

# Quels services pour les pôles d'échanges ?

## PERSPECTIVES

OBSERVATOIRE PARTENARIAL  
TRANSPORT - SGGD / SEPTEMBRE 2016

# VILLES

La capacité des pôles d'échanges à regrouper les services du quotidien est un enjeu majeur pour renforcer l'usage et la compétitivité des transports en commun face à la « flexibilité » de la voiture. Comment faire du pôle d'échanges un atout dans l'usage des transports en commun ? Quels retours d'expérience sur les services et commerces existants ? Quels services et commerces intégrer dans la programmation des pôles d'échanges ?

### LES TRANSPORTS EN COMMUN, UN ATOUT POUR LA GESTION DU TEMPS QUOTIDIEN

**Passer d'un « temps subi » à réduire, à un « temps substance » à valoriser**

Sur la question de la gestion du temps quotidien, une réelle dichotomie existe entre les images véhiculées par l'automobile et celles liées aux transports en commun. Dans l'imaginaire collectif, la voiture est perçue comme un vecteur de flexibilité, de souplesse et de rapidité, indispensable à la gestion du temps en plus de représenter un prolongement de l'espace personnel qui renforce son attractivité. A l'inverse, les transports en commun renvoient à la contrainte, au temps perdu, à la « dépendance » quand l'automobile traduit la liberté.

Lorsque les contraintes liées à l'automobile (coûts, congestion, etc.) se trouvent souvent sous-estimées, les contraintes liées aux transports en commun peuvent à l'inverse être surestimées. Comme l'exprime le sociologue Vincent Kaufmann, « *les temps de déplacement en automobile sont fortement sous-évalués, tandis que ceux en transports publics sont, au contraire, surévalués dans des proportions appréciables* ».

Pour inciter au report modal, l'objectif est ainsi de transposer vers les transports en commun cette notion de gestion du temps, en passant d'un temps « subi » à réduire à un temps « substance » à valoriser, durant le déplacement et lors de la rupture de charge. L'enjeu est de limiter jusqu'à supprimer la notion de temps d'attente, si l'utilisateur peut le connaître à l'avance (information voyageur) et le transformer en activité.

La valorisation de la rupture de charge, dans un contexte de maillage des réseaux, découle de l'aménagement des pôles d'échanges. Paradoxalement, s'ils améliorent la performance des réseaux en réduisant les distances de connexion, ils diminuent leur attractivité en constituant des ruptures de charge.

La qualité de ces aménagements passe par leur capacité à écouler les flux et à rendre le transit du voyageur le plus simple, court et lisible possible. Mais leur attrait vient également de leur intégration urbaine et de la présence de services et commerces, qui doivent faire du passage en pôle d'échanges un véritable atout dans la gestion du temps quotidien. Trois modèles de pôles d'échanges existent, qui requièrent des niveaux d'aménagement différents : aéroports et gares TGV, gares TER, transports urbains et Parkings+Relais.

Dans un contexte de fort potentiel de report modal et d'évolutions importantes à venir sur la question des transports (croissance de l'aéroport Toulouse-Blagnac, arrivée de la LGV, évolution des gares TER dans le cadre de la nouvelle Région, Projet Mobilités et création de la 3ème ligne de métro), la question de l'aménagement des pôles d'échanges est particulièrement prégnante dans l'agglomération toulousaine.

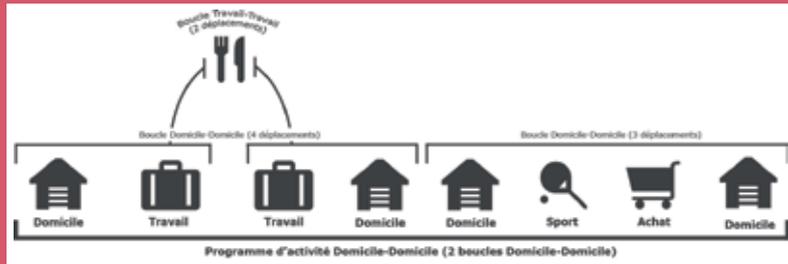
# QUELS PROGRAMMES D'ACTIVITÉS POUR LES HABITANTS DE L'AGGLOMÉRATION ?

## Programme d'activités :

enchaînement d'activités journalier qui commence et termine au domicile, divisé en boucles de déplacements.

## Boucle de déplacements :

boucle réalisée par un individu lorsque celui-ci part de son domicile et y revient après avoir fait une ou plusieurs activités.



**La complexité de ces programmes est plus liée à de nombreux retours au domicile qu'à un enchaînement d'activités**

Il importe de s'interroger sur ce qui constitue l'organisation quotidienne des individus, leur programme d'activités, pour s'intéresser à leur compatibilité avec les transports en commun.

3 questions ont été abordées grâce au traitement de l'Enquête Ménages Déplacements 2013 :

- Comment les habitants de l'agglomération organisent leurs programmes d'activités ?
- Quel niveau d'optimisation dans les programmes quotidiens ?
- Quelle est la place des transports en commun dans les différents programmes ?

Sont recensés sur la grande agglomération toulousaine 900 000 programmes d'activités journaliers. 95% d'entre eux commencent et se terminent au domicile. Ces programmes sont composés de boucles de déplacements qui permettent de comprendre plus en détail l'organisation quotidienne des habitants.

2/3 des programmes sont des programmes « simples » composés de 4 déplacements ou moins (en moyenne, un habitant de la grande agglomération effectue 3,8 déplacements par jour). 1/3 des programmes font plus de 4 déplacements et peuvent donc être considérés comme « complexes ». Seulement, le détail de ces programmes « complexes » montre que 66% des boucles ne font que 2 déplacements. Ces programmes sont ainsi composés de nombreux retours au domicile, et sont donc « complexes » mais peu liés à un enchaînement de multiples activités.

Cette structure ne varie pas selon les territoires de résidence. Elles sont cependant sensibles au profil de la personne. Un individu organise différemment sa journée selon son occupation principale. Si les scolaires jusqu'au bac ont les programmes les plus simples (83% des programmes font 4 déplacements maximum), les chômeurs et les personnes au foyer ont des programmes longs, mais composés de nombreux retours au domicile. Les actifs (à temps plein et à temps partiel) réalisent des programmes plus longs et composés de moins de retours au domicile.

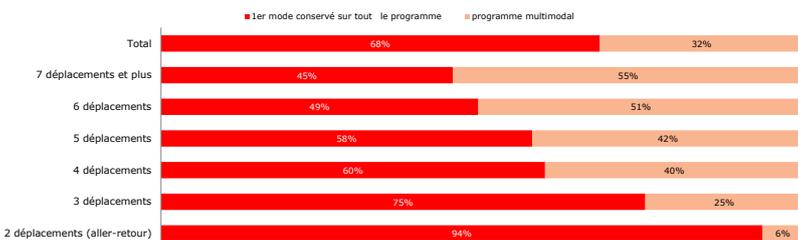
Un constat apparaît : plus les programmes d'activités sont complexes, plus on utilise de modes de déplacements différents. Les programmes « multimodaux » (utilisation de plusieurs modes dans la journée) augmentent à mesure que le nombre de déplacements quotidiens augmente.

Concernant les « monomodaux » (un seul mode conservé pour toute la journée), la voiture est utilisée dans les mêmes proportions, peu importe le nombre de déplacements quotidiens. Cela tend à confirmer que lorsque la voiture est utilisée ou nécessaire pour un déplacement, elle est majoritairement conservée sur l'ensemble de la chaîne de déplacements de la journée. Les transports en commun sont utilisés

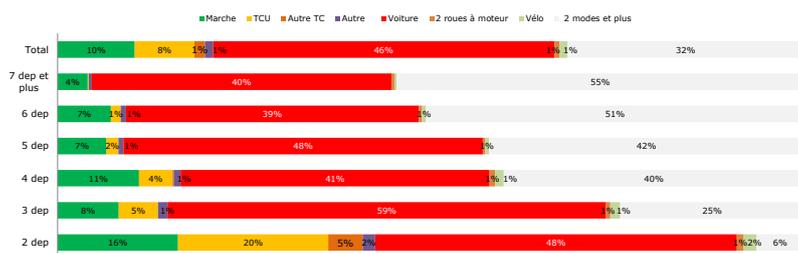
## Part des programmes domicile - domicile sur l'aire urbaine



## Part des programmes monomodaux et plurimodaux



## Mode utilisé en fonction du nombre de déplacement des programmes



quasi exclusivement pour les programmes simples de deux déplacements, et tendent à disparaître au-delà de 4 déplacements journaliers.

Chez les « multimodaux », les parts modales montrent également un usage important de la voiture. La combinaison voiture + marche à pied concerne en moyenne 39% des déplacements, contre 20% pour la combinaison marche + transports en commun, qui tend à diminuer à mesure que le nombre de déplacements quotidiens augmente.

En s'intéressant à un programme quotidien type intégrant au minimum le domicile, le travail et l'achat (11% de l'ensemble des programmes journaliers), la voiture est encore plus prégnante alors que les transports en commun n'apparaissent qu'à 5% de parts modales dans les programmes les plus simples.

**Ces chiffres semblent ainsi montrer que la voiture est vécue comme indispensable pour des emplois du temps chargés, mais composés de nombreux retours au domicile. La voiture, plus que d'être une réponse à des programmes complexes, permettrait-elle de complexifier les programmes en y intégrant de multiples retours au domicile ? A l'inverse, les transports en commun sont utilisés seulement pour les programmes les plus simples.**

**Deux enjeux apparaissent : optimiser la chaîne de déplacements en lien avec les transports en commun, et transposer l'impression de meilleure gestion du temps de la voiture aux transports en commun. L'aménagement des pôles d'échanges s'inscrit comme un élément de réponse à ces enjeux.**

## LA POLITIQUE D'AMÉNAGEMENT DES GARES

**Jean-François Thomas**, Directeur du Développement agence gares sud-ouest, Gares et Connexions

Créée en 2009, Gares et Connexions, branche de la SNCF, travaille à la rénovation et au développement des gares du réseau ferré, avec notamment pour objectif de transformer les gares en lieux de vie et en espaces commerciaux.

Pour Gares et Connexions, le développement des gares passe avant tout par la compréhension des attentes des usagers. Sur ce point, les deux anciennes régions qui composent la nouvelle Région Occitanie ont des typologies de voyageurs ferroviaires différentes, qui amènent à des traitements de services en gare adaptés.

Le réseau de Midi-Pyrénées, étoilé autour de Toulouse, accueille une forte proportion de pendulaires. Ces voyageurs ne « consomment » pas la gare sur une

longue période, et souhaite y trouver les services du quotidien. Le réseau de Languedoc-Roussillon accueille de son côté une part plus importante de saisonniers, qui investissent la gare sur des temps plus longs (ils préparent leur voyage, arrivent en avance, cherchent des services...).

Pour mieux saisir les attentes de ces différents voyageurs et améliorer le service en gare, Gares et Connexions cherche à analyser le parcours client, en 10 étapes, de la préparation à la fin du voyage. L'étape du passage en gare représente un réel enjeu serviciel, en vue d'éviter le stress chez le voyageur et d'en faire un temps gagné plutôt qu'un simple temps d'attente.

**L'étape du passage en gare représente un réel enjeu serviciel**



**Parcours client en dix étapes**

Source : Gares et connexions

**Un voyageur consulte en moyenne 12 fois son billet de train avant son départ**

Les réponses apportées par Gares et Connexions pour éviter cette anxiété et améliorer l'expérience en gare sont hiérarchisées. Le « contrat de base » est constitué des premières attentes du voyageur : l'hygiène, la sécurité et l'information, sources principales d'inquiétudes, notamment pour celui qui voyage ponctuellement. Les voyageurs sont d'ailleurs souvent figés devant le tableau des départs.

Lorsque ce contrat est rempli, viennent les « promesses additionnelles » : espaces d'attentes, restauration, commerces,... Puis enfin, viennent les dernières initiatives qui tiennent du niveau de l'émotionnel. Sur ce point et depuis plusieurs années, les gares ont ouvert leurs portes à la culture, notamment dans le but de développer un certain attachement avec « sa » gare chez le voyageur.

En lien avec cette échelle de priorités et avec les différentes enquêtes de satisfaction menées en gare, Gares et Connexions a mené plusieurs démarches en 2015. Concernant l'information voyageur, la tendance est à la suppression progressive des grands tableaux pour éviter de figer les flux et susciter le mouvement vers les services et commerces, en diffusant l'information sur divers écrans répartis dans la gare. L'information sur smartphones, réseaux sociaux ou sites destinés aux gares se développe également.

La modernisation de l'attente a fait partie des chantiers 2015, notamment sur la multiplication des prises électriques permettant de recharger ses outils électroniques. Des animations se développent également, parfois éphémères et suivant la saisonnalité, avec pour objectif d'ancrer la gare sur son territoire. C'est le cas des animations marchandes (paniers fraîcheurs par exemple), qui représentent une vraie réponse pour la gestion du temps des voyageurs pendulaires.

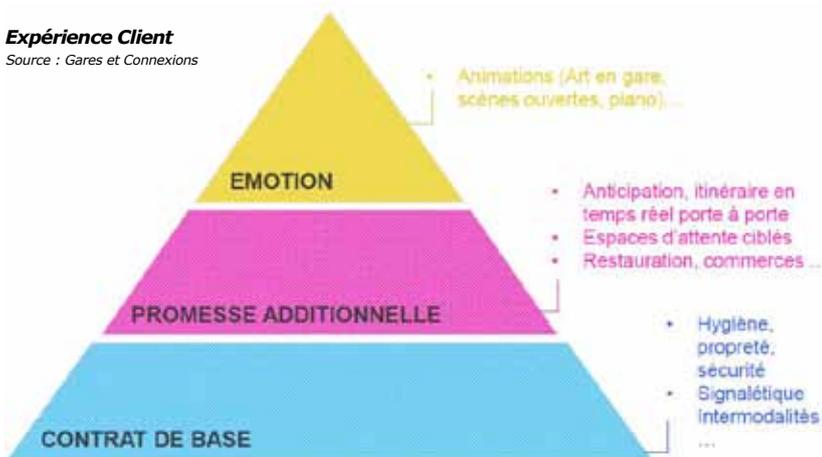
Concernant les commerces, les gares restent un réseau très important pour la société Relay. Les gares sont un des seuls endroits où la presse écrite ne connaît pas de chute de vente face au numérique, et le réseau Relay représente un service attendu des voyageurs. En 2016, ce réseau se développe en gares d'Albi et Narbonne. Un « combi-store » Monop' Daily a par ailleurs vu le jour en gare Matabiau.

Sur la question des services, plusieurs projets sont en cours ou à venir. En partenariat avec La Poste, des casiers Pick and Collect devrait être déployés à Toulouse, Montauban, Perpignan et Nîmes. Ces casiers permettront, sur le cheminement des voyageurs, de retirer tout achat réalisé sur internet. Cette démarche facilite à la fois le programme quotidien de l'utilisateur tout en facilitant la logistique urbaine. A terme et en fonction du foncier disponible, ce type de service aurait vocation à se déployer dans des gares périurbaines comme Saint-Agne.

En sortant de la nouvelle grande région, plusieurs expérimentations voient le jour en gare en vue d'améliorer le quotidien du voyageur. Des centres d'affaire ont vu le jour dans 5 gares françaises, dont Bordeaux où 900 m<sup>2</sup> de bureaux ont été aménagés. Ces espaces ont pour objectif d'optimiser les déplacements professionnels en mettant à disposition des espaces de travail ou de réunion directement en gare. Dans les gares régionales ayant des espaces vacants, un appel à projet est aussi lancé pour recueillir les besoins en matière de « tiers-lieux ». L'idée de Gares et Connexions est de mailler le territoire avec des gares permettant d'allier le train et les bureaux.



**Expérience Client**  
Source : Gares et Connexions



**De multiples réalisations et expérimentations sont menées en gares sur tout ce qui vise à rendre le passage en gare utile et aisé à toute typologie de voyageurs. Ces actions concernent autant l'information voyageur que les commerces et services, avec pour objectif de diminuer l'anxiété du voyageur, afin qu'il consomme au maximum la gare comme un lieu de vie à part entière. Pour Gares et Connexions, cela représente également un enjeu financier : les loyers commerciaux des gares en France rapportent 170 M€ par an.**

# LA PROGRAMMATION DES PÔLES D'ÉCHANGES DU RÉSEAU TISSEO

Émeric Chincholle, chargé des pôles d'échanges et Parkings+Relais, SMTC Tisséo

Annabelle Vounatsos, chargée de projets marketing, Tisséo EPIC

La programmation des pôles d'échanges du réseau Tisséo est liée à 3 enjeux :

- Accompagner le développement du réseau structurant, notamment avec l'arrivée des 10 lignes Linéo ;
- Développer les services et anticiper les besoins futurs, pour améliorer l'attractivité et la performance des Pôles d'Échanges Multimodaux (PEM) et améliorer l'expérience voyageur ;
- Répondre aux dysfonctionnements constatés : saturation des gares bus ou Parcs+Relais, détournement de certains espaces (covoiturage sur les places pour les Personnes à Mobilité Réduite à Ramonville, etc.), inadaptation de certains cheminements (internes et externes), absence ou insuffisance de services dans certains PEM.

Pour programmer de manière homogène le développement de services en pôles d'échanges, une typologie a été constituée selon différents critères : la localisation du PEM, son aire d'influence, le nombre de modes de transport qu'il contient et les flux de voyageurs observés. Différents niveaux de PEM apparaissent :

- Pôles métropolitains (aéroport, gare Matabiau)
- Pôles majeurs (de maillage, de rabattement ou ferroviaire)
- Pôles secondaires (de correspondances urbaines, de rabattement sectoriel, d'échanges locaux)

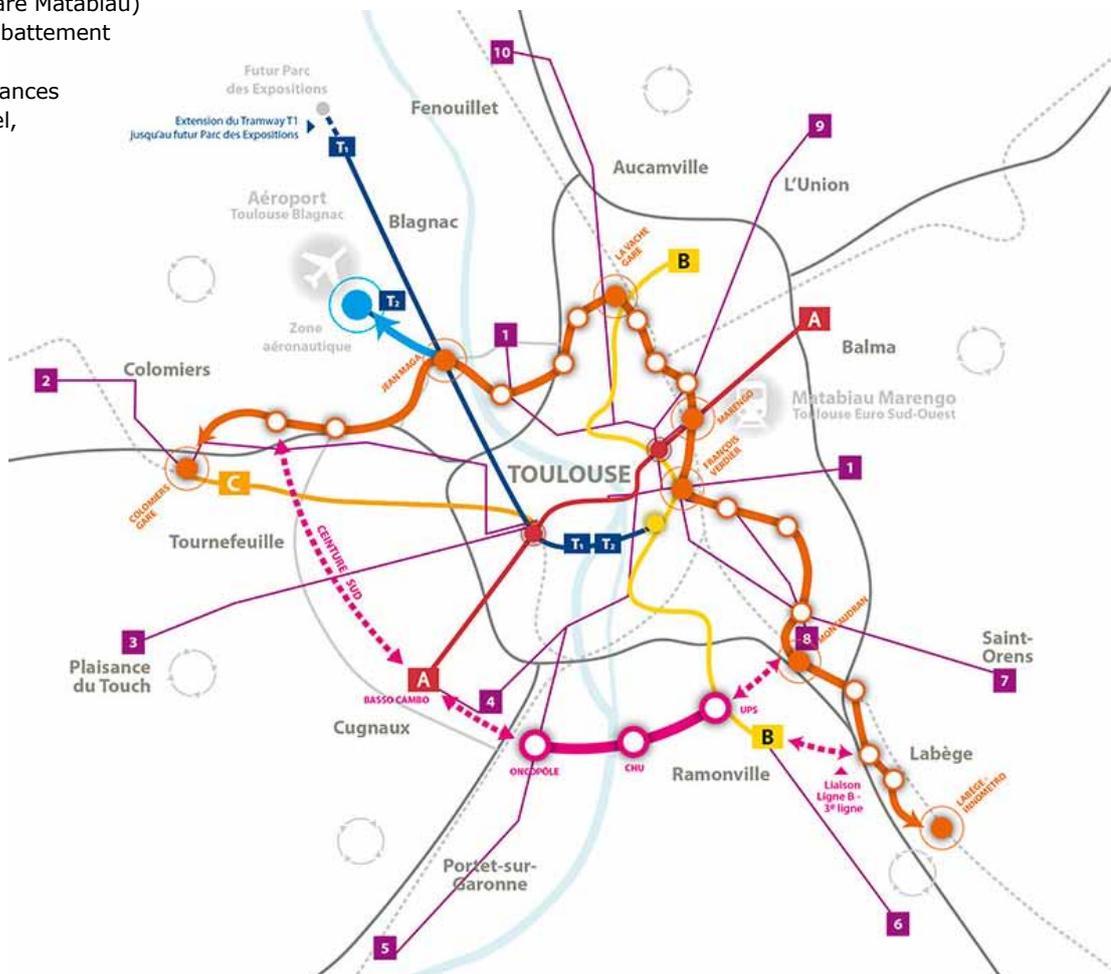
A partir de cette typologie, l'objectif est de définir le niveau de service pour chaque type de PEM, qui comporte 3 niveaux :

- Les services de mobilité partagée et d'éco-mobilité (stationnement vélo, dépose/reprise minute, points de rencontre et places covoiturage, autopartage, bornes de recharge électriques).
- Les services commerciaux.
- Les services aux voyageurs :
  - les agences commerciales (6 sur le réseau), avec un objectif de développement dans les pôles majeurs, de maillage et de rabattement ;
  - les espaces d'attentes, qui tendent à fermer ou à être mutualisés avec les agences commerciales et locaux commerciaux ;
  - l'information voyageur et le numérique, avec une information dynamique, en temps réel, et un projet de 4G dans le métro permettant d'optimiser le temps de déplacement.

*Une typologie a été constituée pour programmer de manière homogène le développement de services en pôles d'échanges sur la base du Projet Mobilités 2020-2025-2030*

## Projet Mobilités 2020 - 2025 - 2030

Source : SMTC Tisséo



Les services commerciaux sous-tendent un élargissement de la cible visée, qui n'est plus seulement l'utilisateur des transports en commun, mais aussi l'habitant du quartier, le salarié environnant, ou l'utilisateur d'autres modes que le réseau Tisséo. Les bénéficiaires sont partagés entre le voyageur dont l'expérience est bonifiée, l'environnement urbain avec l'amélioration des fonctions locales, et l'exploitant qui dégagne des recettes complémentaires.

Pour hiérarchiser les besoins en services commerciaux, Tisséo a établi sa propre pyramide des besoins (hors transport), basée sur la pyramide de Maslow. Cette pyramide passe par 3 niveaux de priorité : besoins primaires (restauration), secondaires (services pratiques, photomaton, paniers bio, colis postaux, etc.) et tertiaires (loisirs).

En croisant ces 3 niveaux de services, la typologie des PEM du réseau et le foncier détenu par Tisséo, le graphique suivant permet de définir le niveau de services à atteindre par PEM à horizon 2020. L'objectif est de faire entrer chaque pôle d'échanges dans

sa catégorie. A titre d'exemple, pour les Arènes, il s'agirait d'ouvrir un second commerce de type « Combi store ». Pour Ramonville, il s'agirait de ramener son niveau de services à celui d'un PEM majeur de rabattement. A Basso-Cambo, le développement des services doit passer par des acquisitions foncières.

En 2015, les services annexes (espaces publicitaires, abribus et commerces) du réseau Tisséo ont rapportés 3 M€ (soit 4% des recettes totales), dont 550 000 € pour les services commerciaux. L'objectif à horizon 2020 est d'augmenter ces recettes commerciales de 30%. Différents types d'activités sont visés :

- Les locaux commerciaux : 10 commerces existent actuellement sur le réseau dont 5 à Jean Jaurès. La stratégie est de développer des commerces de petite restauration sur les pôles d'échanges majeurs en terminus et des services du quotidien sur ceux de maillage.
- Les distributeurs automatiques : 45 appareils aujourd'hui uniquement positionnés sur la ligne de métro B. L'objectif est d'équiper la ligne A, et d'identifier des services innovants comme les Pick'up Station (en partenariat avec La Poste, première ouverture visée pour 2016 à Balma Gramont).
- Les commerces ambulants : 2 existent actuellement (vente de légumes de production locale), la stratégie est de structurer et étendre cette activité sur tout le réseau via un partenariat.
- Les animations publicitaires et éphémères : aujourd'hui, une animation par an. L'objectif est de développer les animations intérieures et extérieures et les Pop-Up Store (magasins éphémères).
- Les journaux gratuits.

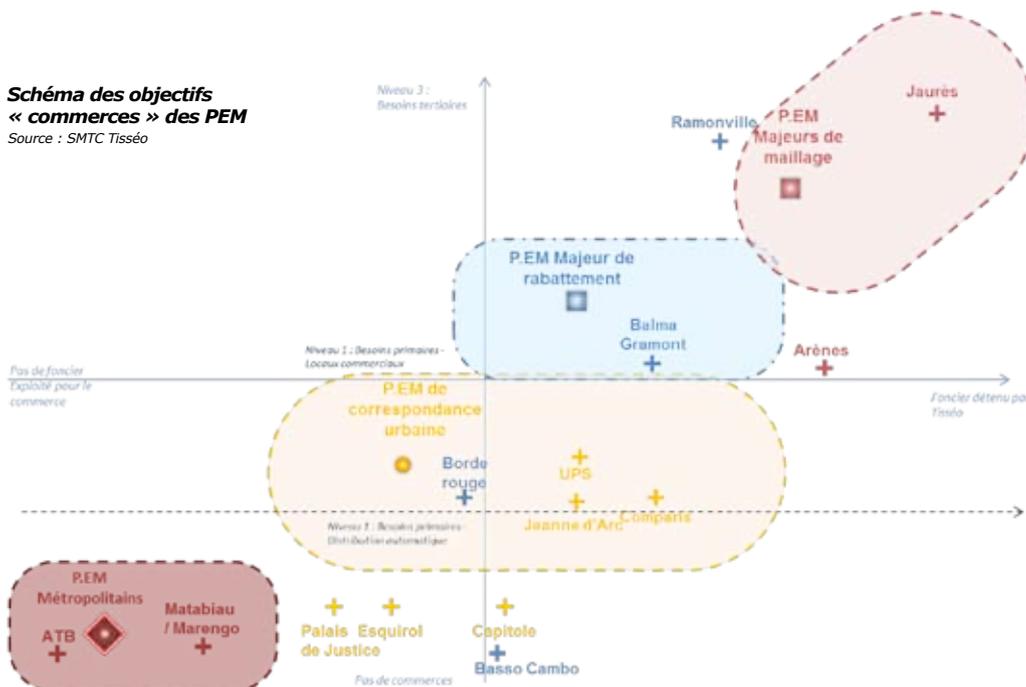
### Pyramide des besoins de services hors transport

Source : SMTC Tisséo



### Schéma des objectifs « commerces » des PEM

Source : SMTC Tisséo



Ce travail de mise à plat a permis de dresser une typologie visant à harmoniser les offres de services sur le réseau. Tisséo souhaite travailler sur les services commerciaux plus seulement comme des services annexes, mais comme activité complémentaire venant améliorer l'expérience de l'utilisateur, la vie du quartier et l'équilibre financier des PEM. Au niveau opérationnel, cela passe par une remise à niveau des services, puis par des innovations et expérimentations visant à identifier des modèles à dupliquer.

## LES SERVICES ET COMMERCES À L'AÉROPORT DE TOULOUSE-BLAGNAC

**Bruno Balerdi**, Directeur Développement Extra-Aéronautique, Aéroport Toulouse-Blagnac

Cinquième aéroport de France avec près de 7,7 millions de passagers et 1er aéroport dit « business », Toulouse-Blagnac est en pleine expansion et vise 10 M de passagers en 2020, et 12 M en 2025. Cette croissance passe notamment par la hausse de passagers « loisirs », liée au développement des compagnies low-cost. Aujourd'hui, le nombre de passagers pour motif « affaires » est en baisse constante (de 60% il y a 5 ans à 34% en 2015). A l'inverse, les trafics « loisirs » augmentent et s'accroissent avec un segment low cost sans cesse en progression. L'ouverture de lignes Ryanair en 2016 va dans ce sens, tout comme la réorganisation de l'aéroport visant à installer davantage de postes avions pour ces compagnies, à horizon 2018. Cette évolution de l'offre devrait par ailleurs favoriser une extension de la zone de chalandise de l'aéroport, constituée en 2015 de 67% de passagers résidents en Haute Garonne.

En 2015, le chiffre d'affaires de l'aéroport s'élevait à 122,9 M€. Si auparavant les redevances de service public aéroportuaire payées par les compagnies représentaient la plus grande part de ce chiffre d'affaires, le portefeuille le plus important est aujourd'hui lié aux redevances extra-aéronautiques : 51 M€, dont 12,8 M€ d'activités commerciales. C'est sur ces activités que se tourne aujourd'hui la stratégie de développement de l'aéroport. Cette stratégie traite à la fois du côté « pistes » et du côté « ville ».

Côté « pistes » (après les contrôles sûreté), une zone de services et de commerces de près de 5 000 m<sup>2</sup> devrait voir le jour. C'est bien de ce côté du contrôle sûreté que vont se développer le maximum d'offres de services et de commerces (aux dépens des commerces situés dans le hall B, côté départs), pour maximiser le parcours client, à la fois en diminuant l'anxiété du voyageur (le stress s'atténue une fois les contrôles passés) et en augmentant les revenus commerciaux.

L'aéroport vise aussi une extension et une ouverture côté ville, pour l'un des aéroports français les plus intégrés dans un environnement urbain. Cette ouverture se compose en 3 étapes, dont la première a été réalisée avec l'arrivée du tramway T2. La constitution du pôle d'échanges a été la première pierre de la création, sur l'esplanade de l'aéroport, de zones accueillant de nouveaux services. L'arrivée du tramway a par ailleurs permis la modification du niveau des arrivées, autrefois destiné aux loueurs, aujourd'hui ouvert symboliquement et visuellement vers la ville grâce à la façade vitrée.



### Évolution de la structure des passagers

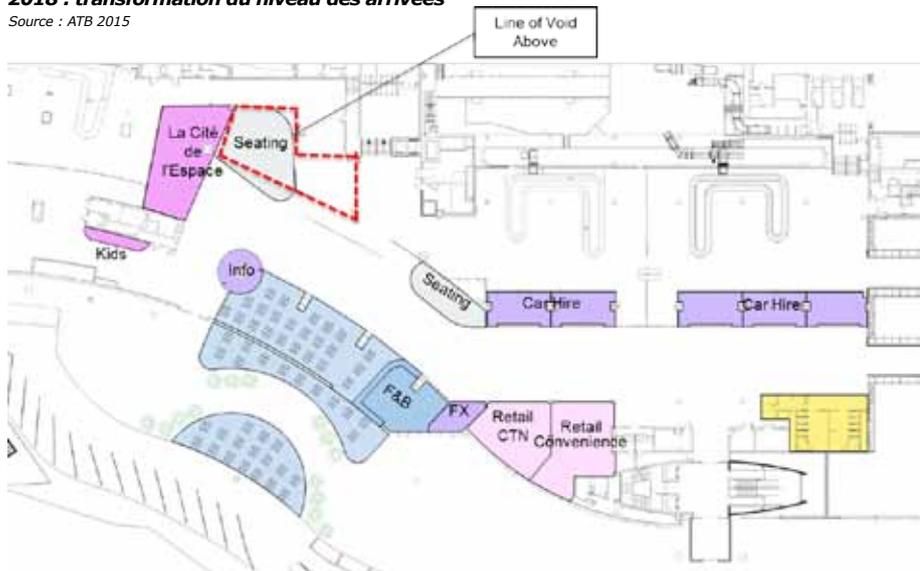
Source : ATB 2015



**Toulouse-Blagnac est en pleine expansion et vise 10 millions de passagers en 2020, et 12 millions en 2025.**

### 2018 : transformation du niveau des arrivées

Source : ATB 2015



La deuxième étape de cette ouverture côté ville est prévue pour 2018, avec la refonte du hall des arrivées, l'actuel restaurant devrait être transposé sur la façade de l'aéroport, et déborder sur l'esplanade en lien avec le pôle d'échanges. De nouvelles boutiques et des zones enfants devraient également voir le jour.



La dernière étape, plus hypothétique, est inspirée des concepts de « Airport City » développés ailleurs en Europe, dont les plus beaux exemples se trouvent en Allemagne. A Munich ou à Berlin, les parvis sont utilisés comme de vrais lieux de vie, avec bureaux, commerces, services, hôtels, pôles d'échanges, etc. Ces parvis servent également à organiser des manifestations, faisant vivre l'aéroport comme un quartier de la ville.

**Si l'aéroport tourne son développement du trafic voyageur vers le segment low-cost, sa croissance passe également par sa stratégie sur les activités extra-aéroportuaires. Sur la partie commerces et services, deux axes complémentaires sont visés. Le premier est tourné vers les pistes, à destination des voyageurs, avec un fort développement des offres après le contrôle de sûreté. L'autre axe est tourné vers la « ville », avec pour objectif final de faire de l'aéroport un lieu de fonctions urbaines mixtes à part entière.**

## UN ENJEU D'INTÉGRATION URBAINE

Chaque gestionnaire définit aujourd'hui les services et commerces en pôles d'échanges comme des services « complémentaires » à la fonction transport, et non comme des services « annexes ».

Pour travailler sur ces services, les opérateurs s'attachent à identifier les besoins en fonction de la typologie d'usagers, notamment sur la différence pendulaires - saisonniers, dont les façons de consommer le pôle d'échanges vont fortement varier.

Les gestionnaires cherchent également à prioriser les besoins en les hiérarchisant depuis un « contrat de base » (information, sécurité, hygiène) jusqu'aux services additionnels (dont les services et commerces) et au niveau plus émotionnel. Chacun de ces niveaux visent à créer un lien d'habitude voir d'attachement entre l'utilisateur et le pôle d'échanges, et à rendre le passage le plus aisé et agréable possible. Améliorer l'expérience voyageur et « réduire son anxiété » sont en effet les premières étapes pour qu'il se saisisse de ce temps, et qu'il « consomme » au maximum son passage en pôle d'échanges.

En y trouvant des services et commerces adaptés à ses besoins, le déplacement devient ainsi pour l'utilisateur un véritable atout de gestion quotidienne et lui permet d'optimiser son programme d'activités.

Mais le voyageur n'est pas le seul gagnant. Les pôles d'échanges sont des lieux à fort potentiel de consommation, et les revenus des espaces commerciaux font partie intégrante des enjeux financiers des opérateurs de transport pour rentabiliser les infrastructures. Créer ces services et commerces, c'est également attirer d'autres publics (salariés, habitants) que les seuls usagers des transports et créer de nouveaux lieux publics d'échanges. A l'instar de plusieurs exemples de grandes gares ferroviaires, les « Airport City » regroupent par exemple au-delà des voyageurs des bureaux, hôtels, lieux de loisirs, services, commerces visant à attirer le plus grand nombre tel un quartier à part entière.

Mais au-delà de l'apport de fonctions urbaines ainsi produit par le pôle d'échanges, se pose la question de l'équilibre et de la concurrence avec l'environnement urbain, du modèle à adopter pour ancrer le pôle d'échanges dans sa proximité et dans la métropole. En pleines expérimentations en matière de services et commerces, les pôles d'échanges de l'agglomération doivent trouver leur modèle, entre apport de services du quotidien et véritables lieux de vie et de consommation.

**Le sujet de cette publication Perspectives Villes a été au centre des échanges de l'observatoire SGGD en 2016, autour d'interventions de l'aéroport Toulouse-Blagnac, de Gares et Connexions, du SMTC et de l'EPIC Tisséo, et de l'aua/T.**

**aua/T**

Agence d'urbanisme et d'aménagement Toulouse aire métropolitaine  
Le Belvédère - 11 bd des Récollets - CS 97802 - 31078 Toulouse cedex 4 - Tél. 05 62 26 86 26 - www.aula-toulouse.org