés</li> </ul>	Positif  Positif  Positif
3. Rôle dans la gestion du temps d'attente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valorisation du temps passé dans le pôle d'échanges</li> <li>Perception positive du lieu en tant que regroupement de services de transports et de commerces</li> <li>Augmentation de la fréquentation dans ce lieu</li> </ul>	Positif  Positif  Positif

<sup>64</sup> Monographie : le centre d'échanges de Perrache, Lyon – M. VIDAL – Ed. CERTU, 2003

4. Rôle complémentaire d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amélioration de la fréquentation du pôle d'échanges et des déplacements des usagers</li> <li>▪ Perception positive du pôle d'échanges</li> <li>▪ Création de repères visuels et familiers contribuant à la lisibilité du pôle d'échanges</li> </ul>	Positif  Positif Positif
5. Accueil de personnes en difficultés	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meilleure image du lieu avec la prise en charge des problèmes sociaux (SDF notamment)</li> <li>▪ Pas de diminution de la fréquentation liée à un sentiment d'insécurité vis-à-vis de ces personnes</li> <li>▪ Augmentation des personnes SDF dans le pôle d'échanges en raison de la présence de services d'aides</li> </ul>	Positif  Positif  Négatif

Les pôles d'échanges vont avoir des répercussions à différents niveaux sur les commerces et services en fonction des éléments concernés : accès, architecture, services de transports, informations, sécurité et nettoyage, système d'acteurs. En s'appuyant sur la synthèse, nous pouvons constater que la plupart de ces éléments ont des impacts positifs sur ces activités qui expliquent leur présence. Ces éléments sont donc à prendre en compte dans l'aménagement d'un pôle en raison de leur influence sur le développement des commerces qui, ensuite, aura des effets bénéfiques sur le pôle d'échanges.

En effet, les commerces et services peuvent avoir différents impacts sur le pôle d'échanges qui, selon leur importance, vont être favorables à ce site. Tout d'abord, son image devient associée à un espace d'accueil et de rencontres entre les personnes alors qu'il était essentiellement assimilé à un espace de transit jusqu'à maintenant. Et puis, les commerces et services permettent un apport financier non négligeable qui peut être utilisé pour l'amélioration du pôle et de sa perception par les usagers. Par la suite, au niveau des usagers, ils ont un rôle essentiel dans leur gestion du temps dans le pôle en leur permettant de programmer leurs activités dans ces lieux entre les déplacements en transports et les commerces et services ; de plus, ils peuvent jouer un rôle complémentaire d'information en cas de lacunes dans le pôle. Enfin, les commerces et services ont des répercussions sur la présence des sans-abri puisqu'ils les prennent en charge pour les besoins vitaux (hébergement, repas) et limitent ainsi leur installation sur ce site. Tous ces éléments favorisent globalement la fréquentation du pôle d'échanges et son image.

De ce fait, les commerces et services participent à la valorisation du pôle d'échanges que ce soit au niveau physique, économique ou même de sa perception par les usagers. Ce sont donc des éléments à prendre en compte dans l'aménagement d'un pôle d'échanges au vu de leurs impacts positifs, et parfois négatifs, sur sa fréquentation notamment, voire son intégration urbaine.

## **TROISIEME PARTIE**

---

### **Vers une meilleure intégration urbaine des pôles d'échanges ?**



## A. Introduction

De par leur présence, les commerces et services exercent une influence sur la fréquentation des pôles d'échanges et leur image comme nous l'avons mis en évidence dans la partie précédente. Cette première réflexion a été menée à l'échelle du pôle d'échanges pour ensuite aborder une échelle plus large, celle de l'espace urbain et plus particulièrement de l'intégration urbaine du pôle d'échanges. En dépit de ce changement d'échelle, notre objectif reste identique car il s'agit de montrer l'utilité des commerces et services dans les pôles d'échanges au vu de leurs impacts.

Tout d'abord, nous nous attachons à rappeler brièvement ce que recoupe la notion d'intégration urbaine. Cette étape préalable est nécessaire pour appréhender les différents niveaux d'intégration qui sont par la suite développés. Puis, nous expliciterons les principaux phénomènes d'intégration du pôle d'échanges dans l'espace urbain, engendrés par la présence des commerces et services. Ainsi, plusieurs aspects du pôle d'échanges et du quartier seront traités dans cette réflexion afin de mettre en avant leurs relations : physique, sociale, économique et politique.

### **Questionnements :**

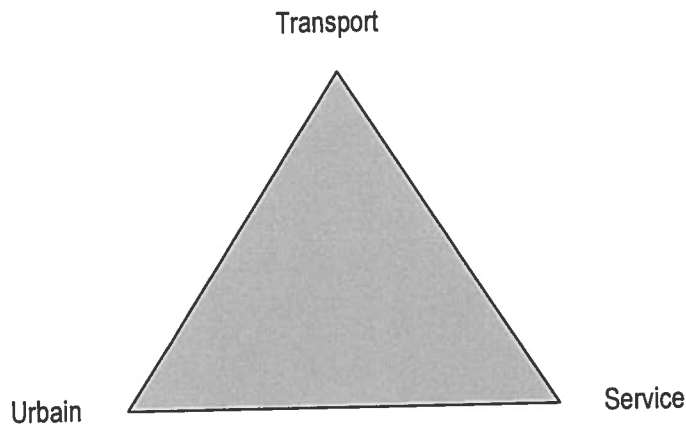
- ***Qu'entend-t-on par intégration urbaine ?***
- ***Comment tendent-ils à intégrer physiquement et socialement le pôle d'échanges dans l'espace urbain ?***
- ***Facilitent-ils également l'intégration de ce site dans le tissu économique ?***
- ***Et qu'en est-il au niveau politique ?***

## B. Qu'entend-t-on par intégration urbaine ?

Dans la définition du Larousse (1989), l'intégration est l'action de « faire entrer dans un ensemble plus vaste » un objet ou une personne. Dans ce sens, le pôle d'échanges s'inscrit dans un espace qui est le quartier mais plus généralement la ville. Cette dimension urbaine est mise en avant dans beaucoup d'études sur les pôles que ce soit pour des diagnostics ou des projets d'aménagement. Cette approche permet de reposer le problème de la multimodalité des pôles non plus sous l'angle strictement fonctionnel, mais dans son rapport à la ville, aux quartiers et aux usagers. En effet, le pôle n'est pas seulement la connexion privilégiée de plusieurs réseaux, il est aussi un « morceau de ville ».

Les pôles d'échanges sont la source d'enjeux considérables dans la ville car les fonctions transport et service assurées ne sont pas neutres et ont des répercussions sur leur environnement. Par exemple, un pôle d'échanges peut être responsable de l'enclavement d'un quartier par l'enchevêtrement de ses réseaux constitutifs ou bien dynamiser le quartier par son activité commerciale. De même, l'environnement urbain du pôle peut avoir des conséquences sur le pôle notamment sur son accessibilité, son image et sa fréquentation c'est pourquoi il est inévitable de prendre en compte cet aspect. Les relations entre le pôle d'échanges et son milieu sont donc des éléments à prendre en considération et à valoriser pour renforcer leurs apports mutuels.

S'appuyant sur des réflexions d'A. PENY, les auteurs M. LEFEBVRE et B. LE CORRE<sup>65</sup> caractérisent l'intégration des pôles d'échanges selon le degré d'équilibre entre les fonctions Urbaine, Transport et Service (UTS). C'est en jouant sur ces trois leviers fonctionnels que ces auteurs proposent de réaliser les projets de création des pôles d'échanges en site urbain afin de les intégrer dans leur environnement urbain.



**Figure 30 : La dimension urbaine dans le pôle d'échanges**

Il faut préciser que le pôle d'échanges peut avoir des échelles d'intégration différentes en fonction des dimensions de la ville : physique, économique, sociale et politique. Concernant la dimension physique, l'insertion du pôle peut se manifester au niveau de son architecture, de son accessibilité, de sa continuité spatiale avec l'espace urbain, de son inscription dans le tissu urbain, ... Au niveau économique, ce sont les activités présentes sur le pôle qui pourront s'insérer dans le développement du quartier voire de la ville selon leurs fonctions (commercial, tourisme, ...) et leur retombées sur l'économie de la ville. Pour la dimension

<sup>65</sup> *Méthodologie de création d'un pôle d'échanges multimodal en site urbain* – M. LEFEBVRE et B. LE CORRE – Ed. PREDIT, Nantes, 1998, 281 p

sociale, le pôle peut s'intégrer grâce aux pratiques des usagers (appropriation des lieux, rencontres, ...) et via ses actions sociales en faveur des sans-abri, des chômeurs ou contre les violences urbaines. Enfin, au niveau politique, l'intégration du site peut passer par un système d'acteurs comprenant ceux du pôle et de la ville et une cohérence des aménagements avec la politique urbaine menée. Des recherches ont déjà été réalisées sur l'intégration urbaine des pôles d'échanges mais étaient essentiellement centrées sur son insertion physique, sans véritablement prendre en compte les autres dimensions de la ville. Dans ces travaux de recherche, nous proposons donc de montrer les différents impacts des commerces et services sur l'intégration urbaine du pôle d'échanges, autant au niveau physique que social, économique ou politique.

Nous pouvons aussi considérer que l'intégration urbaine d'un pôle d'échanges passe par ses relations avec la ville qui peuvent se manifester de plusieurs manières :

- **participer aux caractéristiques de la ville** : le pôle sert de relais fonctionnel à la ville.
- **être la continuité de la ville** avec sa propre spécificité (zone de transports) : le pôle d'échanges est perçu comme un élément à part entière de la ville.
- **reproduire les aspects de la ville** dans un espace réduit et clos : le pôle devient le « reflet de la ville ».

En fonction de la relation retenue, les rapports du pôle d'échanges et de la ville vont varier pour aller d'un rôle passif à actif du pôle. Nous retiendrons ces approches pour expliciter les répercussions des interactions entre le pôle d'échanges et les commerces et services sur l'intégration urbaine du pôle, dans la partie suivante, à différents niveaux (physique, social, économique et politique) et sous différentes formes (participation aux aspects urbains, continuité de la ville, reproduction de ses caractéristiques).

## C. Vers un artefact d'espace urbain

Considérés comme le « reflet de la ville », les pôles d'échanges sont évoqués par de nombreux chercheurs, tel que F. ASCHER, comme des espaces qui ressemblent à l'espace public et reproduisent certains aspects de la ville. A l'origine, les gares étaient déjà considérées comme une « porte sur la ville » qui donnait une première impression sur la ville pour les voyageurs c'est pourquoi elle devait refléter une image positive de ce milieu. Toutefois, cette notion s'est modifiée avec l'affirmation progressive des commerces et services qui donne à ce lieu une approche différente.

Pour mieux appréhender ces similitudes, voyons d'abord quelle est la définition de l'espace public. Selon P. MERLIN et F. CHOAY<sup>70</sup>, on peut considérer l'espace public « comme une partie du domaine public non bâti, affectée à des usages publics ». Cet espace se définit donc à la fois par son aspect physique (configuration, architecture, dominante minérale ou végétale,...) mais aussi par les interactions sociales qui oscillent entre attirance et rejet de l'espace et de « l'autre » (appropriation, violences, ...). La recherche de similitudes entre l'espace public et le pôle d'échanges va donc se faire au moyen de ces différentes caractéristiques.

### 1. Des similitudes visuelles entre ces deux espaces

Concernant la dimension physique, nous pouvons constater que les centres commerciaux périurbains et urbains ont été des précurseurs dans cette logique d'artefact d'espace public. Il est vrai que ces espaces sont fermés alors que l'espace public, par définition, est ouvert à tous et composé d'espaces extérieurs. Cette ressemblance s'effectue donc par « traitement intérieur en simili-extérieurs »<sup>66</sup> d'espace urbains en s'appuyant sur le modèle de la rue. Ainsi la configuration des centres commerciaux est composée d'un système de rues (couloirs) et de places (hall, patio, ...). Cette articulation intérieur/extérieur est renforcée par les vitrines des boutiques, les verrières au plafond laissant percevoir le ciel, la présence de mobiliers urbains (lampadaires, bancs, ...) d'ordinaires présents à l'extérieur voire des alignements d'arbustes. Tous ces éléments participent à la mise en scène du centre commercial pour donner l'illusion d'un espace public et camoufler sa logique purement financière et de rentabilité.



Figure 31 : Le centre commercial de La Riche

<sup>66</sup> *Artefact de lieu et urbanité* – extrait de « l'Annale de recherche urbaine » n°78, 1998

Nous observons ce phénomène dans de nombreux centres commerciaux surtout ceux construits récemment, qu'ils soient reliés ou non à un pôle d'échanges. A titre d'exemple, le Forum des halles entre dans cette logique en ayant ce type de configuration avec la présence de patios.

Au niveau des zones primaires et complémentaires des pôles, cet artefact d'espace public est plus contrasté et montre que les acteurs du transport n'entrent pas encore véritablement dans une logique commerciale. Avec l'essor des commerces et services, ces lieux prennent toutefois une apparence d'espace urbain de par le jeu de vitrines et de rues formées par la galerie marchande tout comme dans les centres commerciaux. De plus, les façades des gares participent à donner l'impression que le pôle se situe en continuité de l'espace urbain à travers ses parois en verres tel qu'à la gare Montparnasse comme nous l'avons vu précédemment (cf. Figure 16). De l'intérieur, cette transparence donne l'impression que l'espace urbain est continu au pôle et, de l'extérieur, elle se transforme en reflet pour ne laisser voir dans le pôle qu'une copie de cet espace environnant. Dans son interview, D. CUKIERMAN<sup>67</sup> mentionne que certaines gares parisiennes (St Lazare, de Lyon) vont être confiées au groupe CGC, ayant l'expérience des grands centres commerciaux, pour en valoriser les espaces marchands. C'est une première qui pourrait être étendue à la gare du Nord voire à Lyon Part-Dieu et à St Charles (Marseille). Dans ce contexte, nous pouvons supposer que la logique des centres commerciaux va sans doute se développer dans ces lieux dans les années à venir. Au vu de l'apport économique des commerces et services au pôle, nous comprenons que les acteurs des pôles d'échanges veuillent valoriser ces espaces et leur donner une dimension ludique pour attirer encore plus de clientèle.

De par ce simulacre d'espace public, le pôle d'échanges tend à être assimilé par les usagers comme un espace en continuité avec l'extérieur. Le passage de l'extérieur vers l'intérieur du pôle se veut donc naturel, avec les mêmes repères visuels (configuration, mobilier urbain, ...), pour que la déambulation garde un certain automatisme comme dans la rue. En effet, le pôle devient rapidement familier aux usagers en ayant un aspect déjà connu, celui de l'espace urbain avec ses commerces et services, ce qui contribue à son confort psychologique. Par cette perception de l'espace, ce lieu devient alors associé au quartier pas sa signification affective. Cette notion est toutefois plus difficile à admettre pour les zones de transport situées en souterrain, où la rupture se fait verticalement tel que pour les stations de métros ou de RER.

Ces similitudes physiques tentent surtout d'intégrer le pôle d'échanges dans le tissu urbain et l'architecture de la ville ou du quartier pour ne pas créer une « bulle de transit »<sup>68</sup> étrangère à son contexte urbain. Il ne doit pas être un espace supplémentaire isolé, et étranger à son contexte, mais il doit tisser des liens vivants et réels avec ce qui existe. Non seulement ce lieu recrée un espace intérieur semblable à l'espace urbain mais en plus l'aménagement extérieur se veut être cohérent avec son environnement comme nous l'avons vu précédemment (Partie 2.B.2.) Les abords du pôle font l'objet d'aménagement ou de réaménagement par les acteurs de la ville pour qu'ils soient en harmonie avec l'espace public. Les commerces et services peuvent alors participer à cet aménagement extérieur en formant une galerie devant la gare. Cette volonté d'insertion physique est d'autant plus forte dans les quartiers dynamiques tel que le centre-ville où l'image urbanistique est importante pour les acteurs politiques de la ville.

<sup>67</sup> Les gares en l'an 2000 – Interview réalisée par C. SCASSO - extrait de la revue « Le Rail », n°73 de février-mars 1999

<sup>68</sup> Les pôles d'interconnexion multimodale : les voyageurs en transit – H. DIEBOLD, V. DOLLFUS, S. LASSALE- extrait de la revue ARU n° 57-58 sur les « espaces publics en ville », 1993

Cependant, il existe quelques limites à cette assimilation entre pôle d'échanges et espace public. Tout d'abord, un constat qui paraît évident est que les pôles sont des lieux composés d'espaces ouverts vers l'extérieur (zone de bus, taxis, ...) mais aussi fermés par une structure inamovible (gare, station de métro ou de RER). Ces espaces internes ne sont pas ouverts à tous et sont destinés en priorité aux clients des moyens de transports. En effet, les pôles d'échanges peuvent comporter des espaces étanches à leur environnement comme nous l'avons vu précédemment (Partie 2.B.1.) et qui ne permettent pas à toutes les personnes d'accéder librement à certains secteurs ce qui va à l'encontre de cette notion de continuité urbaine. Dans ce sens, « l'ouverture des commerces pose des problèmes sur la nature de ces espaces et leur libre accès » car ils deviennent « un morceau de ville plus véritablement public » comme le souligne F. ASCHER<sup>69</sup>. Cette question de domaine privé va donc en contradiction avec la notion d'espace public et révèle toute l'ambiguïté des lieux entre leur usage et l'image souhaitée. Les acteurs du pôle recréent alors un semblant d'espace public mais dans un espace clos, à l'accès parfois limité, mieux protégé de la violence urbaine (surveillance vidéo, agents de sécurité) et à l'abri des intempéries.

## **2. Des pratiques spatiales et sociales semblables**

Au-delà des aspects physiques, c'est surtout la pratique de l'espace qui révèle le caractère urbain des pôles d'échanges. En effet, les commerces et services ont introduit une autre dimension dans ces lieux à travers la notion de fonction d'accueil, évoquée dans la partie précédente. Ces activités vont donner la possibilité aux usagers de rester plus longtemps dans les pôles d'échanges ce qui va favoriser le mécanisme d'appropriation des lieux. De par le temps vécu dans ces lieux et son aspect répétitif, les usagers vont avoir l'impression que le pôle fait partie de leur vie, de leur quotidien que ce soit pour se déplacer ou consommer. C'est aussi devenu un lieu de rencontres à travers les services mis en place autour de la culture (exposition, auditorium, bibliothèque, ...). Or c'est en tout cas bien en milieu urbain, par excellence, que se nouent les interactions de tout ordre qui sont au principe de la vie sociale. Les commerces et services permettent donc au pôle de n'être plus seulement un lieu de transit, anonyme mais un espace où les gens peuvent entrer en contact entre eux, en dehors des relations avec les agents de transports, comme dans un espace public.

L'espace public est aussi le théâtre de maux de la société comme la violence collective qualifiée d'urbaine ou l'exclusion. Ces problèmes sociaux se manifestent aussi dans les pôles d'échanges, comme nous l'avons vu précédemment, ce qui renforce les similitudes entre ces deux espaces. Même si le pôle est étanche, nous pouvons constater que ces faits se produisent dans n'importe quel lieu et peuvent être amplifiés par la présence des commerces et services. En effet, les agressions et les vols peuvent être décuplés par certaines activités liées à l'argent tel que les points de banque. Toutefois nous pouvons supposer que les vols de commerces et services sont moins fréquents que dans les espaces publics en raison de leur caractère fermé et de la surveillance qui limitent la fuite des agresseurs. Cette violence peut aussi venir des usagers du pôle et être liée au surpeuplement dans ces lieux à cause de l'attraction exercée à la fois par ces activités commerciales et les fonctions de transports. Concernant l'exclusion sociale, les commerces et services vont avoir une influence sur la présence de ces personnes en difficulté, notamment les sans-abri. De par la concentration de ces activités, ces personnes vont pouvoir avoir à portée de main les services nécessaires pour leur bien être en plus des aspects positifs habituels du pôle (chaleur, refuge, ...). Ces personnes se regroupent donc dans ces lieux

---

<sup>69</sup> *Transit : les lieux et les temps de la mobilité* – F. BELLANGER, B. MARZLOFF – Ed. de l'Aube

comme elles le feraient dans les espaces publics pour dormir, manger voire mendier sauf que dans les pôles elles sont en plus à l'abri des intempéries.

A travers les pratiques spatiales et sociales évoquées, nous remarquons que le pôle d'échanges est dans un certain sens le « reflet de la ville ». En effet, il reproduit des phénomènes urbains à travers certains usages (rencontres, appropriation) et faits sociaux (violences, exclusion) qui sont parfois liés à la présence des commerces et services. Paradoxalement, certains services annexes peuvent limiter ces phénomènes sociaux autant au niveau de la violence que de l'exclusion. En effet, un bureau de police ou de gendarmerie dans le pôle d'échanges permettrait de réduire les actes de violence. De même, les services d'aide aux SDF pourraient limiter leur présence dans le pôle d'échanges en leur proposant des hébergements et des repas.

## D. Une nouvelle centralité commerciale

La ville est composée de plusieurs polarités. Le pôle d'échanges constitue lui aussi un pôle de la ville à travers la concentration des moyens de transports individuels et collectifs. Ce regroupement des fonctions de transport exerce un pouvoir d'attraction sur les personnes en facilitant leur déplacement par un choix de réseaux diversifié. Toutefois peut-on désigner un espace de transit comme une centralité, après tout il permet surtout de rejoindre différents pôles de la ville. Avec l'affirmation des commerces et services, cette notion de polarité prend de son sens en exerçant une force d'attraction qui peut s'opposer avec d'autres pôles commerciaux (commerces traditionnels ou centres commerciaux). Ainsi J-M. DUTHILLEUL, PDG d'AREP et directeur de la délégation à l'aménagement et au patrimoine de la SNCF, va même jusqu'à déclarer en parlant des commerces et services que « les gares de demain seront de nouveaux centres-villes »<sup>70</sup>. Ces propos confirment la volonté de diversifier les activités dans les gares pour en faire de véritables pôles de la ville et donc, par la même, les insérer dans le tissu économique de la ville. b. rev.

### 1. Concurrence avec les commerces du quartier

En créant un nouveau pôle commercial, nous constatons certaines répercussions sur l'activité commerciale du quartier avec une confrontation des aires de chalandises. Cette concurrence est particulièrement significative entre les commerces traditionnels du quartier, par opposition aux centres commerciaux, et les espaces marchands du pôle qui bénéficient en plus d'atouts indéniables, pour les voyageurs, liés à l'espace multimodal. En effet, ces espaces marchands sont beaucoup plus accessibles par les individus et touchent une clientèle beaucoup plus large que dans le quartier. Comme nous l'avons déjà évoqué, ce flux de voyageurs est à l'origine de l'intérêt porté par les commerçants au pôle d'échanges puisqu'il permet de réaliser un chiffre d'affaires plus substantiel.

Pour les commerces traditionnels du quartier, ces activités représentent un manque à gagner puisque les voyageurs qui vont consommer dans les pôles ne vont pas aller ensuite consommer dans leurs magasins. Tout comme les centres commerciaux, la concentration des espaces marchands attire beaucoup plus les clients dans le pôle, à l'abri des intempéries et sans détour de son trajet, que d'aller dans le quartier par un chemin parfois détourné. De par cette diversification des activités, les pôles d'échanges créent un espace relativement autosatisfaisant et qui n'incite pas les personnes à flâner dans le quartier pour ses commerces et services notamment. Cette concurrence est donc liée à la position des commerces et services qui peut être considérée pour les voyageurs comme en première ligne de vue par rapport au quartier. Toutefois le prix et la qualité des produits restent des éléments déterminants pour le choix des commerces par le client. Et puis, il faut reconnaître que les horaires dans le pôle d'échanges sont beaucoup plus souples pour ces activités que dans le quartier comme nous l'avons remarqué auparavant. Ainsi, les personnes perçoivent dans ces commerces et services un lieu de permanence plus adapté à leur rythme de vie. Cependant, cette concurrence concerne surtout un type de clientèle, les voyageurs, puisque les habitants du quartier vont plutôt se diriger vers les commerces de proximité à l'exception de certaines situations développées dans la partie suivante.

<sup>70</sup> La ville entre en gare - extrait de la revue « Le Moniteur » - 26/09/2003



Dans le cas d'un quartier recensant de nombreux commerces, la concurrence avec les commerces du pôle d'échanges peut soulever des conflits importants surtout lors de l'implantation de nouveaux commerces dans le pôle. Toutefois ces activités vont avoir une influence variable sur la clientèle des commerces du quartier selon qu'elles soient accessibles par les non-voyageurs ou non. Cette situation est ainsi d'autant plus significative lorsqu'il s'agit d'espaces marchands en périphérie du pôle sous forme de centre commercial. L'opposition centre commercial et commerces traditionnels rejaillit alors mais sous une forme différente. Dans ce contexte, le pôle se trouve plutôt en position de rejet par les activités du quartier et semble loin de s'intégrer dans l'économie de la ville.

## **2. Complémentarité entre les commerces du quartier et du pôle**

Néanmoins, nous avons vu que la clientèle de ces commerces et services ont des exigences spécifiques quant aux activités présentes dans le pôle d'échanges qui peuvent les différencier des commerces dans le quartier. En effet, les usagers attendent de ces produits qu'ils soient souvent de nécessité et de consommation immédiate, peu encombrants et volumineux, et peu chers pour une décision d'achat rapide. Dans ce cas, les magasins de luxe, de voitures, de meubles, ... sont à exclure dans les espaces marchands mais pas dans le quartier. Une complémentarité peut donc s'instaurer entre les activités du pôle d'échanges et du quartier. De même, les produits frais ne peuvent être présents dans les pôles d'échanges pour des raisons d'hygiène et pourront alors être achetés dans les commerces du quartier. D'un côté, les commerces du pôle offre la possibilité d'acheter des biens de nécessité et de l'autre ceux du quartier propose des produits de valeur ajoutée et non présents dans le pôle d'échanges. Cette situation est surtout valable pour les commerces en zone primaire du pôle mais peu pour ceux situés en zone périphérique qui font la même concurrence que les centres commerciaux habituels puisqu'ils s'adressent aussi aux non-voyageurs.

Cette complémentarité peut aussi se faire à travers l'usage des produits et non uniquement de leur typologie. Ainsi les clients peuvent venir consommer dans le même type de boutiques certains produits dans les pôles d'échanges par leur besoin d'anonymat et d'autres dans le quartier. A titre d'exemple, dans une pharmacie, la moitié des produits consommés dans un pôle sont plutôt à usage immédiat et souvent très intime (médicaments contre les maux de tête, préservatif, ...) alors que dans le quartier 80% des achats pharmaceutiques sont prescrits par ordonnance<sup>71</sup>. La logique d'achat est donc différente dans un pôle d'échanges avec cette notion d'immédiateté et d'anonymat. De plus, les produits proposés par les commerces du quartier correspondent à une réelle démarche de déplacement pour leur qualité ou leur spécificité. Dans ce sens, certains commerces du quartier vont être davantage recherchés par les personnes pour leurs caractéristiques.

Dans le cas d'un quartier en crise commerciale, les commerces et services du pôle peuvent jouer un rôle plus important dans le fonctionnement du quartier en comblant les lacunes commerciales. Le choix des commerces peut alors être orienté par les besoins non satisfaits dans le quartier et ainsi aller dans le sens de cette complémentarité. A titre d'exemple, dans le pôle Galliéri-Porte de Bagnolet, le choix de l'implantation d'un hypermarché a été motivé par le fait que la commune était sous-équipée commercialement<sup>72</sup>. L'intégration du

<sup>71</sup> Monographie : le centre d'échanges de Perrache, Lyon – M. VIDAL – Ed. CERTU, 2003

<sup>72</sup> La gestion du pôle de Galliéri-Porte de Bagnolet – F. MARGAIL, G. DONIOL-SHAW et P. LEGENDRE D'ANFRAY – extrait de « Gares en mouvement », Ed. Les Annales de la Recherche Urbaine, n°71, juin 1996

pôle se fait donc naturellement en tant qu'espace commercial dans ce contexte surtout au niveau des non-voyageurs et habitants du quartier. En effet, ces activités permettent d'améliorer le cadre de vie des habitants et surtout de faciliter leur quotidien. Dans ce sens, nous pouvons imaginer que cette centralité commerciale pourrait participer à redorer l'image du quartier et son cadre de vie en lui conférant un aspect pratique et attractif en fonction de la surface commerciale réalisée. La condition sine qua non est que les acteurs de l'urbanisme soutiennent cette dynamique par des opérations d'aménagement du quartier.

En tant que « reflet de la ville », nous avons vu que les pôles d'échanges reproduisaient certains aspects de la ville telles que les pratiques spatiales et sociales. Cette allégorie peut aussi se traduire par la participation de ce lieu à des phénomènes marquants la politique urbaine, que ce soit en partenariat avec la ville ou non. Les services annexes contribueraient alors à appuyer une politique de la ville qu'elle soit orientée vers un programme plutôt social, culturel ou touristique.

### **1. Des partenariats avec la ville**

Par des démarches partenariales, les acteurs des transports participent à des actions initiées par les acteurs de la ville dans l'intérêt général des habitants. Ces interventions peuvent aller du simple accueil de services publics ou semi-publics jusqu'à la participation d'agents de transports à des actions sociales. Dans le cadre de la politique de la ville, des plates-formes de services publics ont ainsi été mises en œuvre en partenariat avec les acteurs des transports (SNCF) sur plusieurs points du territoire national, notamment à Lyon, Saint-Denis (espace service public) et à Asnières-Gennevilliers (point d'information multi-service). Ces services peuvent être de nature et de statut divers : antenne de services de la ville (administration), antenne de l'ANPE, bureau de gendarmerie, syndicat d'initiative, poste, crèche, bibliothèque, .... Ils sont destinés aux voyageurs fréquentant l'espace multimodal mais également les habitants du quartier. Dans ce sens ces services doivent être accessibles par tous les usagers c'est pourquoi il seront plus probablement localisés dans des gares ou dans les zones périphériques des pôles.

Étant donné la fréquentation des pôles, ces plates-formes permettent à un grand nombre de personnes d'accéder à ces services et de gagner du temps en utilisant leur temps d'attente pour ces tâches qui nécessitent souvent du temps. En ce qui la concerne, la SNCF souhaite créer des plates-formes de services publics dans les gares inscrites sur les territoires de la politique de la ville<sup>73</sup>. Son objectif est double : mieux répondre aux attentes des clients en matière de service d'utilité publique pendant le temps des déplacements, et développer un partenariat territorial de proximité avec les institutions d'utilité publique et les collectivités locales. Par la mise en place de ces plates-formes, les élus montrent une volonté de rendre les services publics plus accessibles et plus proches des rythmes de vie des individus en tenant compte de leur mobilité. Dans ce sens, ces services permettent de considérer le pôle d'échanges non plus comme un espace indifférent à son milieu urbain mais participant à l'amélioration du quotidien des habitants.

Concernant la dimension sociale, nous insistons sur le partenariat entre la ville et les acteurs des transports pour aider les sans-abri à trouver un hébergement. Comme nous l'avons évoqué précédemment, la RATP a mis en place avec l'Etat et la ville de Paris des Espaces Solidarité Insertion pour accueillir les sans-abri. Des agents de RATP Assistance incitent ainsi ces personnes à quitter les stations de métro et de RER pour aller vers des centres d'accueil. De plus en hiver, des agents de la RATP, en partenariat avec la D.A.S.S. de Paris et des associations, aident à transporter les personnes en difficulté vers des centres d'hébergement mis à disposition par la D.A.S.S. et gérés par les partenaires associatifs : c'est le plan ATLAS (Aide, Transport, Logis, Accueil, Soins). Exceptionnellement, le Préfet de Paris peut déclencher un plan d'urgence en période de grand froid. Ainsi, les capacités d'hébergement sont augmentées et les agents peuvent étendre leurs activités au domaine de la voie publique. Même si l'intérêt des acteurs du transport est de limiter les sans-abri dans le

<sup>73</sup> *Nouveaux rythmes urbains : quels transports ?* – JP BAILLY, E. HEURGON – Ed. de l'Aube, 2001

pôle pour des raisons d'image et de sécurité, leur action n'en ressort pas moins dans le sens de la politique sociale de la ville et émerge d'un partenariat avec celle-ci.

## **2. Des services en cohérence avec la politique urbaine**

En dehors des partenariats avec la collectivité, des services du pôle permettent également d'abonder dans le sens de la politique de la ville à travers leur vocation sociale, culturelle ou touristique. Ces services peuvent émaner de société privée, d'associations ou même de groupes d'appartenance religieuse. Quelque soit leur origine, la finalité des services rendus tend à s'accorder avec la ville consciemment ou non.

Pour poursuivre dans le domaine social, les acteurs du transport ne sont pas les seuls à intervenir pour aider les sans-abri comme nous l'avons évoqué. En effet, des associations humanitaires soutiennent également ces personnes en détresse en se localisant au plus proche d'elles soit dans les pôles d'échanges. A titre d'exemple, un centre d'accueil, géré par l'association Entretemps, est située à proximité du centre d'échanges de Perrache, à Lyon, pour héberger et nourrir ces personnes, les écouter et identifier la nature de leur détresse, prodiguer des conseils. Alors que les agents de la RATP ne font que diriger les sans-abri vers d'autres acteurs, le centre d'accueil prend réellement en charge ces personnes et peuvent les aider physiquement et psychologiquement. Ces services ont donc un rôle beaucoup plus actifs dans l'urgence sociale et participe à la politique de la ville vis-à-vis des populations exclues.

Dans les pôles d'échanges, les services se sont aussi diversifiés dans le domaine culturel pour offrir aux usagers la possibilité de se rencontrer, de découvrir et d'avoir un déplacement ludique. Tout comme les services publics, ces équipements concernent aussi bien les voyageurs que les non-voyageurs et sont donc plus souvent localisés dans des espaces accessibles à tous. A titre d'illustration, le Forum des Halles regroupe un ensemble d'espaces culturels publics et privés tels que l'Auditorium des Halles, la Vidéotheque de Paris, l'Espace Rencontres FNAC, la Maison des Conservatoires, la Maison des Associations, le Musée Grévin, les salles de cinéma Gaumont et UGC<sup>74</sup> qui sont autant de lieux de mouvements et d'animation. De même, en 1996, le Forum des Halles inaugurait une plate-forme d'expression et de lancement pour les jeunes créateurs de mode. Ce projet a débuté avec l'organisation de défilés et d'expositions (peintures, sculptures, concerts, théâtres, etc.). Ces services culturels s'insèrent dans un quartier dynamique à connotation aussi culturelle (centre culturel G. Pompidou, ...), et contribuent donc à l'image du quartier dans ce domaine.

Enfin, les services des pôles d'échanges peuvent aussi jouer un rôle de relais à travers le tourisme. En effet, la ville est la deuxième destination touristique<sup>75</sup> et à ce titre les réseaux de transports ont un rôle important dans le milieu urbain. Ils vont permettre aux touristes de se déplacer vers des monuments et des musées pour la majeure partie. Cette découverte de la ville peut alors être facilitée pendant le trajet vers ces lieux touristiques à travers des services multiples : office du tourisme, point d'information, borne multimédias, plan de la ville,... En dehors des offices de tourisme ou syndicats d'initiative, les bouquets de services de la RATP peuvent faciliter le déplacement des personnes étrangères à la ville et la découverte de son patrimoine à travers des informations sur les transports, les commerces mais aussi la ville. Tous les bouquets disposent de services

<sup>74</sup> *Forum des Halles*, journal de septembre/octobre/novembre 2003

<sup>75</sup> *Les touristes en ville* – M-O. DEVE et S. CHAUSSON – extrait de « Données urbaines », D. PUMAIN, M-F. MATTEI, Ed. Economica coll. Villes, 2003

spécifiques : une information en temps réel sur le trafic, une horloge, des plans du réseau et des plans de quartiers, des moyens de communication (visiophone, téléphone, borne d'accès à Internet) et pour certains d'entre eux un comptoir d'accueil, un distributeur de billets et des commerces. Cinq bouquets de services sont aujourd'hui opérationnels, dans les stations de métro Miromesnil, Basilique de Saint-Denis, Grands Boulevards, Alma Marceau et Place d'Italie. Une condition est que l'affichage de ces informations soit compréhensible dans les langues étrangères notamment l'anglais.



**Figure 32 : Les bouquets de service de la RATP**

Le regroupement des services pour l'information et l'orientation du voyageur peut donc devenir un élément important dans le tourisme urbain en servant quelque peu de guide sur la ville. En effet, ces services pourraient contribuer à accueillir les touristes lors de leur déplacement en ville par des plans et des informations sur le patrimoine via les bornes multimédias. Cet aspect du pôle reste encore peu développé même s'il est intéressant surtout dans les gares, moyen de transport national et régional, et dans les quartiers touristiques.

Les commerces et services n'ont pas seulement des effets positifs voire négatifs sur les pôles d'échanges à proprement dits mais aussi sur leurs relations avec l'espace urbain. Nous avons élaboré une synthèse des réflexions engagées sur l'intégration urbaine du pôle d'échanges afin de clarifier ces impacts :

Type d'intégration	Impacts des commerces et services sur l'intégration urbaine du pôle d'échanges	Positif ou négatif
1. Artefact d'espace urbain - intégration physique  - intégration sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Similitudes avec l'espace public urbain</li> <li>▪ Continuité avec l'environnement urbain du pôle d'échanges surtout au niveau visuel</li> <li>▪ Rapports sociaux favorisés entre les personnes</li> <li>▪ Présence de dysfonctionnements sociaux (violence, exclusion), pouvant être atténués par d'autres services annexes</li> </ul>	Positif Positif  Positif <u>Négatif et Positif</u>
2. Nouvelle centralité commerciale - intégration économique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renforcement du rôle économique du pôle d'échanges dans la ville</li> <li>▪ Concurrence avec les commerces du quartier</li> <li>▪ Complémentarité avec les commerces du quartier</li> </ul>	Positif  <u>Négatif</u> Positif
3. Relais fonctionnel de la ville - intégration politique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participation à la politique sociale de la ville</li> <li>▪ Association du pôle d'échanges à l'image du quartier (culturelle, touristique, etc.)</li> <li>▪ Participation à la découverte de la ville à travers le tourisme</li> </ul>	Positif Positif  Positif

Quelque soient les aspects étudiés, les commerces et services contribuent donc à mettre en relation ce site avec son environnement extérieur et ne le restreint pas à une « bulle de transit » sans liens avec l'espace urbain. Au vu de ces impacts, ces activités doivent donc être prises en considération dans l'aménagement du pôle d'échanges et faire l'objet d'une attention particulière de la part des acteurs associés à ce site.

Cette étude sur les pôles d'échanges avait pour objectif de mettre en avant la place des commerces et services dans les pôles d'échanges afin de justifier leur intérêt dans l'aménagement de ce site. En effet, ces éléments semblent être occultés par les chercheurs alors qu'elles ont des répercussions sur le site et à ce titre ne peuvent être mises de côté dans les recherches. Cependant, nous n'avons pas remis en cause la vocation première du pôle d'échanges qui concerne la connexion entre les différents moyens de transports collectifs et individuels.

Dans un premier temps, nous avons vu que les pôles d'échanges étaient essentiellement définis par les services de transport. Pourtant, les commerces et services sont en plein développement dans ces lieux depuis plusieurs années. Ils sont intégrés de plus en plus systématiquement dans ces lieux c'est pourquoi nous avons essayé de déterminer les caractéristiques de ces activités dans le but de mieux les appréhender. Il en ressort que les commerces et services ont des spécificités quant à leur localisation, typologie et clientèle. Tous ces éléments vont alors varier en fonction de certains aspects du pôle d'échanges. Nous avons donc montré que les pôles avaient des répercussions sur le développement de ces activités à travers ses éléments constitutifs (accès, architecture, services de transports, etc.). Cette approche était essentielle à prendre en compte puisque de par leur présence, les commerces et services vont agir sur les pôles d'échanges et notamment leur intégration dans l'espace urbain.

En effet, les commerces et services vont interagir avec le pôle d'échanges et avoir des effets bénéfiques sur cet espace autant au niveau de sa fréquentation que de son image. Ainsi, ils vont permettre de transformer cet espace de transit en espace d'accueil et de rencontres entre les personnes en favorisant les échanges humains. De plus, ils contribuent à l'amélioration du pôle d'échanges au travers de leur apport financier. Et enfin, ils agissent sur la perception des lieux en l'associant à un gain de temps, à un espace rassurant et sécurisé. A une échelle plus large, les commerces et services vont également permettre l'intégration urbaine du pôle d'échanges au niveau physique, social, économique et politique. Trois principaux phénomènes d'intégration ont été ainsi mis en évidence à travers ces activités : la création de similitudes avec l'espace urbain, le renforcement de la polarité et l'insertion en place d'un relais fonctionnel de la ville qui, tous, contribuent à créer des liens avec l'environnement urbain. Les commerces et services participent ainsi à la mise en valeur du pôle d'échanges au sein de la ville.

Dans ce sens, les commerces et services sont des éléments qui doivent être pris en compte dans l'aménagement des pôles d'échanges au vu de leurs effets positifs voire négatifs pour avoir un site cohérent avec l'espace urbain. Cette réflexion nous amène donc à élargir le concept de pôle d'échanges et à soulever la question du développement des commerces et services dans ces lieux. En effet, sur quels critères pouvons-nous nous appuyer pour déterminer la typologie et la forme des commerces et services les plus appropriés pour avoir des retombées positives sur le pôle d'échanges ? Des recherches devront être menées dans ce sens afin de clarifier la place des commerces et services au vu de ce travail de recherche qui met surtout en avant leur utilité et la nécessité de leur prise en compte dans l'aménagement des pôles.

## Ouvrages

- *Transit : les lieux et les temps de la mobilité* – F. BELLANGER, B. MARZLOFF – Ed. de l'Aube
- *Infrastructures et formes urbaines, architecture des réseaux* (tome II) – Ed. L'Harmattan, coll. Espaces et sociétés, 1999, 216 p
- *Le centre commercial : lieu du transport* – C. GHORRA-GOBIN – Ed. ministère de l'Équipement, 1999, 37 p
- *Gares et quartiers de gares* – Institut Parisien de Recherche Architecture, Urbanistique et Société (IPRAUS) - 2000, 115 p
- *Gares en mouvement* – Ed. Les Annales de la Recherche Urbaine, n°71, juin 1996, 175 p
- *Gares et quartiers de gares, analyse autour de Rennes* – sous la direction de J. OLLIVRO – Ed. PUCA, 2001, 138 p
- *Ville en mouvement : stratégies urbaines et transports* – 19<sup>ème</sup> rencontre internationale des agences d'urbanisme – Bordeaux, 16-17-18 décembre 1998, 247 p
- *Gares et quartiers de gares : signes et marges, Lille, Rennes et expériences internationales* – sous la direction de P. MENERAULT et A. BARRE - Ed. Actes INRETS, n°77, août 2001, 216 p
- *Complémentarité des modes de transports* – Ed. CERTU, 1996, 93 p
- *Nouveaux rythmes urbains : quels transports ?* – JP BAILLY, E. HEURGON – Ed. de l'Aube, 2001, 221 p
- *Équipements et métiers de la multimodalité (tome 4)* – Séminaire « les lieux-mouvements de la ville », actes des journées des 20 octobre 1995, 3 mai et 14 juin 1996, 239 p
- *Les transports urbains en question : usages, décisions, territoires* – C. LEFEVRE et J-M. OFFNER – Ed. Celse, PARIS, 1990, 221 p
- *La gare : dedans, dehors* - Séminaire « les lieux-mouvements de la ville », actes des journées des 11 octobre et 15 novembre 1996, 237 p
- *Ambiances sous la ville : une approche écologique des espaces souterrains* – G. CHELKOFF et J-P. THIBAUD- Ed. Plan Urbain, 1997, 304 p
- *Le nouveau commerce urbain : dynamiques spatiales et stratégies des acteurs* – R-P. DESSE Ed. Presses Universitaires de Rennes, RENNES, 2001, 198 p
- *Transition et transaction : pôles et places d'échanges* – L. GILLE et P. MATHONNET – Ed. Sirius, MONTPELLIER, 1997, 77 p
- *Géographie des transports* – E. MERENNE – Ed. Presses Universitaires de Rennes, RENNES, 2003, 279 p
- *Les transports publics et la ville* – F. BEAUCIRE – Ed. Les essentiels de Milan, 1996, 63 p
- *La ville en mouvement* – F. GODARD – Ed. découvertes Gallimard, 2001, 127 p
- *Gares et quartiers de gares : histoire et enjeux urbains* – Revue « Archicréé », novembre/décembre 1994 n°262, 112 p
- *La France des gares* – Ed. Guides Gallimard, 2000, 260 p
- *Monographie : le centre d'échanges de Perrache, Lyon* – M. VIDAL – Ed. CERTU, 2003, 53p
- *Monographie : pôle multimodal de la gare de Vaise, Lyon* – M. VIDAL – Ed. CERTU, 2003, 42p
- *Non-lieux : introduction à une anthropologie de la surmodernité* – M. AUGÉ – Ed. Seuil, Paris, 1992, 149 p
- *Dictionnaire de l'urbanisme et de l'aménagement* – P. MERLIN et F. CHOAY – Ed. PUF, Paris, 2000, 902 p
- *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés* – J. LEVY et M. LUSSAULT- Ed. Belin, Paris, 2003
- *Petit Larousse en couleurs* – Ed. Larousse, Paris, 1989
- *Sociologie de la ville* – Y. FIJALKOW – Ed. La Découverte & Syros, Paris, 2002, 121 p



- *Sociologie urbaine* – Y. GRAFMEYER – Ed. Nathan, Paris, 1994, 128 p
- *Vivre et créer l'espace public* – M. BASSAND, A. COMPAGNON, D. JOYE et V. STEIN – Ed. Presses polytechnique et universitaires romandes, Lausanne, 2001, 223 p
- *Villes contemporaines* – Y. CHALAS – Ed. Cercle d'Art, Paris, 2001

#### Articles, dossiers, brochures

- *Gares et commerces : un mariage d'avenir* – extrait du magazine « Le Rail », n°73, février/mars 1999, 6 p
- *Les commerçants du métro parisien* - L. COSTE - extrait de « l'Annale de recherche urbaine » n°39, 1988
- *Politique des transports et choix de développements urbains : problématiques et enjeux* -P. MERLIN – extrait de « Débats sur la ville (tome 1) » sous la direction de F. CUILIER, Ed. Confluences, BORDEAUX, 1998, 219p
- *Transports, le siècle de l'intermodalité* – extrait de la revue « d'Architectures », n°92, avril 1999, 20 p
- *Intermodalité, accessibilité à la ville et dynamisme économique en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis* – extrait de la revue « Transport Environnement Circulation », n°154, juillet -août 1999, 9 p
- *La ville en gare* - extrait du magazine « Le Moniteur », du 26 septembre 2003
- *Quand le métro embellit la ville* – Ville de Rennes - Ed. RENNES, 2002, 32 p
- *Beauty Unlimited et L'Occitane, entrée en gare* – extrait de la revue « Cosmétique magazine », n°44, décembre 2003/janvier 2004, 1 p
- *Artefact de lieu et urbanité* – extrait de « l'Annale de recherche urbaine » n°78, 1998
- *Quelques éléments de réflexion sur les services dans les transports collectifs* – C. SOULAS - Ed. PREDIT, 1998, 17 p
- *A propos des nouvelles temporalités urbaines* – extrait de « l'Annale de recherche urbaine » n°77, 1997
- *Le paysage du métro* – extrait de « l'Annale de recherche urbaine » n°57-58 sur les « espaces publics en ville », 1993
- *L'espace public, modes sensibles* - extrait de « l'Annale de recherche urbaine » n°57-58 sur les « espaces publics en ville », 1993
- *1973-2003 : la transformation des transports publics urbains, quels résultats ?* – extrait de la revue « Transport/Environnement/Circulation » n°177, mai/juin 2003
- *Les transports en Ile-de-France : Mémento de statistiques (édition 2001)* – STIF, juin 2002 (document Acrobat reader)
- *Cartographier l'insécurité dans les transports urbains : la RATP* de C. CUNTY – extrait de « Données urbaines », D. PUMAIN, M-F. MATTEI, Ed. Economica coll. Villes, 2003, 433p
- *Mobilité et temps de la vie quotidienne* de F. ASCHER – extrait de « Débats sur la ville » (tome 1), sous la direction de F. CUILIER, Ed. Confluences, Paris, 1998, 219 p
- *Les pôles d'interconnexion multimodale : les voyageurs en transit* – H. DIEBOLD, V. DOLLFUS, S. LASSALE- extrait de la revue ARU n° 57-58 sur les « espaces publics en ville », 1993
- *Méthodologie de création d'un pôle d'échanges multimodal en site urbain* – M. LEFEBVRE et B. LE CORRE – Ed. PREDIT, Nantes, 1998, 281 p
- *Les gares en l'an 2000* – Interview réalisée par C. SCASSO - extrait de la revue « Le Rail », n°73 de février-mars 1999
- *La gestion du pôle de Galliéri- Porte de Bagnolet* – F. MARGAIL, G. DONIOL-SHAW et P. LEGENDRE D'ANFRAY – extrait de « Gares en mouvement », Ed. Les Annales de la Recherche Urbaine, n°71, juin 1996
- *Les touristes en ville* – M-O. DEVE et S. CHAUSSON – extrait de « Données urbaines », D. PUMAIN, M-F. MATTEI, Ed. Economica coll. Villes, 2003
- *Forum des Halles*, journal de septembre/octobre/novembre 2003

### Sites Internet

- Site du C.E.R.T.U. : [www.certu.fr](http://www.certu.fr)
- Site ministère de l'équipement : [www.equipement.gouv.fr](http://www.equipement.gouv.fr)
- Site de la Documentation Française : [www.ladocumentationfrancaise.fr](http://www.ladocumentationfrancaise.fr)
- Site du Syndicat des Transports en Ile-de-France (S.T.I.F.) : [www.stif-idf.fr](http://www.stif-idf.fr)
- Site de la Régie Autonome des Transports Parisiens (R.A.T.P.) : [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr)

A.C.O.G. : Agence de Conduite des Opérations de Gares  
A.D.A.C. : (association au forum des halles)  
A.N.P.E. : Agence Nationale Pour l'Emploi  
A.R.E.P. : Aménagement, REcherches, Pôles d'échanges  
A.U.R.A.N. : Agence d'Urbanisme de l'Agglomération Nantaise  
G.A.R.T. : Groupement des Autorités Responsables des Transports  
G.T.M. : (exploitant du parking du pôle Gallieni)  
I.N.R.E.T.S. : Institut National de Recherche et d'Etudes sur les Transports et leur Sécurité  
P.A.D.O.G. : Plan d'aménagement et d'organisation générale de la région parisienne  
P.D.U. : Plan des Déplacements Urbains  
P.R.E.D.I.T. : Programme national de Recherche et D'Innovation dans les Transports terrestres  
R.A.T.P. : Régie Autonome des Transports Parisiens  
R.E.R. : Réseau Express Régional  
S.T.I.F. : Syndicat des Transports en Ile-de-France  
T.G.V. : Train à Grande Vitesse  
S.D.F. : Sans Domicile Fixe  
S.Y.T.R.A.L. : Syndicat mixte des Transports pour le Rhône et l'Agglomération Lyonnaise

- 1) **Répartition modale des déplacements par type de liaisons (1997)** : extrait du dossier *Les transports en Ile-de-France : Mémento de statistiques (édition 2001)* – STIF, juin 2002
- 2) **Les points de connexion entre les réseaux, en Ile-de-France (1998)** : illustration personnelle à partir des données de *Gares et quartiers de gares : histoire et enjeux urbains* – Revue « Archicrée », novembre/décembre 1994 n°262, p 68
- 3) **La structure modale du pôle d'échanges** : Illustration personnelle
- 4) **La gare de Lyon (Paris)** : Photo personnelle
- 5) **La vente ambulante de journaux et le buffet de gare** : *Gares en mouvement* - Annales de la Recherche Urbaine n°71, juin 1996, p 58 et 60
- 6) **Les locaux permanents dans les gares** : Photo personnelle dans la gare du Nord (Paris)
- 7) **Les commerces et services dans les stations de métro** : Internet RATP, 2004
- 8) **La gare japonaise (Kyôto)** : *Du bâtiment-gare à la gare enclave, gare et métropolisation au Japon* de C. TIRY- extrait de « Gares et quartiers de gares : signes et marques » - actes INRETS n°77, 22 mars 1999
- 9) **Le centre commercial Sanbangaï et sa rivière souterraine (Osaka)** : *Gares en mouvement* – Ed. Les Annales de la Recherche Urbaine, n°71, juin 1996
- 10) **Les services dans les pôles d'échanges** : *Formes et fonctions des points-de-réseaux* - N. STATHOPOULOS, G. AMAR, A. PENY – Ed. RATP, Paris, 1991, p.43
- 11) **Positionnement des produits selon les mécanismes d'achats** : *Transition et transaction : pôles et places d'échanges* - L. GILLE & P. MATHONNET – Ed. SIRIUS, Montpellier, 1997, p.52
- 12) **Les formes des commerces et services** : Internet RATP, 2004
- 13) **La topologie des services** : *Le rapport entre pôle et place d'échanges* - L. GILLE
- 14) **La structure de La Défense** : *Gares en mouvement* - Annales de la Recherche Urbaine n°71, juin 1996, p 97
- 15) **L'étanchéité des métros** : Internet RATP, 2004
- 16) **Des façades transparentes à la gare Montparnasse et au métro de Rennes** : *Gares et quartiers de gares : histoire et enjeux urbains* – Revue « Archicrée », novembre/décembre 1994 n°262, et *Quand le métro embellit la ville* – Ville de Rennes - Ed. RENNES, 2002
- 17) **Des entrées de métro originales à Paris et Lyon** : *Villes contemporaines* – Y. CHALAS – Ed. Cercle d'Art, Paris, 2001
- 18) **Les flux de voyageurs** : *Villes contemporaines* – Y. CHALAS – Ed. Cercle d'Art, Paris, 2001
- 19) **L'effet labyrinthe dans les pôles multimodaux** : *Gares en mouvement* – Ed. Les Annales de la Recherche Urbaine, n°71, juin 1996
- 20) **La luminosité dans les métros** : Internet RATP, 2004
- 21) **Moyens de locomotion utilisés pour venir au Forum des Halles** : Espace expansion, extrait de *Transition et transaction : pôles et places d'échanges* - L. GILLE & P. MATHONNET – Ed. SIRIUS, Montpellier, 1997
- 22) **Les informations liées aux déplacements** : Internet RATP, 2004
- 23) **Les informations liées aux services** : Internet RATP, 2004
- 24) **Les différents types d'atteintes sur le réseau ferré en Ile-de-France (2001)** : *Cartographier l'insécurité dans les transports urbains : la RATP* de C. CUNTY – extrait de « Données urbaines », D. PUMAIN, M-F. MATTEI, Ed. Economica coll. Villes, 2003
- 25) **La localisation des commerces et services en fonction de leur typologie** : Données personnelles

- 26) **Le poids économique des commerces et services (1995)** : *Transition et transaction : pôles et places d'échanges* - L. GILLE & P. MATHONNET – Ed. SIRIUS, Montpellier, 1997 p38
- 27) **Evolution de la structure de la demande de déplacements par motifs** : extrait du dossier *Les transports en Ile-de-France : Mémento de statistiques (édition 2001)* – STIF, juin 2002
- 28) **L'effet rassurant des commerces** : Internet RATP, 2004
- 29) **L'Espace Solidarité Insertion (Station St Martin, Paris)** : Internet RATP, 2004
- 30) **La dimension urbaine dans le pôle d'échanges** : *Méthodologie de création d'un pôle d'échanges multimodal en site urbain* – M. LEFEBVRE et B. LE CORRE – Ed. PREDIT, Nantes, 1998
- 31) **Le centre commercial de La Riche** : Illustration personnelle, 2004
- 32) **Les bouquets de service de la RATP** : Internet RATP, 2004