

La 27^{ème} Région

La Gare rurale de demain // Corbigny
Ateliers participatifs du 15 juillet 2010

Atelier jeu de rôle « les transports et l'accès à l'information »

Participants :

Anne Algret (directrice) et Noémie Boulet (stagiaire), Pays Nivernais–Morvan
Christian Paul, Président de la Région Bourgogne
Un ancien salarié de la gare et sa famille
Romain Thévenet et Adrien Demay, la 27^{ème} Région

Le contexte et le déroulement :

Cet atelier a consisté à tester les différents outils d'information internet, téléphonique, papier et humain, y compris les diverses plateformes (Mobigo, Plateforme Nivernais–Morvan, site de la SNCF, TER, Bus...).

Chacun des participants à ce jeu de rôle recevait en début de partie une carte décrivant succinctement son identité et surtout la mission qu'il devait accomplir. En début de partie, chacun découvre sa mission et peut compter sur 20 à 30 min pour trouver une ébauche de solution ou simplement des renseignements qui l'aideront à trouver son trajet et les moyens à convoquer (heure de départ, d'arrivée, durée, prix, etc.). Un pôle tourisme et un pôle info transport ont été mis en place à cet effet (approvisionnés en documentation papier), et un ordinateur connecté à l'Internet a été mis à disposition dans la gare. Un prototype d'agrégateur centralisant presque tous les sites des acteurs du transport sur le territoire et l'actualité de ces sites a également été confectionné pour aider les participants (http://www.netvibes.com/doude#plateformes%2C_train%2C_car%2C_taxi%2C_tourisme).

A l'issue de cette phase de recherche tout azimut, nous faisons le point collégalement : chaque participant se présente, expose son problème, les réponses qu'il entrevoit, les difficultés auxquelles il fait face et les opportunités. Lorsque les missions sont accomplies trop « facilement », on donne une carte joker «malus» pour corser le jeu ou pour regarder le problème sous un autre angle (limite budgétaire, retrait de permis, fauteuil roulant, bagages supplémentaires, etc.). S'en suit une deuxième phase d'investigation, puis un dernier débat contributif.

Note : à mi-parcours, trois usagers (un ancien cheminot, sa femme et sa fille) nous ont rejoints et ont contribué activement au débat.

Les objectifs de l'atelier :

- Tester l'efficacité des différentes plateformes.
- Mettre les participants notamment les élus dans la peau d'un usager pour faire l'expérience de l'accès à l'information et au transport.
- Multiplier les points de vue pour avoir une meilleure vision globale.
- Comprendre les difficultés et les possibilités de l'offre de transport locale depuis Corbigny et ses alentours et vers Corbigny.
- Mettre les différents acteurs du transport autour de la même table.
- Ébaucher des améliorations, si possible.

Les questions, difficultés et potentiels décelés pendant l'atelier :

- Interface et dimensionnement :

La nouvelle interface du site voyagesncf.com <<http://voyagesncf.com>> est plus compliquée et difficile à utiliser qu'auparavant, spécifiquement pour ce qui est des trajets vers les petites gares avec changement et pour trouver des retours. Le site de la SNCF est le référent, quand on cherche un trajet en train on commence par ce site, et jamais par le site TER régional. Que faut-il faire? Promouvoir fortement le site TER au risque de s'enfermer dans une offre purement régionale ou bien renseigner le site SNCF de façon plus complète au risque de s'y perdre encore plus et de buter éventuellement sur des contraintes commerciales ?

- Le parking, un espace stratégique :

« Il y a des parkings plus sûrs que d'autres pour stationner la voiture près d'une gare ». Les gens qui partent plusieurs jours et doivent laisser la voiture à la gare sont prêts à faire une demi-heure ou trois quarts d'heure supplémentaires en voiture pour la laisser dans un lieu sûr : ils en ont besoin (et en bon état) pour le retour.

- Le problème des petits trajets :

« C'est plus dur d'aller à Brinon (14km de Corbigny) que d'aller à Amsterdam! ». Les trajets les plus courts sont souvent les plus difficiles, devant l'absence de solutions la plupart des participants en venait à dire : « là, j'arrête de chercher et je fais du stop ». Stop, covoiturage, il y a probablement quelque chose à chercher de ce côté pour les courtes distances.

- Les bons plans trop discrets :

La carte Bourgogne liberté est extrêmement intéressante mais très mal connue (de plus, on ne peut se la procurer dans une gare dénuée de guichet, comme il en existe beaucoup).

– Autonomie et handicap :

Des problèmes pour prendre en compte certains handicaps comme l'usage d'un fauteuil roulant dans les cars TER (alors que les transports scolaires du Conseil Général ont mis en place des alternatives pour compenser). La perte des liaisons en train est synonyme de perte de mobilité pour certaines personnes handicapés.

– L'effet « bord de ligne » :

« Il ne fait pas bon être adolescent en dehors d'une ligne TER ». Difficile d'être autonome sans permis ni véhicule, d'autant plus si vos parents vous refusent le scooter jugé trop dangereux. Tout comme la création d'une nouvelle station de métro entraîne avec elle la densification de l'habitat et une hausse des loyers, faut-il s'attendre pour le train en milieu rural à un appel d'air le long de la ligne ? Est-ce souhaitable ? Si non, que faire ? Si oui, comment le prendre en compte dans les politiques d'aménagement du territoire aux différentes échelles ?

– L'« intermodalité » n'est pas réservée qu'au milieu urbain :

Des problèmes d'intermodalité. Exemple : pas toujours de taxi près des petites gares (et encore moins leur numéro de téléphone en gare pour les appeler), pas de place pour les vélos dans les cars TER alors que la ligne Paris-Corbigny est équipée... Cela dénote un réel manque d'information en gare et le manque d'exploitation du potentiel de l'environnement de la gare par les acteurs complémentaires.

– Des outils pointus et souples mais isolés :

Les plateformes du Pays et de la Région constituent une première marche très efficace : quasiment toutes les solutions de transport sont répertoriées et parfois articulées, mais cette porte d'entrée n'est pas relayée (l'un des participants a passé six appels avant qu'une institution lui donne le numéro de la plateforme).

– Une cohérence mise à mal :

« Qui penserait aller à la Maison de Pays pour prendre des billets de train ?! ». La maison de Pays, rassemblant les bureaux du pays Nivernais-Morvan et ceux de la Communauté de communes, se construit comme un point central dans la ville et dans la vie des habitants. Pour cela, et face à l'absence de guichet à la gare, un point de vente de billets sera ouvert dans ces locaux. Reste que ce lieu n'a pas la même puissance évocatrice et symbolique (ni la même épaisseur historique) que peut l'avoir d'un point de vue architectural et urbanistique, la mairie, l'église ou la gare. Autant le réflexe de passer par la Maison de Pays peut se construire localement (mais en combien de temps et à quel prix ?) autant il ne peut s'acquérir au niveau national ou international : Quelqu'un qui ne connaît pas la ville débarque, s'il a besoin de se déplacer, il va à la gare car c'est ce qu'on a pris l'habitude de faire et ce qui fonctionne peu importe où l'on arrive.

Les conclusions :

-une offre relativement riche et complète mais peu accessible : il faut travailler les relais et sur d'autres canaux de communication.

-un manque de fluidité dans l'articulation des échelles de l'accès à l'offre (local/national).

-un lieu gare sous-exploité au vue des enjeux d'intermodalité.

Avec un tout petit peu de recul, ce jeu de rôle peut être un outil intéressant dans la formation des agents en charge des plateformes et un moyen de mettre en perspective les réponses apportées sur le(s) territoire(s).