

AU CŒUR DU TERRITOIRE



BÉATRICE LELOUP, DIRECTRICE DE L'AGENCE GARES EST EUROPÉEN

Regarder dans le rétroviseur d'une année écoulée est toujours riche d'enseignements pour envisager l'avenir. A fortiori à l'échelle d'un périmètre aussi vaste et diversifié que celui de notre agence. Au respect de la politique Gares & Connexions, nous plaçons la satisfaction du client au cœur de nos programmes, dans un souci d'équité sur l'ensemble des territoires. Dans notre esprit et dans notre façon de travailler, il n'y a pas de petites gares ni de petites lignes qui ne méritent toute notre attention. L'atteste, par exemple, le nouveau pôle d'échanges multimodal (PEM) de Wingen-sur-Moder.

Pour 2014, nous affichons un chiffre d'affaires stable, porté par des tarifs maîtrisés et par d'importantes économies réalisées sur la bonne gestion de sites, notamment en matière de nettoyage et d'entretien. Une dimension économique qui nous a permis de réaliser des investissements pertinents et adaptés à nos gares. Des investissements que nous poursuivons en 2015 en développant de nouveaux magasins et de nouveaux services comme le Wi-Fi gratuit en gare, les bornes d'information tactiles, les bris à vélos modulaires et mobiles et, plus généralement, les aménagements favorisant l'intermodalité et l'accessibilité pour tous.

SNCF - Gares & Connexions
Agence Gares Est européen
14, viaduc J.-F. Kennedy,
54000 Nancy
agencegares-esturopeen@sncf.fr

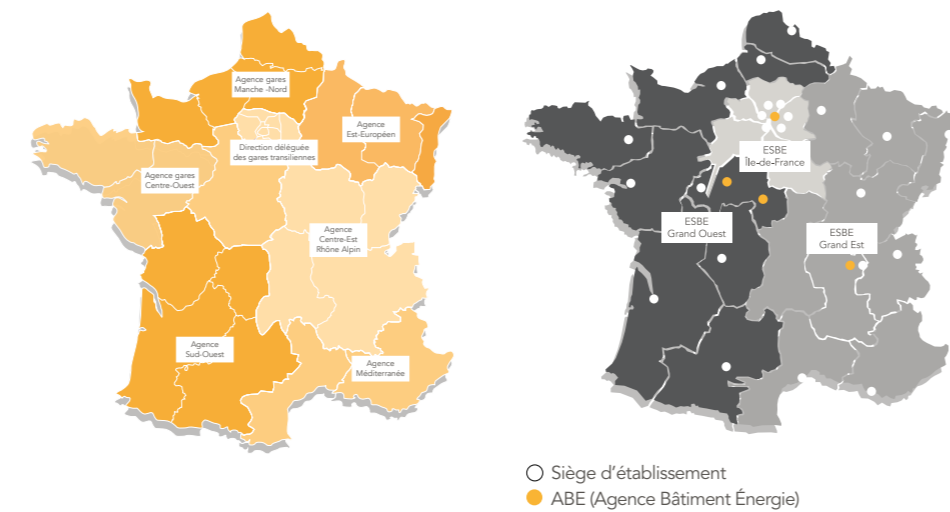
Conception et réalisation :
Textuel La Mine
Crédits photos : © DR SNCF,
Mathieu Lee Vigneau.

Téléchargez et partagez
toutes les éditions
du rapport d'activité 2014
de Gares & Connexions sur
www.gares-sncf.com

Retrouvez
Gares & Connexions
sur les réseaux sociaux

GARES & CONNEXIONS

GARES & CONNEXIONS ET SES DEUX PRINCIPALES FILIALES, AREP (ARCHITECTURE ET AMÉNAGEMENT URBAIN) ET A2C (VALORISATION COMMERCIALE EN GARE), GÈRENT, AMÉNAGENT ET DÉVELOPPENT LES 3 000 GARES FRANÇAISES.



UNE DYNAMIQUE DE PROXIMITÉ

Notre organisation

LA PRÉSENCE DE GARES & CONNEXIONS EN RÉGION

L'AGENCE GARES EST EUROPÉEN

1 Sa mission
Décliner la politique nationale de Gares & Connexions et concevoir les services en gare et les programmes de rénovation des pôles d'échanges.

L'ÉTABLISSEMENT DE SERVICES BÂTIMENT ÉNERGIE (ESBE) GRAND EST

2 Sa mission
Gérer la maintenance et les travaux en gare. Chaque établissement regroupe les Agences Bâtiment Énergie (ABE), agences locales qui réalisent des travaux dans les gares et les bâtiments SNCF et RFF.

LES UNITÉS GARES, PILOTÉES PAR LES DIRECTEURS DE GARES

3 Leur mission
Assurer la maintenance des équipements en gare, garantir la qualité de service, l'exploitation et décliner la politique de l'agence gares.

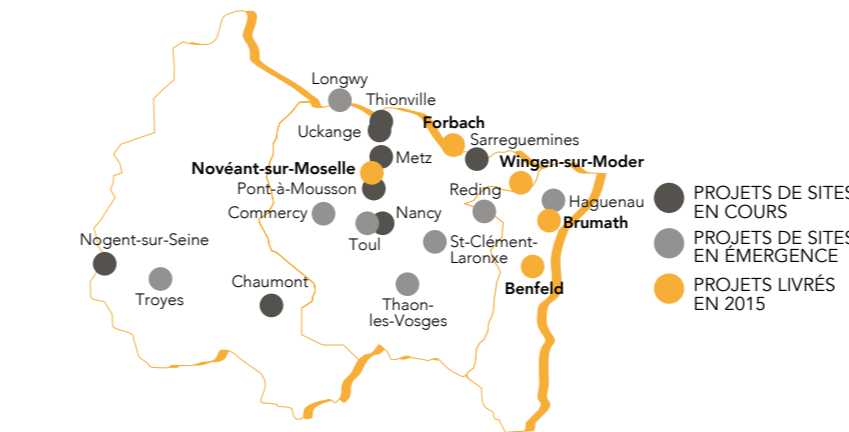
415 GARES ET HALTES FERROVIAIRES

69,1 MILLIONS D'EUROS DE CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2014

44 COLLABORATEURS POUR L'AGENCE GARES EST EUROPÉEN

Nos gares

LES PRINCIPALES GARES DU TERRITOIRE EST EUROPÉEN



ALSACE

POUR UNE MEILLEURE MOBILITÉ

GARES & CONNEXIONS - RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014



ALSACE



159 GARES, DONT
11 LABELLISÉES EN 2014
SELON LES INDICES DE
SATISFACTION CLIENTS.



46,5 MILLIONS
DE VOYAGEURS DANS
LES GARES ALSACIENNES
EN 2014.



2,3 M€
INVESTIS EN 2014,
DONT 1,1 M€ SUR
FONDS PROPRES.

SERVICES

UN NOUVEAU POINT
D'ACCUEIL PLUS VISIBLE
ET PLUS FONCTIONNEL
EN GARE DE STRASBOURG.
AVEC OBOTO, LE SERVICE
DIGITAL DÉVELOPPÉ PAR
GARES & CONNEXIONS
POUR RÉPERTORIER LES
OBJETS TROUVÉS :
1752 OBJETS ONT ÉTÉ (RE)
TROUVÉS EN ALSACE EN 2014 !
ET UNE NOUVELLE
ENSEIGNE HUBIZ OUVERTE
À SAINT-LOUIS.

QUALITÉ

ONZE GARES LABELLISÉES CETTE ANNÉE POUR
LEUR QUALITÉ DE SERVICES, LEUR PROPRIÉTÉ,
LE CONFORT DE L'ATTENTE, LA SÛRETÉ,
L'INFORMATION ET LES DÉPLACEMENTS.

ÉCO-DURABILITÉ

LA GARE DE STRASBOURG CERTIFIÉE
ISO 14001 RÉAFFIRME SON ENGAGEMENT
DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AVEC
L'INSTALLATION D'ÉCLAIRAGES À LEDS SUR
LE QUAI 1 ET LE TRI SÉLECTIF DES DÉCHETS.

RÉNOVATION

LA GARE DE STRASBOURG RETROUVE TOUT SON ÉCLAT



Cette opération d'envergure et délicate
a permis de redonner à la façade
historique de la gare son éclat originel.
Le nettoyage de la pierre s'est fait par
aérogommage, un procédé biologique,
respectueux de l'environnement et de
l'intégrité de la surface à traiter. Ce
chantier illustre la bonne collaboration
entre l'Agence Gares Est européen et
l'ESBE (établissement de services bâtiment
énergie) Grand Est, qui est chargé
des travaux de maintenance pour
Gares & Connexions.

EN 2015, L'HISTOIRE CONTINUE

DES GARES EN MOUVEMENT, BIEN DANS LEUR SIÈCLE, BIEN DANS LEUR VILLE
ET TOUJOURS PLUS AU SERVICE DES VOYAGEURS.

MULHOUSE

UN POINT D'INFORMATION INTERACTIF

Coiffés d'un dispositif lumineux,
des écrans géants interactifs vont informer
les voyageurs dans le hall d'arrivée à partir
d'un nouveau point d'information plus
efficace et plus visible. Infos trafic, services,

correspondances intermodales, orientation
dans la gare et le quartier : toutes les
informations en temps réel, pratiques,
accessibles et interactives pour se repérer
et voyager sereinement.

TOUJOURS PLUS DE MOBILITÉ, D'INNOVATIONS ET DE SERVICES

AMÉNAGEMENT DES GARES

LE PÔLE D'ÉCHANGES MULTIMODAL DE BENFELD



Après un an et demi de
travaux et 700 000 euros
d'investissements,
la nouvelle gare de
Benfeld a été inaugurée
le 7 juillet 2014.
Elle est la 158^e gare
rénovée du programme
d'aménagement des gares
et la cinquième halte
éco-durable d'Alsace.
Un *lifting* d'envergure
annoncé dès le parvis
avec un appel à la mémoire
via la conservation d'une
partie du mur de l'ancien
bâtiment voyageurs
dans une structure
en verre et acier. Au-delà
de cette réalisation,
d'importants travaux
de fond ont été menés sur
le site : réaménagement

du parvis, dépose-minute,
nouveaux éclairages,
signalétique,
végétalisation des lieux,
réfection de voirie
et installation d'un abri
à vélos sécurisé
de 92 places, doté de
panneaux photovoltaïques
en toiture. Enfin,
l'agrandissement du
parking répond désormais
à la demande croissante
des utilisateurs de ce pôle
d'échanges multimodal
qui accueille plus de
700 voyageurs par jour.

"Notre campagne de sensibilisation
à ne pas traverser les voies a répondu
à l'enjeu fondamental que constitue
la sécurité. Nous avons mobilisé près
de 80 agents volontaires pour aller
à la rencontre de nos voyageurs."

LE MOT DE BÉATRICE ACKERMANN, DIRECTRICE DES GARES ALSACE



COLMAR ET STRASBOURG NOS MAGASINS PLUS ACCUEILLANTS

Relay fait peau neuve à Colmar et à Strasbourg.
Avec des espaces « relookés », de nouveaux agencements,
de nouvelles gammes de produits (plus de technologie,
de jeux et de confiseries), l'enseigne de presse évolue
et se modernise pour s'adapter aux voyageurs
et aux riverains. En 2015, ce sera au tour de Mulhouse !

VIE EN GARE

DES ÉCRANS DYNAMIQUES

Les nouveaux écrans
dynamiques dans les gares
de Colmar, Mulhouse
et Strasbourg donnent
des informations aux
voyageurs en temps réel
et se font l'écho de la vie
en gare : offre intermodale,
travaux, magasins,
animations culturelles...

"2014 a été un très bon cru avec 97 % de clients satisfaits,
2800 places pour vélos supplémentaires créées, le
développement de l'autopartage et du covoiturage."

LE MOT DE JACQUES MAZARS, DIRECTEUR RÉGIONAL SNCF ALSACE

ARTS

ET LUMIÈRES EN GARE

Les Fonds régionaux d'art
contemporain (FRAC) exposent
hors de leurs murs. À l'automne,
dernier, grâce à un partenariat
avec Gares & Connexions,
des œuvres de Marc Bauer
ont orné la verrière de
la gare de Strasbourg.
Laquelle s'est ensuite parée
d'illuminations pour Noël.



SERVICES CONNECTÉS

LE WI-FI ENTRE EN GARE

Le Wi-Fi gratuit et illimité
se déploie à Strasbourg,
à Mulhouse et à Colmar.
Un protocole de connexion
simple permet de surfer
depuis son ordinateur, sa

tablette ou son smartphone,
dans la gare (hors quais,
passages souterrains
et parvis), via le réseau
« SNCF Gare-Gratuit ».
Pour se connecter, deux
possibilités : un Wi-Fi
bas débit par lequel on
accède au service gratuit
et illimité, sans inscription
préalable, durant
20 minutes – au-delà, il faut
se reconnecter pour une
nouvelle session. Seconde
formule, un Wi-Fi haut débit,
gratuit et illimité. Pour se
connecter, il suffit de créer
un compte avec son nom,
prénom, e-mail et mot de
passe. Dès lors, s'ouvre un
accès haut débit qui fait
de l'attente en gare un
temps utile ou de détente.



MODERNISATION

FIN DE CHANTIERS

À Montreux-Vieux,
Russ-Hersbach et
Geispolsheim, les travaux
des pôles d'échanges
multimodaux s'achèvent
en 2015. Pour chacun,
des parkings aux quais,
en passant par le parvis,
c'est tout le quartier de
la gare qui se transforme.
À Montreux-Vieux,
le *lifting* se poursuit par
la réhabilitation de
l'ancien bâtiment
voyageurs, qui va devenir
un café-restaurant.