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.

Pour 2014, nous affichons un chiffre d'affaires stable, porté par des tarifs maîtrisés, des économies importantes réalisées sur la bonne gestion des sites en matière de nettoyage et d'entretien, par exemple. 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 services comme le Wi-Fi gratuit en gare, les bornes d'information tactiles et, plus généralement, les aménagements en faveur de l'intermodalité et de l'accessibilité pour tous.

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

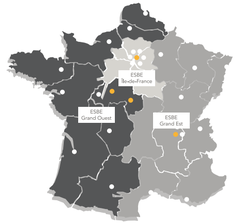
AREP
Développe ses savoir-faire dans tous les domaines de l'urbanisme et du bâtiment : pôles d'échanges et gares ferroviaires, équipements publics, bureaux, hôtellerie et logements, centres commerciaux, bâtiments techniques…

A2C
Commercialise et développe l'offre commerciale en gare.

6 AGENCES GARES AU NIVEAU RÉGIONAL & 1 DIRECTION DÉLÉGUÉE DES GARES TRANSILIENNES POUR L'ÎLE-DE-FRANCE

3 ÉTABLISSEMENTS DE SERVICES BÂTIMENT ÉNERGIE : MAINTENANCE ET TRAVAUX

37 DIRECTEURS DE GARE (DONT CERTAINS EXPLOITENT JUSQU'À 200 GARES)



○ Siège d'établissement
● ABE (Agence Bâtiment Énergie)

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.

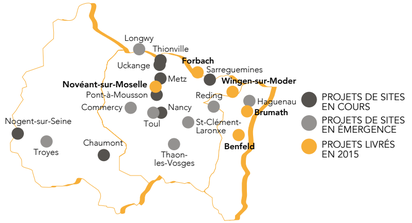
415 GARES ET HALTES FERROVIAIRES

69,1 M€ 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



CHAMPAGNE-ARDENNE

POUR UNE MEILLEURE MOBILITÉ

GARES & CONNEXIONS - RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014

CHAMPAGNE-ARDENNE

78 GARES EN CHAMPAGNE-ARDENNE, DONT 16 LABELLISÉES.

13,2 MILLIONS DE VOYAGEURS PAR AN DANS LES GARES DE LA RÉGION.

2,2 M€ INVESTIS EN 2014.

SOLIDARITÉ

L'AVAV (ATELIERS DES VALLÉES ARDRE ET VESLE) À FISMES RÉCUPÈRE ET VALORISE PAPIERS, CARTONS ET PLASTIQUES COLLECTÉS DANS LES GARES ET HALTES FERROVIAIRES DE LA MARNE. 80 KG DE DÉCHETS PAR SEMAINE SONT COLLECTÉS. À REVIN, OUVERTURE DU PREMIER POINT D'INFORMATION ET DE MÉDIATION MULTISERVICES (PIMMS).

SERVICES

GRÂCE À OBOTO, LE NOUVEAU SERVICE DIGITAL DE GARES & CONNEXIONS, 94 OBJETS ÉGARÉS ONT ÉTÉ (RE)TROUVÉS EN 2014 EN CHAMPAGNE-ARDENNE.

QUALITÉ

SEIZE GARES LABELLISÉES AVEC DES PARAMÈTRES ÉVALUÉS ET NOTÉS PAR LES CLIENTS ET REMIS EN QUESTION CHAQUE ANNÉE.

SANITAIRES

RÉNOVATION PETIT BUDGET AVEC GRANDE CRÉATIVITÉ !

Parce que la qualité et la propreté des toilettes constituent un point crucial dans la satisfaction des clients, la gare de Reims a rénové ses sanitaires : couleurs, aménagement de l'espace, équipements et même ambiance olfactive. Une collaboration réussie avec l'établissement de services bâtiment énergie (ESBE) Grand Est, une structure de Gares & Connexions chargée des travaux et de la maintenance des gares.

EN 2015, L'HISTOIRE CONTINUE

LES GARES FOURMILLERONT D'INITIATIVES POUR SURPRENDRE ET SÉDUIRE NOS CLIENTS.

MAGASINS

HUBIZ À CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE ET À ÉPERNAY

Lancé fin 2012, le concept de magasins du quotidien va au-delà du commerce pour tutoyer l'idée même de services. Des services destinés aux voyageurs et aux riverains des gares. Sous l'enseigne Hubiz, deux de ces magasins s'installent dans les gares de notre région en 2015. Produits de dépannage, presse, plats préparés, boissons et *snacking* à consommer sur place ou à emporter : c'est tout l'esprit épicerie de village, le design en plus, qui s'offre pour faire ses courses facilement et rapidement.

TOUJOURS PLUS DE MOBILITÉ, D'INNOVATIONS ET DE SERVICES

NOGENT-SUR-SEINE

INTERMODALITÉ ET EFFICACITÉ

Une gare plus sûre, plus confortable, plus fonctionnelle et plus lisible, tel est le challenge relevé par Gares & Connexions et ses partenaires à Nogent-sur-Seine. Le réaménagement du site était très attendu des voyageurs, pour qui l'accès à la gare et au parking était souvent compliqué. C'est donc l'aménagement extérieur qui a mobilisé toute l'attention de ce projet de pôle d'échanges multimodal (PEM) pour interconnecter les clients aux trains, bus, vélos, automobiles et cheminements piétons.

Le parking est passé de 150 à 257 places, dont six réservées aux personnes à mobilité réduite (PMR), deux aux taxis et trois à la dépose-minute. Un abri à vélos de dix-huit places, des espaces verts, de la signalétique et des luminaires complètent l'aménagement. La réfection des voiries et un espace pour les autocars TER renforcent la fonctionnalité du site. Le nouveau pôle ainsi redimensionné s'intègre dans le tissu urbain et permet d'envisager plus sereinement l'augmentation du trafic, à moyen et à long terme.

> "L'opération 2014 « Plus propre ma gare » et la mobilisation de tous les acteurs ont permis de redonner un aspect accueillant à de nombreuses gares et haltes ferroviaires."
>
> LE MOT DE THIERRY GALERON, DIRECTEUR DES GARES DE Cchampagne-ARDENNE

SÉCURITÉ

À LA TRAVERSÉE DES VOIES

« Soyez vigilant en traversant ! » Une consigne pas toujours respectée et des accidents qui touchent surtout les 15-25 ans. De quoi motiver une campagne de prévention SNCF-RFF, relayée en gare par des affiches, *flyers* et vidéos.

GASTRONOMIE

LE TRAIN DES PRODUCTEURS

En octobre, le patrimoine gastronomique de la région s'est engagé sur une nouvelle voie de communication avec ce train doté d'une livrée aux couleurs des grandes spécialités locales et parrainé par les chefs multi-étoilés du Domaine Les Crayères. Voyageurs et passants ont pu aussi déguster le meilleur du terroir sur les trois mini-marchés installés dans les gares de Reims, Rethel et Charleville-Mézières.

> "SNCF, notamment l'activité Gares & Connexions, a pris part à la 68e Foire de Châlons-en-Champagne. Rencontres entre public et élus, animations autour des nouvelles mobilités et de l'intermodalité ont contribué au succès de ces journées."
>
> JEAN-FRANÇOIS ANTONA, DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES PUBLIQUES

MUSIQUE ET FESTIVITÉS

UNE ANNÉE ANIMÉE

Les gares champardennaises vibrent de vie et de musique avec les cinq pianos Yamaha installés grâce au partenariat avec la maison Varlet, à Taissy. Un partenariat inauguré avec des « Vœux en musique » fin janvier 2014. Début de l'été, c'est le parvis de la gare de Reims qui accueille un concert des Flâneries musicales. Toujours à Reims, l'animation continue avec un village gourmand aux couleurs de Noël.

SERVICES CONNECTÉS

LE WI-FI ENTRE EN GARE

Le Wi-Fi gratuit et illimité se déploie en 2015 en gare de Reims, Champagne-Ardenne TGV, Charleville-Mézières et Troyes. 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). Seconde formule, un Wi-Fi haut débit, gratuit et illimité en créant 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.

REIMS

L'INFORMATION NOUVELLE GÉNÉRATION

Coiffés d'un dispositif lumineux, des écrans géants interactifs vont bientôt informer les voyageurs dans le hall Clairmarais 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 voyager sereinement.