

**Colloque ASRDLF « Territoires et action publique territoriale :
nouvelles ressources pour le développement régional » Rimouski
25-26-27 août 2008**

**Les innovations relationnelles au cœur de la valorisation de l'offre de
service induite par les nouvelles infrastructures de transport**

Le cas d'une plateforme multimodale et d'une desserte TGV

Version provisoire

Corinne BLANQUART

Chargée de recherches

INRETS

Villeneuve d'Ascq

corinne.blanquart@inrets.fr

Marie DELAPLACE

Maître de Conférences

Organisations Marchandes et Institutions (OMI)

Université de Reims Champagne-Ardenne

marie.delaplace@univ-reims.fr

Résumé

La liaison entre infrastructures de transport et développement local a fait l'objet de nombreuses controverses. Si la systématicité des effets a été remise en question et la nécessité de stratégies d'accompagnement soulignée, ces dernières ne sont pas non plus une condition suffisante. Pour autant, certains cas attestent d'une relation entre présence de ces infrastructures et développement local. L'objectif de cette communication est d'éclairer les conditions dans lesquelles cette relation peut exister et ce à l'aide des analyses de l'économie des services. Les infrastructures de transport sont alors analysées au travers de l'offre de services qui leur est associée directement (services de transport ou logistique) ou indirectement (production de services complémentaires). Mais au-delà des services eux-mêmes, qui peuvent faire l'objet d'une appropriation, nous nous proposons de nous focaliser sur les conditions de leur production et notamment sur la relation de services. Plus précisément, nous souhaitons souligner l'importance des innovations relationnelles dans le processus de production de ces services. Ces éventuelles innovations relationnelles (coopération entre différents acteurs publics et/ou entre différents acteurs privés et/ou entre acteurs publics et privés) nous semblent en effet au cœur des effets positifs éventuels des infrastructures. Ce cadre théorique est alors confronté à l'implantation d'une plateforme logistique multimodale à Dourges et à l'instauration d'une desserte TGV à Reims.

L'existence d'effets des infrastructures de transport sur la croissance ou sur le développement local a fait l'objet de nombreuses controverses. Leur systématique a bien souvent été remise en question par les chercheurs et appréhendée par certains comme un mythe, le mythe des effets structurants, qui serait conforté par une mystification scientifique : « au-delà d'un regrettable laxisme méthodologique et d'une imagination conceptuelle défailante, c'est essentiellement à l'emploi stratégique de la rhétorique de l'effet structurant - véritable mythe politique - qu'il faut attribuer le succès d'un pseudo-concept, sans substance mais partiellement opératoire » (Offner, 1993, p.233). Pourtant, ce mythe est aujourd'hui encore vivace chez de nombreux acteurs politiques (Bazin, Beckerich et Delaplace, 2006).

Aujourd'hui dans la littérature, de nombreux auteurs considèrent que les infrastructures sont une condition nécessaire, mais non suffisante du développement et que des stratégies d'accompagnement s'imposent. Les effets deviennent alors conditionnels, mais les conditions de leur apparition demeurent peu explicitées : l'existence de ces stratégies ne suffit pas à garantir non plus l'automatisme des effets.

Nous nous proposons de mobiliser les travaux de l'économie des services (Gadrey, 1996, Djellal et Gallouj 2002) pour reformuler la question des effets des infrastructures, en mettant l'accent sur les conditions de production des services de transport et des services complémentaires associés à l'arrivée d'une nouvelle infrastructure. L'objectif de cette communication est de montrer l'intérêt méthodologique de se focaliser moins sur les infrastructures nouvelles que sur les offres de services logistiques et/ou de transport dont elles sont porteuses directement ou indirectement et qui mobilisent des prestataires de services mais également dans certains cas, des acteurs publics. Nous considérerons ainsi que l'arrivée d'une infrastructure sur un territoire n'est que le vecteur de la mise en place d'une nouvelle offre de services (accès à de nouvelles destinations ou nouveaux services logistiques) ou de l'amélioration de services existants (rapidité accrue, recours possible à la multimodalité). A cela s'ajoutent les services complémentaires qui peuvent être offerts par les acteurs du territoire dans le cadre de leurs stratégies. Nous essaierons de valider l'hypothèse selon laquelle les conditions de production des services sont au moins aussi importantes que les seules caractéristiques des services. Notre travail se focalise ainsi sur *les conditions de production des nouveaux services de transport et des services associés en soulignant l'importance des innovations relationnelles dans le processus de production de ces services. Nous nous proposons ainsi d'éviter les dangers des analyses en termes d'effets des infrastructures en nous concentrant sur les innovations relationnelles susceptibles d'émerger sur un territoire autour de la production d'une nouvelle offre de services logistiques ou de transport.* Si l'offre de nouveaux services est inhérente à la mise en service d'une nouvelle infrastructure, l'analyse des éventuelles innovations relationnelles qui participent de leur production, et tout particulièrement le degré d'implication des acteurs, ouvrirait des perspectives intéressantes pour l'évaluation des projets d'infrastructure.

C'est ainsi, selon nous, ce couple « nouvelle offre de services/innovations relationnelles » qui doit structurer la démarche évaluative, plutôt que la causalité postulée, et l'observation de grands agrégats économiques. Ce cadre théorique sera utilisé pour analyser l'implantation d'une plateforme logistique multimodale à Dourges et l'instauration d'une desserte TGV à Reims. Après avoir précisé les infrastructures et les services logistiques et de transport que nous considérons (I), nous insisterons sur les offres de services associés qui traduisent une appropriation de l'infrastructure sur le territoire (II). Nous montrerons alors que ces services peuvent être différenciés selon les conditions de leur production. Nous mettrons enfin en évidence notamment que les innovations relationnelles sont, à ce jour, peu nombreuses dans l'agglomération rémoise, alors que des formes particulières de relations entre acteurs ont vu le jour pour la plate-forme de Dourges. Or l'existence d'éventuels

« effets » positifs des infrastructures est étroitement liée à ces innovations relationnelles (coopération entre différents acteurs publics et/ou entre différents acteurs privés et/ou entre acteurs publics et privés) autorisant des innovations de services (III).

I. LES INFRASTRUCTURES, VECTEUR D'UNE NOUVELLE OFFRE DE SERVICES DE TRANSPORT

La ligne LGV à Reims et la plate-forme logistique à Dourges dans le Nord-Pas de Calais (1.1) ont généré une nouvelle offre de services (1.2). Ces deux infrastructures semblent faire l'objet d'une utilisation croissante (1.3).

I-1. La plate-forme logistique de Dourges et la desserte TGV de Reims

Delta 3 est une plate-forme logistique trimodale en Nord-Pas de Calais, mise en chantier en 2001 et en service en décembre 2003. Elle est née du constat de la saturation du terminal de transport combiné de Lille Saint-Sauveur, enclavé par ailleurs dans le tissu urbain. La plate-forme Delta 3 est située à Dourges, à 22kms de Lille, 97kms de Dunkerque, 115kms du Tunnel sous la Manche, 130 kms de Bruxelles et 199 kms de Paris.

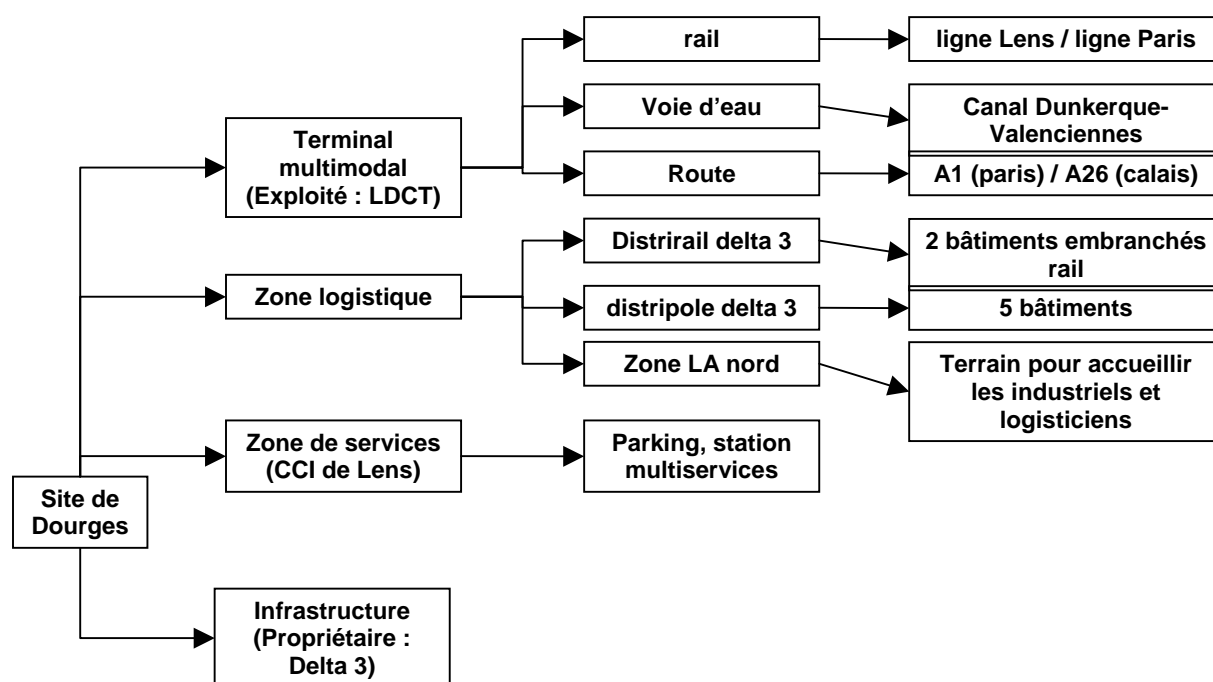
Delta 3 est un outil original dans son concept et sa dimension, puisqu'il combine trois équipements : un terminal de transport combiné rail-route-voie d'eau, des bâtiments logistiques sur trois zones représentant une surface totale de 330 000 m² et un centre de services, visant à apporter un complément de services aux clients de la plate-forme. Parmi les trois zones logistiques, la zone Est est composée de deux bâtiments accessibles par voie routière en façade avant, et par voie ferrée en façade arrière. La zone ouest, entre le canal et l'entrepôt devrait accueillir à terme 270 000 m² d'entrepôts. Elle est composée de cinq bâtiments destinés à la location auprès de chargeurs et logisticiens utilisant les opérateurs de transport combiné présents sur le terminal à conteneurs, et d'une zone pour les chargeurs et logisticiens qui souhaitent acquérir leur entrepôt.

Situé à l'entrée de la plate-forme, le centre de services comprend :

- une station-service Total, avec restauration,
- un bâtiment tertiaire destiné à accueillir des services annexes aux entreprises du transport et de la logistique. Ce bâtiment abrite notamment un centre de formation aux métiers du transport et de la logistique,
- un parking PL d'une capacité de 75 places,
- Les opérateurs de transport combiné s'investissent dans la production des services du terminal. La SNCF et un opérateur ferroviaire espagnol, TRANSFESA, proposent des services ferroviaires, tandis que Port de Lille, NCS et CCES proposent des services fluviaux.

Le schéma n° 1 permet de visualiser les composantes de la plate-forme.

Schéma n°1 : les composantes de la plate-forme Delta 3



Pour la desserte TGV, « Après la LGV Méditerranée, la LGV Est-européenne représente le prochain grand bouleversement de la carte des transports français et européens » (Assayag, 2002, p. 177). La LGV Est a été déclarée d'utilité publique en 1994 et la première phase de ce projet a été réalisée en 2007. Le TGV Est-européen a ainsi été mis en service en juin 2007. Il assume deux fonctions, d'une part, la connexion des principales villes de l'est de la France (Reims, Nancy, Metz et Strasbourg) à Paris et d'autre part, la connexion aux réseaux grande vitesse (excepté le réseau Sud) permettant d'atteindre de nombreuses villes de province et pour certaines gares (Strasbourg et la gare Lorraine) directement des grandes villes européennes.

I-2. Les nouveaux services logistiques et/ou de transport directs

Delta 3 offre des services ferroviaires quotidiens avec le Sud de la France : Lyon, Marseille, Avignon, Toulouse, Perpignan, Bordeaux et Bayonne. Deux lignes internationales sont également exploitées : l'une vers Valladolid (Espagne), l'autre vers Novare (Turin) au Nord de l'Italie. D'autres lignes ferroviaires doivent progressivement venir enrichir l'offre de service ferroviaire.

En matière fluviale, Delta 3 est connectée aux principaux ports à conteneurs du range Nord Ouest : Rotterdam, Anvers, Zeebrugge, Dunkerque et Amsterdam. Le temps de transport par voie fluviale est de 30h pour rejoindre Rotterdam, 20h pour Anvers et Zeebrugge, et 15h pour connecter Dunkerque. La capacité des barges escalant à Dourges va de 20 à 78 EVP. A ce jour, trois opérateurs fluviaux escalent à Dourges : Port de Lille, NCS et CCES.

Par ailleurs, Delta 3 propose des services de manutention des conteneurs et des caisses, des services de stockage, notamment pour les produits nécessitant une température contrôlée et les matières dangereuses et des bâtiments logistiques et des entrepôts.

En ce qui concerne le TGV, et pour le territoire ici étudié¹, la nouvelle offre de services modifie la desserte de l'agglomération de Reims. D'une part, la durée du trajet Reims-Paris a été diminuée de 53% et, depuis la gare centrale, Reims est dorénavant à 45 minutes de Paris (8 allers-retours (AR) en juin 2007). D'autre part, la gare Champagne-Ardenne localisée à Bezannes à 4 km du centre de Reims et séparée de l'agglomération rémoise de quelques 500 m de terres agricoles permet d'atteindre, vers l'est, la gare Meuse (1 AR) en 30 minutes, la gare Lorraine (9 AR) en 45 minutes, Strasbourg (9 AR) en 1h55.

Vers l'ouest, Marne la Vallée (6 AR) jusqu'alors non reliée par le ferroviaire est dorénavant à 30 minutes et permet ensuite de rejoindre Nantes (2 AR) en 3h15, Rennes (1 AR) en 3h20 ou Bordeaux (3 AR) en 4h45. Ces dernières destinations n'étaient jusque là desservies qu'en changeant de gare à Paris. De Bezannes, il est aussi possible d'aller à Paris-Est (2 AR) en 40 minutes².

Vers le Nord, l'aéroport Roissy Charles de Gaulle (3 AR³), jusque là non relié directement est dorénavant à 30 minutes de Reims et Lille (3 AR) à 1h25 là aussi relié auparavant uniquement avec un changement de gare à Paris (cf. tableau n° 1).

En revanche, aucune desserte directe des grandes villes européennes n'est assurée⁴. De même aucune connexion directe n'est assurée avec le réseau TGV Sud et Sud-est. En outre, aucune desserte ni directe ni en correspondance ne permet de rejoindre Metz ou Nancy puisque la gare Lorraine localisée à Cheminot-Louvigny n'est pas reliée au réseau TER.

Tableau n°1 : Modification des principales durées de trajet depuis l'arrivée du TGV à Reims

	Avant le 10 juin 2007	Depuis le 10 juin 2007
Gare Meuse	Non desservie	30 min
Gare Lorraine	Non desservie	40 min
Strasbourg	30 minutes +correspondance à Epernay (15minutes) + 2H30 = 4h15	1h55
Marne la Vallée	Non desservie	30 min
Charles de Gaulle	Non desservie	30 min
Lille	1h30 + Changement de gare à Paris (45 minutes) + 1h05 = 3h20	1h25
Nantes	1h30 + Changement de gare à Paris (45 minutes) + 2h15 = 4h30	3h15
Rennes	1h30 + Changement de gare à Paris (45 minutes) + 2h05 = 3h50	3h15
Bordeaux	1h30 + Changement de gare à Paris (45 minutes) + 3h15 = 5h30	4h25

Source : Réalisé par nos soins à partir des données SNCF

¹ De nombreuses informations obtenues sur l'agglomération rémoise l'ont été dans le cadre du contrat de recherche financé par la région Champagne-Ardenne intitulé « Analyse prospective des impacts de la ligne à grande vitesse dans l'agglomération rémoise et en Champagne-Ardenne » ou dans le cadre de recherches ultérieures menées en collaboration avec Sylvie Bazin, Christophe Beckerich et Marie Delaplace. Les propos n'engagent ici cependant que leur auteur.

² Un 3^{ème} aller-retour est prévu en 2009, La Marne, le Mag, 2008

³ Un 4^{ème} aller-retour est prévu pour 2009, La Marne, le Mag, 2008

⁴ A compter de 2009, un aller-retour en direction du Luxembourg doit être assuré, La Marne, le Mag, 2008

Cette nouvelle desserte correspond à une nouvelle offre de services induisant des améliorations de différentes natures pour les usagers. En effet, dans certains cas, c'est la durée du trajet qui est réduite. Dans d'autres, c'est la possibilité même du trajet qui est offerte. Parfois, enfin, la nouvelle desserte supprime la rupture de charge. Mais cette nouvelle offre s'accompagne cependant, en général, d'augmentations de tarifs⁵.

I-3. Une utilisation croissante des infrastructures

Une illustration de l'utilisation de la plate-forme peut être fournie grâce aux chiffres du trafic du terminal, ainsi qu'aux implantations sur la zone logistique. En 2006, le trafic du terminal à conteneurs a été de 102 664 passages chantier et manutentions, ce qui signifie que plus de 100 000 camions ont été évités sur les routes, répondant en cela aux objectifs de développement du transport durable de la Région, en conformité avec les choix nationaux et européens. Dans le même temps, 3 211 trains sont passés par Delta 3, soit environ 14 trains par jour.

Sur la zone logistique Est, un premier bâtiment de 35 000 m² a été livré en mai 2006 pour le compte de KIABI. Sur la zone Ouest, plusieurs bâtiments ont déjà été livrés auprès des clients suivants : Gefco (bâtiment de 36 000 m²), Fnac Eveil & Jeux (bâtiment de 22 000 m²), Kuehne & Nagel (bâtiment de 22 000 m²). Leroy Merlin s'est porté acquéreur d'un bâtiment de 56 000 m², avec une extension possible jusque 66 000 m². Décathlon a annoncé en Décembre 06, son installation à Dourges dans un entrepôt de 57 000 m², livrable fin 2008.

De même, le TGV Est est, semble-t-il, un succès en termes de trafic puisque les prévisions de la SNCF ont été dépassées. Dans la région Champagne-Ardenne, la clientèle de la SNCF s'est accrue de 14%⁶; Pour Reims, par le biais de l'e-forfait, le nombre d'abonnement Reims-Paris a doublé et la gare Champagne-Ardenne voit passer 2000 personnes par jour, notamment grâce à sa connexion avec le réseau TER⁷, ce qui en fait une exception parmi les gares nouvelles.

Au-delà de l'utilisation directe des services liés à l'infrastructure, la question est cependant d'identifier les modalités par lesquelles d'éventuels effets sont susceptibles de se produire.

II. L'APPROPRIATION DES SERVICES PAR LES ACTEURS DU TERRITOIRE : UNE CONDITION NECESSAIRE MAIS NON SUFFISANTE

L'évaluation des effets des infrastructures, comme de toutes politiques, projets ou programmes, se heurte classiquement au problème de l'imputation des effets. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle les « *effets structurants* » des infrastructures de transport ont fait l'objet de nombreuses critiques. Il est, en effet, difficile, d'identifier la part de l'infrastructure dans les éventuelles évolutions des indicateurs observés (2.1). Les effets des infrastructures sur le développement local ne sont, non seulement pas mécaniques, mais encore moins

⁵ Compte tenu de la multiplication des tarifs opérée par la SNCF, il est difficile de chiffrer précisément les augmentations.

⁶ E. Radenac, directeur régional de la SNCF, Reims Métropole Magazine, n° 104, juin 2008. L'accroissement des voyages correspond à l'écart entre le nombre de voyages grandes lignes et le nombre de voyages en TGV au départ et à l'arrivée de la région Champagne-Ardenne. Selon le directeur commercial régional de la SNCF, l'augmentation est sensiblement identique dans les deux sens. 1/10 des voyages Reims Paris sont réalisés au départ de Bezannes. Entretien téléphonique avec le directeur commercial régional de la SNCF, juillet 2008.

⁷ E. Radenac, directeur régional de la SNCF, Reims Métropole Magazine, n° 104, juin 2008.

généralisables, car ils dépendent des caractéristiques du territoire qui bénéficie de cette nouvelle offre et de ses potentialités de développement mais également des stratégies d'appropriation mises en œuvre par les acteurs de ce territoire (2.2). Ce sont, en effet, ces stratégies qui vont conditionner la production ou non de nouvelles offres de service associées aux services directs de transport et de logistique (2.3).

II-1 La question controversée des effets des infrastructures

Les études et évaluations concernant la relation entre le transport et le développement régional sont nombreuses et caractérisées par un large éventail de méthodes, importées de domaines variés, comme l'économie régionale, le calcul économique, la géographie et le management public. Les résultats de ces études sont difficiles à relier entre eux et à l'objet que constitue le lien entre le transport et le développement économique.

Comme le précisait F. Plassard (1977), il y a plus de trente ans, « une des premières voies d'approche pour tenter de cerner ce lien est d'établir une classification de l'ensemble des effets d'une infrastructure ». La littérature fournit à ce sujet diverses dénominations : effets amont, effets directs, effets aval, effets de développement, effets de distribution, effets externes. Mais la classification la plus classique est la suivante :

- les effets directs ou primaires qui sont les effets liés à la construction ou à la fonction transport : ils se traduisent par une demande de biens, de services dans le BTP et les secteurs liés, et/ou par une création d'emplois sur le chantier, et aussi par une offre de services de transport (nouvelle ou améliorée),
- les effets indirects ou secondaires, ou de croissance, de développement... Ils sont le produit des effets directs qui, dans la durée, accroissent la compétitivité globale d'un territoire. Ils naissent des possibles modifications des habitudes de déplacement et des éventuelles décisions de localisation des entreprises et des ménages que l'infrastructure de transport peut induire.

Si les effets directs sont, pour leur part, aisément repérables, la controverse porte essentiellement sur les effets indirects. En effet, contrairement aux effets directs, le repérage des effets indirects pose de nombreux problèmes.

Dès les années 1970, certains auteurs, principalement français, ont formulé des doutes quant à la validité des analyses en termes d'effets structurants (Plassard, 1977). Dans d'autres pays également, les reproches se sont élevés, mais plus tardivement (Vickerman, 1991). Les critiques avancent l'idée que les infrastructures n'ont qu'un rôle permissif, qu'elles sont des conditions nécessaires, mais non suffisantes du développement. Deux difficultés sont tout spécialement soulevées : « il n'est pas certain que tout soit détectable ; certaines modifications de comportement peuvent s'annuler dans leurs effets et d'autres peuvent mettre un temps très long pour apparaître dans les faits observables. La seconde difficulté tient à l'impossibilité de relier de façon précise les modifications détectées à l'infrastructure » (Plassard, 1977).

« Le chercheur se trouve dans une situation très paradoxale : d'une part, il est certain, les nombreux exemples historiques le prouvent, qu'à long terme il existe une relation forte entre transformations spatiales et infrastructures de transport, mais d'autre part, il est dans l'incapacité de préciser clairement quels peuvent être les effets de la création d'une nouvelle infrastructure de transport sur l'évolution d'une région à court terme » (Plassard, 1987 cité par Mannone, 1995, p.9).

Ainsi et alors que l'évaluation socio-économique des investissements a été récemment rendue obligatoire en France par la LOTI, les études empiriques aboutissent à douter de la pertinence du paradigme de l'effet.

La réflexion s'oriente alors vers la mise en évidence des conditions nécessaires à l'apparition des effets potentiels notamment en termes d'action publique. En effet, si la systématique des effets structurants est critiquée, en raison de l'oubli des caractéristiques socio-économiques du territoire que cette systématique traduit, pour autant les stratégies d'accompagnement semblent jouer un rôle important (Ollivro, 1997) traduisant une appropriation des services directs de logistique et de transport par les acteurs.

II-2 Des stratégies d'accompagnement signes d'une appropriation individuelle ou collective des services existants

Une moindre accessibilité est ressentie comme un manque et surtout comme un frein au développement économique. Cette représentation orientée vers les « bottlenecks » (goulets d'étranglement, i.e. les conséquences du défaut d'accessibilité) fait des infrastructures un des principaux moyens de développement. Elles font alors l'objet d'une attention importante de la part des élus et des acteurs institutionnels. Elles peuvent être ainsi appropriées par les acteurs soit au travers d'une simple valorisation des nouveaux services logistiques et/ou de transport offerts, soit par la production de nouveaux services.

La communication autour de l'infrastructure et des nouveaux services de transport semble être le phénomène le plus évident.

La plate-forme est ainsi appropriée à l'échelle du territoire par les transporteurs et les logisticiens dans leurs stratégies de communication, individuellement ou de manière collective au travers des fédérations ou des représentations professionnelles (le Club Logistique en Nord-Pas de Calais). Delta 3 est aussi fortement valorisée par les acteurs publics, qui en font un élément important de leurs stratégies. Ainsi, la stratégie de développement économique de la Région s'articule autour de pôles d'excellence, et la logistique autour de Delta 3 constitue l'un d'entre eux.

De nombreux acteurs se sont également appropriés l'arrivée du TGV dans leur politique de communication. Mais cette appropriation a pour l'essentiel été individuelle. Si Michel Feck, président de l'office du tourisme de Reims, souligne que de nombreux acteurs privés et publics ont « pour la première fois (...), tiré au même moment dans le même sens »⁸, pour autant ces campagnes de publicité autour de l'image de la ville ont été peu coordonnées. Elles ont cependant toutes essayé de valoriser le patrimoine de la ville en lui insufflant une touche de modernité. Ainsi la ville de Reims a lancé une campagne de publicité très décalée notamment dans des journaux peu ciblés habituellement par les collectivités locales (comme par exemple les inrockuptibles). Ces campagnes ont mis en scène Jeanne la Rocheuse, Clovis l'entrepreneur ou encore Just et Raymond, footballeurs du mercredi en se fondant sur les patrimoines (historique, culturel ou sportif) de la ville. L'office de tourisme a, quant à lui, privilégié une campagne de publicité autour de « Reims la ville aux mille sourires » fondée sur l'ange au sourire qui est une des sculptures de la cathédrale. Reims Champagne

⁸ Article du journal l'Union du 6 juin 2008.

Développement⁹, agence de développement créée depuis 2003 et récemment rebaptisée Invest in Reims, multiplie quant à elle, les campagnes de publicité axées sur les décideurs en mobilisant, d'une part, là aussi les patrimoines (culturels, sportifs ou culinaires) de Reims, d'autre part, en mettant en exergue le dynamisme en matière de construction immobilière de la ville ou enfin en soulignant la qualité de la vie à Reims, là aussi de façon décalée en vantant le climat.

Cette multiplicité des politiques de communication a présenté l'avantage de faire parler de la ville dans de nombreux domaines et sur de nombreux supports. Toutefois, ces campagnes de communication sont restées peu coordonnées. Tout au plus, ces différents organismes ont évité de faire paraître leurs encarts publicitaires en même temps sur le même support¹⁰. Cette arrivée n'a ainsi pas fait l'objet d'une appropriation collective dans le cadre de politiques de communication. Pour autant, les effets de cette politique de communication ont été positifs. Au comptoir de l'office de Tourisme de Reims, le nombre de franciliens demandant des renseignements a progressé de 66%¹¹. Depuis avril 2007, la SNCF a également communiqué de façon différente en éditant un guide du routard hors série « l'Est : Escapades à très grande vitesse » disponible dans les librairies qui recense les sites ainsi que les meilleures adresses du guide du routard pour les trois régions françaises traversées ainsi que pour la Suisse, l'Allemagne et le Luxembourg. Une version synthétique sur les trois régions françaises est également disponible dans les gares.

II-3. La production de services complémentaires

Mais certains acteurs sont allés au-delà de la seule communication autour de l'infrastructure et des services de transport pour proposer des services complémentaires.

C'est le cas autour du projet Delta 3. Ainsi la CCI de Lens a mis en place sur la zone de services un centre de formation aux métiers du transport et de la logistique. C'est aussi le cas d'un collectif d'acteurs parmi lesquels l'ANPE, la Mission Locale, le Conseil Régional, la DDTEFP, le Conseil Général, la DRDFE (Délégation Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité) et le PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi), qui mettent en place des formations aux métiers de la plate-forme, à destination des entreprises qui s'installeront à Delta 3 et des demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés. C'est enfin le cas des acteurs impliqués dans le pôle de compétitivité i-trans, qui porte un projet de mise en réseau des plate-formes du Nord-Pas de Calais.

On peut également citer la création du pôle d'excellence Euralogistic, qui propose une capacité d'ingénierie régionale pour les entreprises des secteurs de la logistique et du transport, mais aussi pour les firmes industrielles qui considèrent la logistique comme un facteur de performance économique. Euralogistic leur propose un accompagnement dans leurs projets de développement, de formation, d'innovation ou de recherche de partenaires.

Nord-logistique constitue pour sa part le portail de la logistique en Nord-Pas de Calais. Il répertorie et rend lisible l'ensemble de l'offre de la Région, sous la forme d'un annuaire

⁹ Si RCD a été créée en 2003, soit bien avant l'arrivée du TGV, cette création traduit une volonté de redynamiser la ville.

¹⁰ Entretiens réalisés avec Sylvie Bazin et Christophe Beckerich, avec la direction de la communication à la ville de Reims fin 2007 et avec la directrice de l'office du Tourisme, début 2008.

¹¹ Journal l'Union, 6 juin 2008.

regroupant plus de 500 professionnels du Nord-Pas de Calais, transporteurs, logisticiens, entrepositaires, fournisseurs d'équipements.

Concernant le TGV Est, force est de constater que la production de services complémentaires est assez mince. Toutefois des services complémentaires d'interconnexion ont été mis en place grâce à la volonté de la région Champagne-Ardenne et du Conseil général des Ardennes. La gare Champagne-Ardenne est ainsi accessible en TER pour les ardennais leur permettant ainsi de bénéficier indirectement en TER d'un accès à toutes les destinations de province. L'office de Tourisme de Reims a pour sa part développé depuis début 2008, un programme de fidélisation. En adhérant au club des mille sourires, les touristes ont la possibilité d'obtenir des points (sourires) qui s'accumulent sur leur carte qui est valable cinq ans. Chaque achat réalisé en ligne sur le site de l'Office de Tourisme de Reims permet d'obtenir un sourire. Ces derniers cumulés permettent ensuite d'obtenir des bons d'achat ou des cadeaux. A partir du 1er janvier 2009, cette carte donnera également accès à des services supplémentaires ou à tarif réduit chez les commerçants participants¹². De même, l'office du tourisme de Reims a créé en coopération avec les villes de Charleville, de Sedan et de Laon, l'opération Tempora. Cette opération qui est destinée à la clientèle belge et néerlandaise propose des séjours de 4 jours et 4 nuits sur les 4 villes. Début 2008, selon la directrice de l'office de tourisme, ce produit était un échec : à cette date aucun produit n'avait été vendu sur Reims. Si des ventes avec hébergement au château fort ont été réalisées à Sedan, les touristes ont visité les autres villes sans y passer la nuit¹³.

Mais peu d'acteurs privés ont essayé de valoriser cette arrivée en proposant une offre de services complémentaires. Certaines maisons de champagne (acteurs clefs du tourisme sur l'agglomération) sont mêmes de plus en plus réticentes à faire visiter leurs caves, pour des raisons de sécurité selon elles, mais aussi vraisemblablement parce que cette activité, si elle est extrêmement importante pour le développement du tourisme dans l'agglomération est très peu rentable pour elles (cf. également sur ce point Bazin, Beckerich, Delaplace, 2007).

Au-delà de l'appropriation individuelle ou collective des services logistiques et de transport associés à l'infrastructure, voire de la production de services complémentaires, l'économie des services souligne l'intérêt qu'il y a à s'intéresser non seulement à ces nouveaux services, mais également aux conditions de leur production.

III. L'IMPORTANCE DE LA PRISE EN CONSIDERATION DES CONDITIONS DE PRODUCTION DES SERVICES

S'il est important d'étudier les nouveaux services logistiques et de transport et leur plus ou moins grande appropriation par les acteurs, la réflexion en matière d'effets reste entière. Il est aussi délicat de repérer l'effet de ces stratégies d'accompagnement que l'effet de l'infrastructure. Des déconstructions plus radicales des effets structurants nous incitent à considérer le développement au travers l'évolution des structures sociales du territoire et à nous pencher sur les *processus d'insertion* de ces nouveaux services dans ces structures.

L'économie des services est à cet égard intéressante car elle nous invite à considérer non pas uniquement « le produit », les services « directs » ou « indirects » du fait de l'appropriation,

¹² Conditions générales de vente, site de l'office du tourisme de Reims. Cette opération est encore trop récente pour pouvoir identifier son impact.

¹³ Début juillet 2008, nous n'avons trouvé aucune trace de ce produit.

mais aussi la *relation de services*, i.e. les acteurs qui participent, dans le cadre d'une relation, à produire le service. De ce point de vue, nous formulons l'hypothèse que les innovations relationnelles qui dans certains cas, ont contribué à l'élaboration des nouveaux services sont au moins aussi importantes que les caractéristiques de ces nouveaux services (3.1). Cette grille sera ensuite confrontée aux cas des deux infrastructures étudiées (3.2).

III-1. Les limites des approches en termes de stratégies d'accompagnement : vers une déconstruction plus radicale mobilisant les grilles d'analyse de l'économie des services

L'approche par les stratégies d'accompagnement change au final peu de choses : on passe des effets structurants à des effets conditionnels qui dépendront des potentialités économiques et de la dynamique locale et régionale, du changement d'échelle spatio-temporelle introduit par la nouvelle infrastructure, et des stratégies de valorisation et d'accompagnement mises en œuvre par les acteurs. Comme l'indiquent Claisse et Duchier, 1993, « le déterminisme technique encadré par un pilotage stratégique reste dominant dans les approches menées. La métaphore mécanique et le système de causalité linéaire sont encore largement mobilisés pour administrer la preuve des effets structurants conditionnels, même si les modèles de régression utilisés peuvent être probabilistes. On utilise alors plus volontiers le modèle économique de la rationalité limitée pour éviter les simplifications théorique abusives du modèle de la rationalité pure ». Le déterminisme initial se transforme alors en déterminisme d'intention (Klein, 2001).

D'autres approches proposent des déconstructions plus radicales. La réflexion s'oriente alors vers l'analyse des modalités d'insertion de l'infrastructure dans les éléments de dynamique des structures sociales. « Seule une approche en termes de structure semble pertinente. La détection des conséquences de l'infrastructure ne peut se faire à l'aide de l'observation des seules grandeurs économiques : c'est le changement social dans sa totalité qu'il faut tenter de percevoir. Il n'est donc plus question de rechercher des effets découlant de façon plus ou moins nécessaire et toujours prévisible de l'autoroute, mais de voir comment elle s'insère dans les éléments qui sont à l'origine des adaptations structurelles des individus et des groupes » (Plassard, 1977).

A cet égard, l'économie des services peut nous apporter un éclairage intéressant, en mettant en lumière les conditions de production des services, conditions qui sont, selon nous, au cœur de la valorisation de l'infrastructure.

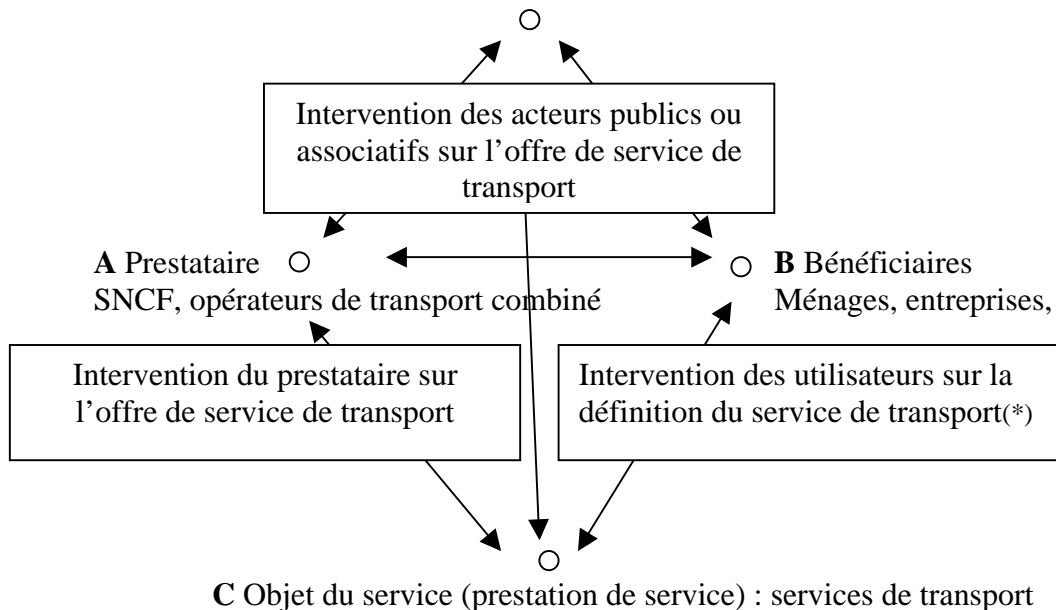
Les trois écoles qui traitent de l'analyse des services, l'école lilloise (Gadrey, 1994, 1996, Djellal, Gallouj, 2002, Djellal F., Gallouj F. et Gallouj K., 2004), l'école lyonnaise (autour de Barcet et Bonamy, 1994) et les sciences de gestion (Eiglier, Langeard, 1987) partagent en dépit de leurs différences un point de vue commun consistant à placer au cœur de l'analyse la relation de service. En effet, une activité de service peut se définir comme une opération, visant une transformation d'état d'une réalité C, possédée ou utilisée par un consommateur B (ou client ou usager), réalisée par un prestataire A à la demande de B, et souvent en relation avec lui, mais n'aboutissant pas à la production d'un bien susceptible de circuler économiquement indépendamment du support C. Cette définition met clairement en évidence la question de la relation entre les pôles A, B, C lors de la production de ce service. Djellal et Gallouj, 2002, p. 138, soulignent ainsi que ce qui distingue les services, c'est leur caractère immatériel **et relationnel** (souligné par nous). « Le service n'est pas seulement un résultat, c'est aussi un acte, un processus qui s'inscrit dans le temps et dans une relation (de coproduction) entre un client et un prestataire ».

Aux trois pôles évoqués classiquement dans l'analyse des services, dans le cadre des services de transport, nous ajouterons cependant un pôle D qui comprend les collectivités publiques. En effet, ces dernières sont de façon croissante associées à la production de ces services.

Cette grille nous permet de présenter schématiquement la relation de services dans le cadre d'un service de transport.

Schéma n° 2 La relation de service dans le cadre d'un service de transport

D Collectivités publiques (financement, organisation de la desserte...), association d'usagers



(*) Nous considérons que les utilisateurs sont associés à la définition du service de transport dans la mesure où l'offre de services est définie par rapport à une demande, à des prévisions de trafic ou d'utilisation.

Schéma adapté de Gadrey (1994, 40) et Djellal, Gallouj et Gallouj, 2004.

Ces mécanismes de production des services qui s'intéressent aux relations entre les acteurs méritent d'être précisés. En effet, si de nouveaux services apparaissent, de nouvelles « relations » pourraient participer de l'évolution des structures sociales que nous évoquions précédemment.

Les travaux sur l'innovation dans les services fournissent des pistes pour affiner notre analyse. Djellal et Gallouj, 2002, lors d'une enquête postale distinguent ainsi ce qu'ils appellent des changements significatifs de nature différente. Il peut s'agir d'innovations de produit-service, d'innovations de processus qui peuvent aller de l'informatisation au changement de méthode de la part des consultants, d'innovations d'organisation interne ou encore d'innovations de « relation externe », c'est-à-dire la mise en place de relations particulières entre des acteurs tels que les clients, les fournisseurs, les pouvoirs publics, les concurrents, etc. De même, dans son analyse de la grande distribution, M. Dupuis, 2007, évoque les innovations relationnelles qui se traduisent par exemple par de nouveaux partenariats, de nouveaux liens mais qui ne sont ni structurels ni financiers.

Nous poserons ainsi comme hypothèse que les innovations relationnelles, la mise en place de nouvelles relations entre les acteurs, complémentaires de la nouvelle offre de produit-service décrite précédemment, constituent les éléments essentiels pour la compréhension des conditions de l'évolution des structures sociales du territoire.

III.2 L'analyse des conditions de production des services et l'émergence d'innovations relationnelles au cœur des effets des infrastructures

Du point de vue de la LGV, si c'est la SNCF qui produit le service ferroviaire, ce dernier a été dans une certaine mesure co-produit par des collectivités locales. En effet, les collectivités ont pour la première fois participé au financement de l'infrastructure et, dans ce cas, pu influencer sur la desserte. Ainsi en Champagne-Ardenne (cf. supra) une liaison TER entre la gare d'interconnexion et la gare centrale qui assure les dessertes TER a été financée par les collectivités. En outre, la LGV Est-européenne a été la première ligne à grande vitesse mise en service depuis le transfert de l'organisation des transports régionaux aux régions. Ainsi la région Champagne-Ardenne a souhaité que davantage de villes de la région soient desservies. Elle a par ailleurs redéfini la desserte TER de façon à favoriser l'accès à la desserte TGV. De même des communes du Sud de Reims ont obtenu un arrêt à Bezannes des TGV en provenance de Bar le Duc. La commune d'Epernay qui n'était pas reliée à la gare de Bezannes lors de la mise en service a obtenu une desserte directe en passant par Reims, permettant ainsi aux sparnaciens d'accéder sans changement de train, deux fois par jour à la gare d'interconnexion. Enfin les associations d'usagers ont également pesé sur la définition et les modifications ultérieures de la desserte. De même la LGV Est est la première ligne mise en service depuis la séparation entre le gestionnaire de l'infrastructure (RFF) et le transporteur exploitant (SNCF). La nouvelle offre de service a ainsi été coproduite par RFF, la SNCF, et les collectivités locales qui ont financé la LGV.

Au-delà de cette forme nouvelle de coproduction du service, la production de la prestation a également donné lieu à des innovations de processus dans la mesure où de nouvelles modalités de gestion de la relation avec le client ont été mises en place avec notamment des abonnements avec réservation uniquement sur internet (le e-forfait) et l'émergence de billets IDTGV¹⁴.

Mais la relation de service avec les autres acteurs du territoire reste déséquilibrée dans la mesure où elle est dominée par la SNCF. L'exemple du marché de Noël est à cet égard symptomatique. Pour le village de Noël¹⁵ et plus largement le Noël de champagne (circuit qui relie les villes autour de Reims avec des crèches), les acteurs privés (dont les Vitrites de Reims (association de commerçants)), publics (office de tourisme et Mairie de Reims voire d'Epernay) se sont coordonnés de façon importante en matière de communication. Pour autant, la SNCF n'a pas vendu cette destination¹⁶. Aucune offre supplémentaire n'a été proposée. En revanche, elle l'a fait pour le marché de Noël de Strasbourg, il est vrai plus renommé et sans doute plus rentable pour elle, en proposant 27 000 places supplémentaires pendant 4 week-ends (du vendredi au dimanche) soit l'équivalent de 77 trains¹⁷.

Pour le cas de Delta 3, si l'on peut parler de succès, puisqu'une extension de la plate-forme est prévue, ce succès est à mettre au crédit des innovations de services certes, mais également

¹⁴ Ces billets sont cependant disponibles sur d'autres destinations que les villes desservies par la LGV Est.

¹⁵ Selon les études menées, ce village de Noël accueille près de 2 millions de personnes.

¹⁶ Information obtenue par échange de mail auprès de la direction de la SNCF de Reims.

¹⁷ Communiqué de presse de la SNCF du 30 novembre 2007.

d'innovations organisationnelles particulières. Il faut ainsi compléter l'analyse des « produits » existants, à savoir les nouveaux services, directs ou indirects, de l'étude de l'évolution des relations qui leur est associée.

Le projet Delta 3 était à l'origine porté par un syndicat mixte, qui a mis en place en 2000 une SAEM pour la réalisation de la plate-forme. Ce syndicat mixte regroupait les principales collectivités territoriales de la Région et de la zone autour de Dourges (Conseil Régional, les 2 départements, la Communauté Urbaine de Lille et les Communautés d'agglomération autour de Dourges). Ces acteurs se sont retrouvés dans la SAEM, rejoints par la Caisse des Dépôts et Consignations, la Caisse d'Epargne de Flandre, la Caisse d'Epargne du Pas de Calais, la CCI de Lens, la CRCI, mais aussi Proxidev (filiale d'EDF) et SNCF participations.

Par ailleurs, le terminal de transport combiné est exploité par LDCT (Lille Dourges Conteneurs Terminal), une société privée ouverte à tout opérateur s'engageant à apporter du trafic sur la plate-forme. LDCT a pour actionnaires :

- NAVILAND CARGO (filiale de SNCF),
- NOVATRANS (filiale de la SNCF et de la FNTR),
- TRANSFESA (opérateur ferroviaire espagnol),
- NCS (GIE des ports de Dunkerque et de Lille),
- CCES

Ils devraient être rejoints prochainement par d'autres opérateurs européens de transport combiné.

Enfin, Delta 3 a constitué avec des promoteurs privés deux SNC, Distripole Delta 3 et Distirail delta 3 pour assurer la promotion des bâtiments logistiques. Cette méthode permet à Delta 3 d'être associée à part entière à la commercialisation locative et au résultat, ce qui constitue une forme originale de partenariat public-privé.

Les acteurs locaux peuvent ainsi faire de l'infrastructure un outil au service d'un projet de développement. Ce dernier peut alors inciter les acteurs à innover dans les relations qui les lient aux autres acteurs du territoire et les conduire à créer une nouvelle organisation. Cette création plus ou moins formelle est une innovation relationnelle se traduisant par de nouvelles règles d'action et notamment par une coopération entre les acteurs et par la définition d'objectifs communs. Dans un tel cas, au-delà de leur intérêt individuel, les acteurs coordonnent leurs actions en vue de promouvoir un développement du territoire. Ces acteurs peuvent être non seulement des acteurs privés mais également des acteurs publics. Nous pensons que c'est lorsque les deux types d'acteurs participent à cette innovation de services relationnelle, que les effets sur le développement local généré par la dynamique d'acteurs seront les plus importants.

Ainsi, autour de Delta 3, la constitution du pôle d'excellence Euralogistic illustre ces innovations relationnelles autour d'un projet de développement. Ce pôle est un plan d'actions de niveau régional mis en œuvre par la CCI de l'arrondissement de Lens aux côtés des Communautés d'agglomération et de la Mission Bassin minier. Il est déployé en partenariat étroit avec l'Etat, la Région, la CRCI et tous les acteurs régionaux de la logistique. C'est ce pôle qui développe notamment le portail Nord Logistique.

Autour du TGV à Reims, en revanche, aucune réelle innovation relationnelle ne semble avoir émergé à ce jour. Si, afin de valoriser davantage l'arrivée du TGV en matière de tourisme d'affaires, un projet de bureau de congrès a vu le jour, à ce jour, et en raison de conflits entre les différentes parties prenantes, ce qui aurait pu être une innovation relationnelle au cœur d'une innovation de services n'a pas abouti. En revanche, à une échelle différente et uniquement entre acteurs publics, de façon indépendante mais concomitante à l'arrivée du TGV, des coordinations ont émergé pour donner naissance au G10, groupe informel, qui réunit les 10 plus grosses agglomérations de la région au sens large et qui réfléchit à leur futur.

Conclusion

La question des effets des infrastructures sur le développement est le plus souvent mal posée : la référence à l'effet postule, d'une part, un lien de causalité qui est loin d'être établi, dans la mesure où d'autres phénomènes peuvent également intervenir. D'autre part, la représentation du développement est souvent réduite à l'observation de l'évolution de grands agrégats (emploi, valeur ajoutée...).

Nous pensons que les effets des infrastructures doivent être analysés au regard des nouveaux services directs induits par les équipements logistiques et/ou de transport. L'appropriation de ces services directs donne lieu pour sa part à une simple valorisation ou à la production d'une offre de services complémentaires. *Mais l'observation de ces nouveaux services est indissociable de l'analyse des conditions de leur production et donc de l'évolution de la relation de services.* Si des formes relationnelles nouvelles émergent dans le cas de la plate-forme Delta 3, avec des partenariats publics-privés originaux, la SNCF semble être la grande absente des stratégies collectives des acteurs du territoire champenois. Elle est pourtant en tant que prestataire un des acteurs essentiels de la relation de services. A l'inverse, les opérateurs de transport combiné et la SNCF ont été associés à l'exploitation de la plate-forme. C'est bien le couple nouvelle offre de services/innovations relationnelles qui favoriserait selon nous l'appropriation de la nouvelle offre de services logistiques et de transport et l'évolution du jeu d'acteurs qui fonde les dynamiques territoriales.

Bibliographie

- Barcet A., Bonamy J., 1994, « qualité et qualification des services », in J. de Bandt et J. Gadrey *Relations de services, marchés de services*, Editions du CNRS
- Bazin S., Beckerich C., Delaplace M., 2007, « La grande vitesse, un outil de valorisation de ressources spécifiques : le cas de la LGV-Est européenne et du tourisme dans l'agglomération rémoise », XLIIIe Colloque de l'ASRDLE, « Les dynamiques territoriales : Débats et enjeux des différentes approches disciplinaires », Grenoble et Chambéry 11-12 et 13 juillet
- Bazin S., Beckerich C., Delaplace M., 2006, *Analyse prospective des impacts de la Ligne Grande Vitesse Est-Européenne dans l'agglomération rémoise et en région Champagne-Ardenne*, Rapport final pour le Conseil Régional Champagne-Ardenne, Février 2006, 495 pages + annexes
- Berry J-B. et Dupuis M., 2005, L'innovation commerciale, Concepts et mesures, <ftp://ungaro.u-bourgogne.fr/cermab/jrmb10/berry.pdf>

- Burmeister A., Meunier C., Rallet A. et Rychen F., 2003, « Réseaux de transports et de télécommunications et efficacité des systèmes productifs », in Dupuy C. et Burmeister A. (2003) *Entreprises et territoires, les nouveaux enjeux de la proximité*, 2003
- Camillerapp I., 1997, *Projet de TGV Bretagne/Pays de Loire : analyse du processus de territorialisation de la grande vitesse ferroviaire*, Ecole Nationale des Ponts et Chaussées, Université de Paris XII
- Claisse G., Duchier D., 1993, Des observatoires d'effets TGV : réflexions méthodologiques, sixièmes entretiens du centre Jacques Cartier, Lyon, 5-11 décembre
- Djellal F. et Gallouj F., 2002, A propos de la nature de l'innovation dans les services : les enseignements d'une enquête postale, in Djellal et Gallouj 2002 Eds, *Technologies et innovations dans la nouvelle économie des services*, L'Harmattan, Collection "Entreprise et Innovation", Paris, p. 135-163
- Djellal F., Gallouj F. et Gallouj K., 2004, La dynamique de l'innovation et du changement dans les services de soin aux personnes âgées, *Revue française des affaires sociales*, n° 3, p. 139-169
- Eiglier Pierre, E. Langeard., 1977, "A New Approach to Service Marketing", in E. Langeard, C. Lovelock, J. Bateason, & R. Young (eds), *Marketing Consumer Services: New Insights*, Marketing Science Institute. (report 77-115) p. 34-41.
- Eiglier Pierre, Langeard Eric, 1987, *Servuction, le marketing des services* (Collection Stratégie et management), Paris, McGraw-Hill
- ELS Concept / Vitrines de Reims, 2008, Résumé du Village de Noël 2007
- Gadrey J., 1996, *Services : la productivité en question*, collections sociologie économique, éditions Desclée de Brouwer, novembre, 358p.
- Gadrey J., 1994, Les relations de service dans le secteur marchand, in *Relation de service, marchés de services*, Sous la direction de J. de Bandt et J. Gadrey, Editions du CNRS
- Hamdouch A. et Samuelides E., 2000, Nature et dynamique des innovations dans les entreprises de services : une analyse à partir des innovations organisationnelles et commerciales dans les services de télécommunications mobiles en France, *Cahiers de la MSE*
- Klein O., 2001, *Les horizons de la grande vitesse : le TGV, une innovation lue à travers les mutations de son époque*, Thèse pour le Doctorat de Sciences Economiques, Université Lumière Lyon 2. 308 p.
- La Marne, le Mag, 2008, TGV dans la Marne : un an déjà !, N° 16, Juillet-Août
- Mannone V., 1995, *L'impact régional du TGV Sud-est*, Thèse de Doctorat de Géographie, 2 tomes, Université de Provence Aix-Marseille
- Offner J.M., 1993, « Les effets structurants du transport : mythe politique, mystification scientifique », *l'Espace géographique*, n°3, pp. 233-242
- Ollivro J., 1997, *TGV et fonctions supérieures dans les régions Bretagne et Pays de la Loire*, R.E.S.O. Université de Rennes II
- Plassard F., 1977, *Les autoroutes et le développement régional*, Presses Universitaires de Lyon
- Vickerman R., 1991, *Infrastructure and regional development*, Pion Limited, London