

AVIS

14 décembre 2023

PLAN GARES NORMAND : LA STRATÉGIE RÉGIONALE EN MATIÈRE DE SERVICES DANS LES GARES ET HALTES FERROVIAIRES

Rapporteur
M. Patrick MOREL

Résultat du vote
Unanimité



Le rapport présenté pour avis porte sur la définition d'une stratégie régionale globale en matière de services en gares et haltes, nommée « Plan gares normand ».

Outre la Région – Autorité organisatrice de la mobilité régionale (AOMR) –, la gestion des gares s'inscrit dans un cadre institutionnel mobilisant différents acteurs : Etat (propriétaire des gares) ; SNCF Gares et Connexions (gestionnaire des gares et maître d'ouvrage pour les travaux concernant le périmètre ferroviaire : bâtiments voyageurs et accès aux quais) ; collectivités AOM¹ (compétentes en ce qui concerne les abords des gares et les pôles d'échanges multimodaux – PEM, que la Région finance au travers des contrats de territoires).

Cette stratégie vise à donner plus de lisibilité en matière de services rendus aux usagers en gare, et doit constituer un outil dans le cadre du travail partenarial avec SNCF Gares et connexions, les transporteurs, les AOM, ainsi que les associations d'usagers. Elle a pour objectif d'« offrir aux usagers des services de qualité, adaptés aux territoires et à leurs populations », afin de « dynamiser [les] gares » et d'en « faire de véritables lieux de vie ».

La stratégie se structure autour de deux priorités : la mobilité du quotidien en premier lieu, ainsi que le développement des usages touristiques. Elle dresse une typologie en distinguant 4 catégories de gares :

Catégorie 1 et 2 : 31 gares

15 gares appartiennent à la catégorie 1, en raison de leur rayonnement national et/ou régional. Elles « doivent structurer le territoire normand et être accessibles au plus grand nombre ». 16 gares de catégorie 2 complètent ce maillage.

Catégorie 3 : 25 haltes

La catégorie 3 regroupe essentiellement des haltes périurbaines situées dans les aires métropolitaines du Havre, de Rouen et de Caen. Elles ont vocation à répondre aux besoins de mobilité du quotidien (déplacements domicile-travail et domicile-études), et devront prendre en compte les réflexions en matière de Service express métropolitain pour les aires de Rouen et de Caen.

Catégorie 4 : 45 haltes

La catégorie 4 regroupe des haltes locales, permettant une desserte de proximité et de rabattement sur les grands pôles.

La stratégie définit également 17 gares en tant que « portes d'entrée touristiques » normandes.

¹ Autorité organisatrice de la mobilité.



Sur la base de cette catégorisation, le rapport souligne que 9 Normands sur 10 résident à moins de 30 minutes d'une gare de catégorie 1 et 2.

Le rapport distingue 5 catégories de services (information voyageurs ; attente et confort ; intermodalité ; vente de titres de transports ; accessibilité), et précise le niveau de services attendu selon la catégorie de gare.

La Région souhaite notamment qu'a minima les gares de catégorie 1 et 2 disposent de personnel (information voyageurs, vente de titres, service d'accompagnement des PMR²) – ce qui n'est pas le cas actuellement. La vente de titres (espace de vente et automate) doit être obligatoire dans ces gares, tout comme l'information voyageurs dynamique, là où des automates pourront être disponibles dans les gares de catégorie 3 et 4, « *en fonction des possibilités* ». Des abris à vélos sécurisés aux abords des gares font partie des services obligatoires pour les gares de catégorie 1, 2 et 3, afin de favoriser l'intermodalité (et pour les haltes de catégorie 4 identifiées comme point d'accès touristique).

De façon générale, la stratégie souligne le besoin de partenariat avec les collectivités AOM, notamment pour le développement des services liés à l'intermodalité, l'ouverture/fermeture des bâtiments pour offrir des espaces d'attente aux voyageurs, ou encore le fait de disposer d'espaces multi-services afin de maintenir une présence humaine.

La stratégie présentée par la Région appelle plusieurs commentaires du CESER. Elle intervient dans un contexte marqué par la fermeture de nombreux guichets et la réduction de la présence humaine dans les gares (et les trains) au cours des dernières années. Le CESER, attaché à un service public de qualité, prend acte de la volonté indiquée par la Région de mettre fin à ces mouvements de retrait de personnel, mais note que cette présence humaine est jugée obligatoire dans les seules gares de catégorie 1 et 2.

² Personnes à mobilité réduite.

Le CESER souligne positivement plusieurs points, avec un engagement de la Région sur :

- l'accessibilité des gares avec un programme volontariste déjà bien engagé depuis plusieurs années ;
- l'intermodalité avec une volonté d'intervenir auprès des collectivités pour les aider à offrir des solutions intermodales ;
- la prise en compte des modes actifs en complément de l'activité ferroviaire, notamment des vélos (au niveau des gares, ce point restant encore faillible au niveau de l'emport dans les trains).

Néanmoins plusieurs questions restent posées :

Dans le cadre de l'adaptation des gares à l'arrivée de nouveaux opérateurs dans le cadre de l'ouverture à la concurrence évoquée dans le rapport, le CESER s'interroge sur le coût que cette adaptation pourrait générer pour la Région. Alors que l'information voyageurs et la lisibilité de l'offre est déjà largement perfectible actuellement, l'ouverture à la concurrence nécessitera en effet une coordination dans la gestion des espaces et de l'information voyageurs.

Le CESER a très régulièrement souligné son attachement à la présence humaine dans les gares. Or elle apparaît comme relativement secondaire au vu des 30 pages du rapport. Il est rappelé que 40 M€ vont être consacrés en investissement pour moderniser les gares d'ici 2030, dont 5,9 M€ pour l'information dynamique. Cependant, ces investissements ne sauraient s'opérer au détriment du maintien de la présence humaine en gare. Le cas récent de la suppression d'un agent d'escale en gare de Lison doit alerter sur la tendance encore à l'œuvre visant à réduire les services humanisés en gare. Or cette présence est rappelée comme nécessaire dans les gares de catégories 1 et 2. Néanmoins, si elle apparaît garantie dans la catégorie 1, elle l'est moins dans la catégorie 2 dans la mesure où il faudra trouver des solutions permettant de cofinancer le maintien de cette présence dans cette catégorie.

Par ailleurs, le CESER observe que des gares – comme celles de Coutances, Villedieu, Avranches, Sées, Pont-L'évêque... – situées dans des villes moyennes, sont reléguées en catégorie 4, en tant que « halte locale ». De la même manière, il s'interroge sur le statut de gares de correspondances, comme Lison ou Surdon, classées en catégorie 4.

De façon générale, le CESER considère que la présence humaine doit être garantie dans les gares de catégorie 1 et 2, et estime que le classement de la catégorie 4 apparaît trop restrictif (compte tenu des fonctions de centralité de différentes villes « petites » et « moyennes »). Il convient enfin de rappeler que la présence humaine répond à plusieurs priorités : sécurité des usagers, information des usagers (le numérique et l'information dynamique n'étant pas en mesure de répondre à l'ensemble de leurs besoins), gestion des situations perturbées, et accompagnement des PMR.

En conclusion, le CESER invite la Région à prendre en considération les observations formulées dans le présent avis.

Déclarations des groupes

Déclaration de Mme Nadège PLAINEAU

Au titre du groupe CGT NORMANDIE

Madame la Vice-Présidente du Conseil Régional,
Monsieur le Président,
Cher-e-s Collègues,

SNCF Gare et connexions nous présente son « plan gares Normand ». Ah non, désolé, il s'agit du plan gares de la Région. Après un examen plus amplement approfondi, il s'agit littéralement d'un copié/collé à la sauce normande.

La Région avait suscité notre intérêt en commission 3, en nous indiquant le figeage de la situation au niveau du personnel dans les gares, en attente de ce plan. « Ce document serait un support de discussion », pour citer le représentant de la Région, et pourrait évoluer.

OUI ! il faut qu'il évolue, car on part de très loin.

Le plan classe les gares en 4 catégories selon certains critères. La Normandisation de ce plan est juste une prise en compte de certains lieux de tourisme normand. Par contre, le critère de gare de bifurcation, souvent gare de correspondance, n'est clairement pas pris en compte.

On peut également observer que les données utilisées font abstraction des dernières évolutions. Par exemple, la gare de Lison est encore identifiée comme « accessible » pour les personnes à mobilité réduite, ce qui n'est plus le cas depuis la suppression du personnel de la gare le 1^{ER} octobre. Pour rappel, ces personnes doivent désormais prendre un taxi pour se rendre à Bayeux et accéder aux trains.

Mais revenons au classement des gares. Seules les gares de classe une et deux auront du personnel en gare. Mais combien ? Sur quelles plages horaires ? Pour faire quoi ? Rien de vraiment clair dans ce document. A part une chose. Les gares de classe deux devront, pour avoir du personnel, trouver un financement ou une autre solution auprès des collectivités locales.

On comprend alors que l'autorité organisatrice se désengage ou du moins ne reviendra pas sur les décisions précédentes dans les gares de la région. La préparation de l'ouverture à la concurrence avec un service minimum pour les usagers se prépare. Le CESER de Normandie, dans ses différents avis sur le sujet du ferroviaire, n'est hélas pas écouté, notamment sur la réhumanisation des gares et des trains.

Pour la CGT ce n'est clairement pas satisfaisant.

Néanmoins, la CGT votera pour l'avis du CESER.