

**Réinventer les gares  
du XXI<sup>e</sup> siècle**

13 avril 2010



# Gares & Connexions

## 1. Rôle et missions de Gares & Connexions

## 2. Organisation de Gares & Connexions

Les Agences Gares

Les filiales de Gares & Connexions

Groupe AREP

Groupe A2C

PARVIS

## 3. Focus sur 2 métiers phares de Gares & Connexions

Le Directeur de gares

Le Directeur de projet

## 4. Le nouveau site Internet de Gares & Connexions

[www.gares-connexions.com](http://www.gares-connexions.com)

### Contacts presse

Directrice de la communication Caroline de Jessey

Attachée de presse Corentine Mazure

01-80-50-92-19

06-28-91-52-92

[corentine.mazure@sncf.fr](mailto:corentine.mazure@sncf.fr)

# 1. Rôle et missions de Gares & Connexions

Gares & Connexions a vu le jour le 7 avril 2009.

5<sup>e</sup> branche du groupe SNCF, dirigée par Sophie Boissard, elle est destinée à la gestion autonome et impartiale de l'exploitation des **3000 gares françaises**.

Avec l'ouverture du trafic international à la concurrence depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, il s'agit de garantir aux opérateurs et voyageurs, un accès équitable et transparent aux services en gare.

Dès sa création, Gares & Connexions s'est fixée, au travers d'une ambitieuse politique de travaux et d'un projet de services innovant, **3 priorités** :

- **La qualité de service au quotidien dans les gares** : accès à la gare facilité, accès à l'information à distance et en gare, fluidité des cheminements, lisibilité des espaces, confort.
- **L'accueil de tous les opérateurs et modes de transport** : garantie d'un accès équitable et transparent pour l'ensemble des opérateurs et leurs clients, aux installations et prestations de service en gare.
- **Le développement et la mise en valeur des gares et de leur quartier** : aménagement du territoire des gares pour améliorer le confort des voyageurs, soutenir l'augmentation du trafic et accompagner les mutations urbaines.

Le rôle de Gares & Connexions au sein de SNCF est clairement défini. En partenariat avec les collectivités locales, elle a pour mission de maintenir, d'aménager et de développer les gares. Mais aussi de penser de nouveaux espaces pour la mobilité des villes. En effet, la gare apparaît aujourd'hui comme un espace clé de la multimodalité, où convergent tous les modes de transport.

Ainsi, autour de la gare, se mêlent métro, tramway, bus, vélo mais aussi voiture individuelle, taxi...

Pour Gares & Connexions, l'insertion harmonieuse de la gare au cœur de la ville et des territoires est le maître mot. D'où le terme « Connexions » qui prend tout son sens. Par ailleurs, Gares & Connexions sera au plus proche des voyageurs pour répondre à leurs préoccupations quotidiennes, à travers sa politique de travaux et de services.

## Chiffres clés :

<b>3000</b>	<b>gares en France</b>
<b>2 milliards</b>	<b>de voyageurs transitent par les gares tous les ans</b>
<b>140 000</b>	<b>trains partent chaque jour des gares</b>
<b>13 000</b>	<b>agents SNCF travaillent dans ou pour les gares</b>
<b>2 000 000</b>	<b>m<sup>2</sup> appartiennent aux gares dont 180 000 m<sup>2</sup> de commerces</b>

## Les différentes catégories de gares voyageurs :

- Type 1** : 34 grandes gares du réseau européen (656 millions de voyageurs), desservant les principales agglomérations (plus de 200 000 habitants).
- Type 2** : 81 gares nationales (325 millions de voyageurs), structurantes du réseau ferroviaire, axées fortement sur le transport de proximité.
- Type 3** : 237 gares régionales (690 millions de voyageurs), moyennes et petites gares, à dominante grandes lignes, touristique, régionale ou locale.
- Type 4** : 993 gares de proximité (249 millions de voyageurs), petites et très petites gares.
- Type 5** : 1674 haltes (32 millions de voyageurs), donnant accès au réseau régional.



## UN GROUPE, 5 BRANCHES

### SNCF Infra

Gestion, exploitation, maintenance du réseau et ingénierie d'infrastructure à dominante ferroviaire.

### SNCF Proximités

Transport public urbain, péri-urbain et régional pour les voyageurs du quotidien (Transilien, TER et Intercités).

### SNCF Voyages

Transport ferroviaire de voyageurs longue distance et à grande vitesse (TGV, TéoZ).

### SNCF Geodis

Transport et logistique de marchandises.

### Gares & Connexions

Gestion et développement des 3000 gares françaises.

#### 8 Agences Gares

Réparties sur l'ensemble du territoire français

#### 3 filiales

##### AREP

Architecture - Urbanisme - Ingénierie - Design

##### A2C

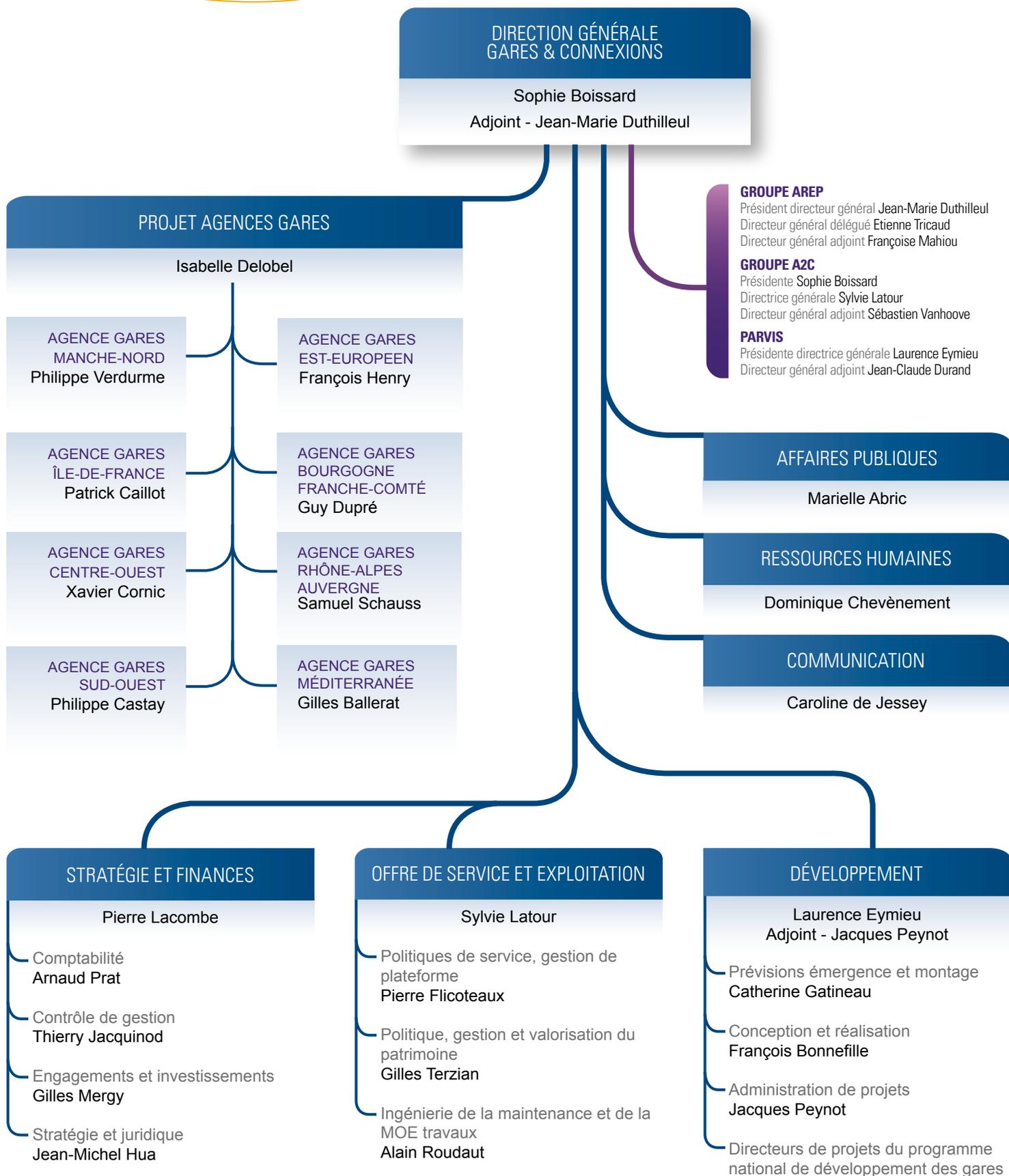
Commercialisation des espaces en gare

##### PARVIS

Assistance à maîtrise d'ouvrage, conduite d'opérations immobilières et d'aménagement notamment des gares

GARES & CONNEXIONS  
ET SES PARTENAIRES





## 2. Organisation de Gares & Connexions

### Les Agences Gares

Gares & Connexions est présente sur tout le territoire, avec ses agences couvrant l'ensemble des régions. Elles sont au nombre de 8 et portent le nom d'« Agence Gares » : Agence Gares Ile-de-France, Agence Gares Centre Ouest, Agence Gares Nord Normandie, Agence Gares Est Européen, Agence Gares Rhône Alpes - Auvergne, Agences Gares Bourgogne - Franche Comté, Agence Gares Sud Ouest et Agence Gares Méditerranée.

Les Agences Gares servent de relais d'action au siège de Gares & Connexions, sur le périmètre des gares dont elles ont la charge. Elles fonctionnent de la même façon que la direction nationale : une entité dédiée à l'Exploitation (relation avec les transporteurs, pilotage de la politique de service en gare et du déploiement de l'offre), une entité consacrée au Développement (conduite de la politique de transformation des gares : montage de grands projets et réalisation des travaux en gare) et une entité de Pilotage, assurant les missions d'appui (contrôle de gestion, comptabilité, ressources humaines, communication et relations institutionnelles).

Carte de France des Agences Gares.



#### Les directeurs des Agences Gares

- |  |   |
|--|---|
| ■ Gilles BALLERAT<br>Agence Gares Méditerranée   | ■ Guy DUPRÉ<br>Agence Gares Bourgogne – Franche-Comté   |
| ■ Patrick CAILLLOT<br>Agence Gares Ile-de-France | ■ François HENRY<br>Agence Gares Est-Européen           |
| ■ Philippe CASTAY<br>Agence Gares Sud-Ouest      | ■ Samuel SCHAUSS<br>Agence Gares Rhône-Alpes – Auvergne |
| ■ Xavier CORNIC<br>Agence Gares Centre-Ouest     | ■ Philippe VERDURME<br>Agence Gares Manche-Nord         |
|  | ■ Siège de l'agence                                     |

## Les filiales de Gares & Connexions

Avec ses 3 filiales, Gares & Connexions assemble de multiples compétences : architecture et aménagement urbain, commercialisation des espaces en gare mais aussi aménagement des gares.

### Groupe AREP

Structure d'études pluridisciplinaires, atelier d'architecture, AREP constitue un laboratoire de recherche permanente sur les espaces de la ville en mouvement. Créée en 1997 au sein de SNCF par Jean-Marie Duthilleul et Étienne Tricaud, architectes et ingénieurs, la filiale de Gares & Connexions associe plusieurs métiers au service du projet : l'aménagement et l'urbanisme, l'architecture, le design et l'ingénierie pour développer ses missions, de l'échelle du grand territoire métropolitain à celle du mobilier public, en passant par celle du bâtiment ou du quartier de ville. Accompagner les citoyens dans leur vie quotidienne et faire de la mobilité un temps de vie à part entière, utile et agréable : telle est la mission que poursuit AREP en France comme dans de nombreux pays à travers le monde.

AREP comprend une équipe de 400 personnes d'une quinzaine de nationalités différentes, constituée d'urbanistes, d'architectes, d'ingénieurs, d'économistes, de techniciens, de designers mais aussi de graphistes. La filiale de Gares & Connexions développe ses compétences dans tous les domaines de la programmation et de la construction : programmation urbaine, pôles d'échanges et gares ferroviaires, équipements culturels, bureaux, logements, centres commerciaux...

Une attention particulière est portée aux relations à la ville, à l'histoire du site et au développement durable.

### AREP étudie ou a réalisé les projets suivants :

#### ■ En France :

**Gares** : Nouvelles gares sur la ligne TGV Rhin-Rhône (Belfort-Montbéliard TGV et Besançon Franche-Comté TGV), sur la ligne TGV Paris-Genève (Bellegarde-sur-Valserine), sur la ligne TGV Est et sur la ligne TGV Méditerranée (Valence, Avignon et Aix-en-Provence) ; Restructuration des Gares de Paris Nord, de Paris Est et de Paris Saint-Lazare ; Pôle d'échanges de Marseille Saint-Charles, de Strasbourg, du Mans ; Gare souterraine du RER E à Paris.

**Aménagement des quartiers** d'Avignon Courtine, Reims, Bezanne, Nancy Grand Cœur.

#### ■ À l'international :

**Gares** : Réaménagement de la Gare de Mumbai (Inde) ; Gares de Shanghai-Sud, de Wuhan, et de Qing Dao (Chine) ; Gare de Turin Porta Susa (Italie) ; Gare souterraine de Monaco.

**Tours** : Tour Air China à Pékin (Chine) ; Tour Agribank à Hanoï (Vietnam) ; Financial Tower à Ho Chi Minh Ville (Vietnam) ; Tour des Sports à Doha (Qatar).

**Quartier d'affaires** de Xizhimen à Pékin (3 tours de bureaux et un pôle d'échanges, Chine) ; Centre financier TEDA à Tianjin (Chine) ; Pôle Technologique pour les produits financiers dérivés de la Bourse de Shanghai (Chine) et Centre informatique de la Banque d'Agriculture de Shanghai (Chine).

**Requalification** de la place Ramses II au Caire (Egypte) ; Développement de la place Tian Fu à Chengdu (Chine).

## Groupe A2C

Les commerces en gare constituent l'environnement d'A2C, autre filiale de Gares & Connexions, créée en 1999. Elle est en charge du développement, de la commercialisation et de la gestion de l'ensemble de l'offre dans les gares.

Elle effectue aussi des prestations de services. Ainsi, elle travaille en lien étroit avec la régie publicitaire, *Médiatransport*, qui a en charge l'ensemble des activités publicitaires. Elle lui fait part de toutes les demandes externes de communication. Deux types d'achat d'espace sont possibles : l'affichage classique (panneaux) ou l'opération événementielle (espace dédié dans la gare).

Le champ d'A2C ne renvoie pas uniquement aux gares. Métros, aéroports peuvent aussi l'intéresser. Un exemple concret est la commercialisation des espaces du métro de Lille assurée par A2C.

A2C mobilise des compétences diverses et variées : professionnels du marketing et de la commercialisation, gestionnaires locatifs et juristes, responsables du déploiement des commerces et de la conformité des occupations font ainsi partie des métiers déployés dans la filiale de Gares & Connexions; ce qui représente une quarantaine de salariés.

A2C se caractérise par son expertise du commerce et par sa maîtrise des concepts commerciaux, en perpétuelle évolution.

## PARVIS

Créée en 2002, la filiale se consacre à la conduite d'opérations, principalement dans le domaine des gares, l'assistance à la programmation pour les projets en émergence et l'accompagnement à la mise en place des programmes d'accessibilité.

Les collaborateurs, au nombre de 80, architectes, ingénieurs ou universitaires professionnels de l'aménagement, exercent leurs missions sur l'ensemble du territoire national.

Certifiée « Qualité et Environnement » en 2005 (certifications ISO 9001v2000 et ISO 14001v200), PARVIS soutient les projets de ses clients dans le respect des objectifs « coûts », « qualité », et « délais fixés ».

# 3. Focus sur 2 métiers phares de Gares & Connexions

## Le Directeur de gares

---

Le Directeur de gares est l'interlocuteur privilégié des partenaires internes et externes sur les sujets d'exploitation des gares de son périmètre. Il est responsable de l'exploitation et du bon fonctionnement des gares de son établissement vis-à-vis des utilisateurs : soit les transporteurs (SNCF ou nouveaux entrants, opérateurs de transport autres modes) mais aussi les locataires ou les concessionnaires. Il veille également à l'intégration de la gare dans la vie du quartier.

Ses principales missions :

- Assurer aux entreprises ferroviaires l'accès à la prestation de base, dans le respect de l'équité de traitement.
- Piloter la réalisation des missions de gestion de site : propreté, sûreté et disponibilité des équipements...

- Contrôler la réalisation des obligations réglementaires en matière de sécurité et d'environnement.
- Maîtriser les occupations et organiser les activités au sein des gares de son périmètre (règlement intérieur, plans de prévention...).
- Contribuer au développement des activités non ferroviaires dans la gare (commerces, autres services)

**Gares & Connexions s'appuie sur 35 Directeurs de gares.**

## Le Directeur de projet

---

Les projets de développement de pôles d'échanges multimodaux (PEM) sont placés sous la responsabilité de directeurs de projets au sein de la direction nationale et des agences. Ils sont placés sous l'autorité de la direction nationale du développement ou des directions du développement des « Agences Gares », en fonction de la nature des programmes (nationale ou régionale). Le critère de distinction étant essentiellement lié au montant d'investissements des projets.

Les principaux projets de développement sont à ce jour : Paris Austerlitz, Paris Gare de Lyon, Paris Montparnasse, Paris Nord, Paris Saint-Lazare, Versailles, Besançon, Bordeaux, Cannes, Grenoble, Lille Nord / Lille Europe, Lyon Part Dieu / Lyon Perrache, Montpellier, Nantes, Nice, Orléans, Rennes et Toulon...

Ses missions :

Ce dernier assure la direction et la coordination d'un projet de pôle d'échanges multimodal (généralement supérieur à 30 millions d'euros s'il relève du programme national). Il organise, avec le soutien de son équipe, l'ensemble des étapes de la réalisation du projet du montage à sa réalisation, dans toutes ses dimensions techniques, économiques, juridiques.

Il est l'interlocuteur au quotidien des partenaires internes (exploitants, mainteneurs, directeurs de régions SNCF, représentants des branches) et externes (collectivités locales, RFF, Etat, partenaires privés) du projet.

Il assure le respect des objectifs du projet en termes de coût, de qualité et de délais vis-à-vis du Directeur du développement de Gares & Connexions. Il doit ainsi :

- Définir les objectifs du projet (fonctionnalités, équilibre économique) et les faire valider auprès des instances de décision.
- Assurer l'administration du projet : établissement de la fiche financière de l'opération, veille au respect des procédures réglementaires (autorisations administratives, mise en place des prestations réglementaires de sécurité...).
- Assurer le suivi de la conception et la réalisation du projet : organisation des études, optimisation des moyens, mise en place de l'organisation des travaux.

**Gares & Connexions comprend une soixantaine de directeurs de projets, dont 13 Directeurs de projet du programme national.**

# 4. Le nouveau site Internet de Gares & Connexions

## Focus sur le nouveau site Internet

---

[www.gares-connexions.com](http://www.gares-connexions.com), en 4 langues

Au mois de février 2010, Gares & Connexions a lancé un site Internet dédié. Présentation de Gares & Connexions à travers son organisation et ses chiffres clés, illustration de son savoir-faire, définition des prestations en gare sont des éléments parmi d'autres que l'on peut retrouver sur le site. Sans oublier son offre de service aux voyageurs et des informations sur les grands travaux dans les gares à venir.

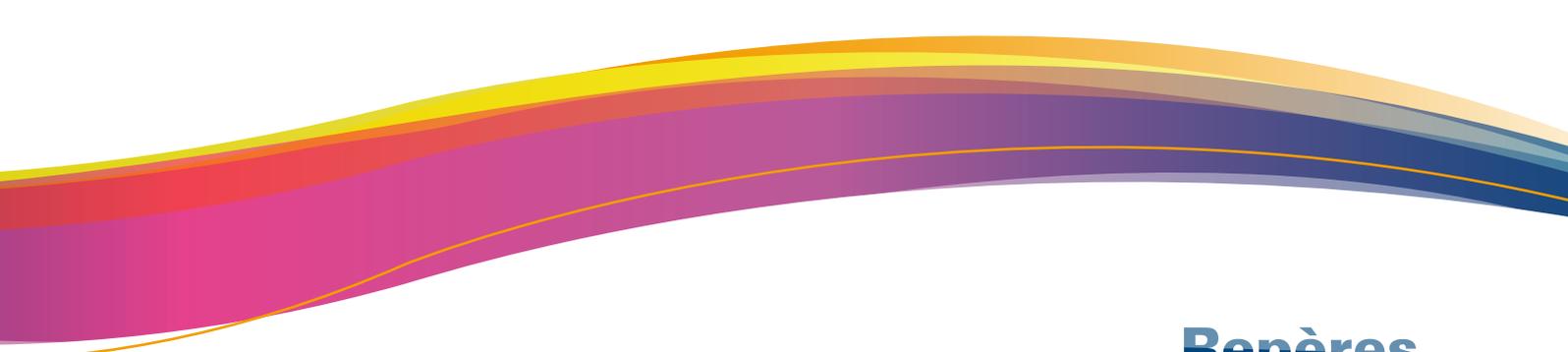
La création du site Internet contribue à la réponse à l'avis de l'Autorité de la concurrence du 4 novembre 2009, préconisant de renforcer la séparation entre les activités de gestion des gares et les activités concurrentielles de SNCF. Conçu dans un réel souci de transparence de l'information,

le site Internet de Gares & Connexions s'adresse à tous ses interlocuteurs directs : voyageurs, collectivités locales, entreprises ferroviaires et non ferroviaires...

Moderne et ludique, on y retrouve des animations, des films mais aussi des interviews. En perpétuelle évolution, le site Internet présente des informations actualisées en temps réel.

Grande nouveauté de ce mois-ci (avril 2010) : la création des versions anglaise, italienne et allemande du site Internet de Gares & Connexions.

Pour découvrir le site Internet de Gares & Connexions : [www.gares-connexions.com](http://www.gares-connexions.com)



# Repères

## **1. Plan stratégique de Gares & Connexions, à l'horizon 2020**

Le modèle économique de Gares & Connexions  
Le plan stratégique 2020 de Gares & Connexions  
Quelques perspectives financières

## **2. Revue des gares en développement**

Perspectives 2010  
Faits saillants 2009

## **3. Préparation de l'ouverture à la concurrence, grand chantier en 2009**

Le contexte  
Le plan d'actions de Gares & Connexions

## **4. Lancement d'une politique de services innovants en 2010**

La liste des 10 promesses  
Bouquet des services

## **5. Gares & Connexions, laboratoire de l'aménagement urbain durable**

Les Ateliers de la Gare  
Le colloque « Villes et Gares »  
Gares & Connexions et la culture  
Le jumelage des gares

### **Contacts presse**

Directrice de la communication Caroline de Jessey  
Attachée de presse Corentine Mazure  
01-80-50-92-19  
06-28-91-52-92  
[corentine.mazure@sncf.fr](mailto:corentine.mazure@sncf.fr)

# 1. Plan stratégique de Gares & Connexions, à l'horizon 2020

## Le modèle économique de Gares & Connexions

Gares & Connexions est une branche autonome au sein de SNCF, dotée de comptes séparés.

Les dépenses de fonctionnement et de développement sont couvertes par trois sources principales de revenus :

- les redevances versées par les transporteurs en contrepartie de l'usage des gares et des services rendus,
- les recettes procurées par les concessions commerciales, les parkings et les espaces publicitaires,
- les revenus de la location de bureaux en gare.

Les redevances transporteurs représentent la source de financement principal des gares (environ les 2/3).

Ces redevances, calculées au départ-train reflètent les charges d'exploitation de la gare, ainsi que les investissements récemment réalisés. Elles tiennent ainsi compte de la taille du train (urbain, régional, national ou international), renvoyant au nombre de voyageurs et donc sur les besoins nécessaires dans la gare.

Le Document de Référence du Réseau (DRR) détaillant les prestations proposées, les principes de tarification et les principales conditions d'accès aux gares, est consultable sur le nouveau site Internet de Gares & Connexions : [www.gares-connexions.com](http://www.gares-connexions.com). Avec la mise en ligne progressive de l'ensemble des documents destinés à la formalisation des relations avec les nouveaux entrants (règlement intérieur, référentiels d'exploitation, code de déontologie...).

## Le plan stratégique 2020 de Gares & Connexions

Pour la période 2010-2020, la branche se fixe deux objectifs prioritaires :

- **Développer la qualité de service** dans les gares, en renforçant les fondamentaux : faciliter l'accès à l'information, accroître confort et sûreté, développer l'intermodalité au bénéfice de tous les opérateurs, et implantant toutes les facilités de la vie quotidienne utiles aux voyageurs (commerces, santé...).
- **Financer la mise à niveau progressive des bâtiments et des équipements** pour accompagner la croissance du trafic et l'essor des nouveaux modes de transport.

Le premier objectif se traduit par 10 promesses de services, déclinées par catégories de gares (de la gare à vocation européenne à la halte voyageurs).

La réalisation de ces promesses fait l'objet d'un plan d'actions, dont le succès sera jugé par l'évolution des indices de satisfaction des clients suivis par SNCF depuis 1997. Elle suppose le développement d'un dispositif de pilotage et d'animation de la qualité, commun à l'ensemble des gares, avec à la clé une labellisation systématique.

Le second objectif passe par la mise en œuvre d'un programme d'investissements ambitieux, centré sur les sites prioritaires (compte tenu de leur niveau de fréquentation ou de leur potentiel de développement), et construit en liaison étroite avec les collectivités locales / autorités organisatrices concernées ainsi que les transporteurs utilisateurs de ces installations.

### Quelques perspectives financières<sup>1</sup>

**Le chiffre d'affaires** de Gares & Connexions est de l'ordre d'1,1 à 1,2 milliard d'euros, dont environ 70 % proviennent des activités régulées.

**Point sur les investissements envisagés** : Les grands travaux capacitaires ou les rénovations lourdes des gares représentent environ 50 % des investissements.

**A l'avenir, la part consacrée aux travaux devrait s'accroître** avec la montée en puissance envisagée des projets de site. Ainsi, sur la période 2010-2020, 2/3 des investissements devraient être consacrés aux travaux de site et 1/3 aux services et au respect des engagements réglementaires.

Le scénario d'investissements envisagé pris pour référence par la branche se situerait dans une fourchette comprise entre 4,5 et 5 milliards d'euros (€ constant) sur 12 ans.

<sup>1</sup> Les comptes de la branche seront identifiés dans l'ensemble des comptes du Groupe SNCF à partir du 01 janvier 2010

## 2. Revue des gares en développement

### Perspectives 2010

#### Focus sur des inaugurations emblématiques en France

##### ■ Gare de Bellegarde-sur-Valserine : 21 mai 2010

Située au cœur du territoire transfrontalier entre la Suisse et la France, la Gare de Bellegarde-sur-Valserine accueille chaque année 720 000 voyageurs\*. Le pôle d'échanges constituera un vaste carrefour multimodal, favorisant les échanges entre les différents modes de transport. Avec la création notamment, d'une gare routière de 8 emplacements pour les bus et les cars, 240 places de stationnement courte et longue durée et une zone de dépose pour les taxis et les véhicules particuliers. Autre caractéristique : le bâtiment de plain-pied, accessible à tous depuis le parvis de la gare routière et la dépose taxi, le tout dans un ensemble architectural de grande qualité.

##### ■ Gare de Massy

Le pôle des gares de Massy se transforme. Objectif majeur : faciliter les échanges entre les différents modes de transport. Ainsi, après les travaux, la passerelle piétonne et les gares du RER B et du REC C seront rapprochées de la gare TGV. Quant à l'espace public entre la gare RER B et la Gare de Massy TGV, situé sur la rive Est, il sera aménagé et valorisé. La gare de Massy TGV accueille 1,1 million de voyageurs par an\*.

#### Les grands projets en cours de réalisation, en France et à l'étranger : quelques exemples

##### ■ Gare de Paris Lyon (2010-2013)

Représentant un chantier d'envergure, la Gare de Lyon accueille actuellement 86,2 millions de voyageurs par an (avec la Gare de Bercy)\*. Avec l'arrivée, notamment, des nouveaux entrants, le trafic va augmenter régulièrement dans les années qui viennent. A partir de ce mois-ci (avril 2010), le programme de travaux structurants va être mené dans les deux années à venir, pour pouvoir accueillir au mieux l'afflux de voyageurs généré par les augmentations de trafics.

##### ■ Gare de Paris Saint-Lazare (2009-2012)

Troisième gare d'Europe, en termes de fréquentation avec 91 millions de voyageurs par an\*, il s'agit de la troisième phase de travaux intitulée : « Projet Cœur Saint-Lazare ». Le but étant de préserver le patrimoine avec en particulier la création de près de 10 000 m<sup>2</sup> de commerces sous la *Salle des Pas Perdus* de la gare. A partir de 2012, la rénovation du parvis et l'aménagement d'un espace intermodal ouvriront encore davantage la gare sur la ville et constitueront le point final du projet.

##### ■ Gare de Paris Nord (2010)

La Gare du Nord représente l'un des plus importants chantiers en 2010. Il porte sur la rénovation complète de la cour des taxis. En découleront une prise en charge plus rapide des clients (création de 6 postes de charge) et un stationnement plus adapté pour les véhicules des chauffeurs de taxis. La gare accueille 175,1 millions de voyageurs par an\*.

##### ■ Gare de Turin Porta Susa (2010-2011)

La gare de Porta Susa est reconstruite de fond en comble pour l'arrivée du TGV à Turin. Le faisceau ferroviaire qui coupait la ville en deux est opportunément enterré pour laisser place en surface à un nouveau boulevard appelé la *Spina*

##### ■ Gare de Besançon Franche-Comté TGV (2009-2011)

Construite pour accueillir le TGV Rhin-Rhône à partir de décembre 2011, les travaux de construction ont débuté le 30 avril 2009. La Gare de Besançon Franche-Comté TGV a pour vocation de faire référence en Europe en matière de développement durable. Près de 75 % des consommations conventionnelles en énergie primaire de la Gare de Besançon seront issues de sources renouvelables. Autre volonté : faciliter l'intermodalité. Ainsi, une convergence entre TGV, TER, bus, taxis... a été pensée dès la conception du site. De même, les accès à la gare, concentrés sur le parvis de 7000 m<sup>2</sup>, permettront de réduire les temps de transition entre les différents modes de transport. Nombre de voyageurs attendus : 1,1 million.

##### ■ Gare de Belfort-Montbéliard TGV (2009-2011)

Débutés le 15 octobre 2009, les travaux ont pour but d'en faire un emblème de l'éco-mobilité. Une partie des besoins de chauffage sera ainsi assurée par l'énergie géothermique, puisée à 100 mètres de profondeur dans le sous-sol du terrain. La gare de Belfort-Montbéliard TGV ouvrira ses portes en décembre 2011 pour la mise en service de la LGV Rhin-Rhône.

##### ■ Gare de Montpellier Saint-Roch (2010-2013)

Le projet dont la fin est prévue pour 2013, renvoie à la création d'un grand pôle d'échanges multimodal. Requalification des quartiers autour de la gare, prise en compte de l'évolution des transports urbains font partie des études. La gare accueille 6,5 millions de voyageurs par an\*.

##### ■ Gare de Mumbai (2009-2011)

Située en Inde, la Gare de Mumbai démontre là encore la dimension internationale de Gares & Connexions. Il s'agit d'une des gares les plus fréquentées au monde, dont AREP a réalisé l'étude de faisabilité sur la rénovation des bâtiments et l'aménagement urbain. Fin de l'étude du master plan prévue en 2010.

\* Pour chaque gare, le nombre de voyageurs par an renvoie à l'année 2008.

## Les grands sites, en cours d'études

### ■ Gare de Cannes

En vue d'améliorer le confort des voyageurs, le projet porte sur la création d'une liaison piétonne, la requalification des voiries, le réaménagement du parvis mais aussi la requalification du bâtiment voyageur de la gare et l'amélioration de l'accessibilité aux quais et des quais eux-mêmes.

Date de fin de projet : 2013.

### ■ Gare de Grenoble

La Gare de Grenoble a vu son trafic augmenter de plus de 27 % entre 2001 et 2007 et plus de 65 % envisagée pour 2020. Il convient donc de repenser la gare en conséquence : extension du bâtiment voyageurs, réalisation d'une « plateforme des transports » privilégiant les piétons, mais aussi l'intermodalité pour intégrer au mieux la gare au centre urbain.

Date de fin de projet : 2017-2018.

### ■ Gare de Paris Austerlitz

Le but est de repenser l'organisation du pôle d'échanges multimodal afin de faciliter les liens entre les différents modes de transport. En effet, le trafic devrait doubler d'ici 2025. La volonté est de donner au quartier une véritable identité architecturale, en renforçant l'image de la présence d'une grande gare parisienne. Des études sont en cours sur la place à apporter aux commerces, aux entreprises mais aussi aux différents modes de transport...

Date de fin de projet envisagée : 2020.

### ■ Gare de Rennes

Les études actuelles portent sur la nécessité d'agrandir la gare étant donné la continuelle augmentation du trafic. Il convient notamment de repenser les circulations des flux de voyageurs entre les quais, le métro mais aussi le passage souterrain. Autre volonté : le développement des transports collectifs et des modes doux.

Date de fin de projet envisagée : 2014-2018.

### ■ Gare de Nantes

Connaissant une hausse de fréquentation, il est nécessaire pour la ville d'accroître la fluidité du nord de la Gare de Nantes. Autres éléments à prendre en compte : tram-train, place au piéton et apparition des modes doux.

Date de fin de projet : 2014-2015.

### ■ Gare de Bordeaux Saint-Jean

En vue de la LGV Paris-Bordeaux prévue pour 2016, le projet porte entre autres sur le doublement de la gare, la création d'un nouveau hall voyageurs et le développement d'un programme commercial accueillant hôtels et bureaux sur la parcelle *Belcier*.

Date de fin de projet : 2020.

## Les opérations marquantes de l'année 2009

### Le grand plan des petits travaux en 2009 : améliorer les services en gare

Lancé en juin 2009, le programme vise à améliorer de façon significative le quotidien des voyageurs à travers un ensemble de modernisations fonctionnelles ayant trait essentiellement au confort et à l'information.

Le grand plan des petits travaux participe à l'objectif de Gares & Connexions d'assurer un service de qualité encore plus grand aux voyageurs. Ces travaux visent à renforcer l'information des voyageurs, l'aménagement et le confort dans les gares. Par ailleurs, pour favoriser l'éco-mobilité, il est primordial que ces derniers aient envie de se rendre dans les gares. Proposer des services de qualité, c'est aussi participer à l'augmentation du trafic des voyageurs. **Ainsi, en 2009, 77 sites ont déjà bénéficié de ces travaux.**

Exemples de travaux : création d'ascenseurs, d'escaliers mécaniques, rénovation en matière d'éclairage...

125 gares concernées. Programme achevé en 2010. Ces travaux ont notamment permis de progresser sur deux points :

■ **La rénovation de l'information voyageurs :** Gares & Connexions renouvelle les supports d'information sur les horaires des trains. Ainsi, elle adopte les écrans plats numériques. Après des premiers tests dans le cadre de l'arrivée du TGV Est, l'équipement des gares de La Baule Escoublac, de La Roche-sur-Yon et de Saint-Pierre-des-Corps a été achevé en 2009. Des chantiers de plus grande ampleur ont aussi été lancés, entre autres, dans les gares de Bordeaux-Saint-Jean, de Lyon Part-Dieu et de Toulouse.

■ **L'accès vélo et le renforcement de l'offre de stationnement (parking) :** L'accès à la gare en voiture et à vélo représente un point d'attente fondamental pour le client.

En 2009, Gares & Connexions s'est attachée aux parkings, souvent saturés, des gares de Bordeaux Saint-Jean et d'Aix TGV. Ainsi, deux créations de parcs ont vu le jour : l'ouverture du parc de Bordeaux Armagnac et la création du nouveau parc souterrain à Aix TGV, apportant une véritable amélioration de l'accès en gare.

#### ■ Gare de Dijon Ville

Inaugurée le 18 juin 2009, la Gare de Dijon Ville apparaît comme une gare de transport public de référence, un espace clé de la multimodalité au cœur de la cité, où tous les transports exploités par la ville, le département et la région convergent. Se mêlent ainsi l'accès aux modes doux (vélos), aux parkings mais aussi les correspondances avec les bus urbains. Autre caractéristique : un espace de vente intermodal. Pôle d'échanges multimodal d'excellence, la Gare de Dijon Ville illustre ainsi parfaitement la volonté de Gares & Connexions de développer l'intermodalité et de favoriser l'éco-mobilité des voyageurs. La gare accueille 5,5 millions de voyageurs par an\*.

#### ■ Gare du Mans

Inaugurée le 25 novembre 2009, la Gare du Mans représente un modèle d'intermodalité, d'éco-mobilité et d'accessibilité. En effet, elle est largement équipée pour faciliter l'accueil des personnes à mobilité réduite. A l'occasion de l'arrivée du tramway, la gare s'est transformée en pôle multimodal avec une longue galerie de transports reliant tous les modes et un parvis urbain pour reconstituer un équipement à l'échelle de l'agglomération. En outre, la zone d'accueil multimodale permet d'accéder directement aux quais. Une station de taxis contenant 20 places a également été conçue. La gare accueillant 4,3 millions de voyageurs par an\*, est d'ailleurs à l'origine d'un nouveau quartier.

#### ■ Gare de Caen

Inaugurée le 27 février 2009, les travaux ont porté sur le renforcement des services aux voyageurs. Un Nouvel Espace de Vente et des espaces commerciaux ont été créés. Les travaux ont aussi permis d'améliorer l'intermodalité et l'accessibilité. Ainsi, une nouvelle galerie des voyageurs augmente la surface d'accueil. Les échanges intermodaux entre la gare SNCF, la gare routière, l'arrêt du tramway, la station taxis, la dépose-minute, le parking, et la station de vélos en libre service sont également facilités. La gare accueille 2,9 millions de voyageurs par an\*.

#### ■ Gare d'Ermont Eaubonne

Inaugurée le 22 juin 2009, la Gare d'Ermont Eaubonne permet aux voyageurs franciliens de profiter d'un véritable pôle multimodal ouvert sur la ville. Centre de vie et d'échanges, tous les services ferroviaires, routiers et urbains convergent dans un même lieu. Grâce à la gare routière attenante, au parvis de 1000 m<sup>2</sup>, au parc de stationnement pour les deux roues et à la station de taxis. La gare accueille 15,8 millions de voyageurs par an\*.

#### ■ Gare de Wuhan

Située en Chine, la Gare de Wuhan illustre l'expertise reconnue à l'international de Gares & Connexions, à travers sa filiale AREP. Depuis décembre 2009, elle accueille le nouveau TGV chinois permettant de rejoindre en 3 heures Canton, se trouvant à plus de 1 000 kilomètres de Wuhan.

## L'inauguration de 5 gares emblématiques, en France et à l'étranger

### ■ Gare de Dijon Ville

Inaugurée le 18 juin 2009, la Gare de Dijon Ville apparaît comme une gare de transport public de référence, un espace clé de la multimodalité au cœur de la cité, où tous les transports exploités par la ville, le département et la région convergent. Se mêlent ainsi l'accès aux modes doux (vélos), aux parkings mais aussi les correspondances avec les bus urbains. Autre caractéristique : un espace de vente intermodal. Pôle d'échanges multimodal d'excellence, la Gare de Dijon Ville illustre ainsi parfaitement la volonté de Gares & Connexions de développer l'intermodalité et de favoriser l'éco-mobilité des voyageurs. La gare accueille 5,5 millions de voyageurs par an\*.

### ■ Gare du Mans

Inaugurée le 25 novembre 2009, la Gare du Mans représente un modèle d'intermodalité, d'éco-mobilité et d'accessibilité. En effet, elle est largement équipée pour faciliter l'accueil des personnes à mobilité réduite. A l'occasion de l'arrivée du tramway, la gare s'est transformée en pôle multimodal avec une longue galerie de transports reliant tous les modes et un parvis urbain pour reconstituer un équipement à l'échelle de l'agglomération. En outre, la zone d'accueil multimodale permet d'accéder directement aux quais. Une station de taxis contenant 20 places a également été conçue. La gare accueillant 4,3 millions de voyageurs par an\*, est d'ailleurs à l'origine d'un nouveau quartier.

### ■ Gare de Caen

Inaugurée le 27 février 2009, les travaux ont porté sur le renforcement des services aux voyageurs. Un Nouvel Espace de Vente et des espaces commerciaux ont été créés. Les travaux ont aussi permis d'améliorer l'intermodalité et l'accessibilité. Ainsi, une nouvelle galerie des voyageurs augmente la surface d'accueil. Les échanges intermodaux entre la gare SNCF, la gare routière, l'arrêt du tramway, la station taxis, la dépose-minute, le parking, et la station de vélos en libre service sont également facilités. La gare accueille 2,9 millions de voyageurs par an\*.

### ■ Gare d'Ermont Eaubonne

Inaugurée le 22 juin 2009, la Gare d'Ermont Eaubonne permet aux voyageurs franciliens de profiter d'un véritable pôle multimodal ouvert sur la ville. Centre de vie et d'échanges, tous les services ferroviaires, routiers et urbains convergent dans un même lieu. Grâce à la gare routière attenante, au parvis de 1000 m<sup>2</sup>, au parc de stationnement pour les deux roues et à la station de taxis. La gare accueille 15,8 millions de voyageurs par an\*.

### ■ Gare de Wuhan

Située en Chine, la Gare de Wuhan illustre l'expertise reconnue à l'international de Gares & Connexions, à travers sa filiale AREP. Depuis décembre 2009, elle accueille le nouveau TGV chinois permettant de rejoindre en 3 heures Canton, se trouvant à plus de 1 000 kilomètres de Wuhan.

\* Pour chaque gare, le nombre de voyageurs par an renvoie à l'année 2008.

# 3. Préparation de l'ouverture à la concurrence, grand chantier en 2009

## Le contexte

Depuis le 13 décembre 2009, le trafic international de voyageurs est ouvert à la concurrence. Gares & Connexions, en tant que gestionnaire des gares, s'engage à assurer un accès équitable et transparent aux installations et aux prestations de service en gare à l'ensemble des opérateurs et à leurs clients.

Avec l'ouverture à la concurrence, plusieurs compagnies ferroviaires devraient utiliser les gares françaises, comme c'est le cas dans la plupart des pays européens. Pour l'instant, seule Trenitalia a fait des demandes de sillons auprès de RFF. Son premier train pourrait arriver à la mi-juin voire

mi-décembre, à la Gare de Paris Lyon, ainsi que dans six autres gares françaises.

Gares & Connexions est soucieuse d'accueillir ce premier nouvel entrant dans les meilleures conditions. Nous entendons par là : la qualité des prestations rendues, l'équité de traitement, mais aussi la sécurité pour les voyageurs et les personnels. Ainsi, Gares & Connexions anticipe autant qu'elle le peut, en l'absence de dialogue direct, les besoins de Trenitalia : espaces à envisager pour ses agents, annonces sonores à mettre en place, documentation technique à remettre à Trenitalia...

## Le plan d'actions de Gares & Connexions

Un plan d'actions a été élaboré par Gares & Connexions, dans une logique de transparence. Son déploiement s'opérera jusqu'au second trimestre 2010. Les principales mesures sont les suivantes :

### 1. Accès aux plateformes et gestion opérationnelle

- Mise en place de référentiels sur l'exploitation des plateformes, l'accueil et l'information des voyageurs;
- Procédure claire d'attribution d'espaces en gares : rédaction d'un contrat type d'accès aux prestations de base et spécifiques;
- Mise en place de règlements intérieurs pour l'utilisation professionnelle des gares : modèle-type pour les 3000 gares.

*Ces documents sont accessibles à l'ensemble des opérateurs de transport sur le site Internet de Gares & Connexions : [www.gares-connexions.com](http://www.gares-connexions.com)*

- Procédure de recours interne pour prévenir les différends.

### 2. Transparence des tarifs

Le Document de Référence Réseau annuel (DRR) décrit dans son annexe 9 : les prestations proposées aux entreprises ferroviaires qui portent à la fois sur l'accès aux services et sur les équipements communs de la gare. Il y est question également de la mise à disposition d'espaces privatifs (locaux commerciaux et techniques).

La prestation de base, globale et indivisible, bénéficie à l'ensemble des transporteurs utilisant une gare. Elle renvoie aux bonnes conditions de service, de sécurité et de sûreté pour les voyageurs, dès leur accès en gare : mise à disposition et entretien des bâtiments / surfaces, équipements et prestations nécessaires à l'accueil du public et à l'accès des clients aux trains, accueil et information.

Les entreprises ferroviaires voulant utiliser les gares doivent, au même titre que pour les autres prestations proposées par SNCF, s'adresser en premier lieu à la Plateforme de Service aux Entreprises Ferroviaires (PSEF), assurant la confidentialité de leurs demandes.

Le DRR détaillant les prestations proposées, les principes de tarification et les principales conditions d'accès aux gares est consultable sur le site Internet de Gares & Connexions : [www.gares-connexions.com](http://www.gares-connexions.com)

Avec la mise en ligne progressive de l'ensemble des documents destinés à la formalisation des relations avec les nouveaux entrants (règlement intérieur, référentiels d'exploitation, code de déontologie...).

### 3. Formation du personnel à ses nouvelles responsabilités

- Mise en place d'un code de déontologie pour garantir l'engagement des agents en gare sur l'équité envers les nouveaux entrants;
- Élaboration d'un programme de formation et de sensibilisation des agents à leur environnement concurrentiel et aux nouvelles obligations en découlant.

### 4. Contribution à l'élaboration d'un code de « bonne conduite »

Document public qui devra être élaboré en concertation avec l'Union des Transports Publics (UTP), il comprend les engagements de Gares & Connexions en matière de confidentialité. Mais aussi des mesures de préservation des informations commercialement sensibles ou bien encore relevant de la coopération entre les entreprises ferroviaires et le gestionnaire d'infrastructures.

## 14. Une politique de services pour les voyageurs

En tant qu'aménageur et gestionnaire des gares, Gares & Connexions a pour objectif d'offrir une qualité de service homogène dans toutes les gares, aussi bien pour les voyageurs que pour ses clients, les transporteurs.

### Ainsi, Gares & Connexions orientera fortement son exigence de service autour de 10 promesses clients :

- « Vous êtes informé sur les services de la gare et son environnement »
- « Vous trouvez facilement votre train »
- « Vous changez facilement de mode de transport (bus, taxi, vélo, métro, voiture...) »
- « Vous êtes informé sur les perturbations et les solutions pour continuer votre voyage »
- « Vous vous déplacez facilement dans la gare »
- « Votre gare est propre et durable »
- « Vous attendez dans des espaces confortables »
- « Vous vous sentez en sécurité dans la gare »
- « Vous disposez de toilettes propres »
- « Vous profitez de commerces facilitant votre vie »

Il s'agit de répondre à l'ensemble des attentes fondamentales des voyageurs en termes de service en gare sur les domaines de la sécurité, la propreté, le confort, l'information / l'orientation et l'intermodalité (convergence des différents modes de transport).

La première étape, essentielle dans le pilotage de la qualité de service en gare, repose sur la conduite d'un double diagnostic : celui du niveau de satisfaction client par gare sur chacune des 10 promesses, complété par un diagnostic de l'existant en matière d'aménagements et de services en gare.

L'état des lieux du niveau de réalisation de ces promesses dans toutes les gares est en cours et sera achevé en 2011.

À l'issue de cette étape, Gares et Connexions prévoit de déployer des plans d'actions visant à améliorer la qualité du service produit et le niveau de satisfaction client. Pour animer l'ensemble du réseau des gares autour de ce projet de service, un label « qualité » est créé. Son obtention repose à la fois sur des indicateurs de production de service en gare (disponibilité des équipements, conformité du service...) mais aussi sur les objectifs de satisfaction client par promesse.

Sur la base de ces diagnostics, les principaux éléments de service seront améliorés et perfectionnés. Ainsi pour répondre aux exigences de **confort** et de **convivialité**, Gares & Connexions souhaite repenser les salles d'attente et en faire de véritables espaces de détente. En jouant sur les ambiances (couleurs, lumière, acoustique, mobilier...) mais aussi sur les fonctionnalités (WiFi, bornes d'accès à

Internet, prises électriques, aires de jeux pour les enfants en lien avec l'univers du train, coin jeux vidéo, musique...). Deux environnements s'offriront ainsi aux voyageurs en fonction de leurs besoins : un univers d'échanges et de loisirs ou bien un lieu de tranquillité pour travailler par exemple. Par ailleurs, il s'agit aussi de proposer dans les espaces de détente des services (point d'information...) et des commerces (presse...) pour limiter les déplacements des voyageurs au sein de la gare. Ainsi, le temps devient « utile et non subi ». Autre bénéfice : une plus grande fluidité dans la gare.

Premiers sites tests : Paris Montparnasse, Paris Gare de Lyon, Châlon-sur-Saône, avant déploiement.

Par ailleurs, Gares & Connexions se concentre sur le développement de **l'intermodalité** et donc sur la création de services pour les voyageurs, pour faciliter leurs changements de modes de transport. Elle souhaite donc mettre l'accent sur l'information des différentes offres de transport, au sein et au sortir de la gare. Et ce de manière complète, visible et accessible. Gares & Connexions se fixe pour objectif de rendre les voyageurs sereins en facilitant leur déplacement. Et ainsi d'assurer une fluidité de leur parcours de bout en bout. La branche travaille notamment sur la création d'un plan intermodal interactif qui sera déployé sur les gares les plus complexes. L'idée étant de visualiser toutes les offres de transport autour de la gare, en cliquant sur le plan.

Par ailleurs, Gares & Connexions est au service de toutes les mobilités de la ville. Elle accorde une importance forte à la notion de l'écomobilité. Elle s'attache à développer les modes doux et à mettre l'accent sur les espaces dédiés aux piétons, aux stationnements des vélos, aux transports en commun et aux véhicules électriques.

## Revitalisation et diversification des activités et commerces en gare

- Projet Ile de France
- Services médicaux (appel à projets)
- Centres d'affaires (Paris Montparnasse, Lille et Bordeaux)

## Bien-être

- Services saisonniers
- Services médicaux

## Accessibilité PMR

- JADE
- Bornes d'appel
- Balises
- Plan en relief

## Information

- SNCF Direct, la gare dans la poche (mai)
- Affichage 360° des horaires (Gare St Lazare)
- Nouvelle signalétique des commerces en Gare à Paris Est
- Charte services et travaux en gare déployée à partir de mai

## Mobilité

- Voitures électriques (50 parkings équipés de places permettant la recharge)
- Le Kiosque (Gare de Paris Nord)
- Parkings
- Vélos
- Plate-forme taxis (Paris Nord, mise en service en juin 2010)

## Confort

- Evolution de la salle d'attente vers un espace détente (Paris Montparnasse, Châlon, Dijon)
- Service Voiturier/ la garantie d'une place (Paris Montparnasse en juin, Gare Paris Lyon en octobre)
- Portage des bagages

# BOUQUET DES SERVICES PILOTES SUR 2010

## Revitalisation et diversification des activités et commerces en gare

### ■ L'appel à projets pour les professions médicales

Gares & Connexions souhaite faire vivre les gares et ainsi diversifier les activités et les commerces. Pour ce faire, la branche a lancé un appel à projets aux professions médicales, via sa filiale A2C. L'idée étant de développer dans les gares des activités de santé, telles que des soins médicaux généralistes et spécialisés, la radiographie / imagerie, les analyses médicales, des soins infirmiers et dentaires ou bien encore des activités paramédicales...

Publié dans la presse médicale professionnelle (notamment dans « Le Quotidien du Médecin », « Le Moniteur des pharmacies »...), l'appel à projets vise à mesurer l'intérêt de la profession pour des implantations en gare. Tous les professionnels intéressés sont invités à se faire connaître.

Ce projet s'inscrit dans la continuité du rapport de Fabienne Keller, préconisant plus de services facilitant le quotidien des voyageurs dans les gares.

Les professionnels de santé intéressés ont jusqu'au 30 avril 2010 pour répondre à :

[sante-en-gare@a2c-sncf.com](mailto:sante-en-gare@a2c-sncf.com)

Viendra ensuite pour Gares & Connexions le traitement des demandes.

Premières implantations dès l'automne prochain.

### ■ L'appel à projets pour les centres d'affaires

Dans la même optique que l'appel à projets « Santé », Gares & Connexions et A2C lancent un appel à intérêts auprès de tous les professionnels de l'hébergement d'entreprises. Cela a pour but de développer, en gare, des centres d'affaires, à l'image du centre « Multiburo » de la Gare de Lyon.

Cet appel paraît, début avril, dans la presse spécialisée (« Business Immo », « La Lettre M<sup>2</sup> »). Les professionnels ont jusqu'au 4 juin 2010 pour manifester leur intérêt à : [centredaffaires-en-gare@a2c-sncf.com](mailto:centredaffaires-en-gare@a2c-sncf.com).

### ■ L'appel à projets pour l'offre « Comptoirs du quotidien » dans les gares moyennes

La politique de valorisation des gares a permis la remise à niveau de l'offre de restauration dans les plus grandes gares du réseau. Néanmoins, dans les gares dites moyennes ou plus petites, SNCF porte l'héritage d'anciens buffets, ne correspondant plus aux attentes des voyageurs.

Si certains sont devenus des « tables » captant une clientèle locale, d'autres buffets souvent familiaux et indépendants, peinent à attirer aujourd'hui les voyageurs, souvent très pressés.

C'est pourquoi Gares & Connexions souhaite développer une nouvelle offre commerciale innovante. Pour cela, la branche s'est appuyée sur des études et des sondages menés par SNCF, pour connaître les attentes des voyageurs.

Ainsi, Gares & Connexions propose de rassembler dans un même espace, ouvert sur le hall de la gare mais aussi sur la ville, une offre groupée rassemblant presse, petite restauration, café et épicerie « de dépannage ». En fonction de l'espace disponible en gare, cette nouvelle unité pourra proposer d'autres activités commerciales liées de vie quotidienne mais aussi des services de proximité ou liés au voyage. Ce nouveau service a pour ambition de dynamiser les moyennes et petites gares, et ainsi d'ancrer le commerce de la gare dans la vie locale. Son déploiement concernerait près de 80 gares.

Dans cette optique, Gares & Connexions lance prochainement un appel à intérêts à destination des différents acteurs du marché.

## Information

### ■ SNCF Direct

*Gares-en-mouvement.com*, accessible 24h / 24h

Dès le mois de mai 2010, les principaux PDA, Smartphones et téléphone moyen et haut de gamme actuels, pourront recevoir *gares-en-mouvement.com* en mobilité : la compatibilité est assurée et maintenue avec Windows CE, Symbian, I-phone et Android. Elle sera développée ensuite avec tous les nouveaux supports à venir sur le marché.

### ■ Affichage 360° des horaires par ordre alphabétique des gares

La Gare Saint-Lazare a testé un nouveau système d'information voyageur proposant l'affichage des horaires des trains par ordre alphabétique des gares desservies.

L'originalité du concept alphabétique repose sur le fait que l'affichage présente pour chaque gare de banlieue desservie depuis Paris Saint-Lazare, les deux prochains trains à partir (différent d'un affichage chronologique classique). Par ailleurs, une plus grande facilité de lecture est permise par la forme du produit, équivalent à trois écrans classiques de 46 pouces (lisibilité et visibilité accrues).

L'installation définitive aura lieu en mai 2010.



### ■ Évolution des missions d'accueil en gare

Les modes de transport urbains et péri-urbains connaissent un essor considérable et la gare, en tant que porte d'entrée et de sortie de la ville, doit devenir une véritable plateforme d'échanges, en facilitant la transition vers la ville. Pour cela, Gares & Connexions fera évoluer les missions d'accueil vers davantage d'information portant sur l'intermodalité et sur la ville. Des expérimentations seront mises en place en 2010 à Toulouse, Poitiers et au Mans.

## Mobilité

■ **Les taxis** : aménagement d'une plateforme taxis, 7 prises en charge simultanées, juin 2010, à Paris Nord

■ **« Room service », la prise en charge des bagages à l'arrivée**

Un autre projet émerge : celui de « Room Service ». Il répond aux besoins des voyageurs en matière de bagages. A l'arrivée, le voyageur se rend à la conciergerie de la gare et y dépose ses bagages qui seront ensuite directement acheminés à son hôtel. Le voyageur peut ainsi emprunter les transports en commun, sans être chargé pour se rendre à son hôtel ou bien en ville. Petite précision : ce service sera construit en partenariat avec des groupes hôteliers.

■ **Le service voiturier, à l'entrée du parking de la gare**

Gares & Connexions et EFFIA lancent un nouveau service de voiturier dans les Gares de Paris Montparnasse (courant juin 2010) et de Paris Lyon (octobre 2010). Cela a pour but d'améliorer la disponibilité des places de stationnement et d'optimiser la gestion des flux de voitures au sein des parkings très fréquentés.

À son arrivée à l'entrée du parking, le client se voit proposer ce service. Si ce dernier est intéressé, un voiturier prend alors immédiatement en charge son véhicule. Ainsi, pour le client, plus besoin de chercher une place ! Il peut se rendre immédiatement au départ de son train.

À son retour, le client se présente au voiturier qui aura avancé le véhicule au plus près de la sortie. Ainsi, plus besoin pour le client de chercher son véhicule dans le parking !

■ **Le kiosque des mobilités :**

Gares & Connexions développera l'ensemble des offres de transport à la demande, aussi bien pour les taxis, les transports en commun, les deux-roues, les voitures, ... Ainsi, un service de kiosque mobile permettra aux clients le désirant, de réserver une des offres de transports disponibles en gare. Ce service sera proposé dans les plus grandes gares françaises, à l'arrivée de certains trains, entre autres internationaux. Premier site test : Gare de Paris Nord

Par ailleurs, sans parler de « kiosque des mobilités » pour les gares plus petites, Gares & Connexions travaille sur des partenariats commerciaux afin d'accueillir des modes de transports à la demande. La finalité étant d'offrir aux clients un voyage fluide de bout en bout.

■ **La perspective de la voiture électrique**

Gares & Connexions a anticipé le développement de la voiture électrique en équipant 50 parkings de places permettant la recharge des véhicules. En 2010, il s'agit d'aller plus loin en participant aux différents tests d'infrastructures de recharge (échange de batteries, recharge rapide...).

Un des premiers opérateurs de ces systèmes sera *Autolib* à Paris. Gares & Connexions a proposé à la Mairie de Paris d'accueillir ce nouveau service dans les parkings des gares.

Gares & Connexions est également en contact avec les acteurs de cette prochaine révolution des transports.

## Accessibilité PMR (personnes à mobilité réduite)

### ■ JADE

La traduction des annonces sonores en langage des signes sera en place en Gare de Paris Est, début mai 2010. JADE, le nom de l'avatar créé pour ce service, traduit en langage des signes sur « les écrans d'information horaire », les messages entendus.

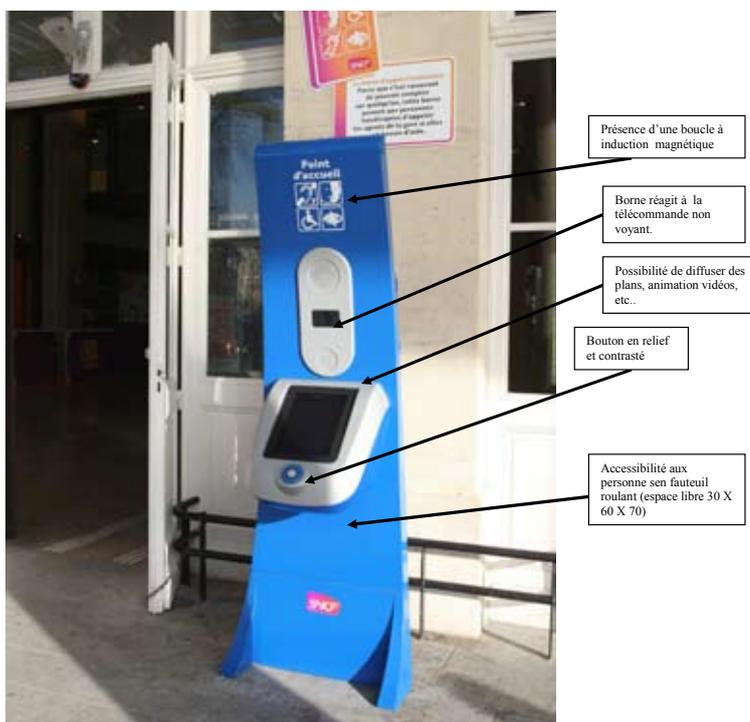
Ce système sera adapté par les gares après le retour d'expérience, fait auprès des clients présentant des déficiences auditives et auprès des associations avec lesquelles Gares & Connexions est en contact.

### ■ La borne d'appel pour l'accueil des personnes handicapées ou à mobilité réduite

Il s'agit d'un nouveau produit, caractérisé par sa modernité et son accessibilité. En effet, les personnes non voyantes ont accès à l'information grâce à une télécommande spécifique. Quant aux personnes à mobilité réduite (PMR), elles peuvent accéder à la borne en fauteuil roulant.

Un contact visuel et sonore entre le voyageur et l'agent d'accueil implanté à distance est ainsi permis. Autres possibilités permises par la borne : la diffusion de messages écrits et de plans à travers l'écran situé devant le voyageur.

Ce produit se trouve actuellement à trois entrées de la Gare de Paris Est. Avant fin 2010, 19 bornes d'appel seront disposés dans les gares de Paris Lyon, Paris Montparnasse, Paris Nord, Avignon TGV, Bordeaux, Le Mans et Marseille.



### ■ La répétition des informations horaires des trains sur les téléphones portables avec l'entreprise « Phitech »

SNCF a demandé à l'entreprise « Phitech » de travailler sur une petite balise à destination des personnes souffrant d'un handicap sensoriel. Cette balise a pour but de transmettre, via la technologie « Bluetooth », toutes les informations affichées sur les tableaux de départ des trains. Il suffit pour les personnes d'être équipées d'un téléphone. Les messages seront lisibles pour les personnes malentendantes et sonores (par synthèse vocale) pour les personnes non voyantes ou malvoyantes.

Un simple appui sur la touche « 5 » du téléphone permettra la réception des éléments souhaités, avec une mise à jour régulière. Disponible notamment dans les espaces d'attente des gares, cette technologie se veut gratuite pour l'utilisateur. Dans un premier temps, elle sera testée en Gare de Nancy puis dans un deuxième temps, dans une gare parisienne.

### ■ Le « Plan relief » de Paris Saint-Lazare

Dans le cadre des travaux de la Gare Saint-Lazare, il s'agit d'informer les clients non voyants et malvoyants des nouveaux cheminements en gare. Sans oublier la localisation de l'accueil et des itinéraires d'accès aux différentes lignes de bus et de métro.

Pour ce faire, un plan, « en matière souple », est distribué au point d'accueil de la gare. Il comporte des informations en braille et en relief pour les personnes non voyantes, avec des informations contrastées pour les personnes malvoyantes.

Les retours des utilisateurs permettront de savoir s'il convient d'étendre cette initiative locale à d'autres gares.

# 5. Gares & Connexions, laboratoire de l'aménagement urbain durable

## Les Ateliers de la Gare

A partir du 14 avril 2010, Gares & Connexions lance « Les Ateliers de la Gare », une série de réflexions et rencontres pour inventer la gare de demain et contribuer aux défis de la ville durable.

Organisés tous les 2 mois, au siège de Gares & Connexions caractérisé par son architecture très atypique, « Les Ateliers de la Gare » mêleront sociologues, scientifiques, étudiants, élus, professionnels, journalistes pour faire émerger au bout du compte des idées et des concepts novateurs.

### Calendrier des rendez-vous 2010

- 14 avril** « Les gares : de nouveaux centres commerciaux ? »
- 2 juin** « Les gares : des centrales de mobilité ? »
- 7 juillet** « Les gares : des épices de la ville durable ? »
- 8 septembre** « Les gares : des architectures en mouvement ? »
- 13 octobre** « Les gares : des refuges pour les sans-abris ? »
- 8 décembre** « Les gares : des pôles structurants pour le péri-urbain ? »

Lieu : 16 avenue d'Ivry, Paris 13<sup>e</sup>  
de 18h30 à 20h30

### Comité d'orientation des Ateliers de la Gare

- **Mireille Apel-Muller**, Déléguée générale / General Delegate, Institut pour la ville en mouvement / City On The Move
- **Christian Caye**, Délégué au développement durable VINCI
- **Annick Colybes**, journaliste
- **François Cusin**, maître de conférences en sociologie à Dauphine sur les questions urbaines
- **Laurent Davezies**, professeur à Paris XII
- **Julien Damon**, sociologue, Professeur associé à Sciences Po (Master d'urbanisme)
- **Jean-Marie Duthilleul**, Président du groupe AREP
- **Raazi Hammadi**, consultant auprès des collectivités locales sur les questions d'aménagement urbain et d'urbanisme
- **Gilles Jeannot**, LATTIS (ENPC), spécialiste des usages des espaces publics et de l'évolution des politiques publiques
- **Véronique Lamblin**, directrice d'études à Futuribles
- **Ariella Masboungi**, Inspectrice Générale de l'Administration du développement durable
- **Olaf Merk**, spécialiste transport à l'OCDE, programme Développement urbain
- **Ingrid Nappi-Choulet**, Professeur, Département Droit et Environnement de l'entreprise, professeur titulaire de la chaire ESSEC-BNP PARIBAS REAL ESTATE

## Le colloque « Villes et Gares »

Gares & Connexions organise avec l'Association des Maires des Grandes Villes de France (AMGVF), un colloque le 30 juin 2010 sur la gouvernance des gares à la Maison de la Chimie.

Ainsi que le montrent les réflexions en cours aux plans international et national, l'évolution du modèle urbain vers un modèle de ville durable apparaît comme l'enjeu majeur de ces vingt prochaines années. Les pôles d'échanges, lieux de rencontres entre le territoire urbain et les réseaux de transports collectifs, notamment ferroviaires, sont évidemment concernés.

Plusieurs travaux récents, et notamment le rapport de Fabienne Keller, ont mis en exergue la nécessité d'une approche nouvelle de ces pôles et de leurs territoires « la grande

gare », associant, autour des villes et agglomérations, les acteurs du monde ferroviaire et les opérateurs de transport, afin de dégager des lignes d'intervention commune et de concevoir une politique des pôles d'échanges.

C'est pourquoi l'AMGVF a mis en place en 2009 avec le soutien de la Fédération Nationale des Agences d'Urbanisme (FNAU) et du Centre d'études sur les réseaux de transport et d'urbanisme (CERTU), un groupe de réflexions et d'échanges autour des gares, présidé par André Rossinot auquel participe Gares & Connexions.

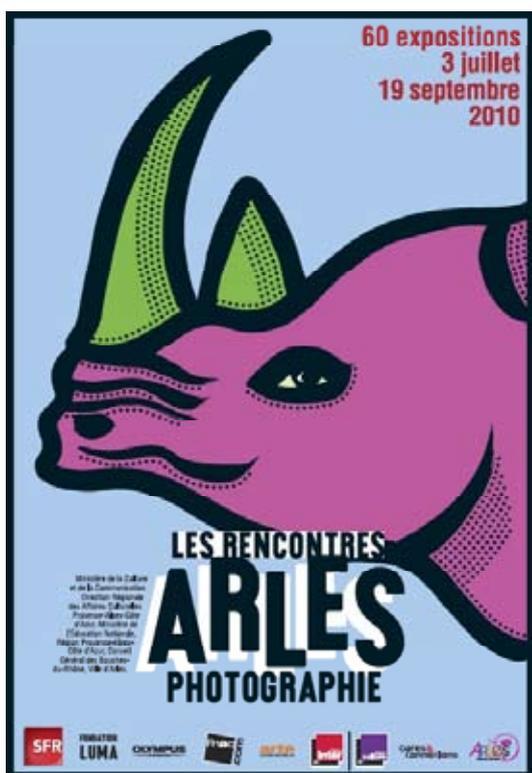
Un an après, cette journée d'études a pour ambition de faire connaître les initiatives engagées dans les principales agglomérations françaises et de les mettre en résonance avec les démarches analogues lancées en Europe.

## Gares & Connexions et la culture : exemples emblématiques

Pour Gares & Connexions, la culture représente une place importante. Outre l'organisation des « Ateliers de la Gare », la branche s'associe à des événements culturels.

Pour preuve : l'accueil à la Gare de Lyon Perrache d'une exposition de l'artiste Ben tout au long du mois de mars. Dans le cadre d'une rétrospective lui étant consacrée, au

Musée d'Art Contemporain de Lyon, les voyageurs ont été invités à répondre à une des célèbres phrases de Ben : « De quoi avez-vous peur ? ». Sur un immense tableau affichant la question de Ben, les voyageurs y ont collé leur post-it avec leur réponse. L'assemblage des post-it a abouti à une création collective, très visible dans la gare.



Autre partenariat culturel de Gares & Connexions durant l'été 2010 : « Les Rencontres d'Arles photographie ». En effet, le plus grand souhait de la branche est de faire des gares de véritables lieux de vie au cœur de la ville et se veut au plus proche des voyageurs. Un des moyens est d'ouvrir les gares à la culture et de la faire partager au plus grand nombre. Ainsi, en habillant les gares de Marseille, Nîmes, Avignon, Arles mais aussi de la Gare de Lyon à Paris, Gares & Connexions les transforment en de véritables espaces culturels.

Enfin, Gares & Connexions participe à l'ouverture du Centre Pompidou-Metz en mai prochain dans les gares de Paris Est et de Metz.

Implantation sur le parvis de la Gare de l'Est en juin et juillet prochains du Village Beach Soccer :

L'opération Beach soccer consiste à faire vivre un « Village Beach Soccer » pendant la Coupe du Monde de Football en Afrique du Sud, sur le Parvis de la Gare de Paris Est. Cet événement se déroulera pendant la coupe du monde de football, du 11 juin au 11 juillet 2010

Des activités sportives, ludiques, estivales et festives seront proposées notamment au grand public, à interne, à nos partenaires et à des VIP... Ce village sera un terrain d'expression pour une SNCF innovante, généreuse, populaire et proche de tous les publics.

Le projet est financé et porté par SNCF, Gares& Connexions, la Ville de Paris et la Mairie du X<sup>e</sup> arrondissement de Paris.



## Le jumelage des gares

---

Le 18 février 2010, Sophie Boissard s'est rendue à Moscou pour signer avec son homologue russe, un accord de partenariat sous forme de jumelages de gares françaises et russes.

Cet accord s'inscrit dans le programme «Gares jumelles» et dans le cadre de l'année 2010 France-Russie. Il vise à développer les échanges en matière de conception, de gestion, d'exploitation, de commercialisation des gares mais aussi d'information voyageurs, d'intermodalité et d'urbanisme. Il encourage aussi les échanges de personnel des gares jumelées.

A l'occasion de cette rencontre du 18 février 2010, deux jumelages ont été signés :

- Gares de Paris Est et Moscou Biélorussie
- Gares de Nice et Sotchi

Trois autres accords sont à venir (courant 2010) :

- Gares de Paris Saint-Lazare et Saint-Petersbourg Baltique (en principe en septembre 2010, à Paris)
- Gares de Toulouse et Samara (en principe en septembre 2010, plutôt à Paris)
- Gares de Marseille Saint-Charles et Vladivostok (en principe en juin 2010, à Vladivostok)

Gares & Connexions démontre son ouverture sur le monde. Ce programme illustre son envie de s'enrichir de la culture des autres et de faire partager ses valeurs et ses compétences.