

OFFRE DE SERVICES GRANDS COMPTES

CONCEVOIR
NOS GARES POUR
VOS CLIENTS



GARES &
CONNEXIONS



SOMMAIRE

Pages **04-08**

> **TRANSFORMER LA RELATION CLIENTS**

- INTERVIEW G. BALLERAT
- LES GARES, UN CITY BOOSTER
- LES CLIENTS ET LEURS USAGES DE LA GARE

Pages **09-18**

> **NOTRE GAMME B2B**

- LOCAUX ET EMPLACEMENTS PROFESSIONNELS
- PUBLICITÉ EN GARE
- LE DIGITAL, BOOSTER D'AFFAIRES
- METTRE NOS COMPÉTENCES À VOTRE SERVICE

Pages **19-68**

> **NOTRE GAMME B2C**

20-31

L'INFORMATION VOYAGEURS

- L'INFORMATION VOYAGEURS
- LA SIGNALÉTIQUE
- LES PROJETS EN COURS
DE DÉPLOIEMENT
- NOS OFFRES SUR MESURE

32-37

LES DÉPLACEMENTS EN GARE

- ÉQUIPEMENTS
- NOS OFFRES SUR MESURE

38-49

LA PROPRETÉ ET LA SÛRETÉ EN GARE

- LA PROPRETÉ
- LA SÛRETÉ
- LES TENUES DES PRESTATAIRES

- LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
- NOS OFFRES SUR MESURE

50-57

LA QUALITÉ DU MOMENT PASSÉ EN GARE

- UNE DYNAMIQUE POUR
DONNER DU SENS
- MOBILIER ESPACES D'ATTENTE
- NOS OFFRES SUR MESURE

58-68

LES SERVICES EN GARE

- LES SERVICES DU QUOTIDIEN
- LES APPLIS ET SERVICES
EN LIGNE
- LES SERVICES ATTENTE
ET LOISIRS
- COMMERCE EN GARE
- NOS OFFRES SUR MESURE





Patrick Ropert
DIRECTEUR GÉNÉRAL

ÉDITO

// « Construire un partenariat avec chacun de nos clients ferroviaires //

Les gares créent de la valeur pour les villes, pour les transporteurs et pour les dix millions de visiteurs quotidiens. Depuis trois années, SNCF Gares & Connexions a accéléré sa transformation pour accueillir de nouveaux transporteurs ferroviaires et routiers.

Une Direction Grands Comptes permet un dialogue à la fois neutre, constructif et innovant avec nos clients transporteurs. SNCF Gares & Connexions met son savoir-faire et son expertise des flux au profit de cette mutation. Notre ambition est de transformer la qualité du moment passé dans nos gares et contribuer ainsi aux offres de transport.

TRANSFORMER LA RELATION CLIENTS



24

C'EST LE NOMBRE
DE CLIENTS B TO B,
TRANSPORTEURS +
SNCF RÉSEAU +
SNCF IMMOBILIER

Créée en janvier 2016, la Direction Grands Comptes a pour objectif de transformer la relation avec les transporteurs, SNCF Réseau et SNCF Immobilier. En vous dédiant un interlocuteur privilégié pleinement à l'écoute de votre stratégie et de vos besoins, nous souhaitons mettre le collectif et le savoir-faire de SNCF Gares & Connexions à votre service.

INTERVIEW

GILLES BALLERAT Directeur des Services et des Opérations,
et Directeur Grands Comptes

// Faire de nos gares un vecteur de croissance pour nos clients ferroviaires //



Qui sont les clients de la Direction Grands Comptes et de son offre de services ?

Nos clients sont les transporteurs ferroviaires, mais également SNCF Réseau et SNCF Immobilier. La Direction Grands Comptes a pour mission de développer avec eux une relation centrée sur une meilleure écoute de leurs besoins et une prise en compte de leur stratégie. Notre équipe de Responsables Grands Comptes a été désignée pour incarner cette intention, fédérer la branche, mieux coordonner nos actions et rassembler l'ensemble des directions et territoires de SNCF Gares & Connexions autour de la satisfaction clients.

Comment s'organise cette relation ?

Dans un projet, le responsable Grands

Comptes est la voix de son client, il défend ses intérêts au sein de la branche. Il porte également les enjeux de SNCF Gares & Connexions, réunit le savoir-faire de notre collectif, notre capacité à innover. Pour l'appuyer, un pôle Grands Comptes assure la coordination du dispositif, fait le lien avec la régulation ainsi que les missions réglementaires liées à l'accès à la gare et à ses équipements.

Pourquoi proposer une offre de services ? Quel est son objectif ?

Notre dernière enquête auprès de nos transporteurs a fait ressortir qu'ils reconnaissent nos compétences et notre savoir-faire. Mais ils attendent de nous que nous soyons encore plus force de propositions, que nous leur présentions de manière plus transverse

et globale ce que nous pouvons leur apporter. En répondant à leurs attentes spécifiques, nous contribuons à développer leur performance et à encourager leurs propres clients à venir dans les gares et à prendre le train. Nos clients Grands Comptes sont nos partenaires. Nous partageons avec eux une ambition commune : accompagner le client des gares, qu'il soit voyageur loisir ou professionnel. Notre objectif est de construire avec eux l'offre de services des gares de demain et d'améliorer l'expérience des voyageurs dans nos gares. Cette offre est une première étape de cette démarche de co-construction. Son ambition est d'évoluer par la connaissance de plus en plus précise du besoin client, ainsi que par le dialogue et l'échange avec nos transporteurs.

LES GARES, UN CITY BOOSTER

La gare, promoteur de vitalité urbaine, fait grandir le volume et la valeur des flux. Elle contribue à augmenter l'attractivité de vos offres de transport.

Cette conviction s'inscrit dans un héritage. Apparues avec la révolution industrielle et l'essor du transport ferroviaire, les gares ont métamorphosé nos villes. Elles structurent et dynamisent l'environnement urbain dans lequel elles s'insèrent. Dans ce contexte, SNCF Gares & Connexions a développé des savoir-faire spécifiques au service de la vitalité urbaine qui représentent également une réelle opportunité pour ses transporteurs.

> UN VECTEUR D'ATTRACTIVITE ET DE CROISSANCE

- La gare est un village urbain. La surintensité des flux, quelle que soit la taille de la gare (petite gare régionale ou grande gare de métropole), associée aux services et commerces du quotidien présents en gare, en font un lieu de vie et un

argument d'attractivité pour la ville.

- En s'intégrant au sein de la ville et de ses projets de transformation, la gare accroît le trafic et devient vecteur de croissance pour les transports. La réaction des voyageurs face au développement des commerces et des services en gare illustre bien cette raison d'être de city booster : 92 % des femmes et 84 % des hommes affirment «que cela change la façon de vivre au quotidien ».

NOTRE STRATÉGIE POUR DÉVELOPPER CITY BOOSTER

> ADAPTER NOTRE OFFRE

- Selon la géographie (lieu, situation)
- Selon la géométrie (flux, infrastructures, intermodalité)
- Selon l'offre de trains et l'offre commerciale.





LES CLIENTS ET LEURS USAGES DE LA GARE

La gare est un espace de vie et de rencontre. C'est pourquoi elle doit aussi savoir accueillir ses clients. Ses équipements, commerces et services contribuent à tirer un meilleur profit du temps passé en gare et à diminuer le stress du voyage. Lieu parfois ressenti par certains comme inquiétant, la gare est devenue un espace propre, lisible, calme, humain et familier.

Les voyageurs ont des attentes différentes selon qu'ils effectuent des trajets quotidiens, des déplacements professionnels ou privés, des voyages de loisirs seuls, en famille ou en couple. Par son savoir-faire, SNCF Gares & Connexions contribue à améliorer et à transformer l'expérience du voyageur dans la gare. Notre expertise des flux et des services, notre ambition de mieux connaître les attentes de vos clients et leur usage de la gare nous permettent ainsi de contribuer de manière innovante à la stratégie de votre offre de transport.



NOTRE GAMME B2B



Nous sommes garants de la réussite de vos projets et mettons pour cela notre savoir-faire à votre service. Objectif : répondre à vos besoins au sein de nos gares : assistance à maîtrise d'ouvrage et à maîtrise d'œuvre, réalisation de campagnes publicitaires ou institutionnelles, mise à disposition d'espaces et locaux, maintenance locative ou propriétaire... Des solutions sur-mesure que nous vous invitons à découvrir et à construire avec nous.

LOCATION DE LOCAUX ET EMPLACEMENTS PROFESSIONNELS

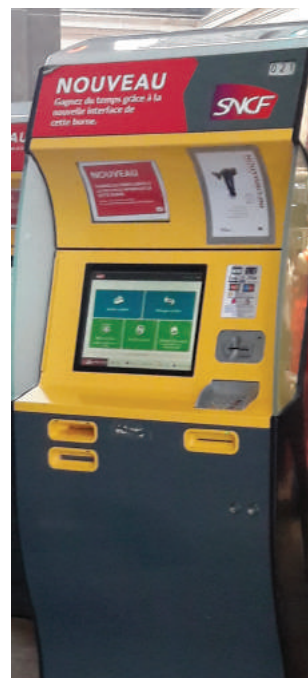
Dans le cadre de la prestation de base, des prestations complémentaires ou de prestations spécifiques, SNCF Gares & Connexions met à disposition des transporteurs des locaux et emplacements en fonction de leurs besoins et des capacités disponibles sur chacun des sites. Nous assurons le suivi complet du dossier :

- Réception des demandes
- Etude de faisabilité
- Visite de sites
- Formalisation des propositions
- Mise en place des contrats
- Suivi des contrats

Pour les activités régulées, les conditions tarifaires et conditions générales d'occupation sont publiées dans le Document de Référence des Gares. Dans ce cadre SNCF Gares & Connexions a une obligation de résultat pour la satisfaction de la demande des transporteurs. Pour les activités non régulées une grille tarifaire spécifique est établie et disponible sur demande.



Emplacement pour l'installation de distributeurs automatiques	Locaux nécessaire à la distribution de titre de transport	Autres locaux (locaux d'exploitation, locaux type « salon voyageurs »
Ex : BLS Thello /BLS Eurostar / BLS Voyages – TER	Ex : Boutique Eurostar Paris - Lille / Boutique Thello Nice / Paris - NEV Voyages Paris Lyon ...	Ex : Business Lounge Eurostar Paris Nord / Local coupure ADC Thello Dijon ville /



PUBLICITÉ EN GARE

> CAMPAGNES COMMERCIALES

Notre régie publicitaire Media Transport propose différentes formules permettant aux transporteurs de prendre la parole en gare pour valoriser leur offre de transport. L'offre couvre aussi bien les supports d'affiche classiques que les supports digitaux ou les prestations « hors format » (bâches tendues, habillage de tympan...).

Sur les grandes gares nous couvrons l'ensemble de cette gamme, les propositions sont modulables en termes de durée et de couverture géographique.

Dans les gares régionales, nous apportons notre expertise pour répondre au mieux aux demandes des transporteurs. Notre connaissance précise des flux permet d'évaluer précisément l'impact des différentes campagnes.



L'offre média que nous proposons est diversifiée :

- panneaux publicitaires « face duo » sur quais, panneaux suspendus, panneaux muraux... **photo 3**
- mobiliers digitaux avec passages déroulants avec choix des plages horaires
- écrans digitaux grands formats près des tableaux départs/arrivées **photo 1**
- offre « event » (tableaux écrans format adhésif ou numérique)
- toiles plateformes grands formats (> 30 m²), habillage piliers, **photo 2 et 4**
- espaces d'animation : surfaces brandées de 12 à 20 m²... **photo 5**

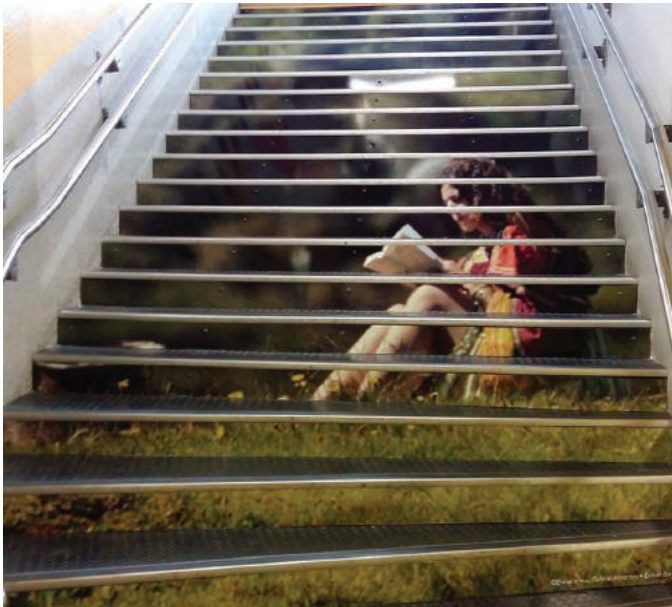


> ÉVÉNEMENTS HORS FORMAT

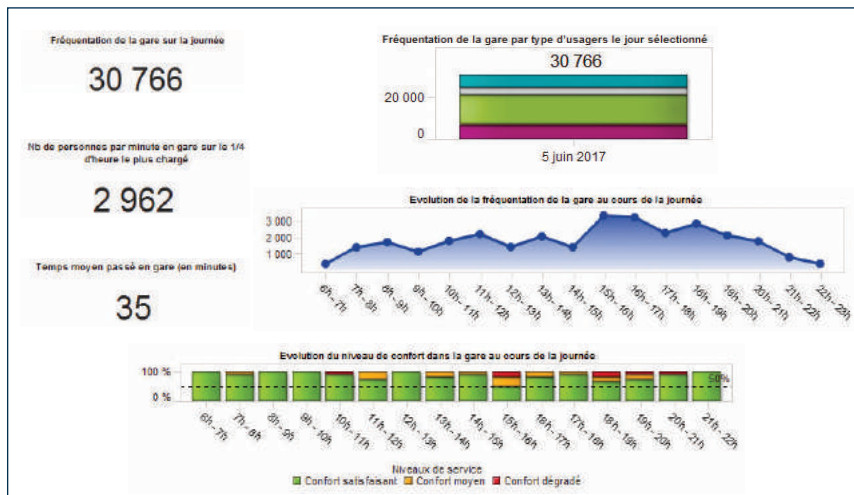
Nous vous proposons d'accompagner vos événements et votre communication institutionnelle en lien avec les autorités organisatrices :

- Campagnes de sensibilisation
- Invitation vers des destinations de voyage
- Valorisation de dessertes
- Évènements culturels

Notre savoir-faire garantira à vos actions une prestation clé en main valorisant et respectant l'agencement des espaces.



LE DIGITAL, BOOSTER D'AFFAIRES



Exemple
gare de Metz :
simulation sur
la journée du
5 juin

> ETUDES DE FLUX

SNCF Gares & Connexions propose de réaliser pour vous des campagnes d'enquêtes et de comptages dans les gares pendant un ou deux jours sur des échantillons de la fréquentation quotidienne. Les enquêtes sont ensuite redressées sur la base des comptages pour corriger les biais. Elles peuvent vous permettre de caractériser le profil de vos clients et de préciser leurs comportements, afin d'affiner la pertinence de vos offres et de les enrichir.



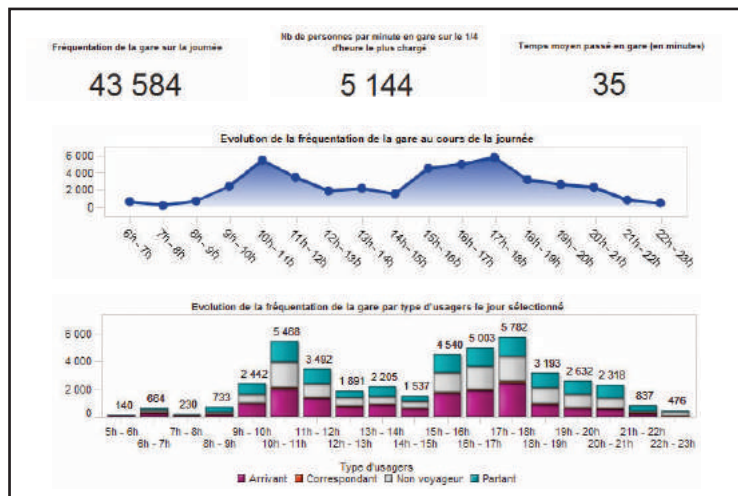


> TRACES WIFI

SNCF Gares & Connexions a équipé un certain nombre de gares de WIFI. A partir de la détection des appareils mobiles ouverts avec la fonction WIFI activée, des traitements statistiques sont réalisés pour reconstituer des données sur les flux de clients dans les gares. Différentes opérations sont réalisées pour transformer

un nombre de «traces» en un nombre de clients. Ces données permettent de calculer au jour le jour la fréquentation des gares, le temps passé en gare par type de zones, stock de personnes simultanément présentes en gare et par type de zones, et pour le plus grandes gares, le top des parcours effectués dans la gare selon le type d'usagers ou selon le transporteur emprunté... Ce type de mesure est également effectué pour mesurer la fréquentation en temps réel de la gare, mais aussi le parcours client sur le réseau ferré.

Exemple
gare de
Lille-Flandre :
simulation sur
la journée du
5 juin



> ECRANS COMMERÇANTS

SNCF Gares & Connexions met à disposition via des prestataires agréés une palette de services digitaux centrée autour de la diffusion de l'information voyageurs dans des espaces privatifs. Les contenus proposés reprennent en temps réel les informations train (tableaux d'arrivée et de départ) et conjoncturelles des gares choisies. Ils peuvent être agrémentés avec des informations à caractère plus général (météo, trafic routier, information continue, contenu spécifique..).

Les prestataires fournissent une prestation complète clef en main (fourniture et installation des écrans, connexions des flux de données, paramétrage..)

METTRE NOS COMPÉTENCES À VOTRE SERVICE

> CONDUITE DE PROJETS

Les équipes pluridisciplinaires de SNCF Gares & Connexions peuvent mettre leurs compétences au service de vos projets.

Nous intervenons dans de nombreux domaines, en prestation de maîtrise d'ouvrage déléguée, d'assistance à maîtrise d'ouvrage, de maîtrise d'œuvre, de conduite de travaux, de réalisation d'études... dans le cadre de prestations d'aménagement ou développement, jusqu'à la solution « clefs en main » sur les projets à enjeux. Notre connaissance des environnements de gare et notre maîtrise des contextes réglementaires assurent au client une parfaite prise en compte de l'ensemble des contraintes sur les projets simples ou complexes. Les interventions sont assurées par la Direction du développement au siège, les Agences Gares en province pour les missions de pilotage et d'études, les TechniGares via les Agences Bâtiment Energie pour les

missions de maîtrise d'œuvre et de réalisation de travaux. Quelques exemples de nos réalisations :

- Mandat de maîtrise d'ouvrage dans le cadre de l'aménagement complet de l'espace de vente en gare de Lille Europe.
- Conduite et réalisation du projet d'implantation des portes d'embarquement : études de simulations de flux, conduite et gestion de la maîtrise d'œuvre, validation des dossiers techniques et administratifs, réception et remise des travaux à l'exploitant.
- Étude technico-commerciale sur la mise en place de dispositifs de sureté dans les gares, sous la forme de solutions et de dispositifs techniques légers et innovants.



> TRAVAUX DE MAINTENANCE DES LOCAUX

SNCF Gares & Connexions dispose via ses 3 TechniGares et ses 22 Agences Bâtiment Energie (ABE) d'une expertise reconnue dans la maintenance (locative et propriétaire). Des solutions sur-mesure sous forme de forfait « tout compris » pour la maintenance préventive ou corrective sont possibles.

- Les TechniGares sont des partenaires privilégiés possédant une vraie connaissance des installations
- Ils sont des spécialistes de la sécurité, en particulier ferroviaire
- Ils assurent des prestations de qualité grâce à leur expertise métier
- Ils garantissent une rapidité d'intervention grâce à leur maillage territoriale
- Un service d'astreinte est prêt à répondre aux urgences à toute heure du jour et de la nuit
- Un centre de contacts clients chargé de conseiller et d'orienter les demandes est ouvert de 7h à 19h
- Ils garantissent un accompagnement personnalisé grâce aux chargés d'affaires et aux dirigeants d'ABE.



NOTRE GAMME B2C



Elle repose sur nos 5 promesses clients. Elle intègre des PRESTATIONS DE BASE que nous nous engageons à décliner dans nos gares et une GAMME DE SERVICES SUR MESURE que nous pouvons développer pour répondre aux besoins spécifiques de vos clients.

NOS 5 PROMESSES CLIENTS

- **INFORMATION** : les clients ont accès à l'information relative aux trains et à la gare
- **DÉPLACEMENTS** : les déplacements des clients en gare et entre leurs modes de transports sont fluides
- **PROPRETÉ ET SÛRETÉ** : l'espace de la gare est propre et sûr
- **QUALITÉ DU MOMENT PASSÉ EN GARE** : les clients passent un moment agréable en gare
- **SERVICES ET COMMERCES** : les clients disposent de services et commerces facilitateurs

L'INFORMATION VOYAGEURS

Les équipements d'information voyageurs s'adaptent au contexte géographique et urbain de la gare, à son flux voyageurs et à son rythme de vie. Notre expertise dans la signalétique, ainsi que dans l'affichage statique et dynamique, nous permet de répondre à l'attente de vos clients tant dans les grandes que les petites gares.

L'INFORMATION VOYAGEURS

- > **DYNAMIQUE**
- > **STATIQUE PERMANENT OU TEMPORAIRE**
- > **PLAN DE TRANSPORT ADAPTÉ**
- > **CONJONCTURELLE ET EN SITUATION PERTURBÉE**
- > **SONORE : « GARE SEREINE »**

LA SIGNALÉTIQUE

- > **LES PICTOGRAMMES**
- > **DANS LES HALLS DES GRANDES GARES**
- > **DANS LES HALLS DES GARES PETITES ET MOYENNES**
- > **SUR LES QUAIS LONGITUDINAUX**
- > **DANS LES SOUTERRAINS ET SUR LES PASSERELLES**

LES PROJETS EN COURS DE DÉPLOIEMENT POUR TRANSFORMER L'INFORMATION VOYAGEURS

- > **LE MOBILIER D'INFORMATION**
- > **EVA, UN OUTIL INNOVANT CONNECTE A VOS CLIENTS**

NOS OFFRES SUR MESURE

- > **L'INFORMATION MULTIMODALE**
- > **L'INFORMATION INTERACTIVE**

L'INFORMATION VOYAGEURS

Il comprend les informations relatives à la sécurité, à la circulation des trains, à la sûreté et à l'orientation dans la gare.

> L'INFORMATION DYNAMIQUE

Il est largement déployé dans les grandes ou moyennes gares. Il concerne :

- Départs / arrivées des trains (TGD/TGA) **photo 1**
- Repérage des voitures (TRV) **photo 2**

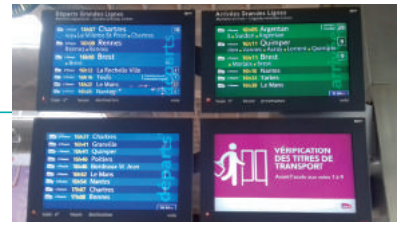
- Voie (TV) **photo 3**
- Jalonnement **photo 4**

Plusieurs formats et technologies sont proposés :

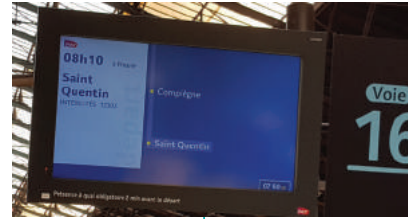
- grands tableaux monumentaux (mur d'images, LED...)



1



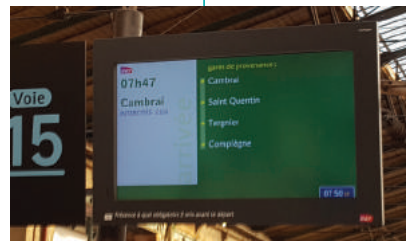
2



3



4

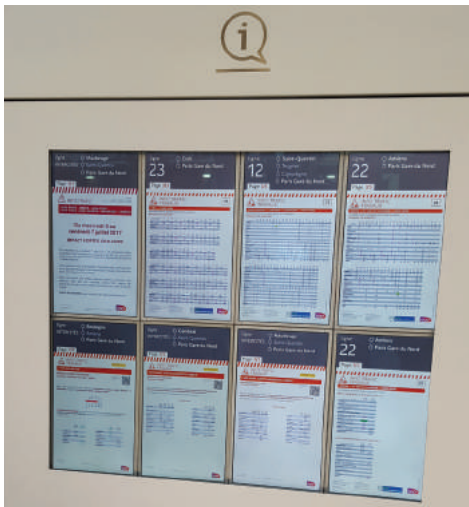




> L'INFORMATION STATIQUE PERMANENTE OU TEMPORAIRE

Il complète l'affichage dynamique pour orienter le flux voyageurs dans la gare et garantir son confort et sa sécurité :

- Orientation des voyageurs en gare, message de bienvenue, horaires d'ouverture, ...
- Information travaux
- Signalétique trilingue...



> LE PLAN DE TRANSPORT ADAPTÉ (PTA)

Ce dispositif est prévu pour faire face aux situations perturbées afin d'informer au mieux les voyageurs. Près de 50 gares sont équipées d'écrans permettant d'informer les voyageurs en temps réel sur les travaux, les événements conjoncturels ainsi que sur les mouvements sociaux.



> L'INFORMATION CONJONCTURELLE ET EN SITUATION PERTURBÉE

Lors de situation perturbée, une information conjoncturelle vient compléter notre offre d'information. Elle donne l'état du trafic et les évolutions de l'incident (estimation et motif du retard, ...).

> L'INFORMATION SONORE : « GARE SEREINE »

L'ambition de SNCF Gares & Connexions est d'optimiser l'expérience client et de faire de la gare un lieu calme en situation normale et rassurant en situation perturbée. L'information doit être diffusée à bon escient :

- annonces sonores limitées, notamment en situation normale,
- voie affichée au plus tôt,
- information à la voix en cas de situation perturbée...

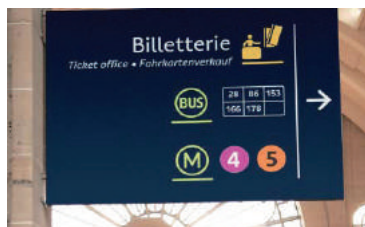
Ce confort d'ambiance garanti dès l'entrée en gare permet au client de profiter pleinement de ce moment. Objectif : retrouver un accueil qualitatif en gare et améliorer le confort de l'expérience client.

LA SIGNALÉTIQUE

Composante structurante de la chaîne d'information et d'orientation, la signalétique est un service de base offert aux voyageurs. Il nécessite cohérence et rigueur d'utilisation, quel que soit le type de gare.

Issue d'études sur les déplacements en gare en temps réel, notre offre de service a été conçue à partir des besoins et des comportements des clients et se structure autour de 4 axes principaux :

- Hiérarchiser les informations.
- Utiliser des terminologies homogénéisées.
- Utiliser des pictogrammes compréhensibles et actuels.
- Faciliter la lecture des panneaux comprenant plusieurs informations.



Panneau en drapeau



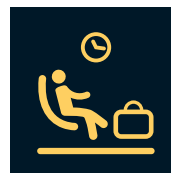
Panneau suspendu



Panneau sur mât



Panneau en applique



> LES PICTOGRAMMES

Les pictogrammes sont colorés différemment en fonction de la famille à laquelle ils appartiennent :

- la famille des messages relatifs aux « trains » en bleu ciel.
- la famille des messages relatifs aux « services en gare » en jaune paille.
- la famille des messages relatifs à l'« intermodalité » en vert amande.

Les supports de signalétique sont installés tout le long du parcours du voyageur avec des adaptations spécifiques à la demande des autorités organisatrices et des transporteurs, sur les périmètres extérieurs à la gare. En fonction des sites, différentes manières et techniques de réalisation des décors sont possibles.

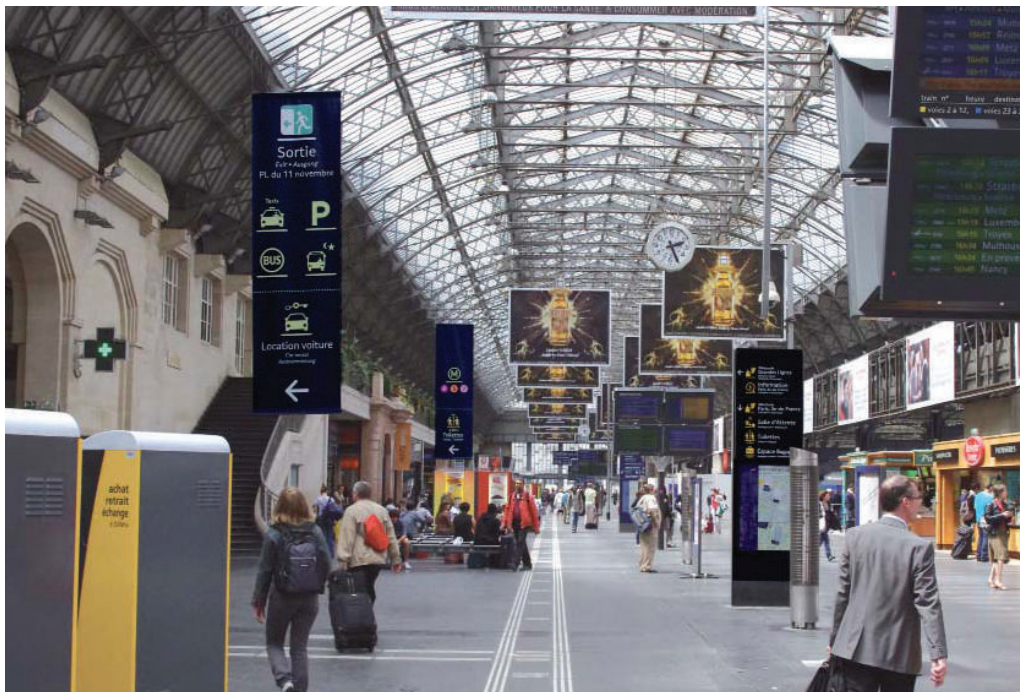
> SIGNALÉTIQUE DANS LES HALLS DES GRANDES GARES

Les halls des grandes gares et les espaces d'échange sont des volumes vastes, dégagés, que les voyageurs ne perçoivent pas de façon complète depuis les seuils d'accès. La signalétique est traitée de manière à assurer une visibilité immédiate lointaine et une lisibilité des informations essentielles à distance. Cette dernière pourra être complétée par des panneaux relais (ou totems) à disposer plus régulièrement sur les parcours.



> SIGNALÉTIQUE DANS LES HALLS DES GARES PETITES ET MOYENNES

Les halls sont des espaces délimités sur 4 cotés (périmètre), dont on a une perception relativement complète (un regard balayant l'espace suffit à l'appréhender) depuis les seuils d'accès. La signalétique est traitée de manière à assurer une visibilité immédiate lointaine et une lisibilité des informations essentielles à distance, d'un seuil à l'autre.





> SIGNALÉTIQUE SUR LES QAIS LONGITUDINAUX

Ce sont des espaces très longs. Il n'y a pas de perception immédiate des limites. Sur les quais longitudinaux, c'est la répétition à distance régulière de panneaux de mêmes dimensions et taille d'écriture qui permet d'assurer la bonne lisibilité.



> SIGNALÉTIQUE DANS LES SOUTERRAINS ET SUR LES PASSERELLES

Ce sont des espaces souvent limités en volumétrie. La signalétique accompagne pas à pas le voyageur (répétition des panneaux à chaque accès); elle est le plus souvent en applique longitudinale ou transversale sur le cheminement voyageur.

LES PROJETS EN COURS DE DÉPLOIEMENT POUR TRANSFORMER

EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

> LE MOBILIER D'INFORMATION

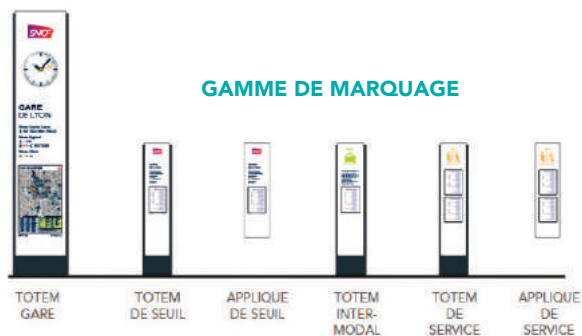
Une nouvelle gamme de mobiliers d'information est déployée progressivement dans les gares : panneaux d'affichage, totems, mobiliers de supports, présentoirs...

Elle permet un accès à l'information en gare pour tous : bornes interactives avec accès au digital, déclinaison en supports statiques et numériques...

Ces mobiliers, positionnés au plus près des flux

clients, peuvent donner une information complète et de qualité : informations sur les trains, les services et commerces en gare, intermodalité, tourisme...

GAMME DE MARQUAGE



GAMME INTERACTIVE
TI-46 (moblier interactif posé à Poitiers)

GAMME STATIQUE



> EVA, UN OUTIL INNOVANT CONNECTE A VOS CLIENTS

L'outil EVA est un outil de diffusion de l'information voyageurs moderne, facile à prendre en main et dont l'interface se rapproche de celle des outils de la vie quotidienne : smartphones, tablettes....

Il offrira une lecture plus intuitive et simplifiée, en intégrant l'information relative aux trains (théorique et conjoncturelle) et la possibilité de diffusion d'images des gares en temps réel avec une programmation de début et de fin de diffusion.

A la pointe de l'innovation technologique et digitale, EVA sera un miroir connecté à plus de 1500 centrales d'information, mais aussi aux outils de communication de nos clients (reproduction des repères de voitures à quai d'un train donné sur smartphone ou tablette).

ARRIVÉES / ARRIVALS FROM / LLEGADAS DE			21:48 07
21:57	Bordeaux Saint-Jean	Voie 2	TGV 8 442
	via Angoulême • Poitiers		
22:05	Granville	Voie 26	Intercités 3 450
	via Folligny • Villiedieu-Poëles • Vire • Flers		
22:19	Quimper		TGV 8 780
	train direct		
22:33	Tarbes	Hall 3	TGV 8 584
	via Lourdes • Pau • Orthez • Dax		
22:35	Chartres		TER 862 444
	via La Villette Saint-Prest • Jouy • Saint-Piat		

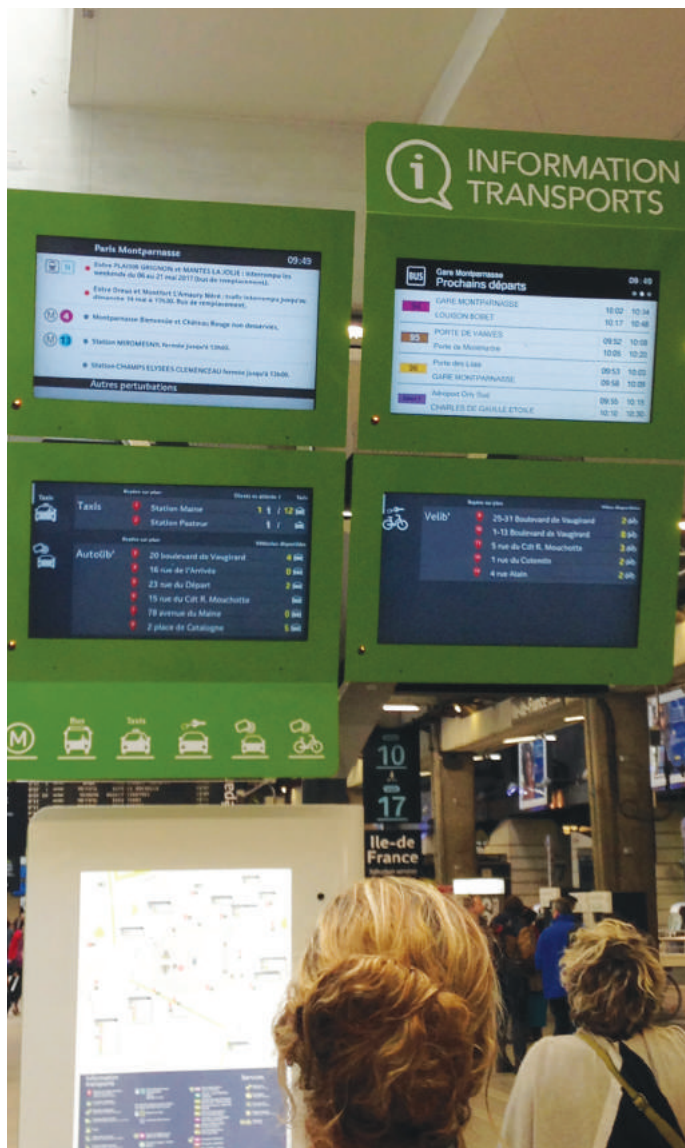
DÉPARTS / DEPARTURES TO / SALIDAS A			05:48 07
06:00	Nantes	Voie 5	TGV 8 801
	via Le Mans • Angers Saint-Laud		
06:04	Bordeaux Saint-Jean	Voie 8	TGV 8 401
	via Poitiers • Angoulême		
06:09	Chartres		TER 862 403
	train direct		
06:28	Tarbes	Hall 2	TGV 8 571
	via Bordeaux Saint-Jean • Dax • Pau • Lourdes		
06:28	Toulouse Matabiau	Niv. +1	TGV 8 501
	via Bordeaux Saint-Jean • Agen		

ACCÈS AUX TRAINS / ACCESS / ACCESO			16:18 07
Voie 31	Charleville-Mézières	Accès voie 31 • suivre voie 1	
	voitures 20 à 10	TGV 8 801	
Voie 1	St-Etienne Châteaureux	voitures 9 à 15	Intercités 904 514
Voie 3	Saint-Dizier	voitures 6 à 8	Thalys 5 241
Voie 3	Paris Montparnasse	voitures 20 à 10	TGV 8 801

17:17 16:18 07		
Mulhouse Ville	Paris Gare-de-Lyon	Mulhouse Ville
TGV 7 968		
A bord :		

PROCHAINS DÉPARTS			16:18 07
22:43	R S T U V W X Y Z	Marcelle Saint-Charles 1007 214	Nîmes 1007 314
22:49	R S T U V W X Y Z	Bordeaux Saint-Jean 1007 314	
22:52	R S T U V W X Y Z	Toulouse Matabiau 1007 314	

NOS OFFRES SUR MESURE



Départs routiers gare de Cannes 09:31		
Lignes	Directions	Prochains départs
2	Blanchisserie	1 min
1	Penh Chaï	2 min
4	Place Leclerc	5 min
A	Centre Commercial Minelle	5 min
22	Théoule Mairie	9 min
6b	Saint-Michel Collines	10 min
18	Hôtel de Ville	14 min
9	Fournas	14 min
21	Hôtel de Ville	17 min
35	Ranguin	18 min

Départ bus gare de Lorient 11:38		
Lignes	Directions	Prochains départs
22	Grande Lande (Lanester)	
31	La Croix Rouge (Cléguer)	
1b	Kerguillette (Lorient)	
51	Pen Méné (Guidel)	
2	Gare Maritime (Lorient)	
4	Le Ter (Lorient)	
2	Kerulvé (Lorient)	3 min
42	Kergonan (Languidic)	5 min

> L'INFORMATION MULTIMODALE

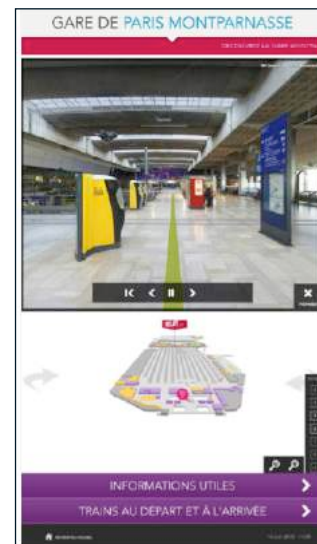
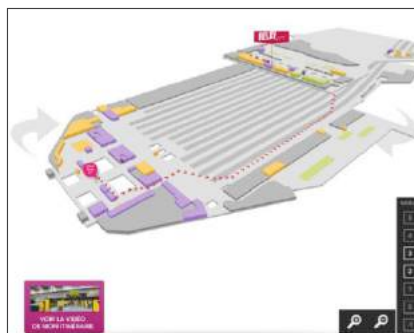
La diffusion d'information multimodale dépend de la politique des transports et des équipements locaux réalisés par les collectivités locales. Des informations «sur-mesure» sont à la disposition des voyageurs grâce à la collaboration mise en place entre les gares et les villes-agglomérations. L'objectif étant de favoriser au maximum l'intermodalité pour rendre le parcours client plus facile et plus agréable.



> L'INFORMATION INTERACTIVE

La diffusion d'information interactive est proposée dans le cadre de notre offre de service destinée aux gares internationales et régionales grâce à la connexion au serveur multimodal de SNCF Gares & Connexions. Cela permet :

- la centralisation de l'information multimodale
- la possibilité d'échanges de données en temps réel avec les transporteurs non ferroviaires
- la normalisation de la charte graphique.



LES DÉPLACEMENTS EN GARE

La gestion des flux voyageurs est une des compétences clés développée par SNCF Gares & Connexions. Elle passe par la mise en place de toute une série de matériels et équipements « standards » destinés à favoriser l'accès et les déplacements en gare, mais également par la présence d'équipements réservés à une clientèle spécifique (personne à mobilité réduite) et des équipements digitaux pour aider à mieux connaître les flux en gare et anticiper les solutions d'avenir.

La gare est une interface fluide avec la ville. Elle rapproche, mutualise et fluidifie les différents modes de transports (voiture, transport en commun, deux-roues, piétons).

ÉQUIPEMENTS

- > **DES ÉQUIPEMENTS FIABLES
POUR GARANTIR L'ACCÈS AU TRAIN**
- > **DES ÉQUIPEMENTS SPÉCIFIQUES
POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)**

NOS OFFRES SUR MESURE

- > **VELIGO**
- > **LES ABRIS DE VÉLO SÉCURISÉS**
- > **LES PARKINGS GÉRÉS PAYANTS**
- > **LE STATIONNEMENT DEUX ROUES**
- > **LE SERVICE DE VÉLO PARTAGE**
- > **SERVICE DE PORTAGE DE BAGAGES**

> DES ÉQUIPEMENTS FIABLES POUR GARANTIR L'ACCÈS AU TRAIN

Notre objectif est de faciliter le déplacement des clients d'un service à l'autre grâce à une offre de qualité : ascenseurs, escaliers mécaniques, portes automatiques, trottoirs roulants, bades de guidage au sol...

> DES ÉQUIPEMENTS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)

Si le train occupe une place centrale dans les voyages, les infrastructures qui l'entourent sont essentielles. SNCF Gares & Connexions développe jour après jour des équipements qui permettent d'évoluer facilement jusqu'au train, sans obstacles et en toute sécurité.



Équipements pour personnes à mobilité réduite (PMR)



Fauteuil avec porte-bagage pour PMR



Ascenseur accès PMR



Escaliers mécaniques



Bandes de guidage au sol

VELIGO

Simple et pratique, ce service permet à vos clients de s'abonner de chez eux à l'un des espaces sécurisés pour vélos déployés dans près de 60 gares d'Île-de-France (Transilien) avec le STIF.

Les avantages pour vos clients :

- des espaces situés à proximité immédiate des accès aux gares ou des stations (distance maximale de 70 mètres) ;
- un stationnement en abri en accès-libre, couvert, équipé d'arceaux permettant d'accrocher le cadre et les roues de vélos ;
- un stationnement en consigne collective sécurisée, accessible par carte Navigo, équipée de

EN DEPLOIEMENT EN ÎLE-DE-FRANCE

rack-double étage et d'une vidéo-protection permettant la protection des vélos du vol et des dégradations ;

- une signalétique permettant aux voyageurs d'identifier facilement les emplacements ;
- une capacité de 30 places minimum en consigne, 12 places minimum en abris ;
- une maintenance régulière assurée, pour des espaces entretenus et bien éclairés.



LES ABRIS VÉLOS SÉCURISÉ (AVS)

Pour les « voyageurs du quotidien » ou les voyageurs occasionnels, les AVS proposent des abris sécurisés (codes d'accès, attaches vélos...). Un mode de stationnement facilement accessible, sûr.



> LES PARKINGS GÉRÉS PAYANTS

- Les parkings « dépose minute » situés à 150 mètres maximum de la gare sont autorisés pour une durée maximum de 15 mn, même en période d'affluence.
- Les parkings « stationnement Longue Durée » proposent un stationnement à proximité de la gare (300 mètres maximum), avec des services associés à des tarifs en cohérence avec les politiques locales.



> LE STATIONNEMENT DEUX ROUES

Souvent proposé en mutualisation avec le stationnement Longue Durée, il dispose d'emplacements dédiés pour deux roues motorisés ou pour vélos.



EN EXPÉRIMENTATION

> LE SERVICE DE VÉLO PARTAGE

Ce service permet de louer le vélo d'un particulier ou un vélo de la flotte pendant une journée pour les déplacements quotidiens ou les loisirs. Le vélo est laissé à disposition pendant les horaires décidés par le propriétaire.

L'application mobile permet de chercher les vélos à proximité et d'acquiescer le smart cadenas afin de le sécuriser dans des espaces publics comme les gares, les places de centre-ville ou les parcs... L'assurance couvre le vélo pendant la durée de la location.



EN EXPÉRIMENTATION

> LE SERVICE DE PORTAGE DE BAGAGES

Un service innovant de prise en charge qui rassure et apporte de la fluidité dans le voyage en optimisant le temps libre en se libérant des contraintes de bagages : gain de temps et satisfaction client !

En partenariat avec une start-up, un service de portage de bagages est actuellement en cours d'expérimentation dans les gares parisiennes. Ce service garantit une prise en charge immédiate du bagage au départ ou à l'arrivée du client, qui le retrouve ainsi directement à son lieu de destination (hôtel, domicile...) ou en gare.



• Tarifs pour 2 bagages

Aller Simple: 35€ (prix public 40 €)
Aller-Retour: 60€ (prix public 80€)

• Tarifs pour 4 bagages

Aller Simple: 50€ (prix public 60€)
Aller Retour: 90€ (prix public 120€)

The screenshot shows a mobile app interface with a dark blue background. At the top, there's a yellow circular icon with a woman's face and the text "Let's talk about your collection". Below this is a white box with a calendar icon and the text "When do you want your concierge to deliver your bags?". The date "THURSDAY 29 DECEMBER 2016" is displayed. Underneath, there's a clock icon and the text "What time?" followed by a yellow input field containing "11h30 - 12h". A yellow "Next" button is at the bottom of this section. At the very bottom, there's a "Useful infos" section with a chat icon and the text "Any question, any problem, chat with us!".

LA PROPRETÉ ET LA SÛRETÉ EN GARE

Une gare propre contribue au sentiment de sécurité et de confort de vos clients. Elle est ainsi vecteur de l'expérience client et critère indispensable pour sa réussite. En en faisant une priorité, notre objectif est de leur offrir un haut niveau de qualité de service.

LA PROPRETÉ

- > LES TOILETTES**
- > ESPACE FUMEURS**

LA SÛRETÉ

- > VIGI360**

LES TENUES DES PRESTATAIRES

- > LES TENUES PROPRETÉ**
- > LES TENUES SÛRETÉ**

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE (RSE)

NOS OFFRES SUR MESURE

- > LES TOILETTES AUTOMATIQUES**
- > LES PORTIQUES DE CONTRÔLES**
- > LA TÉLÉOPÉRATION**

LA PROPRETÉ

Notre offre de services prévoit la généralisation de contrats en obligation de résultats avec nos prestataires, qui s'applique à minima sur les parties visibles par les clients et sur les périodes de flux les plus importants.

Le niveau de la prestation est régulièrement mesuré pour garantir la satisfaction des clients utilisateurs de la gare, mais également celle des autorités organisatrices de transport. Les prestations réalisées dans le cadre des contrats propreté en gare intègrent, par exemple :

- La propreté des équipements publics
- Les équipements en gare (hors automates de vente)
- L'enlèvement de l'affichage sauvage et des graffitis
- Le traitement des odeurs
- La mise à disposition de sacs poubelles conformes aux normes VIGIPIRATE
- Les espaces verts
- Le désherbage des quais et des abords...



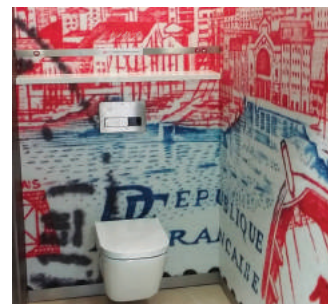
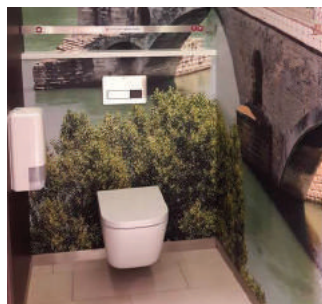
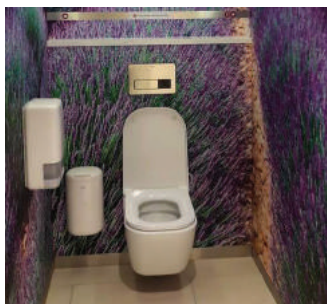
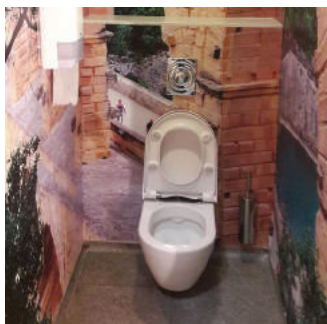
> LES TOILETTES

La propreté des toilettes est un critère particulièrement sensible de mesure de la satisfaction globale du client dans la gare. Son niveau est indissociablement lié au contexte et au flux de la gare, à la typologie des clients qui la fréquentent, à celle de ses infrastructures.

Notre offre de service veut offrir des solutions performantes et adaptées économiquement et qualitativement pour chaque type de gare et de clientèle.

Ainsi, avec le développement d'une offre de service de haut de gamme, en partenariat avec 2theLoo. Des toilettes propres et sûres (gardiennage et nettoyage inclus dans la prestation), avec un décors qui s'intègre au contexte géographique et touristique de la ville. Présence de services annexes (boutiques de produits, espace nurserie, ...).

**Scénarisation
des toilettes
adaptée au
contexte local.**



Cendriers Cy-clope
en expérimentation
à Paris-Montparnasse

ESPACE FUMEURS

La gestion des espaces fumeurs est des un éléments centraux de la problématique de la propreté en gare. Dans le cadre de sa démarche environnementale, SNCF Gares & Connexions expérimente de nouveaux cendriers éco-responsables dans les zones fumeurs.

Ainsi, à la gare de Paris-Montparnasse, près d'un million de mégots sont jetés chaque année ! Un mégot peut mettre jusqu'à 12 ans pour disparaître et polluer 500 litres d'eau ! Mais aujourd'hui, il est possible de recycler les mégots de cigarettes

grâce à l'acétate de cellulose (qui compose la matière du filtre) qui peut être transformé en plastique. Afin de valoriser et recycler ces déchets, la gare a fait appel aux cendriers conçus par l'entreprise Cy-Clopes. Ces nouveaux cendriers font un mètre de haut, ce qui permet de collecter et transférer les déchets facilement vers une filière de recyclage. La cellulose contenue dans les filtres des mégots est alors réintégrée dans des plaques servant à fabriquer des mobiliers d'extérieurs.





LA SÛRETÉ

La politique de sûreté en gare développée par SNCF Gares & Connexions (mise à part les dispositions spécifiques concernant le plan VIGIPIRATE et les mesures - propres à l'état d'urgence), concerne de nombreuses thématiques, dont :

- la prévention situationnelle des risques sûreté (mesures sur le site de la gare)
- la préservation de la sûreté des biens et des personnes sur le périmètre foncier de nos Espaces Recevant du Public.
- la connaissance et la maîtrise des territoires (conventions de collaborations avec les pouvoirs publics)
- la lutte contre les incivilités et le développement du gardiennage (rappel des règles civilité et du bien vivre ensemble)
- le déploiement de la video-protection...



> VIGI360, LA VIDÉO AU SERVICE DE LA PROTECTION

VIGI360 est une nouvelle solution de vidéo protection proposée dans nos gares en région. Ce nouvel applicatif dispose de serveurs en gare intégrant le stockage de flux vidéo, ainsi qu'un module de supervision centrale et une solution de gestion Security Center dotée d'un système de cartographie. Ce système garantit, en cas de coupure réseau WAN, le maintien de l'affichage du flux vidéo par sa connexion au serveur central.

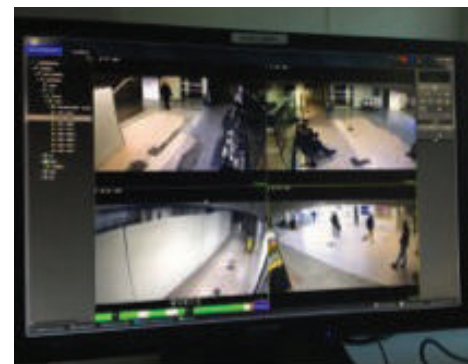
VIGI360 propose 3 types de caméras Haute Résolution en transmission haut débit pour une qualité d'image optimale :

- caméra renforcée électromagnétique
- caméra dôme adaptée à l'intérieur comme à l'extérieur
- caméra multicapteurs PTZ,

permettant de couvrir une zone à 360° Les images sont enregistrées en boucle sur une durée de 72 heures et peuvent

être préservées par extraction sur le poste opérateur pour un délai de 30 jours.

Cet outil permettra à terme d'intégrer également les nouveaux dispositifs de vidéo intelligente (reconnaissance faciale, détection d'intrusion, mais aussi comptage des flux, détection d'équipements en panne, ...). Mais aussi de régénérer les systèmes vidéo en gare et de faire évoluer/optimiser le coût vidéo en investissements et en charges.



VIGI360
**VOUS ÊTES DANS UN ESPACE
VIDÉO PROTÉGÉ.**

LES TENUES DES PRESTATAIRES

Les gares sont des espaces de communication essentiels avec les clients. Le personnel qui assure la propreté et la sûreté contribue à l'image de l'entreprise.

> LES TENUES PROPRETÉ

Le service de nettoyage en gare implique une multiplicité de prestataires. Il est donc essentiel d'unifier la visibilité et l'identification des agents propreté pour les clients. Par ailleurs, la visibilité des moyens déployés au service de la propreté des gares contribue à la perception de propreté.

Une identité unique de SNCF PROPRETÉ est mise en place et construite sur trois principes : simple, fonctionnel et identifiable.



> LES TENUES SÛRETÉ

Nos nouvelles tenues sûreté permettent la visibilité et l'identification immédiate des agents. Elles contribuent à rassurer vos clients tout en véhiculant une image d'élégance et de service.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE (RSE)

SNCF Gares & Connexions a intégré la prise en charge de l'exclusion en gare parmi ses engagements. Aujourd'hui, plus de 70 grandes gares sont concernées par les dispositifs de prise en charge des personnes démunies mis en place avec l'aide des associations spécialisées, des collectivités locales et des pouvoirs publics.

Nos actions s'adressent aux personnes sans domicile fixe dans les gares, mais également à l'insertion professionnelle. Elle consiste à permettre à des personnes éloignées de l'emploi de retrouver confiance en eux en réalisant des chantiers d'insertion (entretien d'espaces verts, embellissement, travaux de rénovation, peinture, maçonnerie...). Il existe également des dispositifs type TAPAJ (Travail Alternatif Payé A la Journée) ou 1^{ère} heure permettant aux personnes démunies d'être rémunérés en fin de journée.



**Solidarité
SOS**



> TOILETTES DANS LES GARES DE PROXIMITÉ

L'offre de service s'adapte aux besoins locaux et à la demande des autorités organisatrices :

- Nettoyage et gardiennage des toilettes garantis dans le cadre du contrat de nettoyage (toilettes payantes)
- Possibilité de toilettes automatiques payantes (expérimentation menée dans les gares de Nouvelles Aquitaine).

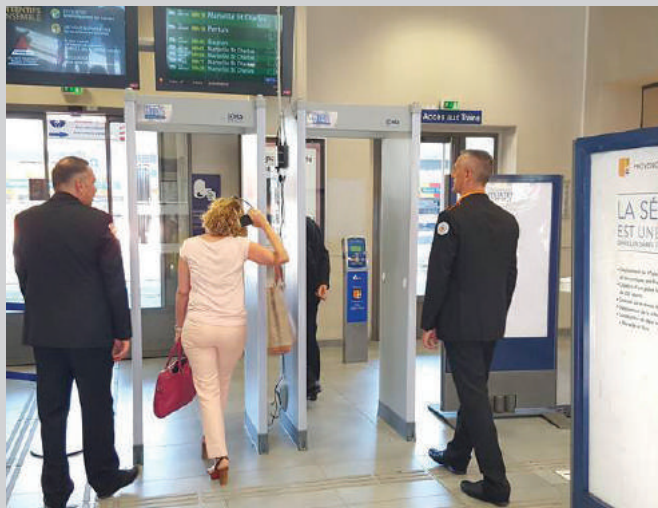


Toilettes automatiques (prototype)



> DISTRIBUTEUR DE GEL HYDRO-ALCOOLIQUE

Ce service gratuit permet de se laver les mains après son sandwich ou des achats ou encore de se protéger lors des épidémies de grippe ou de gastro. Il est vecteur d'image de notre exigence sur la propreté.



PORTIQUES DE CONTRÔLE

En Provence Alpes Côte d'Azur, 47 gares seront équipées de portiques de contrôle automatique avant septembre 2017, 2/3 des gares seront équipées en 2018 et la totalité en 2019 pour répondre à la demande du Conseil Régional. Ils seront accompagnés par la mise en place d'un dispositif humain et par des caméras numériques équipées d'un logiciel d'hyper vision. Ces mesures s'inscrivent dans un plan de sécurisation des gares régionales financé par l'Autorité Organisatrice.



→ INFORMATION
 ↔ INFORMATION ET PILOTAGE



EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

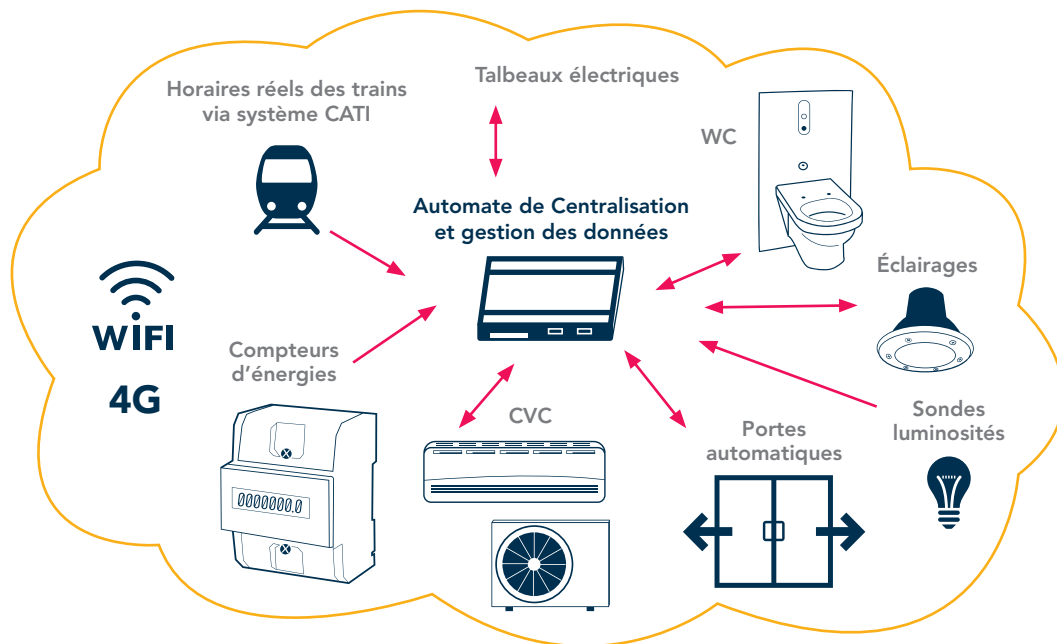
> LA TÉLÉOPÉRATION : LA GARE AUTONOME ET INTELLIGENTE

SNCF Gares & Connexions développe des systèmes et des modes d'exploitation permettant d'ouvrir et/ou de gérer une gare de manière automatique ou à distance.

- La gare autonome s'ouvre et se ferme toute seule, sans l'intervention de personnel in situ, en fonction des horaires qui

auront été fixés à l'avance. Ce système peut être installé dans les zones venteuses, froides ou pluvieuses du bâtiment pour offrir un espace d'attente abrité aux voyageurs. Parallèlement, il limite les risques de vandalisme.

- La gare intelligente permet de programmer le fonctionnement du bâtiment suivant des règles prévues à l'avance et de le piloter à distance.



Elle est équipée de capteurs d'informations et de commandes sur tout ou partie des installations. Celles-ci permettent d'ouvrir et de fermer les lieux en fonction des horaires réels des trains. Elles permettent également d'adapter la gare à son environnement : ajustement zone par zone de l'éclairage par rapport à la luminosité

extérieure, détection des pannes d'ascenseurs ou d'escaliers mécaniques, alerte pour les poubelles pleines servant à déclencher les interventions de maintenance ou de nettoyage, détection des intrusions et comportements anormaux grâce à ses logiciels d'analyse vidéo...

LA QUALITÉ DU MOMENT PASSÉ EN GARE

Passer un moment agréable en gare fait partie des conditions d'un voyage réussi. Pour cela, nos clients doivent trouver dans les gares des espaces d'attente adaptés à leurs besoins et tous les éléments de confort thermique, sonore et visuel.

UNE DYNAMIQUE POUR DONNER DU SENS A LA QUALITE DU MOMENT EN GARE

MOBILIER ESPACES D'ATTENTE

> LES ABRIS DE QUAI

NOS OFFRES SUR MESURE

- > UNE NOUVELLE GAMME D'ABRIS PERSONNALISÉS**
- > DES LIEUX PERSONNALISÉS**
- > WORK & STATION**



Lumière

Confort thermique

Ambiance sonore

Aménagement des espaces

UNE DYNAMIQUE POUR DONNER DU SENS À LA QUALITÉ DU MOMENT EN GARE

SNCF Gares & Connexions anime depuis 2017 un programme d'actions ciblées sur le thème de la qualité de l'attente. Ce programme est organisé autour d'un comité scientifique. Le client reste au centre de la démarche, nous allons vers lui et le questionnons régulièrement à différents moments de la journée et en différentes situations. Plus de 150 expérimentations ont déjà été lancées dans les gares. Ces projets ont abouti à la mise en place de sièges chauffants, de rideaux d'air chaud, de végétalisation, à la création d'espaces fumeurs confortables ou à une meilleure visibilité des prises électriques. Nous mesurons le résultat de ces actions via les enquêtes clients et partageons ensuite ce retour avec nos managers et nos équipes pour les pousser plus loin et les enrichir.

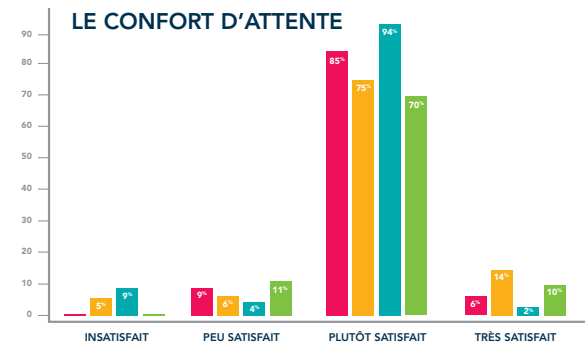
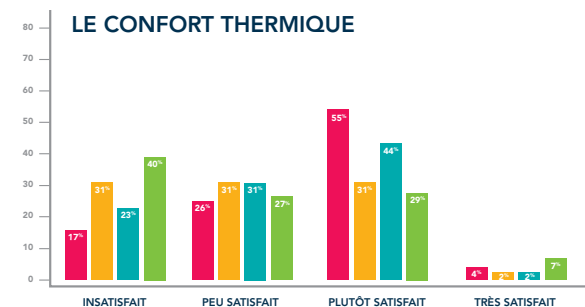
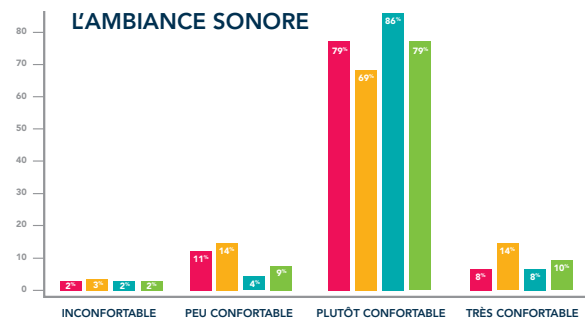
Étude menée en gare d'Aix TGV en février mars 2017

■ Clients professionnels qui passent moins de 30 minutes en gare

■ Clients professionnels qui passent plus de 30 minutes en gare

■ Clients loisirs qui passent moins de 30 minutes en gare

■ Clients loisirs qui passent plus de 30 minutes en gare



MOBILIER ESPACES D'ATTENTE

Notre gamme de mobilier est spécialement conçue pour les gares : sièges, bancs, banquettes, tabourets, tables hautes et basses, prises électriques... Elle propose une diversité de matériels, de fixations et de finitions. Les aménagements sont étudiés pour chaque site, afin de s'adapter aux infrastructures et au besoin du client.



> LES ABRIS DE QUAI

Une nouvelle gamme d'abris de quai (abris voyageurs) particulièrement adaptée aux sites auxquels ils sont destinés est en cours de construction. Construits avec des matériaux soignés et résistants, ils intègrent les impératifs de développement durable (paravents « brise soleil », toitures photovoltaïques ou végétalisées...).



> UNE NOUVELLE GAMME D'ABRIS PERSONNALISÉS

Une nouvelle gamme d'abris de quai (abris voyageurs) est en cours de construction. Ils peuvent être « personnalisés » aux couleurs de la Région et sont plus particulièrement adaptés aux conditions locales (protection soleil ou froid...).



Gamme régionale Franche Comté



Gamme régionale Aquitaine



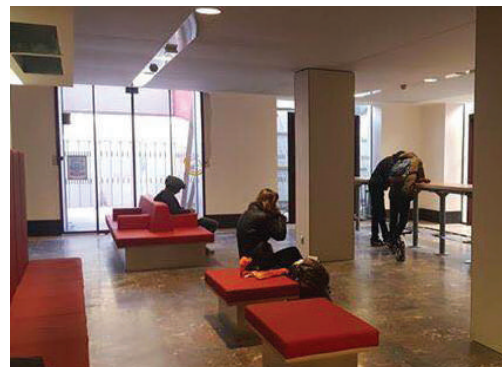
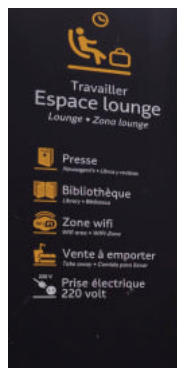
Option toiture végétalisée



Paravent brise-soleil



NOS OFFRES SUR MESURE



> DES LIEUX PERSONNALISÉS

Les espaces d'attente tendent à devenir des zones conçues en fonction des différentes clientèles : famille et espaces enfants, loisirs-shopping, mais aussi espaces lounge pour préparer ou prolonger sa journée ou ses rendez-vous professionnels. Ils allient confort, équipements et sérénité afin de bien préparer son voyage.



Le concept **WORK & STATION** met à votre disposition différents espaces pour pouvoir continuer à travailler entre deux rendez-vous, prendre des rendez-vous ou s'avancer dans son travail.

- **Les micro-workings**, proposent des espaces de 2 à 50 m² situé au cœur du Bâtiment Voyageur pour travailler « sur le pouce ».
- **Les co-working** mettent à disposition des espaces entre 70 et 250 m² offrant bureaux individuels ou partagés, lounge et salles de réunions, dans ou proches du Bâtiment Voyageur.



LES SERVICES ET LES COMMERCES EN GARE

Partie intégrante des services en gare, le numérique facilite désormais au quotidien la préparation du voyage mais aussi la gestion des moments passés en gare.

Les services en gare, ce sont aussi toute une offre de commerces et de services du quotidien pour en faire un endroit agréable d'attente et de loisirs. Lieu de vie à part entière, la gare devient un prolongement du « village urbain ». Les services et commerces présents en gare en font un véritable pôle d'attractivité.

LES SERVICES DU QUOTIDIEN

- > L'OFFRE DE RESTAURATION ET PRESSE
- > LE WIFI
- > COLLECT & STATION
- > POWER & STATION
- > LES CONSIGNES À BAGAGES

LES APPLIS ET SERVICES EN LIGNE

- > E-TIQUETTE
- > LES OBJETS TROUVÉS
- > EN GARE

LES SERVICES ATTENTE ET LOISIRS

- > PIANOS EN GARE
- > DISTRIBUTEURS D'HISTOIRES COURTES
- > BABY-FOOT

COMMERCE EN GARE

- > LES STANDS D'OFFRES LOCALES
- > LA RUCHE
- > LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES
- > LES GARES, UNE NOUVELLE IDÉE DU COMMERCE

NOS OFFRES SUR MESURE

LES SERVICES DU QUOTIDIEN

Les gares proposent une gamme de services pour le quotidien ainsi que des espaces de travail ouverts et gratuits pour les voyageurs et les entrepreneurs.

Pratiques, accessibles et astucieux, ces espaces créés pour optimiser le temps d'attente offrent tout le confort nécessaire et répondent aux besoins de profils différents de voyageurs, dont les attentes identifiées correspondent à trois grands types :

- Zéro temps. Le visiteur ne fait que passer. Il attend une gare hyper fluide, nous devons lui permettre le zéro stress.
- 100% temps utile. Le visiteur attend du temps passé en gare qu'il puisse lui faire gagner du temps dans sa vie quotidienne.
- 100% temps agréable.



> L'OFFRE DE RESTAURATION ET DE PRESSE

1/4 des personnes interrogées en gare réclament davantage d'offres de restauration.

Un travail de fond a été engagé pour moderniser l'offre, la rendre plus qualitative et réinventer les buffets de gare historiques. Cette montée en gamme a permis une croissance en chiffre d'affaires de 7 % entre 2015 et 2016 sur le secteur restauration et vente à emporter.

Quelques exemples récents :

- L'implantation de nouvelles enseignes : Prêt à Manger et Costa Coffee ouverts en Gare de Lyon, Big Mamma et L'Eclair de Génie en Gare du Nord, Kayser à Avignon TGV et à Lille-Flandres...
- L'arrivée en gare d'enseignes absentes du territoire national ou local : Five Guys en Gare du Nord, Starbucks ouvert en Gare de Grenoble...
- La venue en gare de grands chefs étoilés : Le Lazare par Fréchon, L'Étoile du Nord par Thierry Marx, Alain Ducasse...

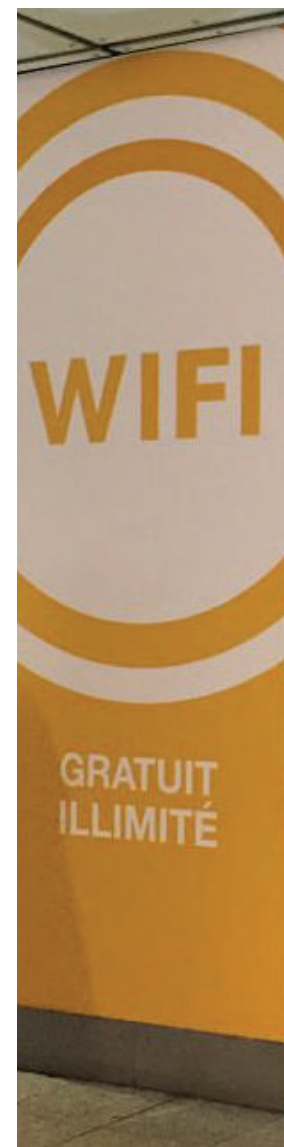
Avec la restauration et la vente à emporter (24%), la presse représente l'activité générant le plus de chiffre d'affaires en gare. Des concepts innovants ont été mis en place, pour répondre aux besoins des consommateurs et à la typologie des gares :

- Des points presse classiques sont transformés en boutiques du quotidien : le rayonnage destiné à la presse est réduit au profit des produits du quotidien.
- L'offre se diversifie avec le snacking, les livres, l'équipement électronique.

> LE WIFI

Le WiFi gratuit et illimité est disponible dans plus de 270 gares de France (hors quais, souterrains et parvis). Deux solutions sont proposées :

- Se connecter au WiFi Classique en débit standard (512kb/s) : un accès direct au service gratuit, illimité et sans inscription pendant 20 minutes. Au-delà de ce délai, le client est invité à se reconnecter.
- Se connecter en WiFi Ultra-Rapide haut-débit (2Mb/s) : après le visionnage d'une page publicitaire et une inscription via un formulaire, le client a un accès sans limite de durée dans toutes les gares équipées.



> COLLECT & STATION

Plus de 250 consignes de retrait de colis sont en service dans les gares de France. Ce service de consignes automatiques permet de se faire livrer en gare des achats effectués sur internet. Lorsque le colis est arrivé, le client reçoit un e-mail et un sms avec le code de retrait. Sûr, rapide et sécurisé !



> POWER & STATION

Déjà présents dans une quarantaine de gares, les Power & Station permettent de pédaler et recharger en même temps ses batteries. Simple, utile, responsable et... bon pour la santé !



> LES CONSIGNES À BAGAGES

16 gares disposent actuellement d'un service de consignes à bagage. Vos clients peuvent y déposer valises, colis, sacs de voyages (correctement fermés) dans des grands, moyens ou petits casiers. Les consignes disposent d'un système de sécurité et de contrôle des bagages indépendants. Le délai de garde est de 3 jours maximum.



LES APPLIS ET SERVICES EN LIGNE

> E-TIQUETTE

Cette application permet au client de renseigner ses informations personnelles et les éditer directement sur un format d'e-tiquette en fonction de ses objets et bagages. En cas de perte ils seront plus faciles à identifier et le service des objets trouvés contactera rapidement le client.

<https://www.e-tiquette-sncf.com>



> LES OBJETS TROUVÉS

Ce service en ligne permet à votre client de retrouver un bagage perdu. Le site présente la procédure à suivre et toutes les informations nécessaires aux démarches. Un espace Objets-trouvés accueille également les clients dans certaines gares.

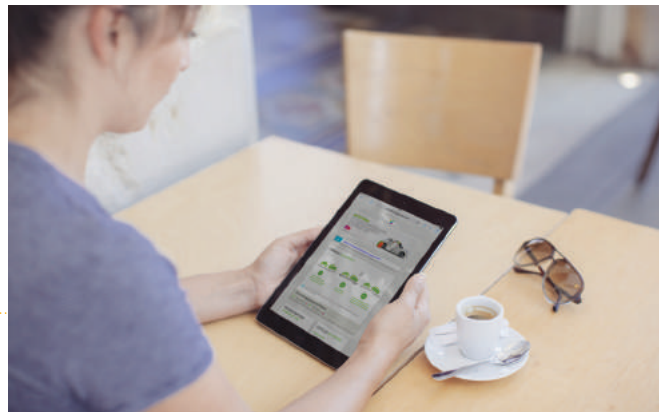
<https://www.gares-sncf.com/fr/nos-services/objets-trouves>



> EN GARE

L'appli EN GARE permet au client de repérer les services, commerces et restaurants disponibles en temps réel au grès de ses besoins. Depuis décembre 2017, un nouveau service de précommande de repas en ligne auprès des commerces de bouche est proposé à titre expérimental pour les gares de Bordeaux Saint-Jean, Paris Gare du Nord et Paris Montparnasse. Une fois sur place, le client récupère sa commande en boutique sans file d'attente.

<https://www.sncf.com/fr/services/applications-mobiles>



LES SERVICES ATTENTE ET LOISIRS

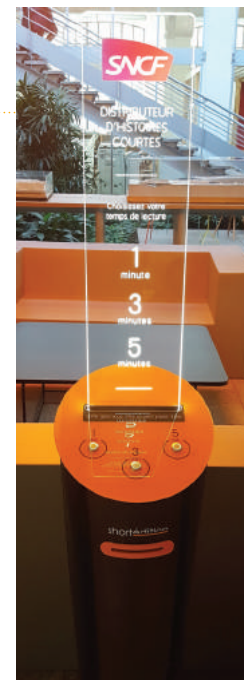
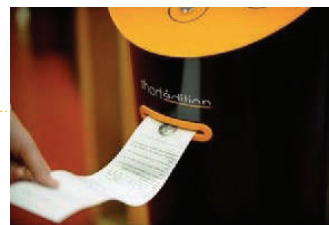
> PIANOS EN GARE

Dans plus de 70 gares, SNCF Gares & Connexions a mis à disposition un piano afin de faire de l'attente un moment agréable. Les voyageurs peuvent ainsi s'arrêter pour profiter d'une pause musicale rythmée par les différents pianistes.



> DISTRIBUTEURS D'HISTOIRES COURTES

Après la musique, la littérature s'invite en gare. Présents dans une quarantaine de gares, ces distributeurs gratuits permettent de lire des textes courts, divers et variés, en attendant son train.



> BABY-FOOT

A vous de jouer !
D'authentiques Baby-Foot, produit populaire intergénérationnel, chargé de valeurs de partage et de convivialité s'installent en gare pour surprendre et agrémenter le temps d'attente des clients.



LES COMMERCES EN GARE

Les gares offrent un environnement idéal pour répondre aux attentes nouvelles des consommateurs : proximité, gain de temps, achats à toute heure de la journée...

Les voyageurs ont des attentes différentes selon qu'ils effectuent des trajets quotidiens, des déplacements professionnels ou privés, des voyages de loisirs seuls, en famille ou en couple. D'autres clients potentiels fréquentent aussi la gare : les accompagnants, les résidents ou salariés riverains, pour des repas ou des achats de proximité, et même pour du shopping loisir.

Des enseignes de prêt-à-porter, beauté, décoration, équipement numérique... sont aujourd'hui présentes en gare. De nouveaux services y font leur apparition : crèches, laboratoires d'analyses médicales, salons de coiffure ou esthétique, conciergeries... Bien au-delà des traditionnelles presse et restauration, la liste est très longue.



> LES STANDS D'OFFRES LOCALES

Outre les grandes enseignes, SNCF Gares & Connexions développe une offre commerciale adaptée au contexte géographique et social. L'artisanat local est présent via des stands et boutiques présentant des produits locaux ou « fait main ».

> LA RUCHE

SNCF Gares & Connexions est associée à « La Ruche qui dit Oui ! » spécialiste de vente en ligne favorisant les échanges directs entre producteurs locaux et communautés de consommateurs. Vos clients peuvent commander chaque semaine en ligne une sélection de produits locaux via le site internet dédié : fruits, légumes, pain, viande, produits laitiers... Ces produits viennent de producteurs régionaux situés à 250 km à la ronde grand maximum. Ils récupèrent leurs emplettes quelques jours plus tard directement à la rencontre des producteurs venus leur livrer en gare !

> LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES

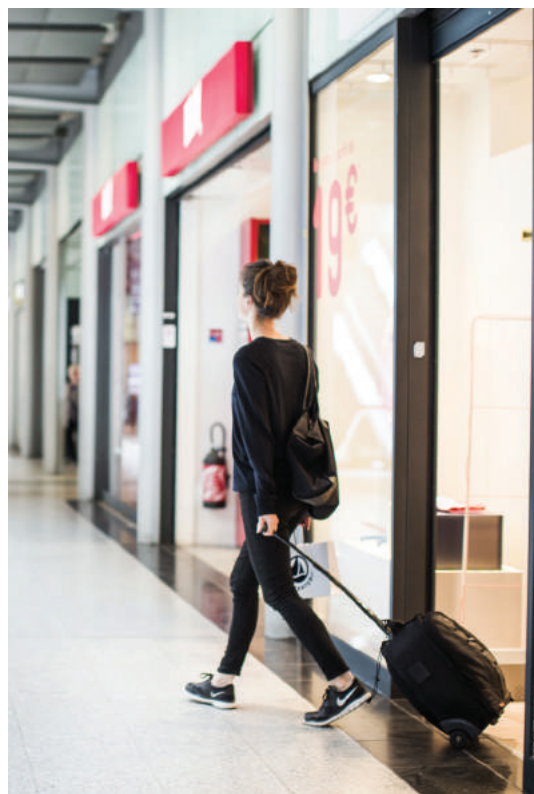
Au-delà des distributeurs automatiques traditionnels (boissons, gâteaux, friandises, journaux...), les gares développent une gamme diversifiée de nouveaux distributeurs pour répondre aux besoins spécifiques des clients. Ainsi, la gare de Blois-Chambord dispose d'un distributeur de bouquets de fleurs fraîches ou bien encore la gare de Paris-Austerlitz d'un distributeur de jus d'orange frais.



> LES GARES, UNE NOUVELLE IDÉE DU COMMERCE

Les gares sont désormais synonymes de :

- Proximité, gain de temps, achats à toute heure
- Du sur-mesure pour les consommateurs
- Prestige, tendances et couleur locale
- Une offre diverse et multipliée



NOS OFFRES SUR MESURE

Outre les services proposés dans le cadre de son offre socle, SNCF Gares & Connexions met son savoir-faire au profit des besoins spécifiques de vos clients ou en réponse à la demande des autorités organisatrices. Sur tout le territoire national, dans de grandes gares mais aussi dans des petites ou moyennes, notre expertise et notre connaissance des différents profils de clients vous permettront d'enrichir vos offres de transport et d'en accroître l'attractivité. Notre objectif : développer avec vous des services innovants et adaptés pour transformer ensemble l'expérience client.

> Un nouveau parking de co-voiturage a été lancé en gare de Sélestat, en partenariat avec la Région Grand Est, SNCF et la Ville de Sélestat. Le dispositif vise les automobilistes qui ont pour habitude de faire le trajet domicile-gare et gare-domicile régulièrement ou occasionnellement. L'objectif est de leur donner envie d'utiliser des transports alternatifs pour se rendre en gare.

> Des ateliers vélo sont proposés dans plusieurs gares de l'est de la France, en partenariat avec des start-up. Les cyclistes passant par la gare ont l'opportunité d'avoir des conseils techniques gratuits par des animateurs professionnels, ainsi que d'un diagnostic pour pédaler en toute sécurité.

> Inauguration en gare d'Amiens d'un service proposant des balades à vélos, des réparations, du gardiennage, des cours particuliers pour enfants et adultes.



> Une application pour recueillir l'avis de nos clients en gare de Nice

En partenariat avec une start-up, une application développée sur IPAD permet de recueillir commentaires et verbatim des clients. Déjà installée dans de nombreux musées et lieux publics en France et en Europe, l'application a été testée pour la première fois dans une gare ! Nous pouvons ainsi mieux connaître vos clients et développer des plans d'actions permettant d'améliorer son expérience en gare.

ALLER PLUS LOIN POUR CONSTRUIRE AVEC VOUS LE PROJET DE SERVICES DE NOS GARES

SNCF Gares & Connexions met à votre disposition des interlocuteurs privilégiés, les responsables Grands Comptes. A l'écoute de vos besoins, ils vous proposeront des solutions adaptées intégrant l'ensemble de notre savoir-faire et vous soutiendront dans vos relations avec l'ensemble des entités de la branche.

Vos responsables **Grands Comptes Nationaux et TER**



Agnès MOUTET-LAMY

- > TER Hauts-de-France
- > TER Normandie



Thierry JACQUINOD

- > TER Provence-Alpes-Côte-d'Azur
- > TER Occitanie



Béatrice LELOUP

- > SNCF Voyages Axe Est
- > TER Grand Est



Emmanuel CLOCHET

- > TER Centre-Val-de-Loire
- > TER Bretagne
- > TER Pays de la Loire



Vincent LAFFONT (*interim*)

- > SNCF Voyages Axe Sud-Est
- > TER Auvergne-Rhône-Alpes
- > TER Bourgogne-Franche-Comté



Stéphane LAMBERT

- > TER Nouvelle Aquitaine
- > SNCF Voyages Axe Atlantique



Carole TABOUROT

- > SNCF Voyages Axe Nord
- > Eurostar
- > Thalys



**Armelle
LE HIRE RINGEBACH**

- > Ouigo



Cyrille CARLIER

- > SNCF Réseau
- > SNCF Immobilier



Valérie THAROT

- > SNCF Europe
- > SNCF Intercités
- > Thello

Vos responsables

Grands Comptes Transilien



**Xavier
MOREAU
DE BELLAING**
> LIGNES L, A, J



**Jean
LAGARDERE**
> LIGNES EPT 4



**Sylvain
MICHELON**
> LIGNES D, R



**Catherine
MARSAULT**
> LIGNES B, H, K



**Jean-Claude
DURAND**
> LIGNES C, N, U

