

**INNOVATIONS RELATIONNELLES, NOUVELLES
OFFRES DE SERVICE ET VALORISATION DES
NOUVELLES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT.
LE CAS D'UNE PLATEFORME MULTIMODALE
ET D'UNE DESSERTTE TGV**

CORINNE BLANQUART
SPLOTT
INRETS

MARIE DELAPLACE
OMI, UNIVERSITÉ DE REIMS
CHAMPAGNE-ARDENNE

1. INTRODUCTION

L'existence d'effets des infrastructures de transport sur la croissance ou sur le développement local a fait l'objet de nombreuses controverses. Leur systé-
maticité a bien souvent été remise en question par les chercheurs et appré-
hendée 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 : 233). Pourtant, ce mythe est aujourd'hui encore vivace chez de nombreux acteurs politiques (BAZIN et alii, 2006).

Par ailleurs, dans la littérature récente, certains 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 et 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, 1994; GADREY, 1996; GALLOUJ, WEINSTEIN, 1997; DJELLAL, GALLOUJ, 2002; DJELLAL, GALLOUJ, 2005; HAMDouch, SAMUELIDES, 2001; GALLOUJ, SAVONA, 2009...) 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 cet article est de montrer l'intérêt méthodologique de se focaliser moins sur les infrastructures nouvelles que sur les nouvelles offres de services dont elles sont porteuses directement ou indirectement. Cette entrée par les services nous permet de prendre en considération les acteurs autour desquels s'articule la relation de services. 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 logistiques et/ou de transport (accès à de nouvelles destinations ou nouveaux services logistiques) ou de l'amélioration de services existants (rapidité accrue, recours possible à la multimodalité). Elle peut également être le vecteur d'une nouvelle offre de services complémentaires, i.e. non liée directement au transport, par les acteurs du territoire dans le cadre de leurs stratégies. Nous essaierons de valider l'hypothèse selon laquelle *les conditions de production de ces différents services sont au moins aussi importantes que leurs seules caractéristiques, en soulignant l'importance des innovations relationnelles dans ces conditions de production*. Nous mettons l'accent sur les nouvelles relations entre les acteurs qui constituent la relation de services. *Nous nous proposons de dépasser les 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 ou de services associés*. 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 et non pas

l'observation de grands agrégats économiques, dont l'évolution serait attribuée à l'infrastructure. 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. La nature différente de ces deux infrastructures nous permet ainsi de tester la validité du raisonnement proposé. Après avoir précisé les infrastructures et les services logistiques et de transport que nous considérons (2), nous insisterons sur les offres de services complémentaires qui traduisent une volonté de valorisation de l'infrastructure sur le territoire (3). Nous montrerons alors que ces services peuvent être différenciés selon les conditions de leur production. Nous mettrons enfin en évidence 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 selon nous étroitement liée à ces innovations relationnelles (coopération entre différents acteurs publics et/ou entre différents acteurs privés et/ou entre acteurs publics et privés) qui vont permettre d'assurer une offre de services complémentaires adéquate et donc l'efficacité des stratégies de valorisation des infrastructures (4).

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

La LGV à Reims et la plate-forme logistique à Dourges dans le Nord-Pas-de-Calais (2.1) ont généré une nouvelle offre de services (2.2). Ces deux infrastructures semblent faire l'objet d'une utilisation croissante (2.3).

2.1. 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 22 kms de Lille, 97 kms de Dunkerque, 115 kms 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

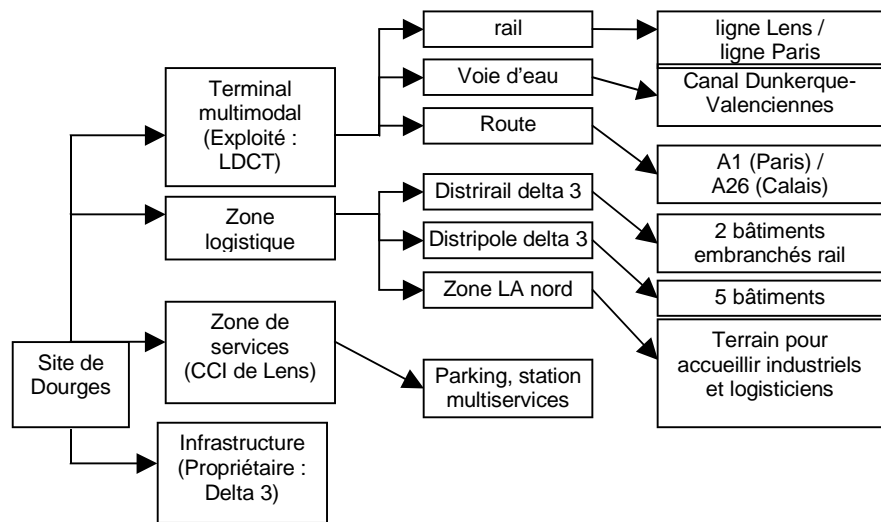
chargeurs et logisticiens utilisant les opérateurs de transport combiné présents sur le terminal à conteneurs, et d'une zone pour les chargeurs et logisticiens qui souhaitent acquérir leur entrepôt.

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. La Figure 1 permet de visualiser les composantes de la plate-forme.

Figure 1 : Les composantes de la plate-forme Delta 3



Source : Réalisée par nos soins

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 : 177). La LGV Est a été déclarée d'utilité publique en 1994, la première phase réalisée en 2007 et la mise en service réalisée en juin 2007. Cette LGV 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.

2.2. 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. A ce jour, trois opérateurs fluviaux escalent à Dourges : Port de Lille, NCS et CCES, avec une capacité des barges sur le site de 20 à 78 EVP. 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.

L'originalité de Delta 3 est d'être la seule plate-forme où se combinent un terminal de transport combiné rail-voie d'eau-route, des bâtiments logistiques et un centre de services. Alors que le chantier transport combiné de Lille Saint-Sauveur, enclavé dans le tissu urbain et saturé, était uniquement un terminal rail/route, Delta 3 offre le raccordement aux trois modes de transport et suffisamment d'espace pour accueillir des zones logistiques complémentaires qui permettront de massifier les flux. Cette massification est en effet une condition indispensable à l'utilisation des modes non routiers.

En ce qui concerne le TGV, et pour le territoire ici étudié¹, la nouvelle offre de services modifie la desserte et donc l'accessibilité 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 par quelques 500 m de terres agricoles permet d'atteindre en 2009², vers l'est, la gare Meuse (2 AR), la gare Lorraine (10 AR) et Strasbourg (10 AR) (Tableau 1). Avec l'extension de la desserte en décembre 2008, il est également possible aujourd'hui d'atteindre Metz, Thionville et le Luxembourg (1 AR).

¹ De nombreuses informations ont été obtenues lors d'un contrat de recherche financé par la région Champagne-Ardenne ou lors de recherches menées ultérieurement en collaboration avec Sylvie BAZIN et Christophe BECKERICH.

² La desserte initiale de la gare Champagne-Ardenne était moins importante : 2 allers-retours sur Paris et 6 sur la province.

Vers l'ouest, Marne la Vallée (7 AR) est dorénavant reliée par le ferroviaire et permet ensuite de rejoindre Nantes (2 AR), Rennes (1 AR), Bordeaux (3 AR) et depuis juillet 2009, Le Havre. 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 (3 AR). Vers le Nord, l'aéroport Roissy Charles de Gaulle, jusque là non relié directement, est desservi par 3 allers et 4 retours et Lille par 3 allers-retours directs supprimant ainsi le changement de gare à Paris.

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

	Avant le 10 juin 2007	Avec la desserte TGV en 2009	Gain d'accessibilité
Paris Est	1h35	45 min	50 min
Gare Meuse	Non desservie	30 min	Nouvelle desserte
Gare Lorraine	Non desservie	40 min	Nouvelle desserte
Metz	3h10 (direct)	47 min	2h23
Luxembourg	Non desservi en direct	1h31	Nouvelle desserte
Strasbourg	30 min + correspondance à Epernay (15 min) + 2h30 = 3h15	1h55	1h20
Marne la Vallée	Non desservie	30 min	Nouvelle desserte
Charles de Gaulle	Non desservie	30 min	Nouvelle desserte
Lille	1h35 + changement de gare à Paris (45 min) + 1h05 = 3h25	1h25	2h
Nantes	1h35 + changement de gare à Paris (45 min) + 2h15 = 4h35	3h15	1h20
Rennes	1h35 + changement de gare à Paris (45 min) + 2h05 = 4h25	3h15	1h10
Bordeaux	1h35 + changement de gare à Paris (45 min) + 3h15 = 5h35	4h25	1h10
Le Havre	1h35 + changement de gare à Paris (45 min) + 2h30 = 4h50	4h	50 min

Source : Réalisé par nos soins à partir des données SNCF³

³ Les durées sont variables selon les horaires ; la durée indiquée est une durée moyenne d'un trajet direct.

Ainsi, le nombre de dessertes vers Paris est maintenu et des dessertes ferroviaires directes de nombreuses villes de Province viennent se substituer et/ou compléter les dessertes existantes en passant par Paris. 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. Cette nouvelle offre s'accompagne cependant, en général, d'augmentations de tarifs⁴.

2.3. 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 peut signifier 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 2006, 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. En région Champagne-Ardenne, la clientèle de la SNCF s'est accrue de 14 %⁵. Pour Reims, l'e-forfait a permis de doubler le nombre d'abonnement Reims-Paris et la gare Champagne-Ardenne voit passer 2 000 personnes par jour, notamment grâce à sa connexion avec le réseau TER⁶, ce qui en fait une exception parmi les gares

⁴ Compte tenu de la multiplication des tarifs opérée par la SNCF, il est difficile de chiffrer précisément les augmentations.

⁵ 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. 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.

⁶ E. RADENAC, directeur régional de la SNCF, Reims Métropole Magazine, n° 104, juin 2008.

nouvelles. De plus, globalement l'offre TER (exprimée en trains-kilomètres) en Champagne-Ardenne, qui a été modifiée lors de l'arrivée du TGV, s'est accrue de 41,7 % en juin 2007 et le nombre de voyageurs-kilomètres (VK) s'est accru de 56 % de 2006 à 2008⁷.

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.

3. L'APPROPRIATION DES SERVICES PAR LES ACTEURS DU TERRITOIRE : UNE CONDITION NÉCESSAIRE MAIS NON SUFFISANTE DE LA VALORISATION

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 (3.1). Les effets des infrastructures sur le développement local ne sont, non seulement pas mécaniques, mais encore moins 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 (3.2). 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 (3.3).

3.1. 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 PLASSARD (1977), il y a plus de trente ans, la classification de l'ensemble des effets des infrastructures constitue un préalable. 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

⁷ Données communiquées par la Direction des transports ferroviaires, Conseil Régional.

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 l'attractivité 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 qui sont supposés affecter l'aménagement du territoire et le développement régional. « *L'accessibilité aux infrastructures est (...) perçue comme une condition initiale de développement par un grand nombre d'acteurs politiques, signe d'une confusion largement répandue entre accessibilité et attractivité* » (BÉRION et alii, 2007 : 655). Cette citation résume parfaitement la méprise relative à l'accroissement de l'attractivité des territoires résultant de l'implantation d'une infrastructure de transport. Pour de nombreux acteurs politiques, les infrastructures de transport sont considérées comme un outil permettant de générer du développement régional. Mais, contrairement aux effets directs, le repérage des effets indirects pose de nombreux problèmes, tenant à la délimitation des phénomènes à observer, d'une part, et à l'imputation des variations constatées, d'autre part.

Dès les années 1970, certains auteurs, principalement français, ont formulé des doutes quant à la validité des analyses qui font des infrastructures un vecteur de développement régional. « *Devant la difficulté de la détection et de la mesure des effets sur le développement régional, non seulement on peut se demander s'ils sont décelables mais encore s'ils existent. D'ores et déjà, il semble que l'on puisse avancer que la réalité n'est pas conforme à cette vision mécaniste et très répandue selon laquelle toute liaison nouvelle de transport, telle une moderne corne d'abondance, apporte richesse et prospérité aux régions desservies* » (BONNAFOUS, PLASSARD, 1974 : 232).

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 : 192).

« *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 : 9). FRITSCH (2008 : 25) insiste notamment sur le contexte territorial des projets et plaide pour le développement d'approches modélisées adaptées aux spécificités des projets et territoires concernés.

Ainsi, et alors que l'évaluation socio-économique des investissements a été rendue obligatoire en France par la LOTI, les études empiriques aboutissent à douter de la pertinence du paradigme de l'effet. Comme le souligne PLASSARD (2003: 12), cette question des effets structurants des infrastructures de transport « apparemment simple, a buté sur des difficultés importantes qui font que l'on n'est pas en mesure, encore aujourd'hui, de lui apporter des réponses définitives ». Des travaux théoriques en économie industrielle tentent d'apporter des éléments de réponse en considérant les interactions entre les stratégies productives des acteurs des territoires et l'usage des infrastructures (BURMEISTER, COLLETIS, 1997). Ces travaux défendent notamment l'idée que les choix de transport des firmes ne dépendent pas uniquement des caractéristiques de l'offre (infrastructures et services), mais également des conditions d'organisation productive. La question de l'utilisation de l'infrastructure sera alors fonction de son adéquation aux besoins des acteurs.

La réflexion s'oriente alors vers la mise en évidence des conditions nécessaires à l'apparition des effets notamment en termes d'action publique. En effet, si la systématisme des effets structurants est critiquée, en raison de l'oubli des caractéristiques socio-économiques du territoire que cette systématisme traduit, pour autant les stratégies d'accompagnement semblent jouer un rôle important (OLLIVRO, 1997). Ces stratégies illustrent en effet une volonté d'appropriation des services directs de logistique et de transport par les acteurs du territoire. Cette valorisation prend corps soit au travers d'une simple valorisation de ces nouveaux services logistiques et/ou de transport offerts, soit de façon plus ambitieuse par la production de nouveaux services.

3.2. DES STRATÉGIES D'APPROPRIATION VIA LA COMMUNICATION, INDIVIDUELLE OU COLLECTIVE, AUTOUR DE L'INFRASTRUCTURE NOUVELLE

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 approprié l'arrivée du TGV dans leur politique de communication. Mais cette appropriation a pour l'essentiel été individuelle. Si le 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. L'office du Tourisme de Reims, la ville, l'agence de développement « Invest in Reims » ont essayé de renouveler l'image de la ville. Elles ont toutes proposé de valoriser les patrimoines de la ville (historique, religieux, culinaires ou sportifs), en lui insufflant une touche de modernité, voire en communiquant de façon décalée⁹. Cette multiplicité des campagnes de communication a permis de faire parler de la ville de Reims dans de nombreux domaines et sur de nombreux supports mais ces campagnes 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.

De son côté, depuis avril 2007, la SNCF a communiqué sur les villes desservies de l'est de la France en éditant un guide du routard hors série « l'Est : Escapades à très grande vitesse » dont une version synthétique est disponible dans les gares et qui recense les sites et les meilleures adresses du Guide du Routard de ces villes.

Cette arrivée n'a ainsi pas fait l'objet d'une appropriation collective en matière de communication. Pour autant, les effets de ces campagnes semblent positifs. Au comptoir de l'office de Tourisme de Reims, le nombre de Franciliens demandant des renseignements a progressé de 66 %¹¹.

Mais au-delà de la communication autour de l'infrastructure et des services de transport, les acteurs peuvent proposer de nouveaux services.

3.3. DES STRATÉGIES D'APPROPRIATION VIA LA PRODUCTION DE NOUVEAUX SERVICES LIÉS AU TRANSPORT OU COMPLÉMENTAIRES

C'est le cas autour du projet Delta 3. Ainsi la CCI de Lens a mis en place sur

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

⁹ C'est le cas de campagnes de publicité dans des journaux peu ciblés habituellement par les collectivités locales comme les Inrockuptibles et mettant en scène Jeanne la Rockeuse, Clovis l'entrepreneur ou encore Just et Raymond, footballeurs du mercredi. De même Invest in Reims a communiqué en vantant la douceur du climat rémois...

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. Cette progression a commencé avant l'arrivée du TGV en juin.

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

La desserte à grande vitesse à Reims a également conduit à une production de services liés au transport. C'est le cas des services d'interconnexion qui 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 mais également pour les habitants de Saint-Dizier, Vitry-le-François et Châlons-en-Champagne leur permettant ainsi de bénéficier indirectement en TER d'un accès à toutes les destinations de province. De même, l'agglomération rémoise a mis en place une desserte de la gare Champagne-Ardenne en transport collectif urbain et envisage à terme de refonder l'organisation de ses transports collectifs en liaison avec la mise en place d'un tramway. C'est le cas également de la SNCF qui a créé un nouveau système d'abonnement avec réservation uniquement sur internet, le e-forfait. Ce nouveau service qui constitue, de notre point de vue, une innovation de processus dans la gestion de la relation avec le client, permet aux anciens abonnés ou aux nouveaux abonnés¹² qui le désirent de réaliser jusqu'à 500 réservations par an mais ce uniquement sur internet, sur les trajets entre Reims ou la gare Champagne-Ardenne, d'une part et Paris, d'autre part ; la carte d'abonné faisant office de titre de transport. Cette innovation est un réel succès puisqu'elle a permis de doubler le nombre d'abonnements

¹² Les conditions financières sont très avantageuses pour les abonnés depuis plus de deux ans, un peu moins pour les abonnés depuis un an ou pour les nouveaux abonnés.

Reims-Paris et s'est donc traduite par une utilisation accrue de l'infrastructure.

En matière de services complémentaires hors transport, force est de constater que l'offre est plus réduite. Si le secteur du tourisme a été caractérisé par des actions commerciales associant un organisme public (Comité départemental du tourisme, Office de tourisme, voire association d'offices de tourisme de plusieurs villes) et des acteurs privés (hôteliers, restaurateurs)¹³, ces actions ont émergé en même temps que la desserte sans y être articulées.

Quelques acteurs privés se sont lancés, de façon individuelle, dans la production de services complémentaires dans le domaine du tourisme. C'est le cas de la création d'une résidence hôtelière à côté de la gare. En revanche, les maisons de champagne, acteurs stratégiques du tourisme sur l'agglomération, sont de plus en plus réticentes à faire visiter leurs caves, selon elles pour des raisons de sécurité, mais aussi vraisemblablement parce que cette activité, si elle est extrêmement importante pour le développement du tourisme dans l'agglomération, est très peu rentable (Cf. également sur ce point BAZIN et alii, 2009).

Au-delà des caractéristiques de ces nouveaux services liés au transport ou complémentaires, la question de leur efficacité demeure. A cet égard, 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.

4. L'IMPORTANCE DE LA PRISE EN CONSIDÉRATION DES CONDITIONS DE PRODUCTION DES SERVICES DANS LA VALORISATION DE L'INFRASTRUCTURE

S'il est important d'étudier les nouveaux services logistiques et de transport et leur plus ou moins grande appropriation par les acteurs dans le cadre de leurs stratégies, 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 (Cf. également PLASSARD, 2003, à ce sujet) 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 », mais aussi la relation de services entre les acteurs qui participent à la production du service. Ces acteurs constituent en effet la structure sociale du territoire. De ce point de vue, nous formulons l'hypothèse que les

¹³ Marnothérapie pour le département de la Marne, programme de fidélisation baptisé club des mille sourires pour Reims, circuit de 4 jours et 4 nuits baptisé opération Tempora et proposé par l'office du tourisme de Reims et les villes de Charleville, de Sedan et de Laon.

innovations relationnelles, c'est-à-dire l'évolution des relations entre les acteurs, qui dans certains cas, ont contribué à l'élaboration des nouveaux services sont au moins aussi importantes que les caractéristiques de ces nouveaux services (4.1). En effet, ces innovations relationnelles sont centrales dans la dynamique des structures sociales. Cette grille sera ensuite confrontée aux cas des deux infrastructures étudiées (4.2).

4.1. L'ANALYSE DE LA DYNAMIQUE DES STRUCTURES SOCIALES AU MOYEN 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: 4), « *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 théoriques 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 : 181).

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 ; GADREY, 1996 ; GALLOUJ, WEINSTEIN, 1997 ; DJELLAL, GALLOUJ, 2002 ; HAMDOUCH, SAMUELIDES, 2001 ; GALLOUJ, SAVONA, 2009, DJELLAL, GALLOUJ, 2002 ; DJELLAL et alii, 2004), l'école lyonnaise (autour de BARCET, 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 : 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* ».

Mais l'analyse de la relation de services dans le cas des services de transport tels que ceux associés à la desserte ferroviaire ou ceux fournis par une plateforme multimodale est plus complexe dans la mesure où les services sont de types architecturaux. Ceux-ci qui peuvent être définis comme « *l'offre articulée ou intégrée (...) d'un assemblage de services divers et en nombre variable, assemblage qui accède à une visibilité institutionnelle, de sorte qu'il ne se réduit pas à la somme de ces composantes* » (DJELLAL, GALLOUJ, 2005 : 1975) sont en outre réalisés par des acteurs différents. Ainsi les prestations de services sont assurées par plusieurs types d'agent. Aux trois pôles évoqués classiquement dans l'analyse des services (reliés en pointillé dans la Figure 2), doivent être ajoutés d'autres pôles dans le cadre des services de transport. C'est le cas des collectivités publiques (pôle D) qui sont de façon croissante associées à la production de ces services. C'est le cas du gestionnaire de l'infrastructure (pôle E) et des acteurs associatifs (pôle F) qui participent également à cette production. La relation de services dans le cadre d'un service de transport peut ainsi être représentée sous la forme d'un hexagone (Figure 2).

Ainsi la desserte ferroviaire est produite conjointement par la SNCF qui est le transporteur exploitant, RFF qui est le gestionnaire de l'infrastructure et la collectivité publique qui, depuis la régionalisation des transports, est l'autorité organisatrice des transports régionaux. Si cette dernière n'organise pas en tant que telle la desserte TGV, elle influe sur sa production dans la mesure où elle a financé en partie la ligne et, dans le cas de la desserte Est-européenne en Champagne-Ardenne, la jonction TER entre la gare Champagne-Ardenne et la gare centrale (Cf. *infra*) ainsi que la mise aux normes des quais pour permettre la desserte TGV.

Pour ce qui est de la plateforme multimodale, les collectivités publiques (Conseil Régional, Conseil Général), semi-publiques (CCI tout particulière-

ment) ou les acteurs associatifs tel que le pôle de compétitivité i-trans (Cf. *supra*) ouvrent des potentialités de services, en définissant les caractéristiques de l'infrastructure logistique. Mais les services n'existent au final que dans le cadre de la rencontre entre les stratégies des acteurs du transport combiné, celles des prestataires logistiques et la demande qui émane des entreprises chargeurs.

Figure 2 : La relation de service dans le cadre d'un service de transport

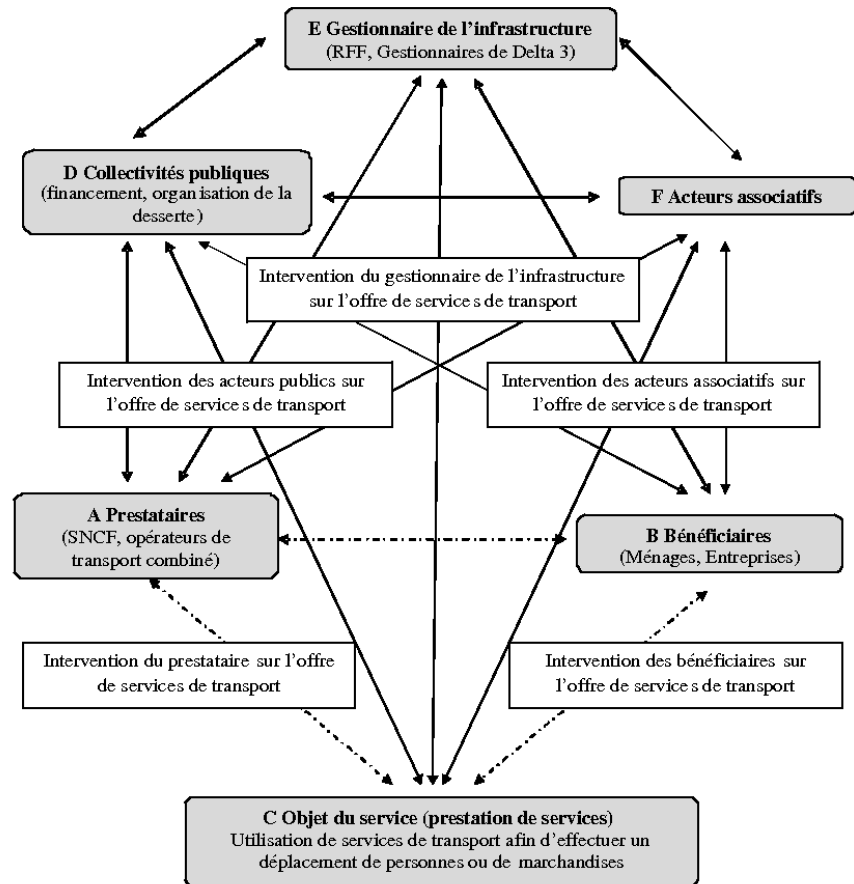


Figure adaptée de GADREY (1994 : 40), DJELLAL et alii, (2004) et DELAPLACE (2009 : 150)

Il est ainsi nécessaire d'appréhender le prestataire non pas dans un cadre individuel mais dans le cadre d'un modèle multi-agents (WINDRUM, GARCIA-GONI, 2008, cité par GALLOUJ, SAVONA, 2009) comprenant des acteurs privés mais également publics qui, conjointement, produisent le service.

En outre, la question des utilisateurs est également plus complexe. En effet, si les clients interviennent directement sur la définition du service de

transport (l'offre de services est définie par rapport à une demande, à des prévisions de trafic ou d'utilisation), dans le cadre de la desserte TGV, les utilisateurs sont également susceptibles d'intervenir indirectement par l'intermédiaire des associations d'usagers. Ces dernières ont, en effet, la capacité de peser sur la définition des caractéristiques techniques (ouverture de points d'arrêt) ou de services (horaires, nombre d'allers-retours...). Pour le cas de Delta 3, les organisations collectives de chargeurs, représentations patronales par exemple via le Club Logistique 59-62, sont également porteuses de revendications quant à leurs besoins en matière logistique.

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 la dynamique des structures sociales que nous évoquions précédemment et qui est à l'origine des phénomènes de développement.

De nombreux travaux relatifs à l'innovation dans les services (GALLOUJ, SAVONA, 2009, pour une revue récente) fournissent des pistes pour affiner notre analyse. HAMDOUCH et SAMUALIDES (2001) distinguent ainsi des innovations à caractère essentiellement organisationnel, des innovations commerciales et une série d'innovations de nature mixte (à la fois organisationnelle et commerciale). Lors d'une enquête postale, DJELLAL et GALLOUJ (2002) évoquent 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 leur analyse de l'innovation commerciale, DUPUIS (2007) et BERRY et DUPUIS (2005) évoquent les innovations relationnelles qui se traduisent par exemple par de nouveaux partenariats, de nouveaux liens mais qui ne sont ni structurels ni financiers. C'est ce type d'innovation relationnelle entre acteurs qui nous intéresse ici.

Nous poserons ainsi comme hypothèse que les innovations relationnelles, la mise en place de nouvelles relations entre les acteurs, à l'origine de certains des nouveaux services décrits précédemment (transport et services complémentaires), constituent les éléments essentiels pour la compréhension des conditions de l'évolution des structures sociales du territoire.

4.2. LES CONDITIONS DE PRODUCTION DES SERVICES ET L'ÉMERGENCE D'INNOVATIONS RELATIONNELLES AU CŒUR DES EFFETS DES INFRASTRUCTURES

Dans le cas de Delta 3, si l'on peut parler de succès, ce succès est à mettre au crédit des innovations de services certes, mais également d'innovations organisationnelles particulières. Il faut ainsi compléter l'analyse des

« produits » existants, à savoir les nouveaux services, directs ou indirects, par 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.

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 dans le cadre d'une innovation relationnelle. En effet, la desserte TGV Est-européenne est la première ligne à grande vitesse ayant fait l'objet d'un accord de cofinancement *ex ante* par les collectivités locales et les Etats desservis (Luxembourg notamment). Des débats ont été nécessaires afin de dégager un consensus¹⁴. Ces derniers ont façonné la desserte. Ainsi la région Champagne-Ardenne a souhaité et obtenu que davantage de villes en région soient desservies. Par ailleurs, cette région et le Conseil général des Ardennes ont financé une liaison TER entre la gare d'interconnexion et la gare centrale de Reims. En outre, des communes du Sud de Reims ont obtenu un

¹⁴ Ce consensus relatif à la localisation des gares est pour la Lorraine, semble-t-il, temporaire puisque la gare de Cheminot-Louvigny qui est l'actuelle gare Lorraine devrait être remplacée par la gare de Vandières qui est, elle, connectée au réseau TER.

arrêt à la gare Champagne-Ardenne de Bezannes, des TGV en provenance de Bar le Duc. Enfin, la commune d'Épernay qui n'était pas reliée à cette gare lors de la mise en service a obtenu une desserte directe, permettant ainsi aux Sparnaciens d'y accéder sans changement de train, deux fois par jour. Ainsi, la desserte TER de la gare nouvelle -la seule dans ce cas sur la LGV Est- permet à des habitants plus nombreux d'accéder à l'interconnexion.

En outre, cette LGV est la première ligne mise en service depuis la séparation entre le gestionnaire de l'infrastructure (RFF) et le transporteur exploitant (SNCF).

La définition du tracé et de la nouvelle offre de service associée à la desserte TGV Est-européenne a ainsi été coproduite par RFF, la SNCF, et les collectivités publiques qui ont financé la LGV. Elle a exigé que ces trois acteurs se coordonnent. Dans une certaine mesure, elle a également été coproduite par les associations d'usagers qui, en tant que représentantes des contribuables, ont fait valoir que ceux-ci avaient participé à son financement. Elles ont donc également pesé sur la définition et les modifications ultérieures de la desserte.

Elle est, enfin, la première LGV mise en service depuis le transfert de l'organisation des transports régionaux aux régions, ce qui s'est traduit par une réorganisation des transports régionaux, susceptible d'être à l'origine d'innovations de services de transport complémentaires.

Mais, en dehors de la production du service de transport, il y a peu de relations de service associées à la desserte avec les autres acteurs du territoire. La SNCF, qui est le prestataire du service de transport, est en outre quasiment absente des actions dans l'agglomération rémoise¹⁵. Or ainsi que le soulignait SPECK (2003: 35), elle est pourtant, dans ce qu'elle qualifie de système TGV, « *au cœur des processus décisionnels, polarisant l'ensemble des interactions entre les différents acteurs* ». L'exemple du Village de Noël¹⁶ est, à cet égard, symptomatique. Pour promouvoir ce village 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'Épernay et des villages avoisinants) ont coordonné leur communication (Cf. *supra*). La SNCF, quant à elle, n'a pas vendu cette destination. Aucune offre supplémentaire n'a été proposée¹⁷. En revanche, elle l'a fait pour le marché de Noël de Strasbourg, il est vrai plus renommé et sans doute plus

¹⁵ En 2008, elle a cependant participé à une opération « test » avec l'office du tourisme sur le village de Noël qui associait un billet TGV à tarif réduit et un repas gastronomique mais cette opération n'a pas vraiment fonctionné.

¹⁶ Village qui accueille près de 2 millions de personnes.

¹⁷ Information fournie par la direction de la SNCF de Reims.

rentable pour elle, en proposant 27 000 places supplémentaires pendant 4 week-ends (du vendredi au dimanche) soit l'équivalent de 77 trains¹⁸. Dans la même perspective, à Lille au moment de la grande braderie, la capacité de certains TGV entre Lille et Paris est augmentée¹⁹.

Dans certains cas, les acteurs locaux peuvent ainsi faire de l'infrastructure un outil au service d'un projet de développement. Ce dernier peut alors les inciter 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.

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, en dehors de la production du service de transport, 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, 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. Bien plus, une action en justice a été intentée et gagnée contre le Palais des congrès et l'office de tourisme par des agences de voyage qui leur reprochaient de vendre des prestations touristiques. Cette action atteste de la difficulté des acteurs à se coordonner... En revanche, à une échelle différente et uniquement entre acteurs publics, de façon indépendante mais concomitante

¹⁸ Communiqué de presse de la SNCF du 30 novembre 2007.

¹⁹ La SNCF accroît également son offre de TER (83 TER supplémentaires) et diminue ses prix de 50 % pendant ce week-end là. En outre, d'autres acteurs interviennent pour favoriser la réussite de cet événement. Le métro fonctionne sans discontinuer y compris la nuit. L'organisation des transports urbains sur Lille a mis en place plusieurs services permettant d'utiliser à son gré les transports en commun pendant ce week-end (Pass'Braderie) ou pendant une journée (Pass'Journée) ou une soirée (Pass'Soirée), et ce à des tarifs préférentiels (<http://lilletourism.com/info-3-90-0-fr.html>).

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.

5. CONCLUSION

La question des effets des infrastructures sur le développement est fréquemment 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...). Il est alors difficile d'identifier clairement les mécanismes qui font des infrastructures de transport un vecteur possible de dynamiques territoriales.

Pour ce faire, 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 peut donner lieu à une simple valorisation mais également à la production d'une nouvelle offre de services de transports et complémentaires. *Mais outre ces nouveaux services, ce sont les conditions de leur production et donc de l'évolution de la relation de services qu'il convient d'analyser pour comprendre les possibles dynamiques territoriales.* C'est ainsi le couple « nouvelles offres 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 fondent les dynamiques territoriales.

Ainsi, des formes relationnelles nouvelles émergent dans le cas de la plateforme Delta 3, avec des partenariats publics-privés originaux et une association entre les opérateurs de transport combiné et la SNCF dans l'exploitation de la plate-forme. En revanche, la SNCF semble être la grande absente des stratégies collectives des acteurs du territoire champenois alors qu'elle valorise davantage d'autres destinations. En tant que prestataire, elle est pourtant un des acteurs essentiels de la relation de services et son absence est ainsi susceptible d'entraver la production d'une nouvelle offre de services.

D'un point de vue théorique, cette analyse permet de dépasser les débats autour des effets structurants. L'arrivée d'une infrastructure de transport sur un territoire ne garantit pas un développement. Ce dernier dépend fondamentalement des stratégies collectives de production d'innovations relationnelles de services. Dans ces conditions, et du point de vue des politiques publiques qui développent des stratégies d'accompagnement de l'arrivée d'une infrastructure de transport sur un territoire, tout l'enjeu consiste à favoriser l'émergence de telles innovations relationnelles.

BIBLIOGRAPHIE

BARCET A., BONAMY J. (1994) Qualité et qualification des services. In J. DE BANDT, J. GADREY **Relations de services, marchés de services**. Editions du CNRS.

BAZIN S., BECKERICH C., DELAPLACE M. (2009) High speed railway, specific assets enhance value and urban tourism development. Communication to the Congress « **Advances in tourism Economics 2009** », Lisbonne.

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, 495 p. + ann.

BÉRION P., JOIGNAUX G., LANGUMIER J.-F. (2007) L'évaluation socio-économique des infrastructures de transport : enrichir les approches du développement territorial. **Revue d'Économie Régionale et Urbaine**, n° 4, pp. 651-676.

BERRY J.-B., DUPUIS M. (2005) **L'innovation commerciale, Concepts et mesures**. <ftp://ungaro.u-bourgogne.fr/cermab/jrmb10/berry.pdf>.

BONNAFOUS A., PLASSARD F. (1974) Les méthodologies usuelles de l'étude des effets structurants de l'offre de transport. **Revue économique**, Vol. XXV, n° 2, pp. 208-232.

BURMEISTER A., COLLETIS-WAHL K. (1997) Les interactions production-transport-espace : quelle(s) logique(s) de proximité(s) ? **Revue d'Économie Régionale et Urbaine**, n° 3, pp. 363-386.

CLAISSE G., DUCHIER D. (1993) Des observatoires d'effets TGV : réflexions méthodologiques. **Sixièmes entretiens du centre Jacques Cartier**, Lyon, 5-11 décembre.

DELAPLACE M. (2009) **Histoires d'innovation dans l'espace : de l'émergence des innovations fondées sur la science à l'appropriation d'une innovation de service de transport**. Université de Reims-Champagne-Ardenne (Habilitation à Diriger les Recherches).

DJELLAL F., GALLOUJ F. (2002) A propos de la nature de l'innovation dans les services : les enseignements d'une enquête postale. In F. DJELLAL, F. GALLOUJ (Eds) **Technologies et innovations dans la nouvelle économie des services**. Paris, L'Harmattan, pp. 135-163 (Coll. Entreprise et Innovation).

DJELLAL F., GALLOUJ F. (2005) Un modèle d'analyse de la dynamique de l'innovation dans les services : le cas des services de types architecturaux. **Économie et Sociétés**, "Économie et gestion des services", n° 11-12, pp. 1973-2010.

DJELLAL F., GALLOUJ F., 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, pp. 139-169.

DUPUIS M. (2007) **L'innovation commerciale. Concepts et mesures**. INSEE, Division Commerce. (<http://www.pme.gouv.fr/economie/commissions/cCCNmai2007Innovation5.pdf>).

EIGLIER P., LANGEARD E. (1987) **Servuction, le marketing des services**. Paris, McGraw-Hill (Coll. Stratégie et management).

ELS CONCEPT/VITRINES DE REIMS (2008) **Résumé du Village de Noël 2007**.

FRITSCH B. (2008) Réseau routier national et développement économique régional : une approche par fonction de production revisitée. **les Cahiers Scientifiques du Transport**, n° 53, pp. 3-28.

GADREY J. (1996) **Services : la productivité en question**. Éditions Desclée de Brouwer, 358 p. (Coll. sociologie économique).

GADREY J. (1994) Les relations de service dans le secteur marchand. In J. DE BANDT, J. GADREY (sous la dir.) **Relation de service, marchés de services**. Éditions du CNRS.

GALLOUJ F., SAVONA M. (2009) Innovation in services: a review of the debate and a research agenda. **Journal of Evolutionary Economics**, Vol. 19, n° 2.

GALLOUJ F., WEINSTEIN O. (1997) Innovation in Services. **Research Policy**, Vol. 26, n° 4-5, pp. 537-556.

GALLOUJ C. (2004) Innovation et trajectoires d'innovation dans le grand commerce : une approche lancastérienne. **Innovations**, Vol. 1, n° 19, pp. 75-99.

HAMDOUCH A., SAMUELIDES E. (2001) Nature et dynamique de l'innovation dans les services. **Économies et Sociétés, série EGS**, n° 3, 2001/6, pp. 975-994.

KLEIN O. (2001) **Les horizons de la grande vitesse : le TGV, une innovation lue à travers les mutations de son époque**. Université Lumière Lyon 2, 308 p. (Thèse pour le Doctorat de Sciences Économiques).

LA MARNE (2008) TGV dans la Marne : un an déjà ! **Le Mag**, n° 16.

MANNONE V. (1995) **L'impact régional du TGV Sud-est**. Université de Provence Aix-Marseille, 2 tomes (Thèse de Doctorat de Géographie).

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. (2003) **Transport et territoire**. Predit, La Documentation française, 97 p.

PLASSARD F. (1977) **Les autoroutes et le développement régional**. Lyon, Presses Universitaires de Lyon.

SPECK K. (2003) Système national d'innovation et TGV : ce qu'une grille de lecture de l'économie de l'innovation peut apporter à l'analyse des évolutions d'un système technique... et réciproquement. **Recherche, Transports et Sécurité**, n° 78, pp. 33-41.

VICKERMAN R. (1991) **Infrastructure and regional development**. Londres, Pion Limited.