



# 2010 RAPPORT D'ACTIVITÉ

[WWW.GARES-CONNEXIONS.COM](http://WWW.GARES-CONNEXIONS.COM)

# ÉDITORIAL

## Gares & Connexions, 5<sup>ème</sup> branche SNCF, a vu le jour le 7 avril 2009.

Au sein de SNCF et en étroite partenariat avec les Autorités Régionales, sa mission est d'exploiter, d'aménager et de développer les quelque 3 000 gares Voyageurs qui desservent le réseau ferré national sur le territoire français.

Cette création répond à un **double enjeu** : le premier a trait à l'**ouverture progressive du marché du transport ferroviaire** et à l'arrivée programmée sur le réseau ferré national sans doute dès la fin 2011, de nouveaux opérateurs dans les gares. Le second est lié à l'**explosion des mobilités et au renouveau des transports collectifs**, qui font des gares des espaces de plus en plus fréquentés au cœur ou à proximité des territoires urbains, dont les fonctions et l'organisation sont à enrichir et à réinventer.

Dans cette perspective, Gares & Connexions se fixe trois priorités :

- **Garantir les fondamentaux du service pour les voyageurs, comme pour les transporteurs** : facilité d'accès à la gare et à l'information (à distance comme en gares), fluidité des cheminements notamment pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR), confort des espaces d'attente, intermodalité, sécurité.
- **Accueillir en gares tous les opérateurs et modes de transport**, en leur offrant un accès équitable et transparent aux espaces et équipements nécessaires à leur activité.
- **Faire des gares des lieux de services pour les voyageurs au quotidien**, bien insérées dans leur quartier et dans leur territoire, au service de la ville durable.

**La gare est en effet au cœur des enjeux de la mobilité durable.** Nouveau centre urbain, elle constitue un espace clé pour le transport public, pour la multimodalité intelligente, un lieu fonctionnel où s'articulent les différents modes de transport : métro, tramway, bus, vélo, mais aussi voiture individuelle, taxi.

**Lieu de connexions, la gare est aussi lieu de vie.** L'ambition de Gares & Connexions est d'inscrire avec harmonie la gare au cœur de l'espace public de la ville et d'en faire un lieu de services sûr et fonctionnel. La politique de rénovation, le développement de services utiles et innovants, l'ouverture à la culture engagés par la Branche, depuis sa création, participent de cette **volonté de donner aux gares françaises un nouveau visage.**

**Sophie Boissard,**  
Directrice Générale de Gares & Connexions



## 04 CHIFFRES CLÉS

## 06 GARES & CONNEXIONS : LA 5<sup>ÈME</sup> BRANCHE SNCF

- 08 / Histoire d'une naissance
- 08 / 2010 : une année qui marque les débuts de l'ouverture du marché français du transport ferroviaire de voyageurs
- 08 / Création de Gares & Connexions
- 09 / Un positionnement et des missions définis par la loi
- 10 / Les actions menées par SNCF et Gares & Connexions dans le cadre de ses missions régulées
- 11 / La construction de partenariats institutionnels

## 12 TOUS LES MÉTIERS DE LA GARE SOUS LE MÊME TOIT

- 14 / Organisation de la branche Gares & Connexions au 31 décembre 2010
- 15 / Ressources humaines : des talents au service d'une ambition commune
- 16 / Organigramme

## 18 RÉALISATIONS 2010 ET PROJETS À VENIR

- 20 / Les fondamentaux du service pour tous les voyageurs
- 27 / La politique de rénovation et de développement des sites de Gares
- 32 / Le développement durable
- 34 / Activité internationale

## 36 GOUVERNANCE DE LA GARE

- 38 / Un système de gouvernance structuré
- 38 / Le protocole de coopération entre Gares & Connexions et Réseau Ferré de France
- 39 / Les services offerts aux opérateurs routiers du transport public de voyageurs
- 40 / L'écosystème de Gares & Connexions

## 42 RÉSULTATS FINANCIERS 2010 ET PERSPECTIVES

- 44 / Résultats financiers 2010
- 44 / Les programmes d'investissements
- 46 / Enjeux 2011
- 47 / Un modèle économique en cours de stabilisation
- 47 / Échéances 2015
- 48 / Enquête de satisfaction clients 2010

## 50 LES AGENCES GARES

# SOMMAIRE

# CHIFFRES CLÉS

**3 029**

GARES DE VOYAGEURS  
SUR LE RÉSEAU FERRÉ NATIONAL

**37 MILLIONS**

DE DÉPARTS TRAINS EN GARE EN 2010  
(SOURCE : PLAN DE TRANSPORT RÉALISÉ EN 2010)

**2 MILLIONS**

DE M<sup>2</sup>  
D'ESPACES D'ACCUEIL ET DE VENTE, COMMERCES,  
BUREAUX, ETC.

**2 MILLIARDS**

DE VOYAGEURS TRANSITENT PAR LES GARES EN 2010  
AU NIVEAU NATIONAL :



**50 %**  
DE VOYAGEURS DE MOINS DE 35 ANS,  
ET **30 %** ONT MOINS DE 26 ANS



EN ÎLE-DE-FRANCE, LES DÉPLACEMENTS  
DU QUOTIDIEN (DOMICILE / TRAVAIL) :

**68 %**  
C'EST-À-DIRE **1 443 MILLIONS** DE VOYAGEURS TRANSILIEN  
(SOURCE : ÉTUDE DE FLUX ANNUELS)

ACTIVITÉ 2010

CHIFFRE D'AFFAIRES :

**1,1 MILLIARD** D'EUROS



DONT PRESTATION RÉGULÉE :

**2/3**

SOIT **748 MILLIONS** D'EUROS  
DE REDEVANCE D'ACCÈS AUX GARES  
PAYÉS PAR LES TRANSPORTEURS



DONT PRESTATION NON RÉGULÉE :

**1/3**

SOIT **386 MILLIONS** D'EUROS SECTEUR  
IMMOBILIER TERTIAIRE CONCURRENTIEL  
(COMMERCES, BUREAUX, ETC.)

INVESTISSEMENTS EN GARE EN 2010 :

**266 MILLIONS** D'EUROS AU TOTAL



DONT

**173** MILLIONS  
DE FONDS PROPRES SNCF



ET

**93** MILLIONS  
D'INVESTISSEMENTS DIRECTS  
DES AUTORITÉS ORGANISATRICES  
DE TRANSPORTS, AGGLOMÉRATIONS,  
AUTRES PARTENAIRES, ETC.

GARES & CONNEXIONS EMPLOIE

**1 521**

SALARIÉS ET COMPREND 2 FILIALES



**AREP**

(ARCHITECTURE – URBANISME  
– INGÉNIÉRIE – DESIGN) **ET SA**  
**FILIALE PARVIS** (ASSISTANCE DE  
MAÎTRISE D'OUVRAGE – CONDUITE  
D'OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES ET  
D'AMÉNAGEMENT DES GARES)



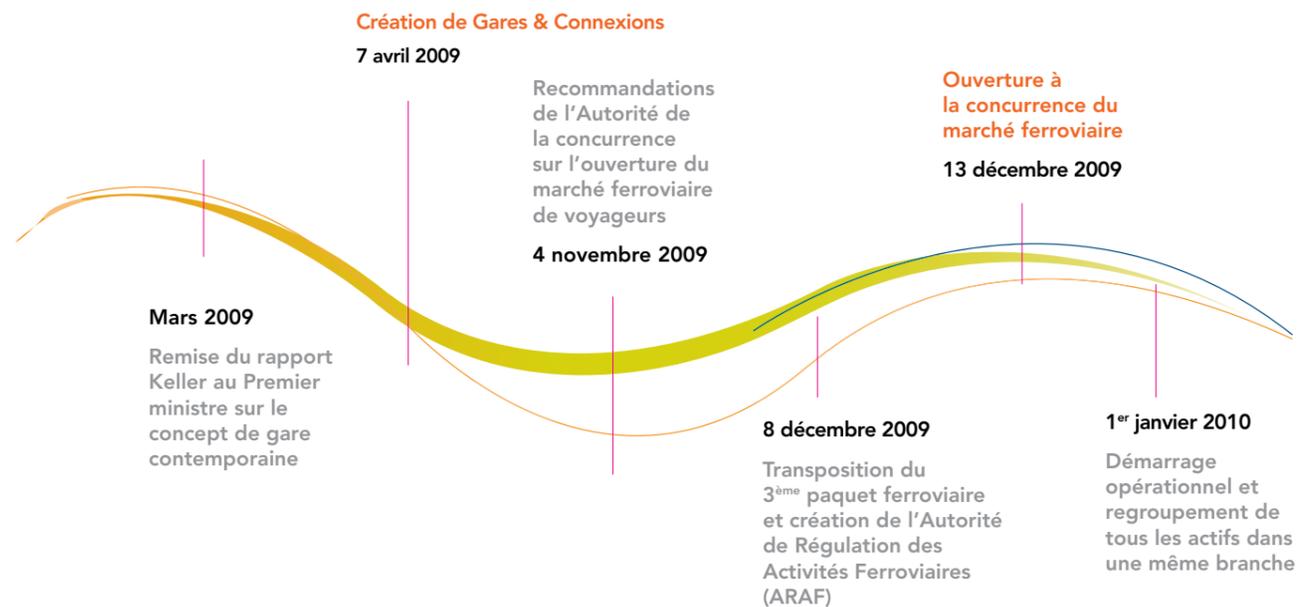
**A2C**

(COMMERCIALISATION  
DES ESPACES EN GARES)





## HISTOIRE D'UNE NAISSANCE



## 2010 : UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LES DÉBUTS DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ FRANÇAIS DU TRANSPORT FERROVIAIRE DE VOYAGEURS

Le 13 décembre 2009, les services internationaux de voyageurs en France ont été ouverts à la concurrence, conformément à la directive européenne 2007/58 modifiant les directives 91/440 et 2001/14 (« 3<sup>ème</sup> paquet ferroviaire »). À ce titre, les gares de voyageurs du réseau ferré national infrastructures de services « régulées » se doivent d'accueillir sans discrimination les nouveaux opérateurs ferroviaires, leurs personnels et leurs voyageurs. SNCF a donc procédé à une réorganisation en profondeur de son activité de gestionnaire de gares.

## CRÉATION DE GARES &amp; CONNEXIONS

Pour répondre aux nouveaux enjeux identifiés dans le rapport de Madame la Sénatrice Fabienne Keller, au Premier ministre, le conseil d'administration de SNCF entérine en avril 2009 la décision de son Président de créer une 5<sup>ème</sup> branche, **Gares & Connexions, en charge de la gestion et du développement des 3 029 gares ferroviaires de voyageurs SNCF.** Cette branche est devenue pleinement opérationnelle au 1<sup>er</sup> janvier 2010.



Siège de Gares &amp; Connexions

## UN POSITIONNEMENT ET DES MISSIONS DÉFINIS PAR LA LOI

## La loi du 8 décembre 2009

La loi du 8 décembre 2009, relative à l'organisation et à la régulation du transport ferroviaire, transpose le 3<sup>ème</sup> paquet ferroviaire modifiant la loi ORTF ; elle acte notamment **l'ouverture du marché de voyageurs pour les services internationaux à compter du 13 décembre 2009 et institue l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires (ARAF).** Plusieurs dispositions précisent les conditions dans lesquelles SNCF doit assurer la gestion des gares de voyageurs :

- La gestion des gares constitue l'une des missions imparties à l'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) SNCF ; elle doit s'effectuer « de manière transparente et non discriminatoire » (art. 2141-1 du Code des Transports), SNCF percevant en contrepartie des redevances de la part des Entreprises Ferroviaires.
- À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011, la gestion des gares doit faire l'objet d'« une comptabilité séparée de celle de l'exploitation des transports » de manière qu'aucune « aide publique versée à l'une de ces activités ne puisse être affectée à l'autre » (art. 2123-1 du Code des Transports).

- S'agissant de la **consistance des services et de leurs tarifications**, ceux-ci sont retracés chaque année dans un document de référence sur lequel les Entreprises Ferroviaires et les Autorités Organisatrices de Transports sont consultées et sur lequel l'ARAF rend un avis public et motivé. Un décret en Conseil d'État à venir précisera la nature des services offerts en gare aux Entreprises Ferroviaires ainsi que, le cas échéant, les principes tarifaires applicables.

## Les principes fixés par l'Autorité de la concurrence

Dans le cadre d'une auto-saisine, l'Autorité de la concurrence a formulé le 4 novembre 2009 un certain nombre de recommandations en prévision de l'ouverture du marché ferroviaire de voyageurs. Soulignant que les gares constituent des facilités essentielles, elle a recommandé que leur gestion par l'opérateur historique s'accompagne de **mesures de séparation fonctionnelle et comptable renforcées, de manière à garantir à tous les opérateurs les conditions équitables d'accès à ces plateformes et aux services qu'elles assurent**, tant sur le plan économique que sur le plan opérationnel.

À la suite de cet avis, SNCF a défini un plan d'actions comprenant, entre autres :

- la formalisation et la publication des règles applicables pour l'accès des opérateurs ferroviaires aux plateformes et leur gestion opérationnelle ;
- l'élaboration d'un code de déontologie applicable aux agents ;
- la mise en place d'un dispositif interne de règlements des réclamations ;
- la création d'un site Internet Gares & Connexions indépendant, et la mise en chantier d'un code de « bonne conduite ».

Un nouveau site Internet accessible en quatre langues : [www.gares-connexions.com](http://www.gares-connexions.com)

Au mois de février 2010, Gares & Connexions a lancé son propre site, décliné dès avril 2010 en versions anglaise, italienne et allemande. Une présentation de la Branche à travers son organisation et ses chiffres clés, des illustrations de son savoir-faire, la définition des prestations en gare, sont des éléments parmi d'autres que l'on peut retrouver sur le site. Son offre de service aux voyageurs et des informations sur les grands travaux à venir dans les gares y figurent aussi. Créé dans un réel souci de transparence de l'information, ce site s'adresse à tous les interlocuteurs directs de Gares & Connexions et notamment aux opérateurs de transport.



## LES ACTIONS MENÉES PAR SNCF ET GARES & CONNEXIONS DANS LE CADRE DE SES MISSIONS RÉGULÉES

### Les prestations gares

Les prestations gares sont décrites dans le Document de Référence Réseau annuel (DRR) 2010 à travers l'annexe 9, qui décrit les prestations proposées aux Entreprises Ferroviaires.

Ces prestations comprennent :

- **La prestation de base, globale et indivisible**, qui bénéficie à l'ensemble des transporteurs utilisant une gare. Elle inclut notamment la mise à disposition et l'entretien des bâtiments, surfaces, équipements et prestations nécessaires à l'accueil du public et à l'accès des clients aux trains (information comprise).
- **Des prestations complémentaires** (mise à disposition d'espaces). 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)) et sur le site Internet de Réseau Ferré de France ([www.rff.fr](http://www.rff.fr)).

En complément des indications figurant dans le DRR, Gares & Connexions a défini en 2010 des « référentiels » fixant les conditions d'exploitation des plateformes, d'accueil et d'information des voyageurs et la procédure d'attribution d'espaces en gare. Elle a par ailleurs élaboré un règlement intérieur type pour l'utilisation professionnelle des 3 029 gares. Ces documents sont accessibles à l'ensemble des opérateurs de transport sur : [www.gares-connexions.com](http://www.gares-connexions.com).

Elle a mis en place pour les opérateurs une procédure de traitement des réclamations destinée à prévenir les contentieux et à renforcer les garanties de transparence et d'équité.

Enfin, SNCF a mené au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2010, en coordination avec RFF et pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, la consultation réglementaire des parties prenantes sur son Offre de Référence incluse au DRR et comprenant les conditions d'accès aux gares de voyageurs ainsi que les principes tarifaires et tarifs associés.



### Formation du personnel à ses nouvelles responsabilités

Fondé sur un guide éthique applicable aux agents de gare, un programme de formation et de sensibilisation est en cours de déploiement.

### Séparation comptable

Conformément à l'article L. 2133- 4 du Code des transports, Gares & Connexions a soumis à l'approbation de l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires (ARAF), dont la mise en place est effective depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2010, les règles de séparation comptable appliquées dès le 1<sup>er</sup> janvier 2010. La décision de l'ARAF est attendue pour l'été 2011.

### Elaboration d'un code de « bonne conduite »

Des travaux ont été engagés en collaboration avec l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP) afin de bâtir un code de « bonne conduite ». Ce code devrait notamment préciser les conditions opérationnelles de fonctionnement des sites multi-opérateurs et prévoir des principes en matière de protection des informations commercialement sensibles.

### Un lieu d'échanges et de débats

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



## LA CONSTRUCTION DE PARTENARIATS INSTITUTIONNELS

La création de Gares & Connexions a suscité des attentes fortes de la part des Autorités Organisatrices de Transports et des collectivités locales, tant au sein des Conseils Régionaux que des villes et agglomérations.

- **Les Autorités Organisatrices de Transports et les Conseils Régionaux** sont directement concernés par les activités de Gares & Connexions. Sans attendre le décret prévu par la loi du 8 décembre 2009, SNCF a engagé avec eux une concertation sur les principes de gouvernance et le modèle économique dans l'objectif d'assurer le développement des gares et du transport ferroviaire dans un contexte de ressources financières limitées. Depuis 2010, des échanges approfondis sous l'égide de l'État ont également lieu avec l'Association des Régions de France (ARF).
- **Avec le Groupement des Autorités Responsables des Transports (GART)**, ont été également établies des relations de travail privilégiées. Le GART regroupe l'ensemble des Autorités Organisatrices de Transports et constitue de ce fait un partenaire naturel pour approfondir les problématiques communes et les enjeux spécifiques que représentent les gares comme nœuds de mobilité intermodale.

- **Avec les villes et les agglomérations**, SNCF travaille en partenariat pour accélérer ou mettre en chantier leurs propres réflexions sur la mobilité urbaine et la reconquête des quartiers de gares. Une quinzaine de projets de sites majeurs sont ainsi en cours ou à l'étude. Gares & Connexions s'inscrit pleinement, pour la conduite de ces projets, dans la ligne du récent avis du Conseil National de Valorisation du Patrimoine Ferroviaire (1<sup>er</sup> octobre 2010).

- **Avec l'Association des Maires de Grandes Villes de France (AMGVF) et la Fédération Nationale des Agences d'Urbanisme (FNAU)**, Gares & Connexions a également fondé au printemps 2009 le groupe de travail « Villes & Gares ». Placé sous la présidence d'André Rossinot, il réfléchit à l'enjeu transversal de la gouvernance partagée des pôles d'échanges. Le colloque du 30 juin 2010, « Les gares au cœur de la ville durable », a par exemple permis de dégager les voies d'un développement urbain exemplaire autour des gares à l'échelle des territoires métropolitains. Le prochain colloque se tiendra le 22 juin 2011 avec comme nouveaux partenaires en sus de l'AMGVF et la FNAU, le GART, l'Union des Transports Publics (UTP), le Centre d'Études sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les Constructions Publiques (CERTU) sur le thème de « La gouvernance de la gare : acteurs, rôles et premiers résultats ? »
- **Enfin, Gares & Connexions et l'Association des Maires de France (AMF)** ont initié fin 2010 un groupe de travail Gares dont l'objectif est de parvenir à une charte commune des partenariats possibles entre les villes et Gares & Connexions pour améliorer l'intermodalité, les services et l'animation dans les petites et moyennes gares.

Organisés toutes les 6 semaines au siège de Gares & Connexions, « Les Ateliers de la Gare » réunissent sociologues, scientifiques, étudiants, élus, professionnels ou journalistes, pour faire émerger des idées et des concepts novateurs.



Les actes et vidéos des « Ateliers de la Gare » sont consultables sur le site internet [www.gares-connexions.com](http://www.gares-connexions.com). Depuis décembre 2010, « Les Ateliers de la Gare » sont également retransmis en direct sur le fil Twitter de Gares & Connexions : @ConnectGares. Ce fil relaye en outre des informations liées à l'éco-mobilité, l'intermodalité et l'urbanisme.

[ConnectGares Les Ateliers de la gare sur Twitter](#)

### Programme des rencontres en 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 ? »

### Programme des rencontres en 2011

- 19 janvier « La gare, espace de vie et de développement en Île-de-France »
- 2 mars « La gare, temple de la technologie »
- 6 avril « La gare, microcosme de la société post-industrielle »
- 18 mai « La gare, lieu d'ordre et de discipline »
- 29 juin « La gare, enjeu politique »
- 14 septembre « La gare, lieu public réinvesti »
- 19 octobre « La gare, espace de connexions »
- 30 novembre « La gare, incitation à l'imaginaire »



## ORGANISATION DE LA BRANCHE GARES & CONNEXIONS AU 31 DÉCEMBRE 2010

Directement placée sous l'autorité du président de SNCF, Gares & Connexions constitue une branche autonome au sein du groupe public contrôlé à 100 % par l'État. Sophie Boissard en assure la direction générale.

Gares & Connexions et ses filiales comptent un effectif total de **1 521 collaborateurs**.

La Branche regroupe les équipes en charge de concevoir, développer et exploiter les gares par des moyens propres ou par appel à des prestataires :

- conception et réalisation des bâtiments de gares ;
- gestion, valorisation et commercialisation du patrimoine des gares ;
- exploitation : accueil et services, gestion de site, gestion de plateforme.

La Branche s'organise autour :

- **D'une direction nationale** qui abrite deux directions Métiers :
  - la direction de l'Offre de Service et de l'Exploitation (qui définit et pilote l'ensemble de la Politique de service et de commerces en gare) ;
  - la direction du Développement en charge de l'ensemble des projets d'investissement.



- **De huit Agences interrégionales** qui ont en charge, sur leur périmètre géographique, les politiques d'exploitation et les projets de développement des gares.



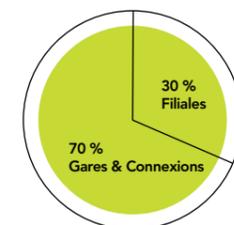
- **De 39 Établissements Voyageurs et Unités Gares en charge de la production :**
  - **38 directeurs de gares rattachés à Gares & Connexions** sont les interlocuteurs privilégiés des partenaires internes et externes sur les sujets d'exploitation des gares et de leur périmètre. Ils sont responsables de l'exploitation et du bon fonctionnement des gares vis-à-vis de leurs utilisateurs : les transporteurs (SNCF ou nouveaux entrants, opérateurs de transport autres que ferroviaires), mais aussi les locataires ou les concessionnaires. Ils sont des interlocuteurs naturels de proximité.
- **De 20 Agences Bâtiments Énergie (ABE).**
- **De 2 filiales spécialisées :**
  - **AREP** (architecture, urbanisme, ingénierie, design) et sa filiale Parvis (assistance à maîtrise d'ouvrage, conduite d'opérations immobilières et d'aménagement des gares)
  - **A2C** (commercialisation des espaces en gare)



## RESSOURCES HUMAINES : DES TALENTS AU SERVICE D'UNE AMBITION COMMUNE

### Accompagner la croissance de la Branche en 2010

Plus de **350 nouveaux collaborateurs** ont rejoint la Branche en 2010. La direction des Ressources Humaines a organisé leur recrutement puis leur intégration.



Répartition des effectifs entre Gares & Connexions et ses filiales

La Branche présente un taux d'encadrement élevé (64 %), traduisant une structure d'emploi très qualifiée.

### Anticiper les besoins pour mieux répondre aux demandes

Gares & Connexions a engagé une **gestion prévisionnelle des effectifs et des compétences (GPEC)**, visant à anticiper les impacts des évolutions démographiques et technologiques sur les emplois et à favoriser la mobilité des salariés.

La Branche favorise le **développement des compétences** et la réalisation de parcours professionnels riches, pour mieux répondre aux enjeux de demain :

- acquérir les compétences répondant aux besoins de la Branche ;
- offrir des perspectives d'évolution professionnelle à chaque collaborateur ;
- favoriser les possibilités de mobilité au sein du groupe ;
- garantir la couverture des postes clés (directeur de gares, directeur de projet, spécialiste incendie, responsable émergence et montage de projets...).

Conformément à la politique du groupe SNCF en faveur de l'alternance, **Gares & Connexions intègre près de 10 % d'apprentis.**

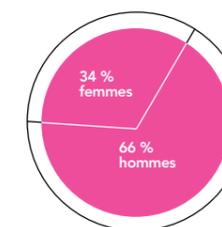
### Professionaliser et enrichir en permanence les expertises

Des **parcours de formation** ont été organisés pour les managers occupant des postes clés afin de leur permettre d'évoluer au sein de la Branche et de développer leurs compétences.

### Réserver une attention particulière à la qualité de vie professionnelle

En 2010 dans la continuité du programme initié par le groupe, Gares & Connexions a entamé une **démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail** des collaborateurs de l'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC). Les équipes et leurs managers ont ainsi pu échanger sur les conditions et la charge de travail ou les relations avec l'entourage. En 2011, des pistes de progrès sont étudiées et un plan d'accompagnement permet de suivre l'avancement des mesures.

L'attachement à la qualité de vie professionnelle se traduit également à travers la **politique d'égalité hommes / femmes**, avec aujourd'hui un effectif comptant 34 % de femmes (chiffres fin décembre 2010 : 353 femmes pour 688 hommes au sein de l'EPIC et 234 femmes pour 216 hommes pour la filiale AREP).



Répartition des effectifs hommes / femmes

Des actions visent enfin à intégrer la parentalité dans les parcours professionnels (via le temps partiel, par exemple) et à favoriser l'articulation entre vie professionnelle et vie familiale (télétravail, démarche Qualité de vie au travail, etc.).

### Rester attentif grâce à la veille sociale

Une **veille sociale** a été initiée en 2010.

- Certains sujets bénéficient d'un suivi particulier :
- la mobilité interne,
  - les contrats aidés,
  - les temps partiels,
  - les travailleurs handicapés.

### Développer une politique volontariste et personnalisée en faveur des travailleurs handicapés

La Branche, conformément à l'Accord d'entreprise **en faveur de l'emploi des personnes handicapées**, ouvre ses métiers aux travailleurs ayant un handicap. Le siège et les agences comptent neuf travailleurs handicapés, six d'entre eux ayant rejoint la Branche en 2010 (hors Unités Gares).

**350**  
NOUVEAUX  
COLLABORATEURS  
EN 2010

**8**

AGENCES  
INTERRÉGIONALES

**2**

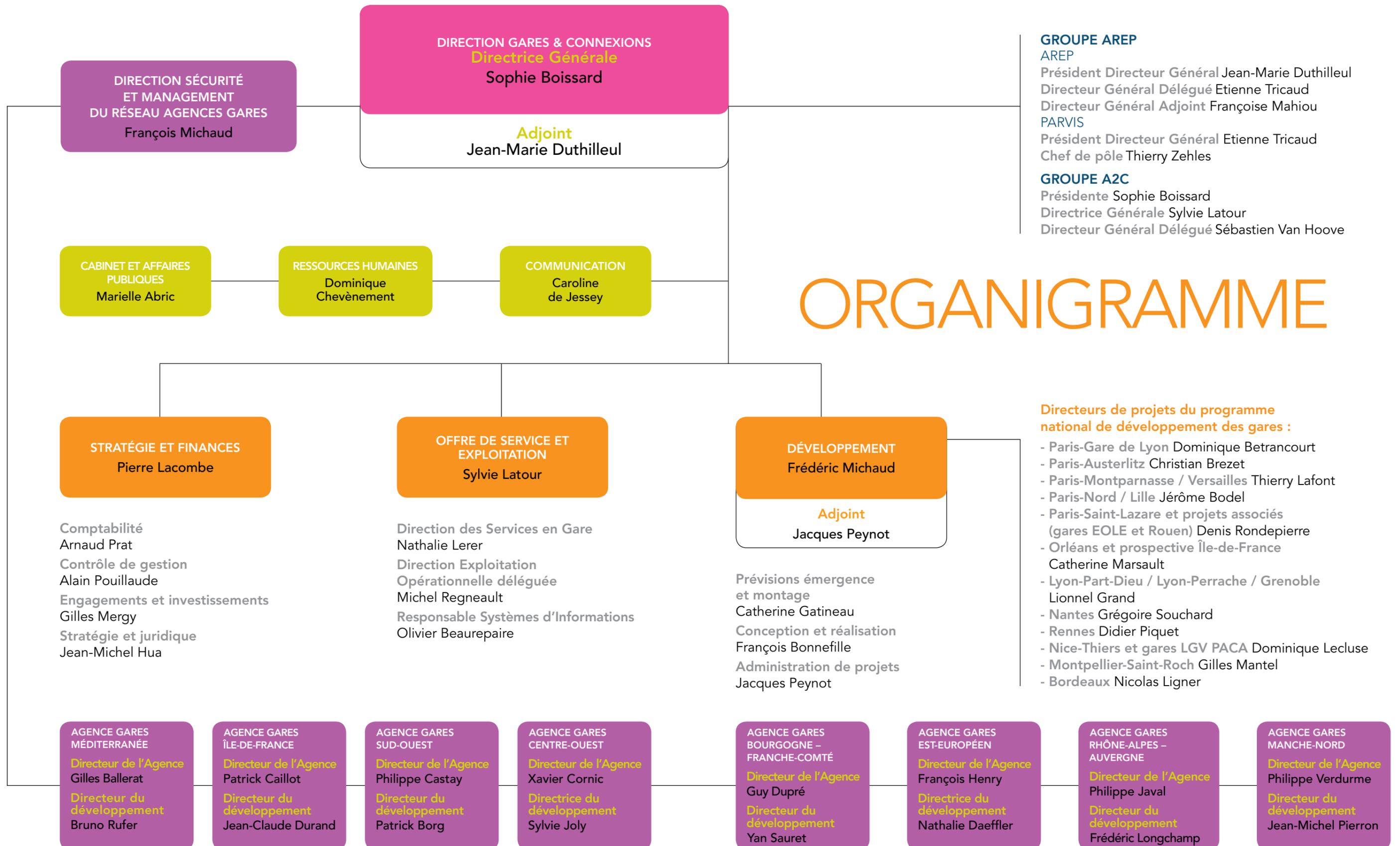
FILIALES  
SPÉCIALISÉES

**39**

ÉTABLISSEMENTS VOYAGEURS ET UNITÉS  
GARES EN CHARGE DE LA PRODUCTION.

**2/3**

DES COLLABORATEURS  
GARES & CONNEXIONS  
DE NIVEAU CADRE





# RÉALISATIONS 2010

ET PROJETS À VENIR

10 000 M<sup>2</sup>  
DE COMMERCE EN CONSTRUCTION POUR  
LE PROJET GARE SAINT-LAZARE

2  
NOUVELLES GARES TGV RHIN-RHÔNE  
HAUTE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE (HQE)



# LES FONDAMENTAUX DU SERVICE

## POUR TOUS LES VOYAGEURS

En tant qu'aménageur et gestionnaire des gares, Gares & Connexions a pour objectif de garantir les meilleurs standards de service et ce en plein accord avec les Autorités Organisatrices de Transports dans les gares, aussi bien pour les voyageurs que pour ses clients transporteurs.

**Cinq axes orientent l'engagement de Gares & Connexions au service des voyageurs :**

-  - la gestion de plateforme ;
-  - le confort ;
-  - l'Information voyageurs ;
-  - les services et les commerces ;
-  - l'intermodalité.

Le niveau de service attendu pour chacun de ces axes tient compte des différentes caractéristiques de chaque gare ; il s'adapte en fonction des attentes locales, notamment de l'Autorité Organisatrice et des collectivités partenaires.

Pour animer l'ensemble des équipes autour de ce projet de service, un label « Qualité » a été créé en 2010. Il s'appuie sur les indicateurs de satisfaction client et sur le respect des normes réglementaires (disponibilité des équipements, conformité des bâtiments, etc.).

« DES GARES AU CŒUR DU SYSTÈME DE TRANSPORT PUBLIC, OUVERTES ET BIEN INTÉGRÉES DANS LEURS TERRITOIRES »



### LES PRINCIPALES RÉALISATIONS 2010 EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE SERVICE

#### Information voyageurs

**SNCF Direct : gares-en-mouvement.com, accessible 24h / 24h**

Depuis le mois de mai 2010, les principaux PDA, Smartphones, téléphones moyen et haut de gamme ont accès à gares-en-mouvement.com (compatibilité assurée sur Windows CE, Symbian, i-Phone et Android, développée par la suite pour tous les nouveaux supports à venir), qui renseigne en temps réel les voyageurs, de manière pratique, sur leur gare de proximité.

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

La gare Paris-Saint-Lazare a testé un nouveau système d'Information voyageurs permettant l'affichage des horaires des trains par ordre alphabétique des gares. Particularité : sont affichés les deux prochains trains à partir pour chaque gare de banlieue desservie depuis Paris-Saint-Lazare. En outre, une plus grande facilité de lecture est offerte grâce à un support équivalent à trois écrans classiques de 46 pouces. L'installation définitive a eu lieu en mai 2010.

Depuis mai 2010, la traduction des annonces sonores en langage des signes est en place en gare de Paris-Est grâce à « JADE » (le nom de l'avatar créé pour ce service) qui les affiche sur les écrans d'information horaire. Ce système sera adapté aux autres gares après les retours d'expérience des clients présentant des déficiences auditives, et des associations avec lesquelles Gares & Connexions collabore.

**gares-en-mouvement.com**

En temps réel, accédez aux informations de départ et d'arrivée de votre train, organisez votre voyage en ayant accès à tous les services et aux informations pratiques, quelle que soit votre gare.



#### **Les horaires des trains sur téléphones portables**

SNCF a demandé à l'entreprise « Phitech » de travailler à un système d'information sur téléphone portable pour les personnes souffrant de handicaps visuels ou auditifs. Via la technologie Bluetooth, toutes les informations affichées sur les tableaux de départ des trains sont traduites par le téléphone en appuyant sur la touche « 5 » : message lisible pour les personnes malentendantes, ou sonore (par synthèse vocale) pour les personnes mal ou non-voyantes. Disponible gratuitement dans les espaces d'attente des gares, cette technologie a été testée à Nancy et sera déployée en 2011 à Paris-Est et dans les gares du TGV Rhin-Rhône.

« PRESSE, RESTAURATION, MAIS AUSSI BOULANGERIE, SUPERETTE, RELAIS COLIS OU ENCORE COIFFEUR : LES COMMERCES EN GARE SONT DE PLUS EN PLUS VARIÉS. »

   **Faciliter la vie des voyageurs au quotidien : confort, services et commerces**

Gares & Connexions a pour ambition de faire de la gare un centre de services animé et fonctionnel ; de nouveaux services « malins » appelés à être déployés dans toutes les gares au quotidien, notamment en Île-de-France, ont été testés en 2010.

**Des points de retrait des colis et achats sur Internet en gare**

Testé avec succès dans deux gares parisiennes depuis la rentrée 2010 (Paris-Montparnasse et Paris-Est), ce service de retrait colis a vocation à se généraliser dans les espaces de consignes des gares (17 aujourd'hui).

**Plus de services au quotidien pour les voyageurs**

Dans les gares, les voyageurs doivent pouvoir trouver des commerces de la vie quotidienne comme les boulangeries, la presse, les pharmacies ; mais aussi des boutiques de marque, des espaces de culture, des lieux d'hygiène et de beauté, des magasins d'alimentation ou des cadeaux souvenirs.

À Paris-Montparnasse, un espace coiffure avec une offre « coupe de cheveux à 10 euros sans rendez-vous » a été lancé en 2010. Il est imité en 2011 par la gare de Paris-Nord (Mezzanine RER), et sera prochainement suivi par d'autres projets actuellement à l'étude. Gares & Connexions souhaite faire vivre les gares et diversifier les activités et les commerces. En 2010, la Branche a procédé à 70 re-commercialisations avec l'aide de sa filiale A2C en charge du développement, de la commercialisation et de la gestion de l'ensemble de l'offre commerciale en gare.

**L'appel à projets pour l'offre « Boutique 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 (par exemple : en gare de Lyon-Perrache avec les boulangeries Paul).

Gares & Connexions a également pour ambition de dynamiser les commerces des gares dites moyennes ou plus petites pour les ancrer dans la vie locale. La Branche a pour cela développé un nouveau concept commercial à partir d'études



SNCF sur les attentes des voyageurs : créer 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 pourrait également offrir d'autres activités commerciales liées à la vie quotidienne, aux services de proximité ou aux voyages. Le déploiement d'un tel projet concernerait près de 80 gares. Dans cette optique, Gares & Connexions a lancé un appel à intérêts à destination des différents acteurs du marché.

**Des points de vente et animations éphémères, pour rythmer les temps forts de l'année**

Les grands départs en vacances sont un temps fort pour les gares. Pour prodiguer aux voyageurs des services et commerces adaptés à ces périodes, A2C a mis en place une politique de commerces et d'animations temporaires.

- À l'été 2010, 62 gares ont bénéficié de l'animation de nombreux espaces éphémères. 84 points de vente et 5 prestataires commerciaux ont participé à l'opération : kiosques de vente à emporter habillés aux couleurs estivales, cafés éphémères, espaces de vente de produits spéciaux, jeu concours...
- En décembre, plusieurs gares ont fêté Noël, avec entre autres des illuminations en gares de Strasbourg, Tours, Rouen, Paris-Gare de Lyon, Dijon..., mais aussi, dans de nombreuses autres gares : des expositions, des concerts, des spectacles et des chorales, des villages de Noël sur les parvis, des boutiques éphémères sur le thème des sports d'hiver.



**Les services publics et sociaux présents dans les gares**

- En 2011, la gare de Dreux accueillera le Pôle emploi de la ville. Une dizaine de projets similaires sont prévus d'ici 2014.
- Pour la première fois en France, une micro-crèche a ouvert en septembre 2010 en gare de Roanne. Les places ont été attribuées en priorité aux abonnés des Trains Express Régionaux (TER) qui peuvent confier leurs enfants de 6h45 à 19h (horaires prolongés en cas de retard d'un train).
- Le Point Information Médiation Multiservices (PIMMS) a pour mission première de simplifier l'utilisation des services publics, de délivrer des titres de transport ou des timbres, jusqu'à expliquer une facture EDF, remplir un dossier d'inscription, régler un litige, ou encore aider à gérer son budget familial. Les PIMMS sont présents dans les quartiers sensibles, en zone rurale ou en gare. Il existe aujourd'hui 14 projets de PIMMS en gares actives ou désaffectées pour renforcer la présence humaine et créer un lieu de vie au cœur du territoire.

**Des professionnels de la santé dans les gares**

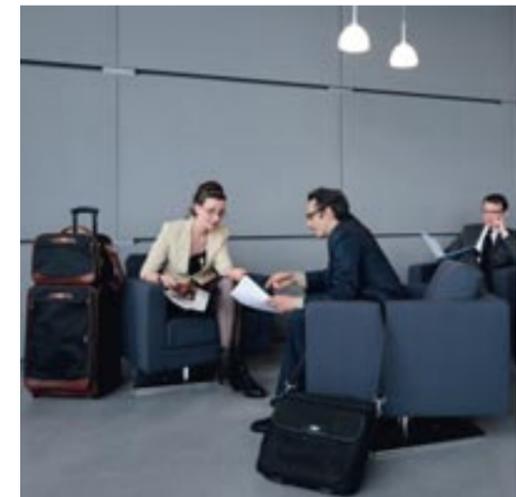
Gares & Connexions a lancé un appel à projets en direction des professions médicales. Objectif : développer dans les gares des activités de santé, telles que les soins médicaux généralistes et spécialisés, les analyses médicales, les soins infirmiers et dentaires ou encore les activités paramédicales.

« DES CRÈCHES, DES MÉDECINS, DES ANTENNES PÔLE EMPLOI OU ENCORE DES POINTS INFORMATION, MÉDIATION, MULTISERVICES ... LES SERVICES PUBLICS EN GARE SONT PROMIS À UN BEL AVENIR »

Publié dans la presse médicale professionnelle (notamment dans « Le Quotidien du Médecin », « Le Moniteur des pharmacies »...), cet appel vise à susciter l'intérêt de ces professionnels pour des implantations en gare. Plusieurs projets sont aujourd'hui à l'étude (comme un centre de santé à Lyon-Part Dieu et Lille-Flandres) ou en cours de réalisation (un cabinet médical à Héricy en Île-de-France et un laboratoire d'analyses médicales à Paris-Nord et Marseille).

**Des espaces de travail dans les gares**

Dans la même optique que l'appel à projets « Santé », Gares & Connexions a lancé un appel à intérêts auprès de tous les professionnels de l'hébergement d'entreprises. Le but : développer en gare des centres d'activités à l'image de celui de Paris-Gare de Lyon.



**De la culture en gare**

Gares & Connexions s'est associée à de nombreux événements culturels en 2010 dans toute la France. Pour exemples emblématiques :

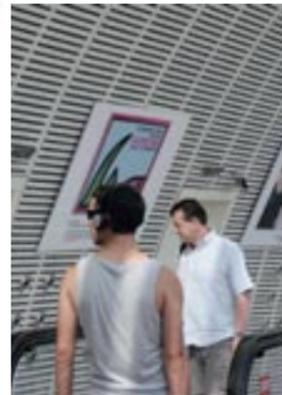
- En partenariat avec les Rencontres de la Photographie à Arles, la Branche a exposé, du mois de juillet au mois de septembre 2010, des tirages photos extraits de la manifestation dans les gares de Paris-Gare de Lyon, Avignon TGV, Nîmes, Montpellier, Marseille Saint-Charles et Arles.
- En mars 2010, la gare de Lyon-Perrache a accueilli l'exposition de l'artiste contemporain Ben : « De quoi avez-vous peur ? ».



- De juin à septembre 2010, la gare Bordeaux Saint-Jean s'est associée à « La Cow Parade », une exposition urbaine de vaches « grandeur nature » dans toute la ville.
- Le 13 septembre 2010 en gare de Marseille Saint-Charles, une centaine de personnes ont dansé dans le hall de la gare sur un mix musical lors d'une Flash Mob réalisée par le festival Marsatac.



La « Russie vue du train » sur les grilles de la gare de l'Est



L'exposition des rencontres photographiques d'Arles en gare d'Avignon

« ARTS & CONNEXIONS, QUAND LA CULTURE INVESTIT LA GARE »

## « BUS, TRAM, VOITURE ÉLECTRIQUE, MÉTRO, TAXI, VÉLO ET MÊME VÉLO-TAXI... LA GARE DEVIENT MULTIMODALE »

**Des missions d'accueil en gare**

Les modes de transports urbains et périurbains connaissent un essor considérable ; la gare, en tant que porte d'entrée de la ville, devient une véritable plateforme d'échanges.

Pour cela, Gares & Connexions fait évoluer les missions d'accueil vers davantage d'informations portant sur l'intermodalité et sur la ville.

- À Toulouse, le Point Information multimodal et touristique permet aux voyageurs, depuis septembre 2010, de se renseigner auprès d'agents SNCF formés par l'Office de tourisme sur les principaux sites de la ville et les événements qui s'y déroulent.
- Autre exemple à Marseille, où l'Office du tourisme est directement présent en gare, à la bulle Accueil.

**Une prise en charge améliorée pour les taxis**

À la gare de Paris-Nord, une plateforme taxis a été aménagée en juin 2010 pour permettre jusqu'à sept prises en charge simultanées favorisant ainsi la décongestion des files d'attente.

**Une politique active en faveur du vélo**

Inauguré en septembre dernier, le garage à vélos de la gare de Lille-Flandres de 550 places est équipé de panneaux d'affichage renseignant les cyclistes sur les horaires de leur train. Assurés à parité par Gares & Connexions et Lille Métropole Communauté urbaine, les travaux ont duré quatre mois et coûté 900 000 euros.



Le parvis de la gare de Bordeaux

D'autres réalisations similaires existent dans les grands centres comme Toulouse, Bordeaux, Paris-Gare de Lyon et Dijon, mais aussi dans le périurbain. Au total, ce sont aujourd'hui plus de 25 000 places de vélos qui sont disponibles dans les gares.

**Vélotac&cie**

Un service de vélos taxis assurant la navette entre les gares de Paris-Bercy, Paris-Austerlitz et Paris-Gare de Lyon a été testé pendant l'été 2010.

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

Gares & Connexions et EFFIA ont lancé un nouveau service voiturier dans les gares de Paris-Montparnasse (courant juin 2010) et de Paris-Gare de Lyon (octobre 2010). Objectif : améliorer la disponibilité des places de stationnement et optimiser la gestion des flux de voitures au sein de parkings très fréquentés.

À son arrivée au parking, le client intéressé confie son véhicule à un voiturier qui se charge de trouver une place et de conserver les clefs. Au retour du propriétaire, la voiture est avancée au plus près de la sortie. Ainsi, plus besoin de trouver une place ou de rechercher son véhicule dans un parking rempli.

**La perspective de la voiture électrique**

Gares & Connexions a anticipé le développement à venir de la voiture électrique en équipant 50 de ses parkings de lieux de recharge. Différents tests d'infrastructures de recharge (échange de batteries, recharge rapide...) ont également eu lieu en 2010. À Paris notamment, Gares & Connexions a proposé à la Mairie d'accueillir le nouveau service Autolib dans les parkings de ses gares.

### 📺💡🗣️ Gestion de plateforme

#### Mise en place expérimentale de bornes d'appel pour l'accueil des personnes handicapées ou à mobilité réduite

Il s'agit d'un nouvel équipement caractérisé par sa modernité et son accessibilité. Les personnes non-voyantes ont accès à l'information grâce à une télécommande spécifique, les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ayant quant à elles accès à la borne en fauteuil roulant.

Cette borne permet un contact visuel et sonore entre le voyageur et l'agent d'accueil implanté à distance, mais aussi la diffusion de messages écrits et de plans grâce à l'écran situé devant le voyageur. Trois entrées de la gare Paris-Est disposent aujourd'hui de ce service.



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

Pendant les travaux de Paris-Saint-Lazare, il est nécessaire d'informer efficacement les clients mal et non-voyants sur les nouveaux cheminements en gare, la localisation des services essentiels de la gare et les itinéraires d'accès aux lignes de bus et de métro.

Un plan « en matière souple » est pour cela distribué au point d'accueil de la gare. Il comporte des informations en braille et en relief pour les personnes non-voyantes, et des informations contrastées pour les personnes malvoyantes. Les commentaires des utilisateurs permettront de savoir s'il convient d'étendre cette initiative.



## « AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE ET ASSURER LA SÉCURITÉ DES VOYAGEURS : DEUX AXES MAJEURS POUR GARES & CONNEXIONS »

#### La vidéoprotection : aide à l'exploitation de la gare

Pour la tranquillité des voyageurs et des agents, tout comme pour la bonne gestion des équipements en gare, la vidéoprotection vient compléter les autres moyens mis en œuvre dans le cadre d'un dispositif plus large : présence humaine, formation, éclairage... À travers son programme d'équipement vidéo, SNCF a doté en 2010 près de 340 gares, dont 206 en Île-de-France (5 200 caméras) et un peu plus de 130 en province (1 800 caméras).

#### Sécurité Incendie

En 2010, les acteurs et les outils opérationnels se sont professionnalisés et adaptés au périmètre de la Branche :

- Déploiement opérationnel de l'outil informatique SIEGE permettant d'assurer un suivi opérationnel des actions engagées : traitement des avis des commissions de sécurité, traçabilité sur l'ensemble des plans d'actions, reporting synthétique sur le résultat des obligations réglementaires de Gares & Connexions.
- Mise en place de rendez-vous trimestriels avec les acteurs de la Sécurité Incendie afin d'assurer la cohérence du déploiement de la politique de Gares & Connexions et des plans de formation.
- Lancement d'une démarche d'amélioration entre les services de l'Inspection Générale Sécurité Incendie (IGSI) de SNCF et Gares & Connexions.

# LA POLITIQUE DE RÉNOVATION ET DE DÉVELOPPEMENT DES SITES GARES

En 2010, Gares & Connexions a poursuivi sa politique d'investissements (en progression sensible par rapport à 2009) dans les projets de développement des gares. Parmi ceux les plus notables au regard des fondamentaux du service :

- Les 11 gares du Rhin-Rhône, Lyon-Part-Dieu et Paris-Gare de Lyon dans la perspective de la mise en service du TGV Rhin-Rhône.
- La réalisation d'aménagements avec de nouveaux espaces intégrant l'accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) dans une vingtaine de gares en Île-de-France (Les Boullereaux-Champigny, Le Chesnay-Gagny, Melun, Fontainebleau, Brétigny, Issy, Sevran-Livry, Villepinte...).
- Le suivi des études de conception sur les grands pôles multimodaux de Bordeaux, Nice, Cannes, Rennes, Versailles Chantiers, Montpellier, Lyon-Part Dieu...

La création de la Branche a permis de **regrouper les équipes de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre au sein d'équipes projets réactives et disposant d'une feuille de route commune sous l'autorité d'un directeur de projet.**

Ce « mode projet » permet de **confier au directeur de projet une responsabilité globale, de la phase d'émergence à la mise en exploitation, en passant par les phases conception et réalisation.**

- Le directeur de projet anime fonctionnellement une équipe réunissant les différentes compétences et métiers nécessaires à la production du projet (responsables du montage des projets dans la phase amont, responsables de la gestion et conduite des projets d'une part, et de leur conception / réalisation (partie maîtrise d'œuvre) d'autre part).
- Il intègre aussi, tout au long du processus de mise au point du projet, les autres acteurs des gares (exploitants, mainteneurs, commercialisateurs...), mais aussi les partenaires publics (collectivités locales...) et privés (opérateurs commerciaux...).
- Le directeur de projet est responsabilisé sur des objectifs de coût, qualité, et délais, mensuellement suivis dans le cadre d'un processus et d'outils de reporting élaborés et pilotés par la direction du Développement.

La spécificité de cette organisation est renforcée par le fait que Gares & Connexions s'appuie sur sa filiale AREP pour les missions d'assistance à maîtrise d'œuvre (production d'études techniques et graphiques). Par ailleurs, Gares & Connexions fait régulièrement appel à des bureaux d'études externes spécialisés pour des études techniques nécessitant des compétences particulières.

Cette organisation permet de **répondre rapidement et en souplesse aux besoins exprimés par les exploitants pour satisfaire les demandes clients tout en maîtrisant les coûts d'investissements.**

Ce dispositif de pilotage des projets a fait l'objet d'une consolidation au cours de l'année 2010 et un processus détaillé du « mode projet » a été établi, après un diagnostic des points forts et faibles sur un ensemble de projets représentatifs. La démarche conduite avec un consultant externe a confirmé l'intérêt de ce mode d'organisation en termes de contrôle de coût qualité et délais des projets menés dans des sites exploités.

## PARMI LES RÉALISATIONS LES PLUS EMBLÉMATIQUES DE 2010



### Nouvelle gare d'Achères Ville

#### Date de réalisation :

Inauguration le 26 mai 2010

#### Nombre de voyageurs :

3 millions de voyageurs / an

**Enjeu :** Concevoir la 1<sup>ère</sup> gare Haute Qualité Environnementale (HQE)

Située dans le département des Yvelines, la nouvelle gare d'Achères est la première gare française à avoir bénéficié d'une approche « Haute Qualité Environnementale » (HQE), tout comme il s'agit aussi de la première « gare solaire » de France. Cette gare, qui accueillera 6 000 personnes par jour, a nécessité un budget total de 3,2 millions d'euros, apportés à 57 % par le Conseil Régional, 40 % par SNCF et 3 % par Réseau Ferré de France (RFF).

Les panneaux solaires de la gare d'Achères



### Gare de Bellegarde-sur-Valserine

#### Date de réalisation :

Inauguration le 21 mai 2010

#### Nombre de voyageurs :

1 million de voyageurs / an

**Enjeu :** Créer un pôle multimodal

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 connexions entre les différents modes de transport.

Au programme : la création d'une gare routière de huit emplacements pour les bus et les cars, de 240 places de stationnement courte et longue durée et d'une zone de dépose pour les taxis et les véhicules particuliers ; mais aussi la construction d'un bâtiment de plain-pied, accessible à tous depuis le parvis de la gare routière.



Le dôme bioclimatique de la gare de Bellegarde-sur-Valserine



### Pôle d'échanges multimodal de La Baule

#### Date de réalisation :

Inauguration le 14 septembre 2010

#### Nombre de voyageurs :

420 000 voyageurs / an

**Enjeu :** Faire de la gare le cœur intermodal de la ville

Le pôle d'échanges multimodal de La Baule Escoublac s'inscrit dans un projet global de valorisation du quartier de la gare et des transports urbains.

Il répond à 3 objectifs majeurs :

- améliorer le confort et les services proposés aux clients ;
- renforcer l'ouverture de la gare sur la ville, accessibilité et fluidité des déplacements ;
- favoriser pleinement les échanges entre les différents modes de transport.

Aboutissement d'une réflexion d'une dizaine d'années, ce projet, d'un montant total de 11 millions d'euros, est le fruit d'un partenariat exemplaire entre toutes les collectivités locales, départementales et régionales, le Syndicat Mixte des Transports, l'État, RFF et SNCF.

La convention d'exploitation du pôle d'échanges est en cours de négociation avec les partenaires.

Parmi les aménagements majeurs de ce pôle d'échanges :

- L'offre de stationnement (dont les loueurs) a profité de la création d'un nouvel accès gare en face du Bâtiment Voyageurs, tandis que les espaces de côtés ont été majoritairement réservés aux transports en commun et aux modes doux.
- Le Bâtiment Voyageurs a été modernisé, embelli et réaménagé avec une ouverture directe sur la gare routière et un parvis dédié aux piétons (maîtrise d'œuvre conjointe de l'AREP, l'ABE et l'ASTI de Nantes).
- L'ensemble des services en gare a été déployé (Information voyageurs multimodale, attente, mobilier, commerces, espaces de vente des transporteurs).
- L'accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) est garantie via Mobigare.
- Un accès direct entre la ville, le Bâtiment Voyageurs et la gare routière a été créé.



### Gare de Nîmes

#### Date de réalisation :

Inauguration le 17 septembre 2010

#### Nombre de voyageurs :

3,2 millions de voyageurs / an

**Enjeu :** Restaurer le patrimoine de la gare

Figurant parmi les plus anciennes de France, la gare de Nîmes appartient, avec son architecture symbole de l'identité territoriale, au patrimoine historique de la ville.

L'ensemble des transformations engagées depuis 2001 lui a permis de retrouver toute sa splendeur : un premier viaduc ouvert, une gare monumentale d'architecture classique, un deuxième viaduc juxtaposé et la création d'un pôle d'échanges relié au centre ville étendu. Mais aussi des éléments plus



« pittoresques » comme la transparence de la façade qui laisse entrevoir les quais et les trains, l'élégance des arches du viaduc, ou encore la Tour Magne en arrière plan.

Tous ces travaux ont été rendus possibles par un partenariat exemplaire avec les collectivités locales (Conseil Régional, Conseil Général du Gard, la ville de Nîmes) inscrit dans un financement du Contrat de plan État / Région.

Inaugurée le 17 septembre 2010, la gare de Nîmes constitue aujourd'hui un véritable pôle d'échanges favorisant l'interconnexion avec les transports collectifs et les modes doux. Reliée à un centre ville étendu, elle améliore le confort et les services proposés aux clients dans la gare.



### Pôle d'échanges de Vesoul

#### Date de réalisation :

Mise en service en juin 2011

#### Nombre de voyageurs :

400 000 voyageurs / an

**Enjeu :** Améliorer l'intermodalité

En partenariat avec les collectivités, l'accessibilité des quais de la gare de Vesoul depuis ceux de la gare routière et les zones de stationnement a été améliorée. Cette démarche volontariste montre l'engagement de SNCF

dans la transformation du site. Ce dernier va d'ailleurs connaître une deuxième phase en 2011, avec le développement du système d'Information voyageurs comme élément compris au projet global, et la mise en place d'un dispositif de vente intermodal installant le délégataire des transports urbains et SNCF dans le Bâtiment Voyageurs reconfiguré dans le cadre du TGV Rhin-Rhône.



### Gare de Dijon Ville

#### Date de réalisation :

Mise en service en mars 2012

#### Nombre de voyageurs :

9,6 millions voyageurs / an

**Enjeu :** Améliorer l'intermodalité

L'offre Vélos de la gare de Dijon Ville a pu être complétée en 2010 d'un nouveau service : en plus des arceaux en libre-service, des bornes Velodi et de l'espace pour les vélos des personnels travaillant sur le site, la gare offre à présent un local sécurisé dans lequel le petit entretien des vélos est possible. Dès 2011, il permettra également la location longue durée de vélos en complément de celle offerte dans la vélostation.

« ACCESSIBILITÉ, MULTIMODALITÉ, COMMERCES, HAUTE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE, RESTAURATION DU PATRIMOINE : AUTANT D'AXES DE DÉVELOPPEMENT EN GARE »



## LES GRANDS PROJETS EN COURS



### Gare de Perpignan

**Date de réalisation :**  
2008 - 2012  
**Nombre de voyageurs :**  
1,6 million de voyageurs / an  
**Enjeu :** Réaménager la gare

Engagée dans un important projet de réaménagement débuté en 2008, la rénovation de la gare Perpignan a connu une étape décisive le 17 janvier 2011 : l'ouverture d'un véritable pôle d'échanges multimodal au cœur du centre d'affaires Metrovacesa. Assurant le lien entre la ville et ses différents modes de transport, ce pôle concentre un nouveau Bâtiment Voyageurs, une gare routière et un parking souterrain sur quatre niveaux.

Le projet s'achèvera fin 2012 par la rénovation du hall de la gare, l'aménagement des espaces publics au rez-de-chaussée, la restauration du bâtiment historique et la création d'une ombrière sur la façade principale. Grâce à ces travaux, la gare de Perpignan s'affirme comme un centre de services liés à la mobilité et aux activités commerciales avec :

- une offre multiple de modes de transport, rapide et facile d'accès ;
- des commerces de proximité pour faciliter la vie quotidienne.



### Gare de Paris-Gare de Lyon

**Date de réalisation :**  
2010 - 2013  
**Nombre de voyageurs :**  
92 millions de voyageurs / an (avec la gare Paris-Bercy)  
**Enjeu :** Agrandir la gare pour faire face à l'augmentation du nombre de voyageurs

Accueillant aujourd'hui 86,2 millions de voyageurs par an (avec la gare de Paris-Bercy), Paris-Gare de Lyon est engagé dans un chantier d'envergure. D'importants travaux de modernisation ont commencé au 1<sup>er</sup> semestre 2010, et s'achèveront fin 2011 pour donner à la gare un nouveau visage.

Deux nouvelles halles vont être construites ; la plateforme principale va être agrandie et un nouveau pavillon translucide rassemblera des commerces, des services ainsi qu'une mezzanine où les passagers pourront attendre leur train au-dessus du flux de voyageurs. En outre, de nouvelles circulations verticales entre les différents niveaux de la gare seront créées pour faciliter les déplacements dans la gare (rampes, escaliers fixes et mécaniques...).

« LE NOMBRE DE VOYAGEURS GRANDES LIGNES À PARIS-GARE DE LYON DEVRAIT PASSER DE 35 MILLIONS PAR AN AUJOURD'HUI À 45 MILLIONS EN 2020 »

« LA GARE PARIS-SAINT-LAZARE, 3<sup>ÈME</sup> D'EUROPE EN TERMES DE TRAFIC AVEC 91 MILLIONS DE VOYAGEURS PAR AN, OUVRIRA 10 000 M<sup>2</sup> DE COMMERCES EN 2012 »

Ainsi agrandie et rénovée, la gare offrira un ensemble de 50 commerces (restaurants, cafés, pharmacie, librairies...). Elle sera en mesure de faire face à l'augmentation du nombre de voyageurs, 45 millions de voyageurs Grandes Lignes étant attendus en 2020 contre 35 millions par an aujourd'hui.



### Gare de Paris-Saint-Lazare

**Date de réalisation :**  
2009 - 2012  
**Nombre de voyageurs :**  
91 millions de voyageurs / an  
**Enjeu :** Ouvrir la gare sur la ville

Troisième gare d'Europe en termes de fréquentation, avec 91 millions de voyageurs par an, Paris-Saint-Lazare a engagé en 2009 la troisième phase de travaux intitulée : « Projet Cœur Saint-Lazare ». Son but : préserver le patrimoine avec la création de près de 10 000 m<sup>2</sup> de commerces sous la Salle des Pas Perdus de la gare. À partir de 2012, la rénovation du parvis et l'aménagement d'un espace intermodal ouvriront encore davantage la gare sur la ville et mettront un point final au projet.



Gare de Paris-Saint-Lazare



### Gare de Lyon-Part Dieu

**Date de réalisation :**  
2009 - 2020  
**Nombre de voyageurs :**  
24 millions de voyageurs / an  
**Enjeu :** Désaturer la gare

La gare actuelle, conçue pour recevoir 35 000 voyageurs quotidiens, accueille 100 000 voyageurs jours avec des pointes à 130 000 voyageurs. Face au double problème de saturation de la gare (salle d'échanges et quais), une réflexion de l'ensemble des acteurs a été engagée et a débouché sur deux approches différentes, mais complémentaires :

- la désaturation de la gare à court terme (travaux engagés en 2010) ;
- la désaturation à long terme, avec une extension de la gare existante en relation avec la ville et les réseaux de transport existants.



### Gare d'Amiens

**Date de réalisation :**  
2009 - 2011  
**Nombre de voyageurs :**  
4,8 millions de voyageurs / an  
**Enjeu :** Moderniser la gare

Dans le cadre d'une convention avec les collectivités locales et en parallèle à une restructuration du quartier adjacent de la ville, un projet de modernisation de la gare d'Amiens a été lancé avec une ouverture du Bâtiment Voyageurs au niveau quai pour le public. Une première phase de travaux s'est déroulée de 2008 à 2009. Une deuxième phase est en cours jusqu'à mi-mai 2011.



### Gare de Tours

**Date de réalisation :**  
2009 - 2012  
**Nombre de voyageurs :**  
4,4 millions de voyageurs / an  
**Enjeu :** Désaturer la gare

Afin de favoriser l'intermodalité tramway-train, Gares & Connexions et le Syndicat des Transports de l'Agglomération de Tours (SITCAT) se sont associés en septembre 2009 pour étudier la réalisation d'un percement de l'aile ouest du Bâtiment Voyageurs de Tours entre la station tramway et la gare ferroviaire. La gare de Tours (4,3 millions de voyageurs en 2009) n'est pas seulement une gare multimodale, mais un lieu de passage urbain fréquenté par de nombreux résidents ou salariés du quartier. Le SITCAT et SNCF se sont par ailleurs engagés, en septembre 2009, dans un protocole visant à transformer la gare actuelle en véritable pôle d'échanges multimodal et pôle de centralité urbaine. La ville, le département et la région sont associés à ces réflexions. Une étude de faisabilité a été réalisée en 2010.



### Gare de Besançon Franche-Comté TGV

**Date de réalisation :**  
2009 - 2011  
**Nombre de voyageurs :**  
1,1 million de voyageurs / an  
**Enjeu :** Devenir un emblème du développement durable pour accueillir la nouvelle ligne TGV Rhin-Rhône

Conçue pour accueillir le TGV Rhin-Rhône à partir de décembre 2011, la gare de Besançon Franche-Comté TGV a débuté ses travaux de construction le 30 avril 2009. Objectif : devenir une référence en Europe en matière de développement durable. L'autre enjeu de la gare sera de faciliter l'intermodalité. 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 7 000 m<sup>2</sup>, réduiront les temps de transition entre les différents modes de transport. 1,1 million de voyageurs sont attendus chaque année.



### Gare de Belfort-Montbéliard TGV

**Date de réalisation :**  
2009 - 2011  
**Nombre de voyageurs :**  
1,1 million de voyageurs / an  
**Enjeu :** Devenir un emblème de l'éco-mobilité pour accueillir la nouvelle ligne TGV Rhin-Rhône

Débutés le 15 octobre 2009, les travaux ont pour but de faire de la gare de Belfort-Montbéliard 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 Ligne Grande Vitesse Rhin-Rhône.



Gare de Belfort-Montbéliard TGV

Enfin, **hors Île-de-France**, des études sont en cours sur les sites de Montpellier, Rennes, Bordeaux, Toulouse, Grenoble, Cannes, Nice et Lille.

En **Île-de-France**, les principaux projets s'inscrivent dans le prolongement des extensions de lignes prévues (Tangentielle Légère Nord, RER E) et bien sûr dans la perspective du réseau de transport public du Grand Paris.



# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Gares & Connexions s'est résolument engagée dans une démarche d'éco-conception des gares et des pôles d'échanges multimodaux afin d'en maîtriser les impacts environnementaux.

Quatre grands axes sont privilégiés :

1

La **qualité de l'insertion** : à l'échelle urbaine, celle du pôle d'échanges avec la mise en place d'une accessibilité optimale de tous les transports à la gare et une organisation performante des flux et des échanges ; à l'échelle du bâtiment, avec la prise en compte du contexte local (histoire, géographie, matériaux) dans la conception pour favoriser une intégration harmonieuse de la gare dans son environnement proche.

3

Le **bien-être** des occupants avec la maîtrise des différents aspects du confort : visuel, acoustique, hygrothermique.

2

Les **économies d'énergie et la maîtrise des charges d'exploitation**, en intégrant de manière systématique des dispositions et des dispositifs qui favorisent : la sobriété énergétique du bâtiment (l'architecture « bioclimatique ») ; l'efficacité énergétique dans le choix des équipements ; le recours aux énergies renouvelables quand il y a un intérêt contextuel.

4

Les **chantiers à faible impact environnemental**, avec l'optimisation de la gestion des déchets de chantiers, la réduction des nuisances et des pollutions.

**Cette démarche s'inscrit dans la politique de développement durable de SNCF.**

Elle mobilise l'ensemble des acteurs de la gare éco-conçue (financeurs, exploitants, concepteurs, mainteneurs), afin qu'ils puissent ensemble en définir le cahier des charges, puis en orienter et valider les dispositions fonctionnelles, techniques et architecturales.



## LES RÉALISATIONS MAJEURES EN 2010

La démarche d'éco-conception des gares s'est concrétisée en 2010 avec la réalisation des gares de Bellegarde-sur-Valserine, Achères Ville, Besançon TGV et Belfort-Montbéliard TGV.

La **gare de Bellegarde-sur-Valserine** a permis de prendre en compte la dimension éco-durable du projet dès les premières orientations de la conception sous l'impulsion conjointe de SNCF et de ses partenaires. L'approche bioclimatique a ainsi fait l'objet de réflexions approfondies afin de proposer les solutions les plus économes possibles en énergie non-renouvelable, pour le confort des voyageurs et des exploitants. Un dôme fait de coussins gonflables en matériau translucide capte en hiver toute l'énergie solaire disponible et la réutilise pour chauffer le hall ; en été, l'air réchauffé est évacué au sommet du dôme favorisant un effet de tirage thermique qui rafraîchit la température. Enfin, des puits canadiens et des capteurs solaires complètent le dispositif.



« LA NOUVELLE GARE D'ACHÈRES CONSOMME 64 % D'ÉNERGIE DE MOINS QUE L'ANCIENNE »

Dans la **gare d'Achères**, les nombreux dispositifs et matériaux innovants mis en place (panneaux solaires, membrane photovoltaïque, vitrages à isolation renforcée, pompe à chaleur, détecteurs de mouvement, conduits de lumière, toiture végétalisée, récupération des eaux de pluie, urinoirs sans eau...) ont autorisé d'importants progrès environnementaux. La nouvelle gare d'Achères consomme 64 % d'énergie de moins que l'ancienne, abaisse de 84 % l'émission de gaz à effet de serre, produit l'équivalent de 25 % de l'énergie qu'elle consomme et réduit sa consommation d'eau de 59 %. Son toit photovoltaïque en fait la première « gare solaire » de France.

« AU FINAL, PRÈS DE 75 % DES CONSOMMATIONS CONVENTIONNELLES EN ÉNERGIE PRIMAIRE DE LA GARE DE BESANÇON SERONT ISSUES DE SOURCES RENOUVELABLES »

Les deux nouvelles gares du TGV Rhin-Rhône, Besançon Franche-Comté TGV et Belfort Montbéliard TGV, seront mises en exploitation fin 2011 avec le label Haute Qualité Environnementale (HQE). À Besançon, le toit de la gare est végétalisé pour limiter le ruissellement des eaux de pluie, et le bâtiment s'insère dans la déclivité du terrain pour le prolonger harmonieusement. Au final, près de 75 % des consommations conventionnelles en énergie primaire de la gare de Besançon seront issues de sources renouvelables. À Belfort, la gare est chauffée par géothermie grâce à 35 sondes s'enfonçant à 100 mètres dans le sol. Les deux sites comptent 300 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques et des stations solaires pour l'eau chaude sanitaire.

À noter que la gare de Besançon Franche-Comté TGV, en plus d'être HQE, est également classée BBC Effinergie (c'est-à-dire « Bâtiment Basse Consommation »), la norme qui sera exigée pour toutes les nouvelles constructions.







## UN SYSTÈME DE GOUVERNANCE STRUCTURÉ

Avec ses partenaires et interlocuteurs, Gares & Connexions contribue à un **système de gouvernance associant les acteurs et les clients à la réflexion sur l'évolution des gares.**

À titre de préfiguration, **plusieurs instances ont été mises en place en 2010 pour structurer ce système de gouvernance :**

- **le comité stratégique régional transporteurs** rassemble les transporteurs ferroviaires pour l'ensemble des gares d'une région. 20 comités de ce type se sont tenus entre mai et juillet 2010 ; ils ont permis de recueillir, pour chaque niveau tarifaire de gares, l'avis des participants sur :
  - le bilan de l'année écoulée ;
  - les projets d'évolution de services et d'investissements et leurs impacts tarifaires (vision moyen terme à cinq ans) ;
  - le niveau du tarif 2012.
- **6 comités stratégiques de site** se sont tenus avec les transporteurs entre mai et juin 2010, pour les gares majeures multi-transporteurs d'Ile-de-France.
- **des comités de pilotage de site**, associant les Autorités Organisatrices Régionales, réunissent l'ensemble des partenaires financeurs, pour les gares faisant l'objet d'un projet de site.

En 2011, ces comités seront ouverts aux Entreprises Ferroviaires nouvelles entrantes.

Les modalités futures de gouvernance ont également été discutées au 2<sup>ème</sup> semestre 2010 avec l'Association des Régions de France et l'Union des Transports Publics, notamment dans le cadre de la préparation du décret gares. Elles se poursuivent au 1<sup>er</sup> semestre 2011.

## LE PROTOCOLE DE COOPÉRATION ENTRE GARES & CONNEXIONS ET RÉSEAU FERRÉ DE FRANCE (RFF)

Dans un contexte en pleine évolution, **RFF en tant que Gestionnaire d'Infrastructures (GI) et Gares & Connexions en tant que Gestionnaire d'Infrastructures de Services (GIS) ont affirmé, en juillet 2010, leur volonté de travailler de concert.** Selon leurs missions respectives, les deux partenaires s'engagent à favoriser l'expansion du transport ferroviaire de voyageurs et à s'inscrire pleinement dans la démarche du Grenelle de l'environnement.

### 1<sup>er</sup> objectif : le service aux voyageurs en gare

Ce protocole vise à garantir la continuité de la qualité de service pour le voyageur entre la montée/descente du train et son arrivée/départ de la gare. Les deux partenaires conviennent de coopérer au mieux afin que soit définie une politique unique de services portée par Gares & Connexions : qualité d'information des voyageurs, nettoyage et confort, fluidité et simplicité des déplacements dans la gare, accessibilité pour les Personnes à Mobilité Réduite, commerces, sûreté.



## « OBJET COMPLEXE, LA GARE RELIE LE RÉSEAU FERRÉ, LES AUTRES MODES DE TRANSPORT ET LE TERRITOIRE URBAIN »

### 2<sup>ème</sup> objectif : le service aux Entreprises Ferroviaires

Le deuxième axe du partenariat porte sur la nécessité d'une **cohérence permanente entre la gestion de la circulation des trains (Réseau Ferré de France) et les services proposés en gares (Gares & Connexions).** Toutes les Entreprises Ferroviaires doivent être assurées de cette cohérence depuis les premières demandes de circulation sur le réseau jusqu'à la gestion quotidienne de l'activité en gare. Les deux partenaires s'inscrivent dans une démarche commune d'optimisation des ressources et d'amélioration de la qualité des services offerts aux Entreprises Ferroviaires et à leurs voyageurs.

### 3<sup>ème</sup> objectif : coopération pour les projets de gare en réponse aux besoins capacitaires de demain

De nombreux projets de transformation sont prévus pour faire face à la forte augmentation de fréquentation dans les gares. RFF et Gares & Connexions conviennent de coopérer dans l'élaboration de ces projets afin d'en faciliter et d'en accélérer la réalisation. Il s'agit aussi de développer conjointement les méthodes permettant d'agir de concert avec les autres partenaires (collectivités locales, établissements publics locaux,...) pour situer pleinement les gares de demain dans la dynamique économique et territoriale.



## LES SERVICES OFFERTS AUX OPÉRATEURS ROUTIERS DU TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS

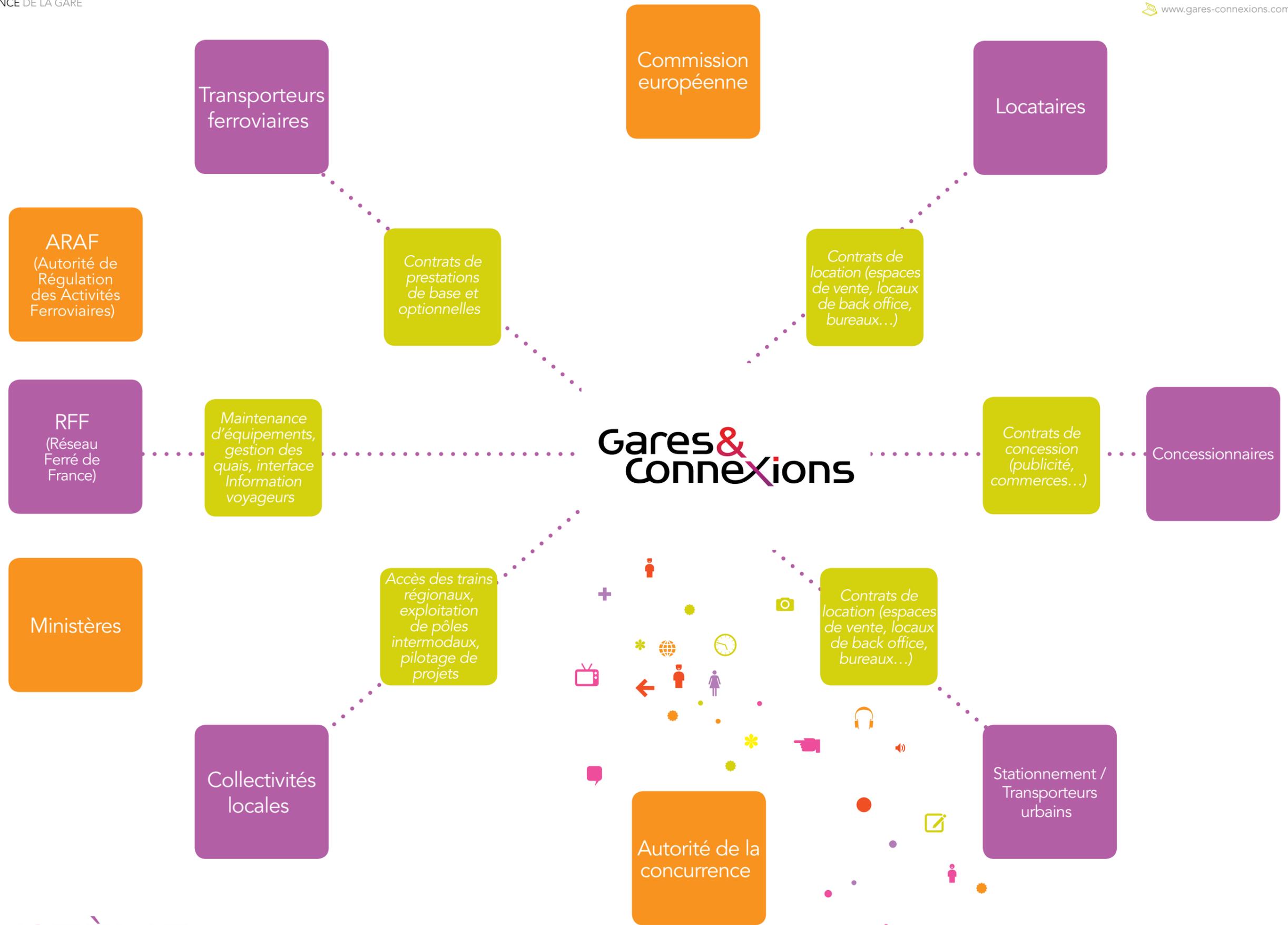
La décision n°10-DCC-02 du 12 janvier 2010 de l'Autorité de la concurrence a posé les principes d'un accès non discriminatoire de l'ensemble des transporteurs publics urbains et périurbains.

Dans ce cadre, un **catalogue des services a été édité pendant l'été 2010** pour les Autorités Organisatrices de Transports et les opérateurs exploitant des réseaux de transports publics routiers urbains et périurbains.

**Ce catalogue présente les prestations offertes par Gares & Connexions** et les conditions dans lesquelles elles peuvent être réalisées. Trois types de prestations sont fournis par Gares & Connexions :

- l'occupation de locaux et d'espaces en gare ;
- la prestation de diffusion d'information intermodale en gare ;
- l'autorisation d'utiliser du mobilier en gare.

Ce catalogue est publié sur :  
www.gares-connexions.com



# L'ÉCOSYSTÈME DE GARES & CONNEXIONS



# RÉSULTATS FINANCIERS 2010

## ET PERSPECTIVES

1,1 MILLIARD

D'EUROS DE CHIFFRE D'AFFAIRES

266 MILLIONS

D'EUROS D'INVESTISSEMENTS DANS LES GARES EN 2010  
 - DONT 173 MILLIONS ASSURÉS SUR FONDS PROPRES SNCF  
 - ET 93 MILLIONS D'INVESTISSEMENTS DIRECTS DES AUTORITÉS ORGANISATRICES DE TRANSPORTS, AGGLOMÉRATIONS, AUTRES PARTENAIRES, ETC.

## LES RÉSULTATS FINANCIERS 2010

## Compte de résultat consolidé :

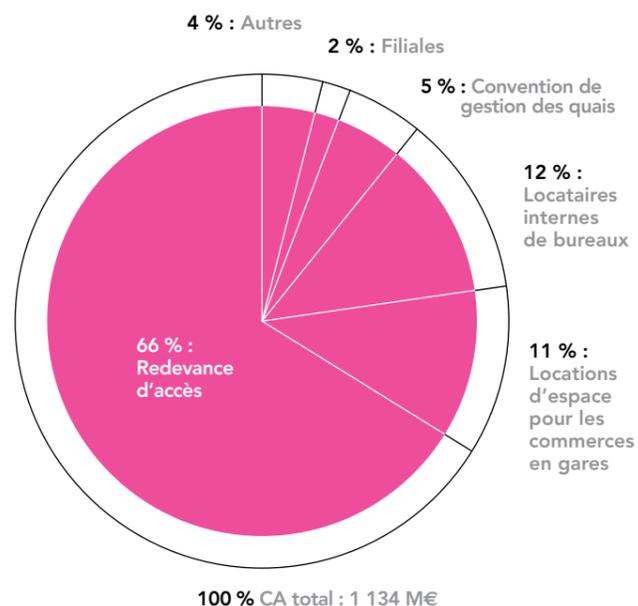
En M€	au 31/12/2010
Chiffre d'affaires	1 134
Marge opérationnelle	175
% CA	15,5 %
<b>Résultat opérationnel courant</b>	<b>76</b>

Pour mémoire, en 2009, les activités de gestionnaire de gare étaient conduites par les branches SNCF Voyages et Proximités.

En 2010, le chiffre d'affaires de Gares & Connexions s'élève à 1 134 millions d'euros, dont 66 % de redevances d'accès aux gares payées par les transporteurs, contrepartie des prestations de base qui, aux termes de la loi, doivent être offertes de façon transparente et non discriminatoire à l'ensemble des Entreprises Ferroviaires (représentant 36,7 millions de départs de trains).

Avec 126 millions d'euros, le chiffre d'affaires des commerces en gare est stable par rapport à 2009 car le début de l'année 2010 a encore été marqué par les effets de la crise économique ressentie depuis 2009.

## Répartition du chiffre d'affaires 2010



## Bilan consolidé simplifié :

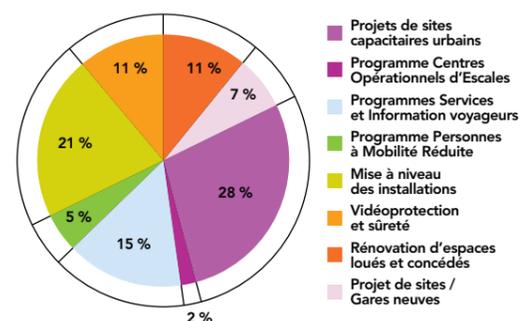
En M€	au 31/12/2010
Immobilisations incorporelles	8
Immobilisations corporelles nettes *	1 566
Impôts différés nets	1
BFR	(37)
Provisions	(21)
<b>Actif économique net</b>	<b>1 517</b>
Capitaux propres Groupe	712
Intérêts minoritaires	1
Endettement financier net	804
<b>Total capitaux permanents</b>	<b>1 517</b>
Dette nette / marge opérationnelle**	4,8

\* Hors investissements pris en charge par les Autorités Organisatrices de Transports, les agglomérations ou par des tiers.  
\*\* Avec retraitements portés par les agences de notations.

## LES PROGRAMMES D'INVESTISSEMENTS

En 2010, les investissements en gare ont représenté 266 millions d'euros au total, dont 173 millions assurés sur fonds propres SNCF. Gares & Connexions a porté dans ses comptes 153 sur 266 millions (dont 120 millions d'euros en fonds propres). En complément, la branche Proximités a poursuivi à titre transitoire les programmes initiés avant la création de la branche Gares & Connexions pour un montant de 113 millions d'euros, dont 53 millions d'euros en fonds propres. Les projets gares ont par ailleurs bénéficié à hauteur de 35 % (soit 93 millions d'euros) d'investissements financés directement par les Autorités Organisatrices de Transports, agglomérations, partenaires, etc.

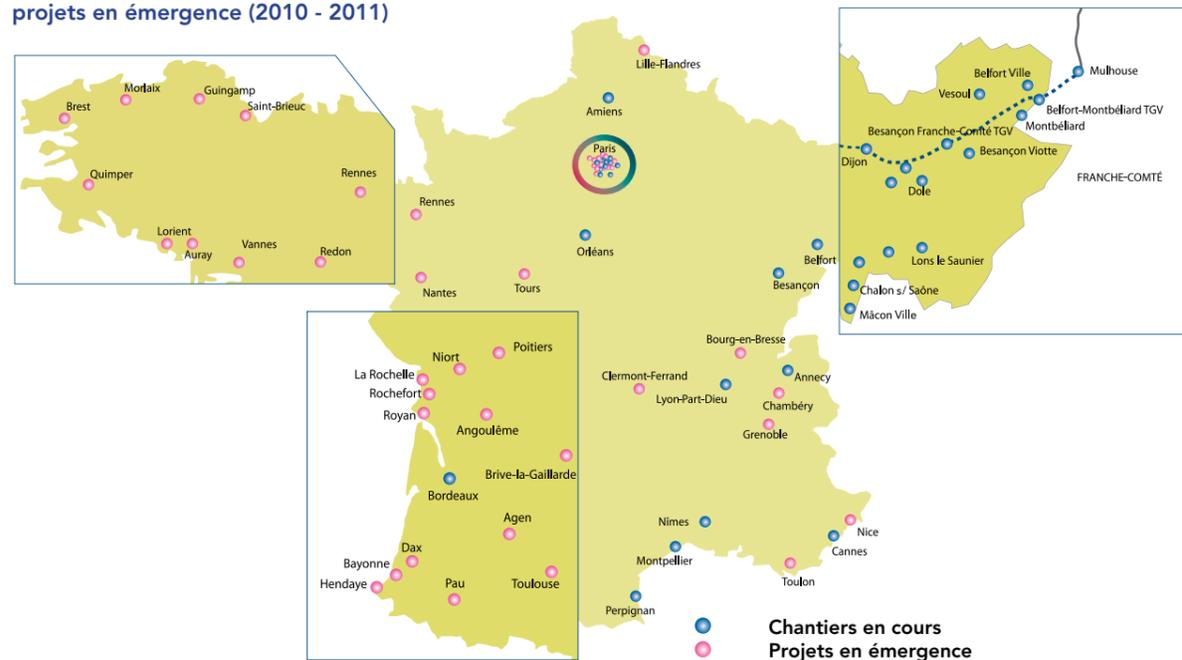
## Détails des investissements par programme



## Investissements Gares &amp; Connexions par gare (supérieurs à 1 M€)

GARES	Dépenses tous fonds 2010 (M€)	Descriptif
PARIS-GARE DE LYON	23,9	Rénovation du site.
BORDEAUX ST-JEAN	8,9	Rénovation du site. Travaux de vidéoprotection.
PARIS-NORD	8,8	Restauration des façades.
PARIS-ST-LAZARE	7,8	Rénovation du site.
AMIENS	6,7	Rénovation du site.
BELFORT MONTBÉLIARD TGV	6,4	Construction de la gare.
PARIS-MONTPARNASSE 1 ET 2	5,3	Renouvellement des escaliers mécaniques, travaux de mise en accessibilité, de mises aux normes du bâtiment. Installation d'un nouveau centre opérationnel pour les agents de l'escale.
LYON-PART DIEU	5,3	Travaux de mise en accessibilité, d'Information voyageurs, amélioration de l'attente, amélioration du centre opérationnel pour les agents d'escale.
PERPIGNAN	5,1	Création d'un pôle d'échanges.
BELLEGARDE	5,1	Création d'un pôle d'échanges.
LYON-ST-EXUPERY TGV	3,9	Circulations verticales pour liaison LESLY-aérogare.
BESANCON TGV	2,8	Construction de la gare.
DIJON VILLE	2,8	Travaux de mise en accessibilité, d'Information voyageurs, de mises aux normes du bâtiment. Installation d'un nouveau centre opérationnel pour les agents de l'escale. Implantation d'un local sécurisé pour les vélos.
NÎMES	2,7	Création d'un pôle d'échanges.
LILLE-FLANDRES	2,4	Travaux de vidéoprotection, d'Information voyageurs, de mise aux normes. Implantation d'un parking à vélos.
PARIS-EST	2,4	Travaux de mise en accessibilité, de mise aux normes du bâtiment, de vidéoprotection. Préparation de coques pour location et valorisation.
MARSEILLE ST-CHARLES	2,4	Travaux de vidéoprotection, d'Information voyageurs, de mise en accessibilité. Amélioration du pôle d'échanges.
LYON-PERRACHE VOYAGEURS	2,3	Travaux de mise aux normes électriques, de mise en accessibilité, de vidéoprotection.
MONTPELLIER	2,1	Rénovation du site.
PARIS-AUSTERLITZ	1,9	Travaux de mise en conformité du bâtiment, de vidéoprotection, d'Information voyageurs. Installation d'un nouveau centre opérationnel pour les agents de l'escale.
STRASBOURG VILLE	1,8	Amélioration du pôle d'échanges. Travaux de vidéoprotection.
NICE VILLE	1,7	Travaux de mise en conformité du bâtiment, de vidéoprotection, d'Information voyageurs. Toilettes et rénovation du centre opérationnel escale.
VERSAILLES CHANTIERS	1,7	Importants travaux de modernisation. Création d'un pôle d'échanges.
TOULON	1,6	Importants travaux de modernisation. Création d'un pôle d'échanges.
LILLE-EUROPE	1,5	Renouvellement des escaliers mécaniques, travaux de mise en accessibilité et d'Information voyageurs.
RENNES	1,4	Travaux de vidéoprotection et d'Information voyageurs.
ST-ÉTIENNE CHATEAUCREUX	1,3	Travaux de modernisation. Création d'un pôle d'échanges.
AÉROPORT CHARLES DE GAULLE 2 TGV	1,2	Travaux de vidéoprotection, d'accessibilité et d'Information voyageurs.
TOULOUSE-MATABIAU	1,2	Travaux de vidéoprotection et d'Information voyageurs. Préparation de coques pour concessions.
ORLÉANS	1,2	Amélioration du pôle d'échanges.

## Principaux chantiers en cours et projets en émergence (2010 - 2011)



### Les principaux projets 2010

- La préparation du TGV Rhin-Rhône, avec **Paris-Gare de Lyon, Besançon TGV** et **Belfort-Montbéliard TGV**.
- La poursuite des travaux à **Paris-Saint-Lazare, Paris-Nord** et **Amiens**.
- La livraison des pôles d'échanges, en accompagnement des lignes Grande Vitesse, à **Bellegarde** et **Perpignan**.
- L'arrivée du tram-train à **Lyon Saint-Exupéry**.

« L'ARRIVÉE DE NOUVEAUX OPÉRATEURS FERROVIAIRES EN FRANCE DEVRA ÊTRE UN DES FAITS MAJEURS DE L'ANNÉE 2011 »

### ENJEUX 2011

L'année 2011 devrait être marquée par :

#### Sur le plan opérationnel

##### L'arrivée de nouveaux entrants

Veolia Transport a confirmé officiellement son intention de faire circuler des trains de nuit et de jour entre Paris-Gare de Lyon - Bercy et l'Italie.

La branche Gares & Connexions se prépare activement à cette nouvelle étape qui couvre à la fois des aspects techniques (préparation de l'ensemble des systèmes d'information, par exemple) et de management (formation dédiée pour répondre aux questions de plus de 1 000 collaborateurs des gares concernées).

#### Sur le plan institutionnel

##### La publication d'un décret relatif aux gares de voyageurs et aux infrastructures de services du réseau ferroviaire

Prévu par la loi, ce décret devrait préciser le contenu des prestations régulées et les principes tarifaires applicables. Il permettra de disposer d'un cadre de référence pour l'ensemble des parties prenantes et d'organiser la gouvernance de la Branche.

##### Le projet de refonte du 1<sup>er</sup> paquet ferroviaire

Le 17 septembre 2010, la Commission européenne a publié une proposition de refonte du 1<sup>er</sup> paquet ferroviaire (COM (2010) 475) avec l'objectif de développer l'ouverture à la concurrence et de renforcer l'existence d'un marché européen.

### Sur le plan économique

#### Les négociations des conventions avec le Syndicat des Transports d'Île-de-France et la Région Limousin

Les conventions de SNCF avec les deux Autorités Organisatrices de Transports, le Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF) et la Région Limousin pour le transport régional, arrivent à échéance au 31 décembre 2011. Dans les prolongements du renouvellement de la convention Alsace en 2011, ces prochaines conventions portées par la branche Proximités seront l'occasion de développer un volet Gares spécifique qui traduise la volonté commune de développer le service aux voyageurs sur une base pluriannuelle, avec des engagements réciproques en termes d'investissements et de qualité de service.

### Objectifs 2011

- **Accueillir les nouveaux entrants** dans le respect des obligations d'équité.
- **Mettre en service les grands projets de site** : gares du TGV Rhin-Rhône, Lyon-Part-Dieu, Paris-Gare de Lyon, Paris-Saint-Lazare.
- **Lancer les travaux** en gare de Paris-Nord, Nice, Cannes, Rennes et Bordeaux.

### UN MODÈLE ÉCONOMIQUE EN COURS DE STABILISATION

Gares & Connexions est une branche autonome au sein de SNCF dotée de comptes séparés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010. L'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires a été saisie pour approbation, après avis de l'Autorité de la concurrence, des conditions de mise en œuvre de la séparation comptable.

#### 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 principale de financement des gares (environ les deux tiers). Calculées au départ-train, ces redevances reflètent les charges d'exploitation de la gare ainsi que les investissements récemment réalisés. Elles tiennent compte de la taille du train (urbain, régional, national ou international), du nombre de voyageurs, et donc des besoins nécessaires en gare.

L'Offre de référence de SNCF détaillant les prestations proposées, les principes de tarification et les principales conditions d'accès aux gares, est consultable sur : [www.gares-connexions.com](http://www.gares-connexions.com).

### ÉCHÉANCES 2015

#### Les deux objectifs prioritaires pour la période 2010 - 2015 :

- **Poursuivre le développement de la qualité de service** en renforçant les fondamentaux pour les voyageurs du quotidien : faciliter l'accès à l'information, accroître le confort et la sûreté, développer l'intermodalité au bénéfice de tous les opérateurs, valoriser le patrimoine Gares, implanter toutes les facilités de la vie quotidienne utiles aux voyageurs (commerces, santé...).
- **Mettre à niveau progressivement les bâtiments et les équipements** pour accompagner la croissance du trafic et l'essor des nouveaux modes de transport.

### Ambitions de la Branche

- **Atteindre les meilleurs standards de qualité et de service**, notamment par l'Information voyageurs, le confort, l'accueil, la propreté, la sûreté et l'accessibilité.
- **Stabiliser le modèle économique pour l'activité régulée**.
- **Continuer à développer l'activité non régulée autour des nouveaux concepts de service** : premières ouvertures des boutiques du quotidien, des centres d'affaires et des centres de santé.





# L'ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS 2010

## FINALITÉS DES ISC

Les enquêtes ISC - Indices de Satisfaction des Clients - ont été créées en 1997, dans le cadre des engagements de SNCF, en réponse à la grande grève de fin 1995. Un observatoire des engagements et de la satisfaction a été mis en place en 1996 qui a repris l'ensemble des enquêtes satisfaction des activités de l'époque et en a assuré le pilotage transverse afin de garantir la neutralité des résultats et la stabilité de la méthode.

Les ISC sont donc un baromètre de la satisfaction client annuel réalisé en face à face par un enquêteur en gare. Ils couvrent 140 gares dont la totalité des gares européennes et nationales :

- SEGMENT 1 - Nombre de gares européennes enquêtées : 31 gares
- SEGMENT 2 - Nombre de gares nationales enquêtées : 79 gares
- SEGMENT 3 - Nombre de gares régionales enquêtées : 30 gares

Cette politique de satisfaction client est au cœur de la stratégie Services et Commerces en gares de Gares & Connexions, qui a décidé en 2010 d'en étendre le champ d'application en passant de 94 gares enquêtées à 140 gares.

La mesure de satisfaction a pour vocation d'alimenter la démarche de mise en qualité des gares au travers du Label, outil de pilotage et d'animation de la qualité qui positionne la satisfaction client au cœur du dispositif qualité.

## PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE

Les enquêtes ISC Gares sont effectuées annuellement (en septembre / octobre) dans une centaine de gares, auprès de 200 personnes dans les gares moyennes et de 400 personnes dans les grandes gares. L'enquête a lieu en face à face, par un enquêteur en gare, afin de situer les réponses du client en temps réel plutôt que de faire appel à son souvenir ou à l'image qu'il a de SNCF. Par ailleurs, l'enquête est réalisée sur le lieu-même afin de limiter l'influence des conditions de voyage.

Les ISC Gares sont multi-transporteurs, mais ne prennent pas en compte la satisfaction des clients exclusifs de l'intermodalité et des chalands et visiteurs des gares (de 5 à 25 % des flux).

Les ISC rassemblent 53 questions majoritairement quantitatives (1 seule question ouverte portant sur les attentes de clients en gare), couvrant le périmètre gare, regroupées en 9 thèmes, soit 48 questions pour les services en gare et 5 questions sur la distribution des billets.

Les questions sont fondées sur le parcours client des voyageurs avec une stabilité des thèmes principaux mesurés (accès à la gare, accueil, information, confort, équipements...). Certaines thématiques ont été précisées pour mieux répondre aux nouveaux enjeux de service (toilettes, commerces, intermodalité).

Pour chacun de ces thèmes, plusieurs questions sont posées (entre 7 et 8 questions par thème). Les enquêtés donnent une note sur 20 à l'ensemble de ces questions, puis une note de satisfaction globale sur le thème concerné.

## ZOOM PAR DOMAINE ET PAR SEGMENT

### SEGMENT 1 - Gares européennes

Les gares européennes ont connu deux points d'amélioration majeurs par rapport à 2010 : la facilité d'accès qui a gagné 1 point et le confort d'attente (+0,4 pt) pour atteindre respectivement 15 et 12,6/20. Les points forts que sont l'accueil du personnel (14,9/20) et la facilité à se procurer ses billets sont restés stables, comme la majorité des autres indices qui n'ont connu que des variations minimales (+/-0,1 pt). Seule la satisfaction globale sur les équipements en gare régresse légèrement (-0,2 pt à 14/20).

Nombre de gares sondées : 31 gares

	Note /20	Progression 2010 / 2009
😊 Satisfaction globale	14,5	↓ -0,1 pt
🚶 Facilité d'accès	15	↑ +1 pt
✳️ Ambiance générale	13,9	↑ +0,1 pt
🏠 Propreté de la gare	14,4	↑ +0,2 pt
👤 Accueil du personnel	14,9	→ stable
🪑 Confort de l'attente	12,6	↑ +0,4 pt
🎫 Facilité pour se procurer ses billets	15	→ stable
📖 Orientation et Information	14,6	↓ -0,1 pt
☕ Restauration, Commerces et Services	13,8	↓ -0,1 pt
📞 Équipements	14	↓ -0,1 pt

### SEGMENT 2 - Gares nationales

Les gares nationales ont connu leurs plus fortes progressions sur la facilité d'accès (+0,7 pt à 14,8/20), le confort de l'attente (+0,4 pt à 13,7/20) et la propreté de la gare (+0,3 pt à 15/20). Seule l'orientation et l'information décroît de 0,4 pt pour atteindre un niveau très honorable à 14,8/20.

Nombre de gares sondées : 79 gares

	Note /20	Progression 2010 / 2009
😊 Satisfaction globale	14,6	↓ -0,1 pt
🚶 Facilité d'accès	14,8	↑ +0,7 pt
✳️ Ambiance générale	14,3	↑ +0,2 pt
🏠 Propreté de la gare	15	↑ +0,3 pt
👤 Accueil du personnel	15,3	→ stable
🪑 Confort de l'attente	13,7	↑ +0,4 pt
🎫 Facilité pour se procurer ses billets	15,7	↑ +0,1 pt
📖 Orientation et Information	14,8	↓ -0,4 pt
☕ Restauration, Commerces et Services	14,1	↑ +0,1 pt
📞 Équipements	14	↓ -0,1 pt

### SEGMENT 3 - Gares régionales

Les points forts des gares régionales sont nombreux : la satisfaction globale est de 14,8/20, note très satisfaisante, et 4 thèmes affichent des notes supérieures à 15 (la facilité d'accès, la propreté de la gare, l'accueil du personnel, l'orientation et l'information). Les points d'amélioration sont : le confort de l'attente, la restauration, commerces et services et l'ambiance générale avec des notes de 14/20.

Nombre de gares sondées : 30 gares

	Note /20	Progression 2010 / 2009
😊 Satisfaction globale	14,8	nc
🚶 Facilité d'accès	15	nc
✳️ Ambiance générale	14,3	nc
🏠 Propreté de la gare	15,2	nc
👤 Accueil du personnel	15,7	nc
🪑 Confort de l'attente	14	nc
🎫 Facilité pour se procurer ses billets	-	nc
📖 Orientation et Information	15,5	nc
☕ Restauration, Commerces et Services	14,1	nc
📞 Équipements	14,3	nc

nc : non communiqué car le périmètre de l'étude a triplé, passant de 7 gares en 2009 à 30 gares sondées en 2010.

### Focus sur les 5 segments de gares

- **Segment 1** : grandes gares du réseau européen. Elles sont principalement desservies par des trains à grande vitesse, ou à dominante grandes lignes. Leurs flux sont supérieurs à 800 millions de voyageurs au kilomètre et plus de 2 millions de voyageurs y transitent par an.
- **Segment 2** : gares nationales. Ce sont des gares moyennes, à dominante grande vitesse ou grandes lignes interrégionales, et permettant une continuité du voyage par des dessertes régionales et locales. Plus de 400 000 voyageurs transitent par an et leurs flux sont supérieurs à 150 millions de voyageurs au kilomètre.
- **Segment 3** : gares régionales avec plus de 200 000 voyageurs et plus de 40 millions de voyageurs au kilomètre. Ce sont des gares moyennes, à dominante de trafic multimodal régional ou local, avec quelques liaisons grandes lignes souvent à composante touristique.
- **Segment 4** : gares de proximité et **Segment 5** : haltes. Les gares de proximité et les haltes comptent moins de 40 millions de voyageurs au kilomètre. Ce sont de petites gares avec des trafics plutôt locaux. Les haltes n'ont pas de bâtiments ouverts au public contrairement aux gares de proximité.



# LES AGENCES

## GARES

Gares & Connexions est présente sur tout le territoire grâce à ses huit Agences Gares assurant le relais de ses actions dans chacune des régions SNCF.

### Agence Gares Île-de-France

10, Place de Budapest  
4<sup>ème</sup> étage – bureau 4101  
75436 PARIS cedex 09  
Tél. : 01 53 25 81 23  
Directeur : Patrick CAILLOT

### Agence Gares Centre-Ouest

22, Boulevard Beaumont  
2<sup>ème</sup> étage - Aile Beaumont  
35000 RENNES  
Tél. : 02 99 29 85 81  
Directeur : Xavier CORNIC

### Agence Gares Manche-Nord

33, Avenue Charles St Venant  
59043 LILLE cedex  
Tél. : 03 28 55 73 39  
Directeur :  
Philippe VERDURME

### Agence Gares Est-Européen

28, Quai Claude Le Lorrain  
54052 NANCY cedex 1  
Tél. : 03 83 85 69 60  
Fax : 03 83 22 10 53  
Directeur : François HENRY

### Agence Gares Rhône-Alpes - Auvergne

10 - 12, Avenue Vivier Merle  
69 393 LYON cedex 03  
Tél. : 04 27 44 50 56  
Directeur : Philippe JAVAL

### Agence Gares Bourgogne - Franche-Comté

6, Cour de la Gare  
21000 DIJON  
Tél. : 03 80 40 10 19  
Directeur : Guy DUPRE

### Agence Gares Sud-Ouest

Pavillon Central –  
Parvis Louis Armand  
3<sup>ème</sup> étage  
Gare de Bordeaux-St-Jean  
33080 BORDEAUX cedex  
Tél. : 05 47 47 12 39  
Directeur : Philippe CASTAY

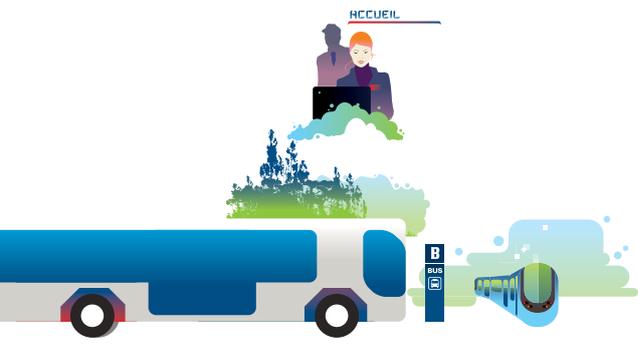
### Agence Gares Méditerranée

4, Rue Léon Gozlan  
13331 MARSEILLE cedex 03  
Tél. : 04 13 25 11 27  
Fax : 04 13 25 11 90  
Directeur : Gilles BALLERAT



**Rédaction :** Gares & Connexions - **Conception :** TBWA\Corporate

**Crédits photos :** © Cyril Delettre (pages 2, 7, 8, 11, 13) ; © William Daniels (pages 14, 20, 22, 25) ; © Christophe Recoura / SNCF Médiathèque (pages 15, 18, 39) ; © Tetra Images / Getty Images (page 21) ; © AREP (page 22) ; © Bernard Lachaud / SNCF Médiathèque (pages 24, 29, 30, 38, 39) ; © Vincent Colin / SNCF Médiathèque (page 23) ; © Teisseire (page 24) ; © David Paquin Kfilms 2010 (page 24) ; © Pascal Dolémieux (page 25) ; © Stéphanie Tetu / La Company (pages 26 et 42) ; © Architectes : J.M. Duthilleul, F. Bonnefille, E. Tricaud / SNCF – AREP, Illustrateur : F. de Andreis (page 28) ; © Architectes : J.M. Duthilleul, F. Bonnefille, E. Tricaud / SNCF – AREP, Illustrateur : J. Castellanos (page 31) ; © Architectes : J.M. Duthilleul, F. Bonnefille, E. Tricaud / SNCF – AREP, Photographe : M. Vigneau (page 33) ; © Patrick Lévêque / SNCF Médiathèque (page 37) ; © Architectes : J.M. Duthilleul, F. Bonnefille, E. Tricaud / SNCF – AREP, Photographe : D. Boy de la Tour (page 51) ; © José Lozano.



## Gares & Connexions

16, Avenue d'Ivry  
75013 PARIS  
Tél. : 01 80 50 93 00  
Fax : 01 80 50 43 01

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

Gares &  
Connexions

