

MONTAGE D'UN CHANTIER MULTISERVICES EN GARE DE BORDEAUX

Présentation synthétique du projet – Juillet 2019

Le Chantier Multiservices est un dispositif innovant qui permet à des personnes en difficulté de retrouver un emploi tout en offrant aux usagers des gares SNCF de nouveaux services. Le chantier est expérimenté depuis 2014 à Paris et a été mis en place dans 3 gares parisiennes et à Marseille.

SNCF Gares et Connexions souhaite poursuivre l'essaimage du projet à Bordeaux et dans d'autres gares françaises, et est appuyée par l'Ansa dans ce processus d'essaimage. La présente note a pour but de présenter le dispositif aux structures qui souhaiteraient porter ce projet à Bordeaux. Elle présente :

- L'historique du projet et de son déploiement
- Les leçons et observations tirées des expériences parisiennes
- Le contexte bordelais et les différentes parties prenantes

Un dispositif innovant pour l'insertion professionnelle à essaimer à Bordeaux

Le chantier propose de nouveaux services gratuits aux usagers de la gare : orientation, accompagnement, confort de l'attente en gare, repérage des problèmes de sécurité, gestion des flux de voyageurs ou encore portage de bagage. Le chantier est porté par une structure, notamment dans le champ de l'IAE, et soutenu financièrement par les pouvoirs publics (Etat, département) et la SNCF.

Les personnes employées par le chantier sont des personnes en situation de chômage de longue durée, des jeunes sans formation, des personnes réfugiées ou ayant des problèmes d'hébergement. Le chantier leur permet de bénéficier d'un contrat à durée déterminée d'insertion de 1 à 2 ans et d'un accompagnement socioprofessionnel renforcé. Les chantiers actuels bénéficient d'un taux de 74% de sorties positives (retour à l'emploi ou en formation), vers des emplois divers. Actuellement 69 personnes sont employées par les différents chantiers au niveau national.

Historique du déploiement du projet « Chantier multiservices en gare »

▪ 2010-2013 : des projets européens pour améliorer les services en gare

Le projet des chantiers multiservices en gare est issu de deux expérimentations financées par la Commission européenne et coordonnées par l'Ansa :

HOPE in stations pour « HOmeless People in European train stations » (2010-2011) : ce projet visait à améliorer la prise en charge des personnes sans-abri dans les gares européennes de Paris-Nord, Bruxelles-Centrale et Roma-Termini. Il a permis de structurer les liens entre la Gare du Nord et les acteurs de l'hébergement à Paris.

WORK in stations pour « Working on Reinclusion Know-how in European train stations » (2012-2013) : ce projet visait à construire des dispositifs innovants d'insertion professionnelle dans les gares des capitales européennes. Il a mené à l'**expérimentation du Chantier multiservices en gare : un service gratuit** à l'intention des usagers (accueil, orientation, portage de bagages, etc.) employant des salariés en insertion, **sous la forme d'Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI)**.

▪ 2014-2017 : le Chantier Multiservices expérimenté dans les gares parisiennes

Le chantier multiservices, axé sur le service de portage de bagage, a été expérimenté à Paris Gare de Lyon dès 2014, porté par la SIAE ARIES (qui porte plusieurs chantiers, notamment sur le champ du bâtiment) et un collectif d'acteurs prescripteurs déjà opérationnels sur la question de l'errance.

Fort de son succès, le projet a ensuite été étendu à la Gare du Nord (2016-2017), puis Gare Montparnasse (2018-2019), avec le même opérateur ARIES.

En 2019, deux chantiers sont toujours en cours à Paris dans la Gare de Lyon et la Gare Montparnasse. En 2018, ils ont fait intervenir 103 salarié.e.s en insertion.

▪ 2018-2019 : essaimage du projet en gare de Marseille St Charles

En 2018, SNCF Gare et Connexions constate un besoin de développement de ces services aux voyageurs, notamment sur les lignes grande vitesse, tant au départ des trains (majoritairement Paris) qu'à leurs arrivées (Marseille ; Bordeaux ; Lille ; Nantes).

Les chantiers parisiens ayant fait leur preuve, à la fois pour les usagers et les salarié.e.s en insertion, avec 74% de sorties positives (retour à l'emploi ou en formation), SNCF Gares&Connexions mobilise les directeurs de gares pour essaimer le projet. Deux gares sont identifiées : Bordeaux Saint-Jean et Marseille Saint-Charles.

Le projet est d'abord essaimé en gare de Marseille, avec un appui fort de la préfecture (plus particulièrement de la Préfète à l'Egalité des Chances). Le chantier, axé principalement autour de l'orientation des voyageurs et nommé Aidengare, est co-porté par deux structures d'insertion : Hospitalité Pour les Femmes (centre d'hébergement) et l'Association départementale pour l'emploi intermédiaire (ADPEI). L'ACI emploie 12 salarié.e.s en insertion depuis janvier 2019.

▪ **2019 : modélisation et essaimage à Bordeaux**

SNCF Gares&Connexions fait appel à l'Ansa en 2019 pour :

- Modéliser les expériences à Paris et Marseille et développer un processus d'essaimage ;
- Soutenir la mise en place du projet à Bordeaux en 2019 ;
- Soutenir la mise en place du projet dans une autre gare (probablement Lille) en 2020.

Leçons des chantiers existants : des missions variées et des résultats positifs

Le chantier en gare implique des **missions variées dans le domaine des services**, inhabituelles par rapport aux activités de la plupart des Ateliers ou Chantiers d'insertion, généralement concentrées dans le champ des bâtiments et travaux publics ou des espaces verts.

Ce type d'activités a un impact :

- Sur le profil des salarié.e.s en insertion susceptibles d'intégrer le chantier. En effet, les chantiers de Paris et Marseille ont pu **mettre en place la parité sur leur chantier et attirer autant des jeunes que des seniors**.
- Sur l'intégration des salarié.e.s en insertion sur le chantier. L'hétérogénéité des missions permet aux salariés de commencer par les missions sur lesquels ils se sentent le plus à l'aise et de **monter en compétence progressivement** sur les autres missions.
- Sur l'**insertion professionnelle des salarié.e.s en insertion**. Dans le cadre de leurs missions les salarié.e.s sont en contact avec des professionnels variés, notamment les agents de la SNCF ou les prestataires intervenant en gare (propreté, maintenance, sécurité, etc.) ainsi que les commerces, ce qui peut être facilitant pour construire son projet professionnel ou obtenir des périodes d'immersion.

De plus, la nature du chantier impose peu, voire pas, de sélection des publics :

« Le chantier est très ouvert, il y a très peu de critères de sélection, à part la capacité à maintenir une station debout et la volonté de travailler en contact avec des personnes. (...) Ce n'est pas une problématique si les personnes ne parlent pas français : les salariés travaillent en binôme et sur des missions variées qui donnent la possibilité à chacun de s'adapter en fonction de son profil et de ses aptitudes. »

Le porteur de l'ACI de Marseille, directeur de l'association Hospitalité Pour les Femmes

Les spécificités de ce chantier se retrouvent également sur le **profil des encadrants techniques**. En effet les activités ne relevant pas de compétences techniques, les professionnels intervenant en gare de Paris et Marseille sont pour la plupart des éducateurs ou des médiateurs.

A Paris et à Marseille, les chantiers, respectivement mis en œuvre depuis 2014 et depuis le début d'année 2019, ont déjà produit leurs **premiers résultats**.

Paris en 2018, sur les 53 sorties il y a eu 74% de sorties positives dans des champs d'activités variés (vente, logistique, propreté, sécurité, etc.)

Marseille en 2019, sur les 6 sorties (après 6 mois de chantier) 4 salariés en insertion ont intégré des formations qualifiantes d'agent portuaire ou aéroportuaire. Les 2 autres ont quitté le chantier pour des raisons médicales.

Les porteurs de Paris et Marseille identifient des perspectives sur ces métiers de services. A Marseille, l'association Hospitalité Pour les Femmes envisage de développer des services similaires avec les entreprises responsables des transports en cars et l'aéroport de Marseille.

Les attentes de la Gare de Bordeaux St Jean

La gare de Bordeaux est peu lisible pour les passagers : elle se déploie en longueur, de part et d'autre des rails, et sur plusieurs niveaux de sous-sol. Les quais sont plutôt étroits et malgré la signalétique il est assez difficile de s'y orienter. Lors des arrivées ou départs de TGV des phénomènes de congestion sont très fréquents, pouvant occasionner des problèmes de sécurité.

Plusieurs prestataires sont présents en gare de Bordeaux (métiers du nettoyage, prise en charge des clients PMR/PSH, la sûreté et la sécurité, etc.), mais il n'y pas de personnes dédiées à l'accueil et à l'orientation des usagers de la gare hors des quais. Le chantier vise aussi à « assurer une présence humaine » dans la gare et une visibilité.

Par ailleurs, les travaux de rénovation et d'extension réalisés dans la gare ainsi que la mise en place des lignes à grande vitesse qui ont augmenté le flux de voyageurs rendent pertinente la création d'un service dédié à l'orientation des personnes.

La gare de Bordeaux souhaite donc mettre en place un chantier multiservices, une **équipe, composée d'une douzaine de salariés en insertion**, chargée des missions suivantes :

- Accueillir et orienter les voyageurs ;
- Gérer les flux au sein de la gare en orientant les personnes vers les espaces adéquats ;
- Participer au confort de l'attente en gare,
- Renseigner les voyageurs le cas échéant, les réorienter si nécessaire vers un autre service,
- Effectuer le portage de bagages pour les personnes désirant de l'aide,
- Accompagner les voyageurs jusqu'au quai et aux pieds des voitures,
- Organiser la rotation de service,
- Contribuer au bon fonctionnement du service en gare et repérer les besoins d'intervention des autres prestataires (propreté, maintenance, sûreté, etc.)

Les salariés en insertion travailleront en binôme et seront divisés en deux équipes et sur deux plages horaires : de 9h00 à 14h00 et de 14h00 à 19h00.

Le chantier devra également faire intervenir des **encadrants techniques** (probablement à hauteur d'1,5 ETP) et un **conseiller en insertion professionnelle** (probablement à hauteur de 0,5 ETP).

L'équipe chargée de ces missions se verra mettre à disposition une « base de vie » (notamment composée d'un bureau pour l'accompagnement des personnes en insertion, de vestiaires, douches, de toilettes et d'un lieu de repos) au sein ou à proximité de la gare de Bordeaux afin de favoriser la mise en œuvre du chantier.

Porteurs et parties prenantes du projet

▪ Un porteur à identifier sur le territoire de Bordeaux

Critères de succès pour une structure porteuse du chantier :

- Être repéré comme acteur de l'insertion sociale et professionnelle, notamment comme acteur de l'insertion par l'activité économique ;
- Être connu des acteurs du service public de l'emploi (DIRECCTE, Pôle Emploi, PLIE, etc.) ;
- Avoir un lien avec les acteurs associatifs, par exemple dans le secteur de l'hébergement ;
- Avoir une structure économique stable ;
- Avoir à cœur de monter de nouveaux partenariats avec des acteurs économiques ;
- Être situé à proximité de la gare ou en capacité d'avoir des salariés travaillant de façon permanente sur site ;
- Avoir un bon réseau de prescripteurs.

Ces éléments sont, selon nous, des avantages pour mener à bien le projet, néanmoins ils ne constituent pas des prérequis fermes, si le modèle du chantier d'insertion a bien fonctionné sur les autres territoires, le modèle pourrait évoluer en fonction des spécificités et des opportunités du territoire de Bordeaux.

▪ Des acteurs de la SNCF ressources sur le montage et la mise en œuvre du projet

Le porteur du projet sera soutenu par les différents acteurs de la gare, notamment par la direction de la gare de Bordeaux St Jean et par Gares & Connexions au niveau national.

En gare de Bordeaux St Jean, les services de la gare auront une position de facilitateur afin de favoriser l'intégration des salariés en insertion au sein des autres équipes de professionnels présents dans la gare et de faire le lien avec ces mêmes équipes pour appuyer le porteur dans la recherche de périodes d'immersion.

Gares & Connexions finance une partie du projet, porte les actions de communication sur l'action au niveau national, est en mesure de favoriser les échanges entre les porteurs des

différents sites, et la mise en lien du porteur avec les partenaires de la SNCF sur le territoire de Bordeaux notamment au niveau des périodes d'immersion en gare pour les bénéficiaires qui le souhaiteraient.

▪ **L'Université du service chargée de la mise en place d'une formation « sur mesure »**

Ce projet aura également la particularité de s'appuyer sur un **plan de formation professionnalisant** issu du catalogue de formation de l'Université des Services de SNCF et en lien aux métiers de l'Escale. »

Depuis le lancement de l'expérimentation dans les gares parisiennes en 2014, plus de 180 stagiaires ont pu être formés sur de modules de **formation initiale (4 jours) et de formation continue (3 jours)**.

Les principales thématiques abordées lors de la formation sont :

- La relation client ;
- Les métiers présents au sein de la SNCF ;
- La gestion des conflits ;
- La gestion de site (propreté, maintenance, etc.)
- La sécurité des clients et du personnel ;
- La prise en charge des situations perturbées ;
- Les services.

L'Université du Service SNCF adaptera les modules de formation en fonction des spécificités de la gare et des retours du porteur du chantier. A Paris, par exemple, la première session de formation des salariés en insertion, a lieu environ un mois après leur intégration au chantier. Cela permet aux personnes de confronter les éléments théoriques à leurs expériences du terrain.

▪ **L'Ansa, une association experte sur l'essaimage d'innovations sociales**

L'**Ansa** est une association à but non lucratif, de type loi 1901, créée en janvier 2006 pour concevoir, expérimenter et mettre en œuvre des projets d'innovation sociale afin de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, en partenariat avec des collectivités, des entreprises, des chercheurs et l'Etat.

L'Ansa a piloté les expérimentations européennes en gares de 2010 à 2013, et a été de nouveau sollicitée par SNCF Gares & Connexions pour appuyer l'essaimage du chantier multiservices en gare de Bordeaux St Jean. Elle interviendra pour l'écriture du processus d'essaimage de la démarche, pour identifier le porteur de chantier et appuiera le dépôt de la demande aux services concernés.

Calendrier du projet

Le repérage du ou des porteurs de la démarche, l'écriture du projet et la mise en place du chantier se dérouleront dans le cadre du calendrier ci-dessous.

