

GARE PARIS MONTPARNASSE

AU CŒUR D'UN NOUVEAU QUARTIER

GARES & CONNEXIONS - RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014



HIER, AUJOURD'HUI ET DEMAIN




NATHALIE LERER, DIRECTRICE DE LA GARE DE PARIS MONTPARNASSE

Édifiée à partir de 1840, la gare de Paris Montparnasse a bien souvent changé de visage. Des transformations successives qui lui permettent aujourd'hui d'accueillir 150 000 voyageurs quotidiens. Nous devons être à la hauteur de leurs attentes. Pour cela, nous encourageons une « culture client » à tous les échelons, avec toujours à l'esprit nos objectifs de qualité de service, de propreté et de sûreté.

Cette politique a porté ses fruits : première gare française à être certifiée ISO 14001, depuis 2007, Paris Montparnasse obtient en 2014 également un score de performance de 96 % aux critères de certification Caligare de l'Afnor. Elle est ainsi, en 2014, la seule grande gare parisienne ayant obtenu ce label. Pour maintenir cette qualité, les actions de l'unité gares et des établissements voyageurs sont inscrites dans des processus d'amélioration continue avec une recherche constante d'excellence opérationnelle et économique.

En 2015, la gare continuera sur sa lancée avec de nouveaux services et préparera sa métamorphose à travers le projet de modernisation.

 100 000 M²
DE SUPERFICIE

 50 MILLIONS
DE VOYAGEURS
PAR AN

 7,4/10
DE SATISFACTION
EN 2014*

* Deux vagues annuelles d'enquêtes client (en mars et en septembre), 400 clients interrogés par vague.

2014, UNE ANNÉE RICHE EN INNOVATIONS

NOS GARES FOURMILLENT D'INITIATIVES POUR SURPRENDRE ET SÉDUIRE NOS CLIENTS.

LISIBLE

LA GARE DE PARIS MONTPARNASSE ATTACHE UN SOIN TOUT PARTICULIER À SA SIGNALÉTIQUE ET AUX ÉCRANS D'INFO. LE RÉSULTAT : DES SERVICES PLUS VISIBLES ET UN REPÉRAGE FACILITÉ.

MODERNE

UNE GARE CONNECTÉE (WI-FI) ET UN ESPACE COMMERCIAL AGRANDI EN FONT UN VRAI LIEU DE VIE DU QUARTIER.

FLUIDE

LES ESPACES ONT ÉTÉ SIMPLIFIÉS ET COLORÉS POUR PERMETTRE AUX VOYAGEURS D'ACCÉDER AISÉMENT À TOUTS LES SERVICES.

AMÉNAGEMENTS

FLUIDIFIER LE PARCOURS CLIENTS

Rénovation des escaliers mécaniques et de la signalétique, aménagement du hall 4..., en 2014, la gare de Paris Montparnasse a vu se concrétiser de nombreux projets destinés à fluidifier le parcours de ses clients. D'autres aménagements, comme l'extension du Wi-Fi gratuit et d'un point d'information côté Vasarely, simplifient encore la vie des voyageurs. Pour le plaisir des yeux, une quinzaine de pins en pot ont été installés sur le chemin du métro jusqu'aux quais. Enfin, de nouveaux commerces (Monop'Lab, Moleskine, Francesca...) ont ouvert, offrant encore plus de confort et de services à nos clients.



CULTURE

QUAND LA GARE S'ANIME

Tantôt salle d'exposition (Art en gare), scène de théâtre, tremplin musical, Paris Montparnasse s'ouvre à toutes les formes d'expression artistique. Festive et vivante, elle a accueilli en 2014 de nombreux événements culturels, tels que la fête de la Bretagne et la Semaine du goût.

EN 2015, L'HISTOIRE CONTINUE AVEC VOUS

DEMAIN ENCORE, NOS GARES SERONT AU RENDEZ-VOUS POUR ASSURER LE CONFORT DE NOS CLIENTS.

HALL PASTEUR

UN HAUT LIEU DES INTERMODALITÉS DOUCES

WattMobile, station Véligo, parking et dépose-minute : à terme, le hall 2 (Pasteur) deviendra le haut lieu de l'intermodalité de Paris Montparnasse. Par ailleurs, des travaux d'amélioration des services – salle d'attente vitrée et chauffée (courant 2016), renforcement de l'éclairage – et des magasins de ce hall en feront un espace rénové confortable pour les voyageurs.

AMBIANCE

CONFORT

Scénariser les services pour les rendre plus visibles, donc plus accessibles aux clients. L'idée a été mise en œuvre à Paris Montparnasse avec le relookage de la signalisation des toilettes. Code couleur *flashy* + nouveau graphisme = repérage facile! Le système sera généralisé à un maximum de services en gare en 2015.

GRAND PROJET

UN ESPACE EN COURS DE MÉTAMORPHOSE



C'est peu dire que la gare de Paris Montparnasse va changer de visage. Le projet de modernisation vise une transformation majeure du hall 1 sur 40 000 m² : espaces d'attente et de vente réorganisés, salon Grand Voyageur et zones

de circulation réaménagés, surfaces commerciales étendues pour accueillir de nouvelles enseignes... En 2019, à l'issue des travaux, Paris Montparnasse sera aussi plus ouverte sur l'extérieur : le cœur battant d'un quartier métamorphosé.

Conception et réalisation :
©Textuel La Mine
Crédits photos : DR SNCF,
Éric Bernard, SNCF-AREP/
Mathieu Lee Vigneau, DR.

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

Retrouvez toute l'actualité
de la gare Montparnasse
sur Facebook
[facebook.com/
ParisGareMontparnasse](https://facebook.com/ParisGareMontparnasse)

Retrouvez
Gares & Connexions
sur les réseaux sociaux

