RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012

2012 EN UN CLIN D'ŒIL P.2

2012 : L'ÉMOTION P.4

2012, LES GARES PAR CELLES ET CEUX QUI LES FONT P.6

NOS GARES ÉVOLUENT AVEC VOUS ET POUR VOUS P.8

GARANTIR LA QUALITÉ AU QUOTIDIEN P.10

RÉINVENTER LA GARE POUR CHACUN P.14

CONNECTER LA GARE AUX TERRITOIRES P.18

EXPORTER NOS SAVOIR-FAIRE P.22

INSTALLER UNE NOUVELLE GOUVERNANCE P.26

S'ADAPTER AUX DÉFIS P.30

NOS RÉSULTATS 2012 P.32

2013 EN PERSPECTIVE P.34

www.gares-connexions.com

Gares & Connexions

SNCF

2012 EN UN CLIN D'ŒIL

JANVIER

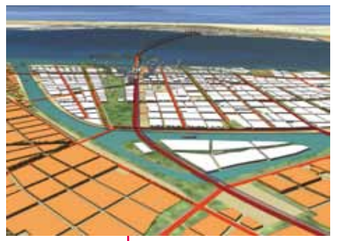
Le ballet du Rhin s'invite en gare de Mulhouse
Les 33 danseurs du Ballet de l'Opéra national du Rhin ont réalisé une « flash mob » dans les halls de la gare.

FÉVRIER

La gare de Versailles Rive-Gauche change de nom
Elle devient Versailles-Château. Les verrières inscrites au patrimoine mondial de l'UNESCO ont été rénovées pour donner plus de visibilité à la gare.

MARS

Inauguration de la nouvelle gare Paris-Saint-Lazare
Après dix ans de travaux, la nouvelle gare allie des espaces rénovés, une convergence des modes de transport et une offre unique de commerces.



AVRIL

Une ville nouvelle en Arabie Saoudite conçue par AREP
Trois dominantes pour la réalisation de la ville d'Al Khobar : tourisme familial, activités innovantes et recherche de la mixité des usages et mobilité durable.

MAI

Lancement de la chaire « Réinventer la gare au XXIe siècle »
Elle est fondée en partenariat avec l'École des Ponts ParisTech et la Fondation des Ponts.

JUIN

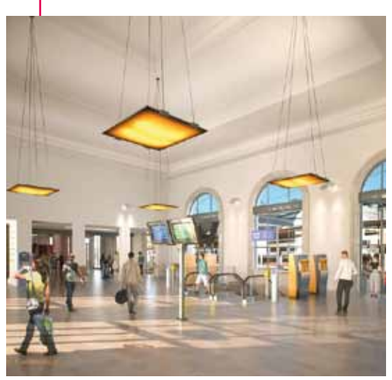
Signature du contrat du Pôle d'Échanges Multimodal de la gare de Rennes
Le contrat prévoit un grand programme de modernisation pour répondre à des enjeux multiples dans un vaste projet d'intégration urbaine.

JUILLET

Ouverture du terminal Transmanche à Paris-Nord
Pour augmenter la capacité d'accueil et de contrôle du terminal et permettre le développement du trafic vers le Royaume-Uni.

AOÛT

Aménagement du Pôle d'Échanges Multimodal de Toulon
La modernisation de la gare se poursuit avec la mise en valeur des éléments historiques du bâtiment et l'aménagement d'un nouvel espace de vente.



SEPTEMBRE

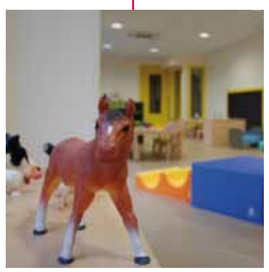
Expérimentation du WiFi gratuit
Gares & Connexions lance une expérimentation durant un an pour équiper en WiFi une centaine de gares.

OCTOBRE

Célébration de la Nuit Blanche en gares
Les gares de Paris-Austerlitz, Paris-Bercy et Metz ont participé à la Nuit Blanche le samedi 6 octobre 2012.

NOVEMBRE

Ouverture de la crèche Babilou à Paris-Nord
La gare de Paris-Nord est la première en Île-de-France à ouvrir une crèche. Gérée par Babilou, elle peut accueillir trente enfants.



DÉCEMBRE

La Boutique du Quotidien hubiz arrive en gare d'Épinay-Villetaneuse (Île-de-France)
Cette nouvelle enseigne, fruit d'un partenariat entre Relay et Casino, allie produits alimentaires courants et de grande consommation.

2012 : L'ÉMOTION

Le Théâtre du Centaure en gare de Paris-Saint-Lazare, le 21 mars 2012

2012, LES GARES PAR CELLES ET CEUX QUI LES FONT

« Implanter des commerces en gare, c'est se poser les bonnes questions. Quels sont les services ou commerces dont les voyageurs ont besoin ? Quels types d'enseignes dans cette gare ? Boulangerie, librairie, boutique de vêtements… Sélectionner le bon commerce, au bon endroit, c'est le secret d'une gare pleine de vie ! »

Véronique Lequien,
Commercialisatrice d'espaces en gare, A2C

« Assurer la qualité des services et des projets des 300 gares de notre territoire est un vrai travail d'équipe : il faut savoir faire confiance aux autres, les motiver et surtout prendre les bonnes décisions. Et la bonne décision, c'est celle qui va à la fois dans le sens des voyageurs, des collectivités et de nos partenaires. »

Gilles Ballerat,
Directeur d'Agence gares

« Aujourd'hui, la gare devient un Pôle d'Échanges Multimodal : mieux intégré au réseau de transport, mieux intégré à la ville. Il rend les déplacements plus fluides et devient un véritable lieu de vie et de services. L'architecte, c'est le créateur des gares de demain… Il réinvente sans cesse les volumes, les matières, tout en pensant toujours au client. »

Delphine Rada,
Architecte, AREP Groupe

« Assurer le bon fonctionnement et la qualité de service en gare, notamment la propreté, la sécurité, la facilité d'accès aux trains, mais aussi la gestion au quotidien des commerces en gare. Tout cela demande une attention de tous les instants et une grande souplesse. »

Thierry Jacquinod,
Directeur de gares

« Nous proposons aux voyageurs des animations culturelles variées tout au long de l'année : musée mobile, déclarations d'amour déclamées pour la Saint-Valentin, danse contemporaine, souffleurs de poésie… pour que l'expérience en gare soit une invitation à l'imaginaire et donc au voyage. »

Caroline Duquenoy,
Responsable communication en Agence gares

« Moderniser une gare ou la faire sortir de nulle part, cela nécessite le maximum d'imagination pour se projeter dans l'avenir. Mener à bien la réalisation d'une gare, c'est souvent une histoire de cinq à dix ans, à vivre en équipe avec tous les partenaires du projet. »

Valérie Verhaest-Cochery,
Directrice de projet,
Direction du Développement

« Offrir à nos clients les meilleurs services en gare, c'est aussi leur garantir la sécurité en toutes circonstances : concevoir et exploiter nos espaces en intégrant l'ensemble des mesures pour éviter les risques d'incendie, intervenir rapidement et éventuellement organiser l'évacuation du public, c'est le quotidien d'un réseau d'experts, préventionnistes, équipes de sécurité incendie, au service des concepteurs et des exploitants. »

Laurence Leguy,
Responsable du Pôle Sécurité Incendie,
Direction des Opérations

« Concevoir l'information autour du voyageur, c'est offrir à nos clients la possibilité de s'informer, s'orienter dans les gares et accéder facilement à tous les services disponibles. Pour cela, nous devons produire et diffuser, en temps réel, des messages visuels et sonores, simples et clairs, dotés d'une forte identité. »

Gilles Privé,
Gestionnaire de programmes Information Voyageurs,
Direction des Services en gare

« Faciliter les déplacements des voyageurs et faire en sorte que les moyens de transport se connectent à la gare, cela passe par une coordination de tous les instants entre les expertises réunies chez Gares & Connexions et les agences en régions. Pour cette mission, notre travail consiste notamment à agréger les demandes et apporter des conseils sur mesure aux agences sur la meilleure manière d'intégrer de nouvelles mobilités en gare. »

Cyril Cohen,
Chargé d'affaires Intermodalités et nouvelles mobilités,
Direction des Services en gare

« Notre métier : accueillir les nouvelles entreprises ferroviaires, satisfaire leurs demandes d'accès aux gares et de locaux. Cette mission est réalisée en lien étroit avec les différentes équipes de Gares & Connexions, avec lesquelles nous poursuivons aussi le programme de formation des personnels en gare, pour appliquer au quotidien le principe d'équité entre opérateurs. »

Claire Offredo,
Responsable des nouveaux entrants en gare,
Direction Stratégie et Finances

« Les gares doivent répondre à un enjeu fort : celui de leur accessibilité. Nous déployons un plan d'action général pour répondre au schéma directeur national d'accessibilité (SDNA). Ce schéma est le fruit d'un travail de concertation mené, depuis 2006, entre les associations de personnes en situation de handicap et SNCF. Il décrit le planning des gares et les aménagements et équipements à mettre en œuvre pour 2015. »

Laurent Colin,
Architecte responsable de la mise en accessibilité des gares,
AREP Groupe

« Notre ambition est que les Établissements de Services Bâtiment Énergie soient désormais des acteurs à part entière du service client. Une panne d'électricité, un dégât des eaux, une dégradation d'installations : au côté des équipes des gares, nous sommes pleinement opérationnels pour garantir la qualité de service en gare. »

Béatrice Milan,
Directrice de l'Établissement de Services Bâtiment Énergie (ESBE)

« Pour satisfaire l'ambition pour les gares sans précédent du contrat STIF signé en mai, nous avons réalisé des investissements sur plus de 200 projets, dans près de 150 gares d'Île-de-France. Vidéosurveillance, information voyageurs, désaturation, mise en accessibilité des gares… 176 agents travaillent au quotidien à la mise en œuvre de ce vaste programme avec le concours significatif de nos filiales. »

Vincent Porfirio,
Dircteur adjoint,
Direction Déléguée des Gares Transiliennes (DDGT)

« Au sein de Gares & Connexions, nous disposons d'une mosaïque de savoir-faire avec près de 1 750 collaborateurs dont 1 248 pour le périmètre EPIC, 436 pour ses filiales AREP Groupe et 58 pour A2C. Un effectif global en progression de 3,5 % entre 2011 et 2012. Gares & Connexions dispose de toutes les compétences nécessaires à la mise en œuvre des projets : quelque 600 personnes en charge du développement, 230 collaborateurs mobilisés pour l'exploitation et la commercialisation et 434 collaborateurs en charge de la gestion de site et de patrimoine. Enfin, depuis le 1er janvier 2013, 1 600 personnes ont été intégrées pour assurer la maintenance et les travaux dans les gares. Au final, des équipes qui font preuve de constance dans leur implication, de conviction dans leurs choix, de talent et d'imagination dans les projets, d'audace et de pertinence dans leurs propositions. Autant de talents qui concourent à la gestion et à la modernisation des gares. »

Dominique Chevènement,
Directeur des Ressources humaines

NOS GARES ÉVOLUENT AVEC VOUS ET POUR VOUS

« La gare de Charleville-Mézières fait partie de mon quotidien : j'y passe chaque jour. J'ai vite adopté la nouvelle boutique Monop'Station, qui s'y est installée en novembre. J'y achète mon journal, mon pain, des produits d'alimentation... C'est pratique, ça m'évite de faire un détour avant de rentrer chez moi. Et, pour demain, j'attends une offre encore plus innovante ! »

Arthur Nancel,
Voyageur

«La gare devient un lieu emblématique des transports, un maillon de la chaîne et elle se trouve à la confluence de tous les modes de transport et des différents espaces. »

Bruno Gazeau,
Délégué général de l'Union des Transports Publics et Ferroviaires

« Les voyageurs et visiteurs de la gare ont d'emblée adopté ce nouvel espace commercial. Praticité, flexibilité des horaires, qualité et variété de l'offre sont autant de raisons pour les clients d'apprécier la galerie et de prendre plaisir à y flâner. Tout cela grâce au partenariat avec Gares & Connexions et au savoir-faire de nos équipes. »

Laurent Morel,
Président du directoire de Klépierre

«La mise en place des Instances Régionales de Concertation renforce de manière significative la gouvernance de Gares & Connexions et lui permet de s'impliquer durablement dans une réflexion sur l'évolution des gares et sur l'explication de son modèle économique.»

Ghislaine Senée,
Élue Europe Ecologie Les Verts Île-de-France

ÉDITO

RACHEL PICARD
Directrice générale de Gares & Connexions

Experte du secteur du tourisme et du web, Rachel Picard, diplômée de HEC, 45 ans, est nommée Directrice générale de Gares & Connexions en juin 2012. Rachel Picard débute sa carrière en dirigeant de grands projets en France et à l'étranger. En 2004, elle rejoint voyages-sncf.com dont elle devient Directrice générale en 2007. En 2010, elle prend la direction du groupe Thomas Cook France.

Quel regard portez-vous sur l'année 2012 ?

2012 a été l'année de mise en œuvre de nombreux projets innovants. C'est l'année de l'inauguration de la nouvelle gare Paris-Saint-Lazare qui illustre tous les extraordinaires talents et savoir-faire de nos équipes. Paris-Saint-Lazare est l'un des flambeaux de notre maison. Cette gare a rencontré son public comme en témoignent le très bon taux de satisfaction des voyageurs et les prix d'excellence délivrés par les experts français et internationaux sur des sujets aussi divers que l'accessibilité, le commerce et l'architecture. Cette capacité d'innovation, nous la développons dans les gares du territoire avec de nouveaux commerces, de nouvelles expériences et de nouvelles relations avec nos clients, qu'il s'agisse de la signalétique, de l'implantation des Boutiques du Quotidien ou de crèches. Notre force de création, nous savons aussi l'exporter puisque, cette année encore, de nombreux projets urbains et ferroviaires dans le monde verront le jour sous la signature de notre filiale AREP. Comme ses visiteurs et le monde qui nous entoure, la gare est en pleine mutation. Elle a fait le pari d'une mobilité enrichie, plus simple, plus multimodale. Cela se traduit dans les 80 projets de Pôles d'Échanges Multimodaux destinés à faciliter l'échange au cœur de la ville et à créer de nouveaux espaces à vivre comme à Rennes, Grenoble, Cannes, Créteil-Pompadour en Île-de-France, et d'autres encore. Face aux défis, nous aussi, nous avons su nous transformer et évoluer sur des sujets majeurs. Pour gagner en efficacité et en performance, nous avons mis en place la Direction Déléguée des Gares Transiliennes (DDGT) totalement dédiée à la gestion des 383 gares d'Île-de-France, et intégré de nouvelles équipes de maintenance, celle des Agences Bâtiment Énergie (ABE) qui viennent compléter notre expertise dans l'exploitation et la maintenance des bâtiments.

Avec la publication du décret « gares », quelles ont été les évolutions dans la gouvernance de Gares & Connexions ?

Cette étape aura été déterminante. Notre capacité à créer, avec les parties prenantes de la gare, un nouveau modèle de gestion et de prospective est un élément clé de notre avenir. Plate-forme d'échange, lieu multimodal, lieu de vie, centre de ville, pour remplir ses missions, les gares doivent s'inscrire dans l'évolution des usages et celle des territoires. En 2012, nous avons concrétisé le dialogue au sein des Instances Régionales de Concertation (IRC) et lors de réunions bilatérales. Ce n'est qu'une première étape et notre volonté est d'aller plus loin pour apporter plus de lisibilité sur la gestion des gares et les investissements, plus de capacité de prévision et de décision pour les entreprises ferroviaires et les Autorités Organisatrices. Ce sujet sera un des enjeux majeurs de l'année 2013 et nous proposerons de nouvelles solutions qui répondent mieux aux demandes de nos partenaires.

Quels sont les projets de Gares & Connexions pour 2013 ?

Notre métier de gestionnaire des 3 000 gares françaises est un défi perpétuel. Nous devons être irréprochables au quotidien et personnaliser notre relation avec chacun des voyageurs. Mais aussi gérer des masses et des flux et anticiper le long terme pour bâtir de véritables projets urbains comme pour la gare de Paris-Austerlitz qui va être complètement transformée. En 2013, notre premier enjeu est de rendre nos clients heureux. Notre deuxième enjeu est de trouver de nouveaux modes de financement pour valoriser et moderniser notre patrimoine. Enfin, nous allons poursuivre notre transformation pour optimiser nos méthodes et gagner encore en efficacité. En 2013, toutes les équipes de Gares & Connexions sont mobilisées pour construire avec vous les contours d'une nouvelle expérience de mobilité.

Rachel Picard en gare de Paris-Saint-Lazare

GARANTIR LA QUALITÉ AU QUOTID IEN

« Chaque matin, je dépose ma fille à la crèche Les Wagonnets en gare du Nord. C'est pratique, c'est sur le chemin du travail ! Je gagne du temps et le tarif est le même qu'en crèche municipale.»

Pauline Hardy,
Cliente

« Avec Gares & Connexions, nous avons conduit en 2012 des audits dans les gares de Paris-Montparnasse et Paris-Lyon. Suite à ces audits, nous avons suggéré des aménagements d'installations qui vont permettre d'améliorer le confort des voyageurs. »

Marie-Françoise Fuchs,
Présidente de l'association Old'Up

« Avec Gares & Connexions, nous testons notre offre de We-Bike, accessible gratuitement à tous les voyageurs en gare de Paris-Montparnasse. Les clients n'ont qu'à pédaler pour recharger leurs appareils électroniques. Tout cela dans un esprit vert et revitalisant. Un vrai défi qui rend l'attente en gare toujours plus agréable et efficace. »

Michael D'Hoore,
En charge du développement international de We-Bike

Hall 2 de la gare de Paris-Lyon

Offrir un service de qualité en gare, c'est notre objectif quotidien. Au-delà des fondamentaux comme la propreté, le confort, la sécurité, l'information ou l'accessibilité sur lesquels nous devont être irréprochables, Gares & Connexions développe des services malins et innovants pour faciliter le voyage, surprendre et offrir des moments agréables. La qualité de l'offre est mesurée régulièrement avec une démarche d'évaluation qui allie le diagnostic et l'écoute des voyageurs pour être toujours au plus près des attentes.

« L'information de nos clients est liée à l'information de nos agents. Ainsi, nous repensons avec les transporteurs les outils de l'Escale et nous développons de nouvelles applications mieux adaptées aux attentes des clients. »

Philippe Loche,
Directeur adjoint de Gares & Connexions

237 gares ont reçu le label qualité en 2012

EN PERMANENCE À L'ÉCOUTE DES VOYAGEURS

Évaluer la satisfaction des voyageurs grâce au programme Caligare

Gares & Connexions a mis en place le programme Caligare qui se compose de deux volets. Le premier évalue la qualité de service constatée grâce à des diagnostics menés en interne. En 2012, 1 500 diagnostics ont été réalisés. Le second évalue la perception client grâce au baromètre de satisfaction mené cette année dans les 170 plus grosses gares. Il vérifie que les 10 promesses de service sont bien remplies.

Un label récompense les gares qui ont atteint le niveau de performance le plus élevé selon le diagnostic et le baromètre. Les premières labellisations Caligare ont été délivrées en juin 2011. 237 gares ont été labellisées en 2012 contre 68 en 2011. Ce label est remis en jeu chaque année et engage les gares à suivre la qualité de près.

BAROMÈTRE CLIENT 2012*

SATISFACTION GLOBALE	**7,4**
La facilité à repérer les services disponibles dans la gare	7,3
La facilité à trouver votre train aujourd'hui	8,2
La facilité à vous rendre dans cette gare	7,6
Les informations qui sont communiquées lors de situations perturbées	6,7
Les équipements vous permettant de vous déplacer dans cette gare	7,1
La propreté de la gare	7,6
Le confort d'attente dans cette gare	6,5
La sécurité dans cette gare	7,3
La propreté des toilettes dans cette gare	6,9
Les commerces et restaurants de cette gare	6,9

*Enquête menée auprès de 34 884 personnes sur chacune des 10 promesses de service. Note /10

« Ce label n'est pas seulement une récompense, c'est aussi un engagement à rester à l'écoute des besoins de nos clients au quotidien. »

Nathalie Lerer,
Directrice des Services en gare

« Garantie des gares », Paris-Montparnasse

La « Garantie des gares », une démarche participative d'innovation et d'amélioration

Pour améliorer la qualité de service au quotidien, plusieurs dispositifs simples et astucieux ont été testés en 2012. Des bornes « happy or not » : en appuyant sur un bouton, les voyageurs peuvent dire s'ils sont « happy »* ou « not happy »** d'un service. Autre test, la démarche « Garantie des gares » un dispositif d'alerte en temps réel qui permet au voyageur, grâce à des QR codes ou des SMS, de prévenir le personnel de la gare du dysfonctionnement d'un équipement. Une fois le problème traité, le voyageur est averti, s'il le souhaite, de la remise en état de l'équipement. Les remontées par QR codes et SMS permettent également des expérimentations avec un retour en réel de l'impact de nouveaux services tels que les We-Bike, les ordinateurs et les solutions d'impression en libre-service, le WiFi gratuit, la lecture en streaming***. Le voyageur devient ainsi l'acteur de la modernisation de la gare. Autant d'innovations qui ont vocation à être lancées dans d'autres gares françaises en 2013 !

* Satisfait
** Pas satisfait
*** Lecture en continu

« Cette expérience place le client au cœur de la gare. Nous souhaitons aller vers une gare interactive, c'est-à-dire un lieu qui écoute et qui parle aux voyageurs. Nous instaurons un dialogue facile et rapide avec les clients, qui font part des problèmes qu'ils rencontrent. »

Muriel Vossart,
Chef de projet à la Direction des Services en gare

DES GARES TOUJOURS PLUS ACCUEILLANTES

Pour les voyageurs, priorité à l'information

Première préoccupation des voyageurs : voir si leur train est affiché. C'est la raison pour laquelle d'ici à 2017, les gares seront progressivement équipées de nouveaux écrans dynamiques. Autre levier d'information, la signalétique : la répartition et la disposition des panneaux d'orientation a été revue en fonction des parcours clients ; les termes utilisés, les codes-couleurs et les pictogrammes ont été repensés pour plus de lisibilité et validés par un panel de « voyageurs testeurs ».

Une gare accessible à tous

Gares & Connexions fait de l'accueil des personnes handicapées une priorité : un système de bornes d'appel interactives, adaptées aux différents types de handicaps, facilite le contact avec le personnel d'accueil ; des balises sonores ainsi que des boucles magnétiques permettent aux déficients visuels de s'orienter dans la gare et d'avoir accès aux informations ; Jade, personnage virtuel, traduit en langue des signes les annonces faites en gare.

En prévision des Jeux Olympiques et pour offrir aux clients plus de confort, un grand chantier d'aménagement a été lancé à Lille-Europe. Renouvellement complet de la signalétique et des supports d'information : plus de 80 écrans TFT ont été modernisés, des kakémonos et totems ont été installés, les espaces ont été renommés… Autant de services qui assurent une meilleure orientation du voyageur en gare.

« Avec plus de 750 000 réalisations en 2012 et une augmentation croissante de la demande, la mise en qualité du service d'assistance aux voyageurs handicapés et aux personnes à mobilité réduite est un des enjeux majeurs de 2013. »

Christelle Miranda,
Chef de produit Services d'Accessibilité en gare

ALLER PLUS LOIN DANS L'OFFRE DE SERVICES

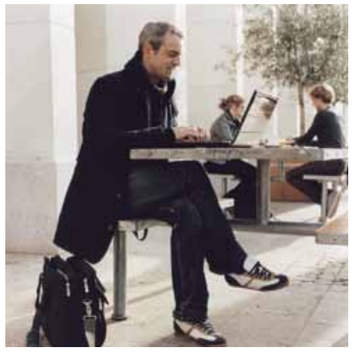
Des services ancrés dans le quotidien

Gares & Connexions s'est fixé deux objectifs pour le développement de l'offre de services en gare. D'une part, sur dix ans, dégager de 30 000 à 40 000 m² de surfaces dans les pôles les plus fréquentés pour les transformer en lieux de vie intégrés dans le milieu urbain. D'autre part, proposer plus de services « malins » pour les voyageurs du quotidien. Ainsi, les voyageurs peuvent désormais venir chercher leurs colis dans près d'une vingtaine de gares grâce au partenariat avec Kiala.
De nombreux services publics, en collaboration avec les collectivités locales, sont désormais accueillis dans les gares : recherche d'emploi, de formation, démarches d'assurance sociale, d'inscription aux réseaux d'électricité, d'eau...

Faire de l'attente un moment « connecté »

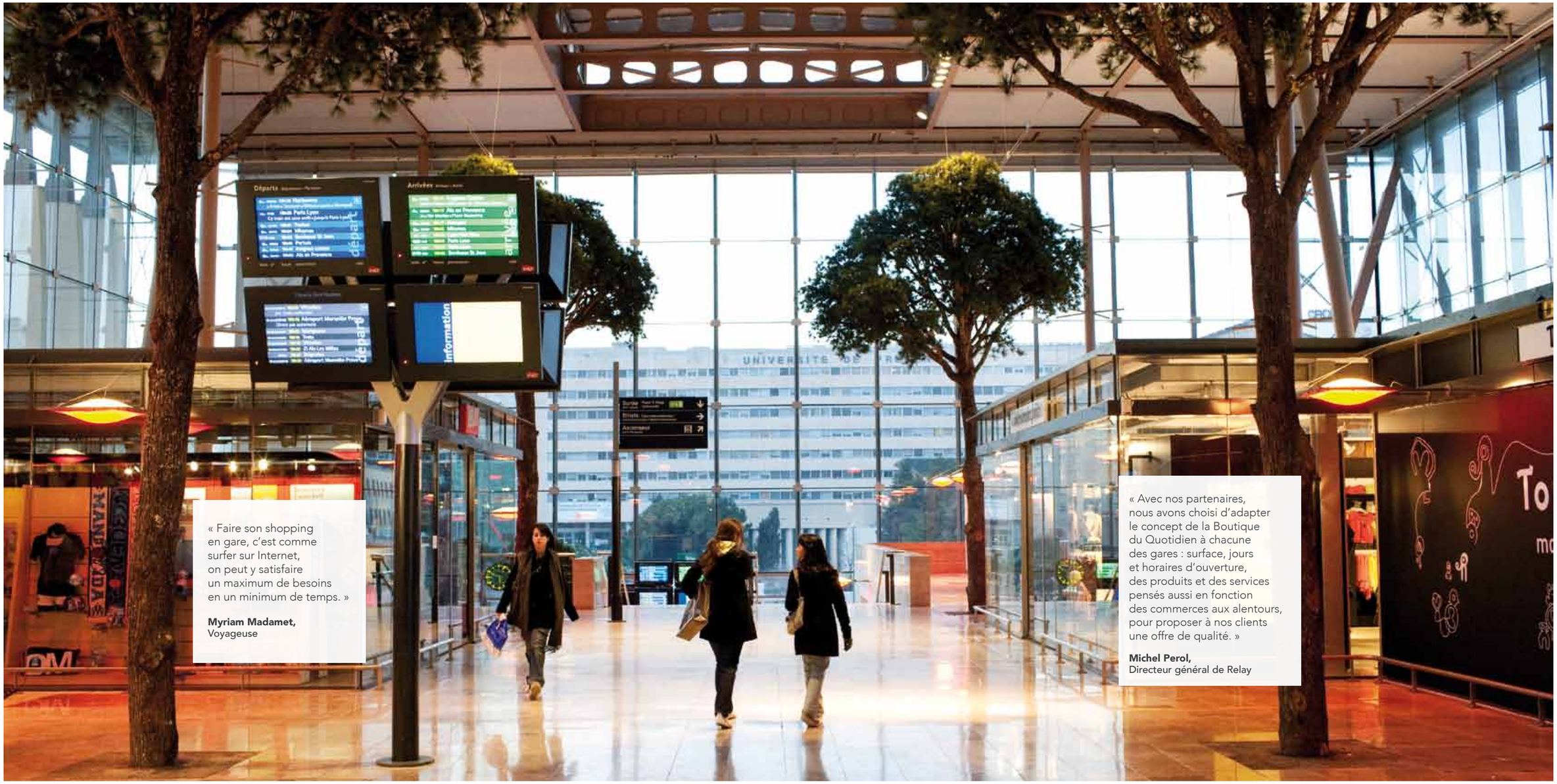
Les espaces d'attentes sont rénovés les uns après les autres. L'enjeu : agir simultanément sur le nombre de sièges, le confort et la scénarisation des espaces tout en offrant de nouveaux services comme des prises électriques pour recharger les appareils mobiles ou le WiFi gratuit déjà disponible dans une soixantaine de gares.

100 gares équipées du WiFi à terme



WiFi gratuit en gare d'Aix-TGV

RÉINVENTER LA GARE POUR CHAC UN



« Faire son shopping en gare, c'est comme surfer sur Internet, on peut y satisfaire un maximum de besoins en un minimum de temps. »

Myriam Madamet,
Voyageuse

« Avec nos partenaires, nous avons choisi d'adapter le concept de la Boutique du Quotidien à chacune des gares : surface, jours et horaires d'ouverture, des produits et des services pensés aussi en fonction des commerces aux alentours, pour proposer à nos clients une offre de qualité. »

Michel Perol,
Directeur général de Relay

Commerces en gare de Marseille-Saint-Charles

L'obsession de Gares & Connexions, c'est de faire de la gare un lieu pratique et surprenant. Cordonneries, superettes, coiffeurs... le développement des commerces et des services permet aux voyageurs de faire de leur temps d'attente un temps utile ou de détente. C'est aussi pour cette raison que Gares & Connexions développe depuis 2009 des animations artistiques et culturelles en gare pour le plus grand plaisir des voyageurs.

180 000 M²
de commerces en gare

« 2012 a été une année particulièrement riche en développements commerciaux. L'année a été marquée par la concrétisation de plusieurs projets comme les Boutiques du Quotidien mais aussi d'autres opérations tests à la pointe de l'innovation. Avec la mise en œuvre de ces projets, A2C propose une offre pratique et utile aux voyageurs. »

Sébastien Van Hoove,
Directeur adjoint de la filiale A2C

LE COMMERCE PREND UN TEMPS D'AVANCE

L'ambition partagée de Gares & Connexions avec A2C est de faire de la gare un lieu de vie au cœur de la ville, un espace de commerces et de services accueillants et pratiques offrant confort et plaisir aux voyageurs, ainsi qu'aux riverains et salariés du quartier. Grâce à ses professionnels du marketing, de la commercialisation, de la gestion locative et à ses experts techniques, A2C rassemble différents savoir-faire et compétences qui lui permettent de faire de la gare un espace de service global. 2012 a ainsi vu l'ouverture des premières Boutiques du Quotidien qui associent dans un même espace, restauration, vente de produits de dépannage, presse, livres et autres services facilitateurs.

Autre exemple parlant et à grande échelle : le nouvel espace commercial qui a vu le jour en gare de Paris-Saint-Lazare (2e gare européenne en termes de fréquentation) et qui rassemble 80 enseignes et commerces répondant aux attentes d'une clientèle très variée.
Pour les voyageurs pressés, notamment en gare de Paris-Montparnasse, Beauty Bubble propose des coupes de cheveux express à prix attractifs.
Autre concept : le commerce éphémère ou « pop-up store ». Sur le parvis de la gare de Paris-Lyon, Oxybul Éveil et Jeux a ouvert pendant deux mois, au moment des fêtes de Noël, sept jours sur sept.

Beauty Bubble en gare de Paris-Montparnasse

EMBELLIR ET RÉNOVER LES GARES

Construites pour les premières il y a près de 150 ans, à l'ère du développement industriel, les gares font partie du patrimoine des villes. Il est donc essentiel de les entretenir et de les valoriser. C'est la raison pour laquelle les équipes de Gares & Connexions développent des programmes de rénovation des gares et de valorisation de l'identité des lieux. Objectif : concilier respect du patrimoine, mise à niveau des équipements, sécurisation et régularité du trafic. Ainsi à Tours, Gares & Connexions rénove la grande halle Voyageurs et la verrière de la gare. D'autres projets de rénovation ont été lancés, comme à Paris-Austerlitz. La signature d'une convention de partenariat entre la Ville de Paris, SNCF et RFF pour la gare de Paris-Austerlitz a ainsi donné en 2011 le top départ d'une vaste rénovation de la gare historique. Les travaux lancés permettront d'améliorer les échanges entre gare souterraine et gare de surface, d'assurer un important développement commercial du quartier et d'offrir un cadre de vie partagé entre voyageurs, riverains et salariés du quartier.

2,5 MILLIARDS D'EUROS
d'investissements dans les gares d'ici à 2020

RÉINVENTER LA GARE AU XXIE SIÈCLE

Depuis mai 2012, l'École des Ponts ParisTech, la Fondation des Ponts et Gares & Connexions mettent en commun leurs compétences et leurs expertises dans le cadre d'une chaire : « Réinventer la gare au XXIe siècle ». La chaire travaille notamment à l'amélioration de la connaissance des comportements des voyageurs qui impactent l'aménagement et la gestion des espaces de la gare et leur dimensionnement. Cette initiative est née d'une volonté commune d'anticiper et de mener une réflexion à long terme sur les enjeux liés à la conception et à l'exploitation des gares et des pôles d'échanges ferroviaires.

Grande halle Voyageurs de la gare de Tours

LA CULTURE, C'EST AUSSI DANS LES GARES

Depuis 2009, les animations culturelles en gares se multiplient pour le bonheur des voyageurs : de la photo à la musique en passant par l'art, la gare est devenue un lieu propice à une grande richesse d'expression. Gares & Connexions propose tout au long de l'année de nombreux événements culturels dans les gares. Au palmarès de l'année 2012 : les voyageurs ont pu admirer les carrosses du château de Versailles à Paris-Nord, contempler l'exposition du festival Photoreporter en gare de Saint-Brieuc, découvrir Architecture sans frontières en gare de Strasbourg, redécouvrir les affiches de films cultes en gare de Lyon-Perrache, en lien avec le festival Lumière… Mais aussi découvrir en gare d'Avignon-TGV un avant-goût des Rencontres de la Photographie d'Arles, et profiter, en gare de Paris-Lyon d'une chorale rock avant leur départ pour les Eurockéennes de Belfort. Autant d'activités originales, d'échanges et de découvertes pour les voyageurs qui participent à animer la gare et à en faire un lieu de rencontres autour de la culture.

Pour la deuxième année consécutive, Gares & Connexions s'est associée à la manifestation « Chartres en lumières », qui a vu vingt-six sites de la ville d'Eure-et-Loir scénographiés à la tombée de la nuit. Pour l'occasion, trois gares ont accueilli une exposition de photographies monumentales.

En gare de Paris-Saint-Lazare, entre le 15 et le 21 mai 2012, les voyageurs et agents SNCF volontaires ont participé à l'élaboration de l'œuvre *Plastic Bags,* sous la direction de l'artiste plasticien Pascale Marthine Tayou. Environ 25 000 sacs plastique de cinq couleurs différentes, comme la diversité des cinq continents du monde qui se croisent chaque jour à Paris-Saint-Lazare, ont été noués un à un sur un filet par plusieurs milliers de personnes volontaires, voyageurs et agents SNCF.

« En proposant des activités culturelles en gare, nous souhaitons libérer la perception du temps qu'a le voyageur de la seule contrainte du transport, afin qu'il s'autorise à investir la gare comme lieu de vie. »

Caroline de Jessey,
Directrice de la Communication

CONNECTER LA GARE AUX TERRIT OIRES

« Nous voulons faire entrer la gare dans la ville et la ville dans la gare, développer une meilleure connaissance réciproque des acteurs, travailler ensemble. Le troisième colloque «Villes et Gares», dans la continuité de ceux menés sur la dimension ville durable et sur la gouvernance des projets de gare, a permis d'appuyer l'intégration d'une nouvelle dimension, celle de l'information et des services numériques. »

André Rossinot,
Maire de Nancy
et Président de la communauté urbaine du Grand Nancy

« Ce qui est pratique ? Pouvoir rejoindre rapidement la borne vélo en libre-service quand je sors de mon train. Et, pour les jours de pluie, je peux prendre le tramway. Je gagne du temps, tout en respectant l'environnement ! »

Fanny-Laure Thomas,
Voyageuse

« Grâce au partenariat entre la région Bretagne, l'Activité TER Bretagne et Gares & Connexions, les gares TER bretonnes sont aujourd'hui plus fonctionnelles et offrent aux voyageurs des services renforcés. Par exemple, à Vannes, les abonnés TER peuvent désormais laisser leur vélo en gare dans un abri à accès contrôlé par leur carte billettique KorriGo. »

Frank Renault,
Directeur Délégué TER Bretagne

Multimodalité en gare de Bordeaux Saint-Jean

La mobilité évolue, elle intègre plus de voyageurs et plus de modes de transport. Les territoires doivent accompagner ces évolutions et adapter leurs infrastructures aux besoins de leurs habitants. La gare, au cœur des territoires, fait le lien entre le train et les autres modes de transport et joue un rôle clé dans l'émergence des nouvelles mobilités. Gestion des flux, conception, réalisation et exploitation de Pôles d'Échanges Multimodaux, connexions aux modes doux… autant d'expertises reconnues au sein de Gares & Connexions pour répondre aux besoins des voyageurs et des territoires.

« Il y a eu des progrès considérables en matière de multimodalité dans les gares : l'interconnexion avec les réseaux de transports urbains, l'information multimodale en temps réel, les espaces de vente intégrés entre les différents transporteurs, l'intégration du vélo et l'auto-partage… »

Frédéric Michaud,
Directeur du Développement

30 %
D'AUGMENTATION du trafic de voyageurs en gare depuis 2000

LA GARE, LE LIEU DE L'INTERMODALITÉ

Automobile, tramway, bus, vélo, métro, accès piétonnier… Gares & Connexions gère la multiplication des modes de transport aux abords des gares en facilitant l'intermodalité. Entre 2012 et 2014, 350 millions d'euros seront investis dans le développement des Pôles d'Échanges Multimodaux en régions. Interface entre la ville et son réseau de transport, le Pôle d'Échanges Multimodal doit ainsi permettre de faciliter les déplacements et de faire de la gare un carrefour d'interconnexions entre les quartiers. L'enjeu est donc de répertorier les modes de transport existants dans la ville et de les connecter à la gare.
Soucieuse d'encourager les mobilités durables, Gares & Connexions développe des expérimentations menées par des opérateurs : véhicule en auto-partage, scooter électrique, taxi électrique… Ce travail est réalisé en concertation étroite avec les Autorités Organisatrices de Transport et les partenaires régionaux.

80 chantiers de Pôles d'Échanges Multimodaux conduits en moyenne chaque année

350 MILLIONS D'EUROS
investis dans le développement des Pôles d'Échanges Multimodaux entre 2012 et 2014

Le 27 novembre 2012, la gare d'Annecy a inauguré son Pôle d'Échanges Multimodal, réalisation qui participe au renouvellement de l'espace urbain et fait de la gare le centre névralgique de la ville.

« Ce projet a mis l'accent sur la complémentarité des modes de transport. Nous avons collaboré étroitement avec les différents acteurs locaux. La nouvelle gare et son Pôle d'Échanges Multimodal vont beaucoup apporter à la collectivité. »

Julien Angel,
Directeur du projet Pôle d'Échanges Multimodal

« Pour accompagner l'arrivée de la première flotte de taxis électriques dans les gares parisiennes, nous installons des bornes leur permettant de se recharger en électricité. »

Philippe Perez,
Responsable de la Fabrique des Intermodalités
Direction des Services en gare

Dans le cadre du projet du Pôle d'Échanges Multimodal de Nice-Thiers, Gares & Connexions a réalisé en 2012 la conception du parvis de la gare. Un parvis piétonnisé qui promeut la mobilité douce puisqu'il accueille les transports métropolitains et départementaux : bus, car, auto-partage, vélo en libre-service…

LE GRAND PARIS, UN PROJET PHARE POUR LA MOBILITÉ DES FRANCILIENS

Le projet du Grand Paris s'inscrit lui aussi dans une dynamique multimodale. Avec la construction de trois nouvelles lignes de métro automatique autour de Paris et la prolongation de la ligne 14 au nord, près de 70 gares vont voir le jour, dont 27 seront en interconnexion avec les lignes ferroviaires existantes. Un défi pour la Direction Déléguée des Gares Transiliennes (DDGT) qui accompagne les transformations des gares du réseau ferré national en interconnexion avec le réseau Grand Paris Express. Elle est impliquée dans tous les chantiers du Grand Paris qui concernent les gares, notamment les études de pré-faisabilité, la participation à la préparation d'enquêtes publiques et les réflexions sur les montages juridiques et financiers.

À Gravigny-Balizy, Gares & Connexions (DDGT) a mis en œuvre un concept innovant de halte éco-durable. Une première en Île-de-France. Recouvert de panneaux photovoltaïques, son toit végétalisé est équipé d'un dispositif de récupération des eaux de pluie. Le bâtiment, construit en bois, est équipé d'un détecteur de présence qui permet de diminuer l'intensité de l'éclairage lorsqu'il n'y a pas de voyageurs.

300 MILLIONS D'EUROS
investis dans les gares d'Île-de-France entre 2012 et 2014

SIMPLIFIER LES DÉPLACEMENTS DES VOYAGEURS

Face à une hausse de la fréquentation des transports et à l'évolution des pratiques d'accès aux gares, comment garantir aux voyageurs la fluidité et l'accès aux services ? La prévision et l'adaptation des espaces passent par une bonne connaissance de la situation actuelle. À partir de diagnostics et d'analyses de données recueillies sur le terrain via des enquêtes et des comptages, le Pôle Flux et Mobilité d'AREP travaille sur le dimensionnement des espaces et sur l'anticipation de la mobilité. Ce qui nécessite une concertation étroite avec le département Prévisions de Gares & Connexions qui apporte une vision prospective du trafic ferroviaire partagée avec les acteurs impliqués dans les projets de gares (agglomérations, Autorités Organisatrices de Transport, les conseils régionaux et Réseau Ferré de France…).

LA GESTION DES FLUX, UNE EXPERTISE QUI GAGNE EN NOTORIÉTÉ EN DEHORS DE LA GARE

Le Pôle Flux et Mobilité d'AREP a été sollicité par le maître d'œuvre du centre hospitalo-universitaire de Besançon, pour expertiser l'organisation des flux dans l'hôpital.

« Nous pouvons définir précisément les besoins des gares et leur dimensionnement à court, moyen et long terme afin de garantir la qualité et le confort des déplacements du voyageur. »

Catherine Gatineau,
Responsable du Pôle Flux et Mobilité

EXPORTER NOS SAVOIR-FAIRE

Gare de Qingdao, Chine

Concevoir la gare et de nombreux espaces de la ville contemporaine, c'est la mission d'AREP, structure d'études pluridisciplinaires et filiale de Gares & Connexions. Programmation urbaine, équipements sportifs et culturels, bureaux, logements, centres commerciaux… Les expertises d'AREP sont au service de plus de 450 projets en France et à travers le monde. Le savoir-faire des architectes, urbanistes, designers et ingénieurs d'AREP s'illustre dans de nombreux projets à l'étranger, du Maroc à la Chine en passant par la Russie ou l'Arabie Saoudite.

« AREP contribue à la réalisation de nombreuses gares, mais aussi d'aménagements et de villes nouvelles à l'étranger. C'est chaque fois une nouvelle aventure, partagée avec de très nombreux acteurs : collectivités, transporteurs, opérateurs privés, mais aussi partenaires architectes, urbanistes ou bureaux d'études intervenant sur la gare elle-même ou sur d'autres équipements de la ville. »

Étienne Tricaud,
Président du directoire d'AREP

450
PROJETS EN FRANCE ET À TRAVERS LE MONDE

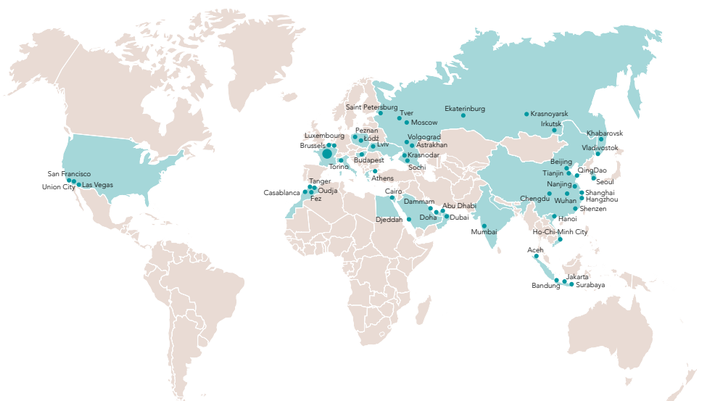
REPENSER L'ESPACE PUBLIC DE LA VILLE POUR RÉPONDRE À L'ÉVOLUTION DES USAGES

Casa-Port, Maroc

La démarche de projet d'AREP s'appuie sur une attention de tous les instants à l'histoire et à la géographie des lieux, à l'écoute de la culture locale et au patrimoine. Les équipes d'AREP conçoivent des espaces, en intégrant à la fois les questions des donneurs d'ordre et les attentes de la société d'aujourd'hui en termes de modes de vie, de développement durable et d'identité des lieux.

Concevoir la nouvelle gare de Casa-Port au Maroc

Conçu en association avec le groupe G3A, ce projet s'inscrit dans une réflexion globale de recomposition urbaine d'un quartier de la ville, situé à la lisière du port, entre la ville historique et le nord de l'agglomération.



Les projets d'AREP dans le monde

Réaliser une ville nouvelle en Arabie Saoudite

Conçue en collaboration avec le groupe saoudien ABIAT, les sociétés ARTELIA et DETENTE, la ville d'Al Khobar accueillera 350 000 habitants et présentera un développement durable et équilibré à dominante touristique. La ville offrira environ 100 000 emplois, mêlant résidences, activités industrielles, touristiques et de loisirs.

Al Khobar, Arabie Saoudite

Créer un centre d'innovation en Russie

Le pôle d'excellence, situé à Skolkovo au sud de Moscou, est composé d'un campus universitaire, de start-ups, de laboratoires de recherche, d'entreprises, mais aussi de logements, de commerces et d'équipements sociaux et culturels. AREP prévoit 2 millions de m^2 de bâtis pour 20 000 habitants et 30 000 professionnels. Un projet réalisé en partenariat avec Michel Desvigne & Setec.

2012, DE NOMBREUX PROJETS EN CHINE

Offrir une gare nouvelle aux habitants

Située sur la côte est, la ville de Qingdao est l'un des plus importants ports de Chine. Sa nouvelle gare, construite face à la mer, reprend la symbolique des ports de plaisance et des oiseaux de grande envergure.

Gare de Qingdao en chantier, Chine

Quartier de Dashilan, Pékin

Rénover un quartier à Pékin

Dashilan est l'un des quartiers historiques de Pékin. AREP Ville, en partenariat avec BIAD, y intervient pour définir l'organisation urbaine, restructurer les bâtiments conservés, et proposer une architecture pour les bâtiments nouveaux. Un aménagement sur une surface de 138 000 m^2 qui inclut la construction d'un centre commercial, de boutiques et de restaurants, mais aussi de musées et de salles d'expositions.

Jinqiao, Shanghai

Construire un quartier de logements au-dessus d'emprises ferroviaires

Sur un terrain de 100 ha, à l'est de Shanghai, AREP conçoit un quartier résolument moderne qui fonctionne en lien étroit avec son environnement sur un sol majoritairement artificiel.

INSTALLER UNE NOUVELLE GOUVE RNANCE

« La gouvernance des gares constitue un enjeu majeur. Avec Gares & Connexions, les régions ont un rôle clé à jouer, dans le cadre de leurs compétences, pour le développement des gares au service des voyageurs, désormais majoritairement utilisateurs des TER. Le système de tarification devra à l'avenir mieux prendre en compte la participation des régions au financement des investissements dans les gares. »

Alain Rousset,
Président de l'Association des Régions de France

« D'intenses discussions sur la séparation comptable ont eu lieu avant que l'ARAF n'émette un avis favorable. La qualité d'échange et les relations que nous avons tissées ont permis de franchir cette première étape. Nous devons poursuivre notre dialogue pour aboutir ensemble à un modèle de régulation, qui concilie incitation à la performance et réalisation des investissements nécessaires. »

Pierre Cardo,
Président de l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires

« Les gares sont au cœur de l'intermodalité voyageurs, qui constitue l'un des enjeux majeurs pour l'attractivité des transports ferroviaires. Le nouvel acte de décentralisation doit être l'occasion d'une nouvelle ambition pour l'intermodalité. »

Jacques Auxiette,
Président du Conseil régional des Pays de la Loire

Convention des cadres et managers, Gares & Connexions

Les clients financeurs et institutionnels sont aussi les premiers partenaires de Gares & Connexions. Avec la publication du décret « gares », Gares & Connexions a organisé dès 2012 les premières Instances Régionales de Concertation (IRC) et les réunions bilatérales. Objectif : construire un mode de gouvernance en confiance avec les parties prenantes et les associer à la prise de décision et à la construction de la gare de demain.

« Nous avons déployé des démarches nationales de coopération et assis un nouveau mode de gouvernance grâce notamment aux IRC et aux réunions bilatérales avec chaque région. Nous avons ainsi renforcé nos liens avec les régions, les Autorités Organisatrices, les collectivités locales et les opérateurs de transport, qui sont nos principaux partenaires. »

Pierre Lacombe,
Directeur Stratégie et Finances

104
INSTANCES RÉGIONALES DE CONCERTATION
organisées en 2012

DIALOGUER ET, ENSEMBLE, TRANSFORMER LES GARES

Impliquer les parties prenantes : la garantie d'une gestion transparente

La publication du décret « gares » fait de Gares & Connexions une direction autonome dotée de comptes distincts et chargée d'assurer, au sein de SNCF, la gestion des services en gare tant pour les entreprises ferroviaires que pour les voyageurs. Le décret institue un système de gouvernance associant l'ensemble des partenaires à la réflexion sur l'évolution des gares.

Un document de référence annuel, Document de Référence des Gares (DRG), établi avec Réseau Ferré de France à destination des entreprises ferroviaires et des Autorités Organisatrices de Transport, décrit les services offerts et indique leur tarification. C'est la marque d'une comptabilité séparée de celle de l'exploitation des transports.

Les collectivités locales, les opérateurs de transport et les partenaires institutionnels sont consultés chaque année et contribuent aux projets d'investissement des gares. Dans son ensemble, l'activité de gestion de Gares & Connexions est également placée sous la surveillance de l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires (ARAF).

En 2012, la mise en place de la Direction Déléguée des Gares Transiliennes (DDGT) permet de mieux répondre aux demandes du Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF) concernant les gares d'Île-de-France dans le cadre du contrat STIF-SNCF.

Le mode projet, au cœur de la gouvernance

Les collectivités locales et les régions sont des partenaires financiers incontournables de Gares & Connexions pour le développement des Pôles d'Échanges Multimodaux, et plus largement des gares TER. Avec la publication du décret « gares », ces acteurs locaux deviennent des interlocuteurs de premier ordre pour Gares & Connexions qui les consulte régulièrement, notamment lors des Instances Régionales de Concertation (IRC).

Ainsi, les régions participent à la transformation de nombreuses gares comme par exemple à Montpellier-Saint-Roch, Toulon et Nice-Thiers.

Les villes, les agglomérations, les associations de maires et le Groupement des Autorités Responsables de Transport (GART) sont également des interlocuteurs privilégiés de Gares & Connexions. Ces partenaires interviennent sur les problématiques d'aménagement des gares et de leur quartier, avec une priorité commune : développer l'intermodalité.

Les projets d'investissement et la tarification : des décisions communes

La gouvernance évolue, et donne notamment une place plus importante aux partenaires de gestion. En 2012, la mise en œuvre des Instances Régionales de Concertation (IRC) et la tenue de réunions bilatérales confirment le rôle des différents acteurs dans la gestion des gares et sur les programmes d'investissement. L'occasion pour ces acteurs, et notamment pour les régions, de débattre sur les services en gare, les projets d'investissement et les tarifs. Les opérateurs de transport, comme thello notamment, participent aux IRC et aux décisions relatives aux investissements prévus.

« Les gares font partie du patrimoine des territoires. C'est la raison pour laquelle les élus attendent beaucoup des relations avec Gares & Connexions pour assurer la préservation et la modernisation de ce patrimoine. »

Fabrice Morenon,
Directeur des Affaires Publiques

80 projets d'investissement en gare dont le montant est supérieur à 3 millions d'euros gérés en 2012

LE PÔLE D'ÉCHANGES MULTIMODAL DE RENNES : UN PARTENARIAT EXEMPLAIRE

À Rennes, Gares & Connexions s'est engagé aux côtés de l'État, la Région, le Département, Rennes Métropole, la Ville de Rennes, le Syndicat Mixte de la Gare Routière et RFF à transformer la gare en un véritable pôle d'échanges. Ce projet répond à trois enjeux majeurs : un enjeu de capacité, un enjeu d'intermodalité et un enjeu d'aménagement urbain.

Le futur Pôle d'Échanges Multimodal de Rennes

Gare de Reims

TOUS ACTEURS DE LA GARE

Définir le service avec les transporteurs

Les opérateurs ferroviaires sont les premiers consommateurs de prestations. Innover pour tous les transporteurs, quels qu'ils soient, c'est créer plus de valeur de service pour les accompagner dans leur développement. La mission de Gares & Connexions vise à leur garantir un accès équitable et transparent à la gare. Cela passe notamment par une bonne compréhension des enjeux et des besoins de chacun pour construire et adapter ensemble un projet de service avec des objectifs et des moyens connus et partagés. Et pour cela, Gares & Connexions coopère avec les transporteurs ferroviaires dans une même logique de promotion du service ferroviaire.

« En instituant une coopération régulière avec les opérateurs de transport ferroviaire, nous souhaitons créer avec eux un lien durable autour d'un objectif partagé : la qualité de service en gare. »

Béatrice Jarrige,
Responsable des nouveaux entrants en gare,
Direction Stratégie et Finances

Avancer avec les partenaires institutionnels

Gares & Connexions partage ses réflexions avec son environnement institutionnel, notamment avec l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires (ARAF). Depuis la publication du décret « gares », son rôle de régulateur des activités ferroviaires s'est vu renforcé. Par ailleurs, l'ARAF veille à la bonne mise en œuvre du décret dans le cadre de l'ouverture à la concurrence dans le secteur des transports ferroviaires.

Développer un nouveau modèle économique avec les partenaires commerciaux

Gares & Connexions travaille en étroite concertation avec ses partenaires commerciaux, appuis indispensables pour augmenter ses capacités de financement et développer d'autres activités commerciales en gare. S'associer avec des financeurs permet d'investir dans de nouveaux services en gare et impulser une dynamique innovante pour accélérer le développement des activités commerciales.

Penser la gare de demain

Depuis 2010, Gares & Connexions organise les Ateliers de la Gare. En 2012, la troisième saison qui portait sur l'économie des gares, a été marquée par une fréquentation accrue, des discussions plus nourries et des sessions en province. De nombreux aspects de la vie des gares ont été traités, de leur conception à la gestion en passant par leur patrimoine. Et l'année 2013 s'annonce elle aussi passionnante avec des réflexions organisées sur le thème des « gares dans dix ans » !

Les Ateliers de la Gare

S'ADAPTER AUX DÉFIS

UNE MISSION, TROIS PRIORITÉS

Depuis 2009, Gares & Connexions exploite, aménage et développe les 3 029 gares Voyageurs françaises. Offrir à tous les opérateurs ferroviaires et à leurs clients un accès équitable et transparent aux installations et aux prestations de services en gare : telle est sa mission selon la loi du 8 décembre 2009 et son décret d'application du 20 janvier 2012.

Pour mener cette mission, trois priorités :
- moderniser, rénover et valoriser les gares,
- améliorer la qualité de service pour tous les clients,
- accompagner l'ouverture des services internationaux de voyageurs à la concurrence en France.

Siège de Gares & Connexions

POUR MIEUX RÉPONDRE AUX ATTENTES DES VOYAGEURS, NOTRE ORGANISATION ÉVOLUE

Renforcer la maintenance : l'intégration des Agences Bâtiment Énergie (ABE)

Pour améliorer la rapidité et l'efficacité des interventions sur plus de deux millions de m², le projet d'intégration des 23 Agences Bâtiment Énergie a été lancé. Ces agences sont spécialisées dans la maintenance des bâtiments. Les 1 600 salariés des ABE, intégrés au 1er janvier 2013 au sein de Gares & Connexions travaillaient déjà en étroite collaboration avec la branche. Ainsi, en 2013, les Établissements de Services Bâtiment Énergie (ESBE) Île-de-France, Grand Ouest et Grand Est chapeautent les 23 ABE. Chaque ESBE est composé d'un siège et de délégations territoriales, afin d'être au plus près des services de production, de leurs partenaires et de leurs clients. En 2013, trois objectifs pour les ESBE : qualité de service, traçabilité des opérations et réactivité. « Le tout en développant les liens avec nos clients, en valorisant notre politique immobilière et en maîtrisant nos coûts », rappelle Rachel Picard, Directrice générale de Gares & Connexions.

Gare Transilien Champs-de-Mars

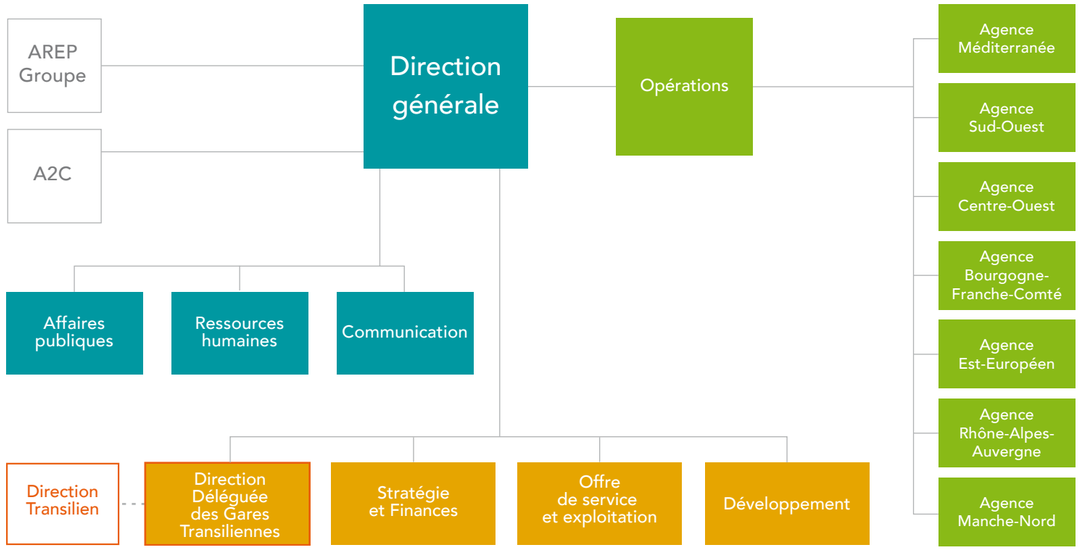
Améliorer le passage en gare des voyageurs franciliens

Avec la création de la Direction Déléguée des Gares Transiliennes (DDGT), Gares & Connexions s'engage pour la rénovation des gares d'Île-de-France. Avec 383 gares et haltes sur le réseau Transilien et plus de 5 millions de voyageurs par jour en 2012, la nouvelle direction doit notamment assurer la rénovation et la mise en accessibilité des gares. Pour réaliser ses projets, une convention a été signée avec le Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF), qui comporte un important programme d'investissements pour l'amélioration du confort et de la sécurité.

« Ce nouveau modèle innovant de direction avec une bi-gouvernance a permis d'intégrer les enjeux du transporteur et ceux du gestionnaire de gares dans toute l'activité développement et maintenance des gares transiliennes. Il a aussi permis d'instaurer une organisation en mode projet qui amène plus de fluidité et d'efficacité dans la production. »

Jacques Peynot,
Directeur de la Direction Déléguée des Gares Transiliennes (DDGT)

ORGANIGRAMME DE GARES & CONNEXIONS



FORGER DES COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES : L'INSTITUT GARES

Un an après son lancement, l'Institut Gares développe de nombreuses compétences pour près de 6 000 collaborateurs au sein de SNCF. L'offre proposée, conçue en lien avec les directions métiers, est constituée de trois types de formation aux enjeux de la gare : les « fondamentaux Gares & Connexions », les « métiers » et les « compétences individuelles ».
Déclaré centre de formation par le ministère du Travail et de l'Emploi, l'Institut Gares s'impose dans les structures de formation du groupe. Il s'exporte même en assurant la création d'un institut de formation ferroviaire mixte ONCF/SNCF dans le cadre du projet de Ligne à Grande Vitesse (LGV) Tanger-Casablanca.

Institut Gares

« Nos objectifs ? Développer la culture clients au sein de la branche, mettre en avant nos savoir-faire en matière de gestion de lieux publics à forte fréquentation, et devenir la référence formation gares. »

Pierre Flicoteaux,
Directeur de l'Institut Gares

NOS RÉSULTATS 2012

CHIFFRES CLÉS DE LA BRANCHE GARES & CONNEXIONS POUR L'ANNÉE 2012

Comité d'audit des comptes du 13 février 2013

En millions d'euros	31/12/12	31/12/11	31/12/10
Chiffre d'affaires (CA)	969	1 166	1 134
Marge opérationnelle (MOP)	183	175	175
MOP/CA	19 %	15 %	15 %
Résultat opérationnel courant	55	64	76
Investissements sur fonds propres SNCF	- 139	- 135	- 128
Cash flow libre	10	- 7	- 2
Dette nette	615	870	804
Dette nette/MOP	4	5	5

ÉTATS FINANCIERS DE LA BRANCHE GARES & CONNEXIONS (NORMES IFRS)

Compte de résultat

En millions d'euros	31/12/12	31/12/11	31/12/10
Chiffre d'affaires	969	1 166	1 134
Achats et charges externes et autres produits	- 627	- 819	- 807
Charges de personnel	- 111	- 122	- 109
Impôts et taxes	- 48	- 51	- 43
Marge opérationnelle	183	175	175
Résultat opérationnel	62	69	80
Résultat financier	- 23	- 40	- 35
Résultat net des activités ordinaires	25	20	29
Résultat net de l'exercice	25	19	29
Éliminations des amortissements et provisions	127	108	99
Éliminations des résultats de cession	- 7	- 6	- 4
Capacité d'autofinancement après coût de l'endettement financier net et impôt	146	121	123

Bilan

En millions d'euros	31/12/12	31/12/11	31/12/10
Immobilisations incorporelles	11	9	8
Immobilisations corporelles	2 702	2 637	2 488
Subventions d'investissement	- 1 023	- 981	- 922
Actifs non courants	1 692	1 666	1 575
Actifs d'exploitation	152	129	117
Trésorerie et équivalents de trésorerie	18	17	17
Actifs courants	170	146	134
Total de l'actif	1 861	1 812	1 710
Capitaux propres Groupe	1 015	724	713
Provisions non courantes	8	8	5
Passifs financiers non courants	633	878	344
Passifs non courants	642	886	349
Provisions courantes	18	13	16
Dettes d'exploitation	187	180	154
Passifs financiers courants	-	9	478
Passifs courants	205	202	648
Total du passif	1 861	1 812	1 710

Tableau des flux de trésorerie

En millions d'euros	31/12/12	31/12/11	31/12/10
Capacité d'autofinancement après coût de l'endettement financier net et impôt	146	121	123
Incidence de la variation du BFR	11	20	- 42
Incidence de la variation des comptes d'impôts	0	- 14	- 1
Élimination du coût de l'endettement financier net	23	40	35
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	179	167	116
Acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles	- 209	- 171	- 162
Cession d'immobilisations corporelles et incorporelles	4	7	3
Incidence des transferts entre activités ou incidence des variations de périmètre	- 31	- 56	- 457
Subventions d'investissements reçues	64	35	33
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissements	- 172	- 184	- 582
Variation emprunts	- 243	534	- 16
Dividendes payés	- 6	- 8	- 16
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissements	4	487	- 67
Incidence changement de méthode	1	-	-
Variation de trésorerie	12	469	- 534

RECUEIL DES TEXTES LÉGAUX ET RÉGLEMENTAIRES CONCERNANT LES GARES ET DES AVIS ET DÉCISIONS

Règlement communautaire :
Règlement n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007.

Directive communautaire :
Directive n° 2001/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2001.

Code des transports :
Articles L.2000-1 à L.2252-1.

Lois :
Loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs.
Loi n° 97-135 du 13 février 1997 portant création de l'établissement public ferroviaire « Réseau Ferré de France » en vue du renouveau du transport ferroviaire.
Loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports.

Décrets :
Décret du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local.
Décret n° 83-109 du 18 février 1983 relatif aux statuts de l'Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC) dénommé « Société Nationale des Chemins de Fer français » (SNCF).
Décret n° 83-817 du 13 septembre 1983 portant approbation du cahier des charges de la Société Nationale des Chemins de Fer Français.
Décret n° 83-816 du 13 septembre 1983 relatif au domaine confié à la Société Nationale des Chemins de Fer Français.
Décret n° 97-444 du 5 mai 1997 relatif aux missions et aux statuts de Réseau Ferré de France (RFF).
Décret n° 97-445 du 5 mai 1997 portant constitution du patrimoine initial de l'établissement public Réseau Ferré de France.
Décret n° 97-446 du 5 mai 1997 relatif aux redevances d'utilisation du réseau ferré national perçues au profit de Réseau Ferré de France.
Décret n° 2001-1116 du 27 novembre 2001 relatif au transfert de compétence en matière de transports collectifs d'intérêt régional.
Décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferré national.
Décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux gares de voyageurs et aux autres infrastructures de services du réseau ferroviaire.

Arrêté :
Arrêté du 9 juillet 2012 portant application de l'article 13-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferré national.

Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires (ARAF) :
Avis n° 2012-014 du 13 juin 2012 sur le projet d'arrêté portant application du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié relatif à la détermination des seuils définissant la catégorie des gares de voyageurs.
Avis et décision n° 2012-016 du 11 juillet 2012 relatifs au coût d'immobilisation du capital employé pour l'établissement des redevances des prestations régulées dans les gares de voyageurs pour l'horaire de service 2014.
Décision n° 2012-024 du 7 novembre 2012 constatant le non-lieu à poursuivre la procédure de sanction ouverte à l'encontre de la SNCF pour non-respect des dispositions du code des transports relatives aux règles de séparation comptable de l'activité de gestion des gares de voyageurs.
Décision n° 2012-023 du 7 novembre 2012 portant approbation des règles de séparation comptable de l'activité de gestion des gares de voyageurs par la SNCF.
Avis n° 2012-025 du 14 novembre 2012 relatif au projet de Document de Référence des Gares de voyageurs pour l'horaire de service 2014.

Conception / création : PARTIES PRENANTES **Crédits photos :** Couverture : A. Cromaback - p.2 : DR, SNCF, M. Lee Vigneau, M. Lee Vigneau, illustrateur Visualimo, P. Messina - p.3 : illustrateurs F. Prévot et N. Donnot, DR, SNCF, M. Lee Vigneau, DR - p.4 : C. Delettre - p.6 et 7 : É. Bernard - p.8 : J-J. d'Angelo - p.10 : P. Massena - p.12 : É. Bernard - p.13 : P. Maurein, R. Guillou - p.14 : W. Daniels - p.16 : L. de Serres - p.17 : D. Paquin, M. Lee Vigneau - p.18 : W. Daniels - p.20 : SNCF, illustrateur S. Cassapo - p.21 : M. Lee Vigneau - p.22 : AREP - p.24 : illustrateur C. Iliou, illustrateurs F. Prévot et N. Donnot - p.25 : E. Livadotti, AREP, AREP - p.26 : D. Santrot - p.28 : illustrateur : J. Castellanos - p.29 : C. Recoura, M. Lee Vigneau - p.30 : M. Lee Vigneau, C. Delettre - p.34 : SNCF-AREP / M. Lee Vigneau, M. Lee Vigneau, B. Lachaud, DR, SNCF, illustrateur F. Nallet - p.35 : DR, C. Delettre, Regus, Agence ÉOP (Trialhuni- Fotolia), D. Paquin, D. Paquin

2013 EN PERSPECTIVE

RENFORCER L'INTERMODALITÉ EN GARE

En mars, les gares de Biot et Villeneuve-Loubet étrennent leurs Pôles d'Échanges Multimodaux. Les gares intègrent un bâtiment à Haute Qualité Environnementale et des panneaux photovoltaïques.

En juin, la gare de Paris-Lyon inaugure son Hall 2. Nouveauté la plus marquante du hall : la verrière.

Après l'ouverture de la salle de détente en 2012, la gare de Chalon-sur-Saône inaugure, en novembre, sa passerelle et son parking. En gare de Dijon-Ville convergent tramway, bus et vélo en libre-service.

VALORISER LE PATRIMOINE DES GARES

La gare de Calais-Ville engage sa rénovation. Des travaux sont réalisés en 2013 et 2014 pour améliorer l'accessibilité aux quais et l'accueil des voyageurs.

Inscrite au titre des monuments historiques, la gare d'Abbeville fait l'objet d'un réaménagement depuis 2007. Sa rénovation prend fin en mai. Certifiée « Accès Plus », la gare dispose de services pour les personnes à mobilité réduite.

À la fin de l'année, les travaux se terminent en gare de Créteil-Pompadour (Île-de-France). Ils prévoient la construction du bâtiment de la future gare RER D. Plus de 30 000 voyageurs par jour transiteront par ce pôle majeur du Val-de-Marne.

ENRICHIR LE TEMPS PASSÉ EN GARE

En janvier, la première Boutique du Quotidien Chez Jean fait son entrée en gare d'Annecy. Cette nouvelle enseigne est le fruit d'un partenariat entre Relay et Casino.

Avec la fin des travaux de la tranche 1 Montpellier-Saint-Roch, la gare est reliée au centre commercial Le Polygone. Une nef, soutenue par une charpente métallique de 200 m de long permet une circulation piétonnière jusqu'à cet espace marchand.

En octobre, la gare du Mans accueille son premier centre d'affaires Regus afin de faciliter la vie des professionnels, de plus en plus mobiles.

PROLONGER L'EXPÉRIENCE EN GARE

À partir de mai, les trente ans des Fonds Régionaux d'Art Contemporain (FRAC) sont l'occasion de faire entrer en gare des œuvres d'art contemporain, issues des collections des FRAC ou produites spécialement pour l'occasion.

En juillet, Gares & Connexions s'associe aux Eurockéennes de Belfort pour la troisième année consécutive. Les gares de Belfort-Ville et Paris-Est sont transformées en véritables lieux d'exposition.

Autre projet majeur pour l'été : les Rencontres de la Photographie d'Arles. Les gares d'Avignon-TGV, Montpellier, Nîmes, Marseille-Saint-Charles et Arles exposent des clichés d'artistes de renom et de jeunes talents de la photographie.

Consultez sur www.gares-connexions.com
les publications de Gares & Connexions :
- Les actes des Ateliers de la Gare 2010, 2011, 2012 et 2013
- Les actes des colloques Villes et Gares 2010, 2011 et 2013
- Les rapports d'activité 2010, 2011 et 2012

Retrouvez Gares & Connexions sur les réseaux sociaux :

Gares & Connexions
16, avenue d'Ivry
75013 Paris
Tél. 01 80 50 93 00
Fax. 01 80 50 43 01

www.gares-connexions.com

Gares & Connexions

SNCF