RAPPORT FINANCIER & TRANSPARENCE *2*015







**AUMONT-LE-RO** DE GISORS & **ERQUIGNY & G** - NOINTO & **SARE DE HARF** DE LONGUERU & GARE DE RE **TANIL & GARE** :ARÈNE& GARI IER & GARE DE ARE DERANGU re de touët-i & GARE DE D' JE & GARE DE

1& GARE DE BI – MANNEVILL RUYÈRES-LE-CH dan la forêt

ARE DE GUILLE MAROLLES-EN-ARE DE EMBR **GILLEY & GARE** 

LIESLE & GAR OMBE & GARE : DE LA MÉAUG 3ARE DE LA CH

NT-AMOUR & (

UIS LES AYGAI **ASCON & GAF** 

CONNEXIONS JSSERINE & GA

GARE DE SAINT-MARIENS – SAINT-YZAN **& GARE DE SAINT-MÉDARD-DE-GUIZIÈRES &** GARE DE SAINT-MÉDARD-D'E RCHAMPS & GARE DE POLIGNY & GARE DE RANCHOT & GARE DE SAINT-AMOUR & GARE DE SAINT-CLAUDE & GARE DE CHÈVREMONT & GARE DE PETIT-CROIX & GARE DES TROIS CHÊNES & GARE DE BEAUMONT-LE-ROGER & GARE D E GAILLON – AUBEVOYE & GARE DE GISORS & GARE DE GLOS – MONTFORT & GARE DE LA BONNEVILLE-SUR-ITON GNY & GARE DE TOURVILLE & GARE DE TILLIÈRES-SUR-AVRE & GARE DE VAL-DE-REUIL & GARE DE VERNEUIL-SUR-AV AINT-ROMAIN & GARE DE FÉCAMP **& GARE DE FOUCART – ALVIMARE** & GARE DE GOURNAY – FERRIÈRES &GARE D

BÉARN & GARE DE BOUCAU & GARE DE CAMBO-LES-BAINS & GARE DE COARRAZE – NAY & GARE DE CROIX DU PRI E-MARIE & GARE DE'ORTHEZ & GARE D'OSSÈS-SAINT-MARTIN-D'ARROSSA & **GARE DE PAU** & GARE DE PUYOÔ & **G**.

ENTRY & GARE DE DOMPIERRE SEPT FONS & GARE DE GANNAT & GARE DE HURIEL & GARE DE LA VILLE GOZET 8 IER & GARE DE VICHY & GARE DE VILLENEUVE-SUR-ALLIER & GARE D'AURILLAC & GARE DE BOISSET & GARE DE LAC

LE D'YTRAC & GARE D'ALLEYRAS & GARE D'ARVANTAUREC & GARE DE BAS – MONISTROL & GARE DE BRIOUDE & GA EN & GARE DE RETOURNAC & GARE DE SAINT-GEORGES-D'AURAC & **GARE DE SAINT-VINCENT LE CHÂTEAU** & GAR

ONDE & GARE DE DURTOL – NOHANENT & GARE DE GERZAT & GARE DE LA BOURBOULE & GARE DE LA MIOUZE 8 TRES-DE-VEYRE & GARE D'AUTUN & GARE DE PONT DE DORE & GARE DE PONT-DU-CHÂTEAU & GARE DE PONTGIB,

: & GARE D'AUDRIEU & GARE DE BLONVILLE-SUR-MER – BENERVILLE & GARE DE BRETTEVILLE – NORREY & GARE DE

DE LISIEUX & **Gare d'ermont eaubonne** & Gare du Molay-Littry & Gare de Lison & Gare de Mézidon & Gare de Colligny & Gare de Coutances & **Gare de Folligny** & Grafe de Coutances & **Gare de Folligny** & Grafe de Coutances & **Gare de Folligny** & Grafe de Coutances & Gare de Folligny & Gare de Coutances & Gare

ÉLIARD TGV & GARE DE NEUILLY-LÈS-DIJON & GARE DE O'OUGES & GARE DE NUITS-SAINT-GEORGES & GARE DE PAGN DE FOURCHAMBAULT & GARE DE COSNE-SUR-LOIRE & GARE DE CLAMECY & GARE DE DECIZE & GARE DE FLEZ-CUZ DE POUGUES-LES-EAUX & GARE DE POUILLY-SUR-LOIRE & GARE DE SAINCAIZE & GARE DE SAINT-PIERRE-LE-MOÛTI DNE & GARE DE CHAMALIÈRES-SUR-LOIRE & GARE DE CHAUFFAILLES & GARE DE CHEILLY-LÈS-MARANGES & GARE DE

E D'ISSOIRE **& gare de créteil pompadour &** gare de Mâcon **& gare de Mâcon loché tgv &** gare de I

DE ROMANÈCHE-THORINS & GARE DE RULLY & GARE DE SAINT-LÉGER-SUR-DHEUNE & GARE DE SAINT-SYMPHORIE GARE DE MONTARGIS & GARE DE CHAMPS – SAINT-BRIS & GARE DE CHÂTEL-CENSOIR & GARE DE COULANGES-SI

RES & GARE DE PONT-SUR-YONNE & GARE DE SAINT-FLORENTIN-VERGIGNY & GARE DE SAINT-JULIEN-DU-SAULT & C :LLE-ISLE-BÉGARD & GARE DE CENON & **Paris gare du nord** & gare de broons & gare de callac & gare i 'U & GARE DE PAIMPOL & GARE DE TRAÇY SANCERRE & GARE DE TRONSAN & GARE DE FRÉJUS & GARE DEGONFA

MONTPELLIER SAINT-ROCH & GARE D'ÉTANG & GARE DE FLEURVILLE—ONT-DE-VAUX & GARE DE FONTAINES — MEF

DE BAULE & GARE DE MERVANS & GARE DE MESVRES & GARE DE MONTCEAU-LES-MINES & **GARE DE BAYEUX** & GA E DE BEAUGENCY & GARE DE BOISSEAUX & GARE DE BRIARE & GARE DE CERCOTTES & GARE DE CHAINGY FOURN

& GARE DE NOGENT-SUR-VERNISSON & GARE DE SAINT-AY & GARE DE SAINT-CYR-EN-VAL LA SOURCE & GARE DE ( NETOU-SUR-CHER **& GARE DE CANNES &** GARE DE MER **&** GARE DE MONTRICHARD **&** GARE DE NOUAN-LE-FUZEL

RE DE VENDÔME & GARE DE VENDÔME-VILLIERS-SUR-LOIR & GARE DE VEUVES-MONTEAUX & GARE DE VILLEFRAN: BES & GARE DE JOIGNY-SUR-MEUSE & GARE DE LAIFOURLIART & GARE DE LUMES & GARE DE MOHON & GARE DE BOLOGNE & GARE DE CHAUMONT & GARE DE CHEVILLON & GARE DE CULMONT-CHALINDREY & GARE DE DONJEI

DE BREUIL-ROMAIN & GARE DE COURCY-BRIMONT & GARE DE CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE & GARE DE DORMANS & CHE & GARE DE RILLY-LA-MONTAGNE & **GARE DE SAINT-HILAIRE-AU-TEMPLE** & GARE DE SAINTE-MENEHOULD & C

## **SOMMAIRE**

## // ÉDITORIAL

**P.04**\_REPENSER L'AVENIR DES GARES

## 01/ CARTE D'IDENTITÉ DE SNCF GARES & CONNEXIONS

P.07\_LA BRANCHE ET SES FILIALES

P.08\_RÉFORME FERROVIAIRE : SNCF GARES & CONNEXIONS AU SEIN DU GROUPE SNCF

02/ RÉSULTATS ET SITUATION FINANCIÈRE DE SNCF GARES & CONNEXIONS

**P.11**\_CHIFFRE D'AFFAIRES 2015

P.12\_ÉTATS FINANCIERS

## 03/ EN TOUTE TRANSPARENCE

P.17\_LA CRÉATION

DE LA NOUVELLE

DIRECTION GRANDS

COMPTES

P.19\_PRESTATION DE BASE

P.21 MODÈLE ÉCONOMIQUE

P.26\_UN MODÈLE DURABLE DE RÉINVESTISSEMENT CIRCULAIRE

P.28\_GOUVERNANCE
DES GARES:
LES INSTANCES
RÉGIONALES DE
CONCERTATION (IRC)

P.30\_MIEUX SATISFAIRE NOS PARTENAIRES

### 04/ PANORAMA DES GARES FRANÇAISES ET ÉVOLUTION DU TRAFIC

P.35\_LE RÉSEAU DES GARES EN 2015

P.36\_L'ÉVOLUTION DES TRAFICS

## 05/ LA POLITIQUE RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (RSE) DE SNCF GARES & CONNEXIONS

P.41\_ENJEU
ENVIRONNEMENT:
RÉDUIRE NOTRE IMPACT
ENVIRONNEMENTAL

P.45\_ENJEU SOCIÉTAL : MIEUX VIVRE ENSEMBLE

**P.52**\_PÉRENNISER NOTRE COMPÉTITIVITÉ

## 06/ NOS RÉALISATIONS EN 2015

**P.55\_**PÔLES D'ÉCHANGES MULTIMODAUX

P.58\_PRINCIPAUX
DÉPLOIEMENTS
D'ENSEIGNES ET
DE SERVICES EN 2015

P.61\_DE NOUVEAUX
SERVICES DIGITAUX

### **07/ PERSPECTIVES 2016**

P.66\_LES DÉPLOIEMENTS PLANIFIÉS EN 2016

## Éditorial

## REPENSER L'AVENIR DES GARES

SNCF Gares & Connexions est depuis 2009 chargée d'exploiter, de rénover et de développer les 3000 gares françaises.

Notre ambition : repenser l'avenir des gares avec l'ensemble des parties prenantes pour intégrer chaque gare au cœur des projets urbains et leur donner une nouvelle dimension : devenir des city boosters. Cette ambition implique de notre part une attention particulière à la mise en œuvre des projets à travers deux volets majeurs : favoriser les méthodes participatives et s'engager à collaborer en toute transparence.



PATRICK ROPERT, directeur général de SNCF Gares & Connexions

Nous sommes pleinement engagés dans cette **démarche de transparence :** elle nourrit les échanges et les rapports avec nos 10 millions de visiteurs, voyageurs en gare, mais aussi avec nos clients grands comptes, nos partenaires, les transporteurs, les autorités régulatrices du transport, les collectivités locales et territoriales...

En 2014, nous avions décidé de rassembler pour la première fois au sein d'un rapport financier et transparence l'ensemble des chiffres clés de SNCF Gares & Connexions. Cette année, nous réitérons l'exercice à travers ce deuxième rapport et franchissons un pas supplémentaire dans notre démarche en lançant une large **consultation publique sur notre modèle tarifaire.** L'objectif : bâtir en toute transparence un nouveau modèle qui réponde aux attentes des acteurs du secteur et qui permette la publication d'un nouveau document de référence des gares (DRG) à l'été 2016, qui sera lui-même soumis à la concertation. La transparence, gage de confiance vis-à-vis de nos partenaires, nous rend toujours plus exigeants vis-à-vis de nous-mêmes.

Dans ce rapport financier 2015, vous trouverez tous les chiffres qui permettent d'appréhender pleinement notre activité : bilans financiers, tableaux de flux de trésorerie, résultats 2015 et investissements depuis la création de la branche. Ces données mettent en perspective notre activité 2015 et nos ambitions pour 2016 à travers les transformations majeures de gares en cours et à venir, l'implantation de commerces, le déploiement de services innovants... **Poumon des villes,** catalyseur du dynamisme urbain, SNCF Gares & Connexions est au **carrefour de toutes les mobilités.** 

À travers ce document exhaustif, vous obtiendrez, je l'espère, une vision complète de notre branche.

## Notre objectif : bâtir en toute transparence un nouveau modèle

## CARTE D'IDENTITÉ

01

10 millions de visiteurs et de clients passent chaque jour en gare.

**3600** agents dans la branche SNCF Gares & Connexions.

Près de 3000 gares de voyageurs sur le réseau.

Les 30 principales gares du réseau accueillent 43 % du trafic national.

1,2 milliard d'euros de chiffre d'affaires en 2015.

360 millions d'euros d'investissements en 2016.

Accueillir chaque jour 10 millions de visiteurs, voyageurs et riverains appelle un engagement fort pour améliorer toujours la qualité de l'exploitation, imaginer de nouveaux services et moderniser le patrimoine.

Avec ses filiales AREP et SNCF Retail & Connexions, SNCF Gares & Connexions a su développer des savoir-faire spécifiques au service de la vitalité urbaine. Notre mission est de faire de toutes les gares le premier atout des villes et des territoires, au service de tous nos clients : un city booster.

Le 1<sup>er</sup> mai 2016, les unités gares chargées de la gestion de site, et auparavant hébergées au sein des Établissements de maintenance et de travaux transporteurs de SNCF Mobilités, ont intégré les TechniGares de SNCF Gares & Connexions.

## **SNCF GARES & CONNEXIONS**

### **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...

## SNCF RETAIL & CONNEXIONS

Commercialise et développe l'offre commerciale en gare.

6 AGENCES GARES AU NIVEAU RÉGIONAL

A 1 DIRECTION DES GARES D'ÎLE-DE-FRANCE 3 TECHNIGARES : MAINTENANCE ET TRAVAUX 37 DIRECTEURS DE GARES (dont le portefeuille varie de une à 200 gares), 76 MANAGERS de gares, responsables opérationnels d'une gare.





O Siège d'établissement

ABE (Agence Bâtiment Énergie)

# RÉFORME FERROVIAIRE : SNCF GARES & CONNEXIONS AU SEIN DU GROUPE SNCF

L'organisation du système ferroviaire français et de SNCF en particulier, est profondément modifiée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, date d'entrée en vigueur de la loi portant la réforme ferroviaire, avec la création d'un groupe organisé en trois établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC):

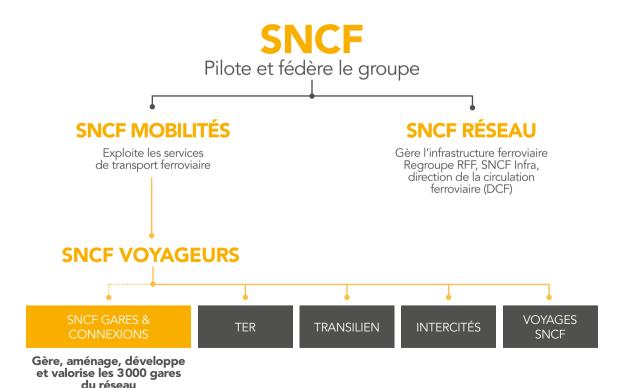
- Un EPIC « de tête », nommé SNCF, est chargé du contrôle et du pilotage stratégique, de la cohérence économique, de l'intégration industrielle, ainsi que de l'unité et de la cohésion sociale du groupe public ferroviaire.
- SNCF Réseau réunit toutes les fonctions de gestionnaire d'infrastructures en intégrant SNCF Infra et la direction de la circulation ferroviaire (DCF).
   SNCF Réseau doit garantir un accès non discriminatoire au réseau pour toutes les entreprises ferroviaires.



 SNCF Mobilités regroupe les activités de transport avec ses branches SNCF Voyageurs, Keolis et SNCF Logistics. Au sein de SNCF Mobilités, SNCF Gares & Connexions gère les gares.

La loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire, article 29, alinéa VI, stipule : « Dans un délai de deux ans à compter de la promulgation de la présente loi, le Gouvernement remet aux commissions permanentes du Parlement compétentes en matière ferroviaire un rapport relatif à la gestion des gares de voyageurs ainsi qu'aux modalités et à l'impact d'un transfert de celle-ci à SNCF Réseau ou à des autorités organisatrices de transport. Ce rapport étudie également la possibilité de créer un établissement public reprenant l'intégralité des missions de Gares & Connexions et qui serait intégré au sein du groupe public ferroviaire. »

Des experts du Conseil général de l'environnement et du développement durable et de l'Inspection générale des finances mandatés par les ministères de tutelle ont travaillé au cours du premier trimestre 2016 à la rédaction d'un pré-rapport ayant vocation à servir de base au rapport gouvernemental.



## RÉSULTATS ET SITUATION FINANCIÈRE

02

L'évolution du chiffre d'affaires de SNCF Gares & Connexions est portée par la progression de l'activité d'AREP à l'international et par celle des redevances de concessions en gare qui permettent la croissance du financement des activités de service public.

## CHIFFRE D'AFFAIRES 2015

Le chiffre d'affaires de SNCF Gares & Connexions est composé pour plus de la moitié par la rémunération des services fournis aux transporteurs ferroviaires (prestation de base et prestation Transmanche). Ce service comporte la mise à disposition des installations de la gare et la réalisation de missions d'assistance aux voyageurs; ces prestations constituent le socle indissociable de l'accès à la gare tel que défini par le décret n° 2012-70.

Les revenus des concessions commerciales, en progression constante depuis plusieurs années, constituent 17 % du chiffre d'affaires. Les loyers, revenus tirés de la mise à disposition des espaces en gare pour des usages liés à l'activité ferroviaire, sont en baisse de 4 % du fait des ajustements aux besoins des transporteurs et d'une baisse des prix.

SNCF Gares & Connexions a entamé une réflexion sur les évolutions possibles de son modèle économique et tarifaire. Dans ce contexte et à la suite des décisions et avis de l'Arafer rendus en 2015, un test de perte de valeur a été réalisé au 30 juin 2015 sur la base de sa trajectoire financière cible aboutissant à la constatation d'une perte de valeur de 450 millions d'euros sur les actifs corporels et incorporels.

CHIFFRE D'AFFAIRES (M€)	2015	2014	ÉCART %
SERVICE DE BASE AUX TRANSPORTEURS	600,5	623,3	- 4
CONCESSIONS (revenus bruts)	176,9	168,7	+ 5
LOYERS (revenus bruts)	127,9	133,4	- 4
AUTRES	258,1	227,4	+ 13
TOTAL	1163	1152	+1

## ÉTATS FINANCIERS

### Bilan au 31/12/2015 — Actif

EN M€	31/12/2015	31/12/2014	VARIATION
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	8	8	0
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	1340	1757	- 417
ACTIFS NON COURANTS	1348	1766	- 418
CRÉANCES D'EXPLOITATION	225	157	68
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENT TRÉSORERIE	0	0	0
ACTIFS COURANTS	225	157	68
TOTAL DE L'ACTIF	1573	1922	- 349

## Bilan au 31/12/2015 — Passif

EN M€	31/12/2015	31/12/2014	VARIATION
CAPITAUX PROPRES	654	1121	- 467
PROVISIONS NON COURANTES	28	26	2
ENDETTEMENT NET	477	485	- 8
ENGAGEMENTS ENVERS LE PERSONNEL	4	3	1
PASSIFS NON COURANTS	508	514	- 6
DETTES D'EXPLOITATION	411	287	124
TOTAL DU PASSIF	1573	1922	- 349

## Compte de résultat — 31/12/2015

EN M€	31/12/15	31/12/14	VARIATION
CHIFFRE D'AFFAIRES	1163	1153	11
ACHATS ET CHARGES EXTERNES	- 734	- 698	- 36
CHARGES DE PERSONNEL	- 166	- 163	- 3
IMPÔTS ET TAXES	- 55	- 53	- 2
AUTRES PRODUITS ET CHARGES OPÉRATIONNELS	8	5	3
MARGE OPÉRATIONNELLE	216	244	- 28
DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	- 108	- 134	26
VARIATION NETTE DES PROVISIONS	- 6	- 9	3
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL COURANT	102	101	1
DÉPRÉCIATIONS D'IMMOBILISATIONS ET PERTES DE VALEUR	- 511	1	- 512
RÉSULTAT DE CESSIONS D'ACTIFS	11	5	6
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL	- 398	106	- 504
RÉSULTAT FINANCIER	- 15	- 17	2
RÉSULTAT DES ACTIVITÉS ORDINAIRES	- 413	90	- 503
IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS	- 27	0	- 27
RÉSULTAT NET	- 440	90	- 530

## Tableau de flux de trésorerie — 31/12/2015

EN M€	31/12/2015	31/12/2014	VARIATION
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	- 440	90	- 530
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES	218	226	- 8
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	- 166	- 150	- 16
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	- 70	- 68	- 2
VARIATION DE TRÉSORERIE	- 21	8	- 29

### CHIFFRES-CLÉS D'AREP GROUPE

**EFFECTIF TOTAL** 

**729** 

CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL

94M€

RÉSULTAT OPÉRATIONNEL COURANT

2,8M€

### FOCUS SUR L'INTERNATIONAL

CHIFFRE D'AFFAIRES À L'INTERNATIONAL

20 M€

EFFECTIF À L'INTERNATIONAL

110

PERSONNES TRAVAILLANT À L'ÉTRANGER (80) OU À PARIS (30) SUR DES PROJETS INTERNATIONAUX

### CHIFFRES-CLÉS DE SNCF RETAIL & CONNEXIONS

**EFFECTIF** 

**71** 

REDEVANCES COMMERCIALES VERSÉES À SNCF GARES & CONNEXIONS EN 2015

176,6 M€

## EN TOUTE TRANSPARENCE

03

SNCF Gares & Connexions souhaite offrir à chaque client transporteur un interlocuteur unique et privilégié, à même d'agir sur toutes les dimensions opérationnelles et de porter ses intérêts au sein de la branche : c'est la mission de la nouvelle direction grands comptes.

## LA CRÉATION DE LA NOUVELLE DIRECTION GRANDS COMPTES

UN INTERLOCUTEUR DÉDIÉ À CHAQUE TRANSPORTEUR POUR UN TRAITEMENT ÉQUITABLE ET PERSONNALISÉ

Le guichet gares au sein de la direction financière établissait, en lien avec le document de référence des gares, les contrats d'accès gare (prestation de base et prestation Transmanche), ainsi que les contrats relatifs aux prestations de mise à disposition d'espaces en gare. Pour franchir un cap supplémentaire dans la relation avec les transporteurs, le guichet gares est désormais intégré au sein d'une direction grands comptes. L'objectif : proposer à chaque client transporteur un interlocuteur dédié.

Véritables porte-parole auprès de leurs clients, douze responsables grands comptes ont été nommés au sein de la direction des services et des opérations pour mettre en place et piloter les plans d'actions relatifs aux demandes de chaque client, partager leurs informations stratégiques au sein de la branche (nouveaux projets, innovations...) et mener les revues de performance opérationnelle et économique.

Un pôle grands comptes assure la coordination du dispositif, le lien avec la régulation et les missions réglementaires. En 2015, 30 contrats d'accès gare (dont 5 avec des entreprises ferroviaires externes) ont été traités pour assurer un accès équitable aux installations et équipements à toutes les entreprises ferroviaires autorisées à faire circuler leurs trains et leurs voyageurs sur le réseau ferré français.

## Faits marquants de 2015

Le 1<sup>er</sup> avril 2015, Thalys est devenue une entreprise ferroviaire à part entière. Un contrat d'accès gares a ainsi été mis en place pour ses dessertes régulières au départ de Paris Nord et Lille Europe et pour les dessertes saisonnières.

Eurostar a lancé le 1<sup>er</sup> mai 2015 une liaison entre Londres et Marseille, avec des arrêts à Lyon Part-Dieu et Avignon TGV et l'utilisation du terminal Transmanche de Lille Europe comme hub de contrôle frontalier. En novembre 2015, certaines installations sur les quais de la gare de Paris Nord ont été adaptées aux nouvelles rames e320 sur la liaison Paris-Londres.

SNCF Gares & Connexions a également fourni l'accompagnement nécessaire au lancement de nouvelles dessertes : deux allers-retours supplémentaires ont été ouverts par Thello entre Nice et Milan à partir d'avril 2015 (en complément de l'aller-retour Marseille-Nice-Milan existant) et huit nouvelles destinations ont été proposées par Ouigo (Tourcoing, Nantes, Rennes, Le Mans, Angers, TGV Haute Picardie, Roissy Aéroport CDG 2 et Massy TGV).

PORTEFEUILLE DE CLIENTS	RESPONSABLES GRANDS COMPTES
Eurostar, Thalys	E. Delpy
Thello, SNCF Europe	V. Tharot
SNCF Voyages, axe TGV Atlantique, Ouigo	R. Rosat
SNCF Voyages, axe TGV Sud-Est	F. Laferté
SNCF Voyages, axe TGV Est	F. Michaud
SNCF Voyages, axe TGV Nord	E. Delpy
SNCF Intercités	B. Metzger
TER Nord-Pas-de-Calais, TER Basse-Normandie, TER Haute-Normandie, TER Picardie	P. Verdurme
TER Provence - Alpes - Côte d'Azur, TER Midi-Pyrénées - Languedoc-Roussillon	T. Jacquinod
TER Grand Est	B. Leloup
TER Centre - Val de Loire, TER Bretagne, TER Pays de la Loire	E. Clochet
TER Aquitaine - Limousin - Poitou-Charentes	S. Lambert
TER Rhône-Alpes - Auvergne, TER Bourgogne - Franche-Comté	F. Laferté
SNCF Réseau, SNCF Immobilier	C. Carlier

## PRESTATION DE BASE

L'activité de transport ferroviaire de la gare est mesurée par le nombre de départs de trains commerciaux enregistrés. Cette unité d'œuvre sert à la facturation de la prestation de base. En 2015, la demande de services de transport s'est traduite par un nombre de trains commerciaux en gare de 39,9 millions, en progression de 1,7 % par rapport à 2014. Sur cinq ans, le nombre de départs de trains progresse de 2,4 %. Le nombre de départs de trains régionaux est passé de 36,67 à 37,34 millions par an, soit une croissance de 1 %. Les trains internationaux connaissent une croissance de 6 % par rapport à l'année précédente et un bond de 45 % sur cinq ans.

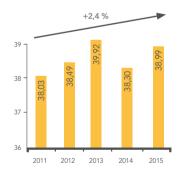
En 2015, deuxième année d'application des règles de tarification issues du décret n° 2012-70, les tarifs de la prestation de base et de la prestation Transmanche incorporent une rétrocession de tous les bénéfices du secteur non régulé. La croissance des volumes a permis une baisse des tarifs. La baisse de près de 3 % du chiffre d'affaires de la prestation de base en 2015 s'explique principalement par les ajustements de la baisse du coût moyen pondéré du capital (CMPC) pour les régions Île-de-France et Pays de la Loire.

## TAUX DE DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

(MOYENNE NATIONALE)

- ascenseurs: 93,2 % pour un objectif de 92 % au national, 94 % pour un objectif de 95 % en Île-de-France;
- escaliers mécaniques : 96,9 % pour un objectif de 92 % au national, 97,9 % pour un objectif de 95 % en Île-de-France;
- portes automatiques: 97,8 % pour un objectif situé entre 94 et 97 %, variable selon les contrats; 95,7 % en Île-de-France pour un objectif situé entre 94 et 97 %, variable selon les contrats.

## Nombre de départs de trains (en millions)



## MODÈLE ÉCONOMIQUE

Le modèle économique des gares est issu du décret n° 2012-70. Afin de répondre aux attentes des parties prenantes et en accord avec l'Autorité de régulation des activités ferroviaires (Arafer), SNCF Gares & Connexions peut proposer de compléter les dispositions réglementaires par des dispositifs susceptibles de renforcer la transparence ou l'efficacité du système.

Ainsi en est-il des mécanismes de régularisation ex post des redevances, proposés à partir du document de référence des gares (DRG) 2014. Conformément à la demande du régulateur, ces mécanismes ont été présentés aux entreprises ferroviaires et aux autorités organisatrices de transport dans le cadre de réunions de concertation.

Une spirale vertueuse, amorcée par la relance des investissements et l'accroissement des revenus commerciaux, qu'il faut encore améliorer

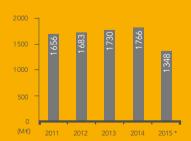
Croissance des investissements de SNCF Gares & Connexions

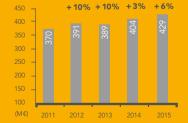
Valeur nette comptable des actifs de SNCF Gares & Connexions en M£

## Dynamique des revenus commerciaux

Croissance des revenus non régulés Chiffre d'affaires non régulé hors TechniGares de SNCF Gares & Connexion

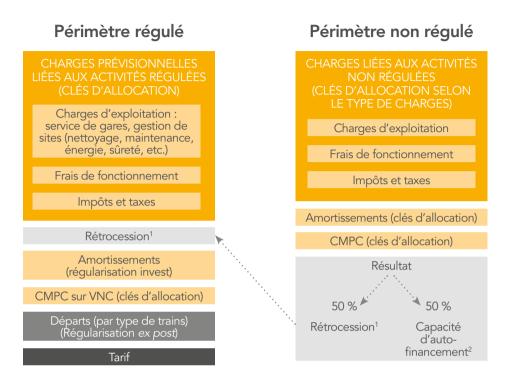






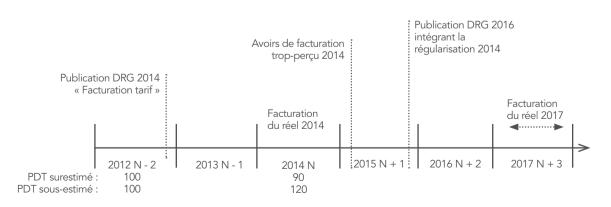
<sup>\*</sup> Dépréciation de 450 M€.

### Notre modèle tarifaire actuel



- 1. Rétrocession étalée sur l'ensemble des tarifs des gares a, b, et c, et non gare par gare.
- 2. Dans les comptes de résultat, résultat et CAF calculés à partir des revenus, charges et frais financiers réels du périmètre non réqulé.

## Principe de régularisation ex post des redevances sur le volume de départs



Chaque transporteur ferroviaire de voyageurs qui souhaite utiliser une gare doit s'acquitter auprès de SNCF Gares & Connexions d'une redevance calculée à partir d'un modèle tarifaire complexe établi en 2012 : jusqu'à présent, il existe 1389 tarifs, recalculés indépendamment les uns des autres chaque année.

## La refonte d'un nouveau système tarifaire est proposée

SNCF Gares & Connexions souhaite aujourd'hui simplifier et clarifier ce système tarifaire pour le rendre plus transparent et prévisible, répondre aux attentes exprimées par les transporteurs, les autorités organisatrices et l'Arafer.

Trois principes sont proposés : la mise en place d'un tarif pluriannuel sur cinq ans, pouvant commencer par un premier contrat trisannuel pour effectuer les réglages utiles; un mécanisme incitatif à la qualité de service assorti de boni et de mali et une décentralisation renforcée pour la plupart des gares.

La simplification du système tarifaire est proposée autour de grands principes : l'établissement de trois tarifs de gares par région et une seule modulation pour les trains régionaux et les trains de longue distance; une réduction du nombre de périmètres de gestion de 173 à 13 afin de permettre une meilleure transparence; un système stable de régularisation des écarts; enfin, une dynamisation des revenus non régulés, entièrement réinvestie dans le service public des gares.



## Modèle tarifaire rénové proposé en consultation publique

ANCIEN MODÈLE		NOUVEAU MODÈLE
Annuel	····≻	3 années; 5 en cible
Ø	····≻	Bonus-malus sur la qualité
173 périmètres de gestion	····>	1 périmètre « grandes gares » 12 périmètres régionaux
1389 tarifs	≽	72 tarifs 12 régions x 3 types de gares x 2 types de trains
Régularisations limitées	····≻	Mécanisme exhaustif et lissé dans le temps (CRCP)
Affectation des charges entre les commerces en gare et les prestations régulées	·····≯	Affectation des charges selon le principe des coûts établis
Péréquation implicite par déficits dans les comptes nationaux SNCF G&C	>	Péréquation explicite et chiffrée



## Une consultation publique pour simplifier et répondre aux besoins des parties prenantes

Cette consultation publique complète et formalise la concertation attendue sur un projet qui a débuté en 2015. Après cette phase de concertation autour des principes fondateurs de ce nouveau modèle, la déclinaison de ces principes et les retours de la consultation seront inclus dans un nouveau document de référence des gares à l'été 2016. Ce document fera l'objet d'une nouvelle concertation au cours du second semestre 2016.

## La transparence, gage de confiance

Cette consultation publique répond à la volonté de SNCF Gares & Connexions de se réformer en toute transparence en proposant à tous les acteurs du secteur de contribuer à son évolution. Disponible en accès libre sur Internet, elle permet également aux personnes ou aux entités administratives qui ne sont pas directement concernées par cette transformation de prendre également la parole sur ce sujet.

C'est une opportunité pour tirer tous les enseignements de quatre années de fonctionnement de SNCF Gares & Connexions et ainsi de faire progresser la performance du bien public qui nous est confié. Cette performance est essentielle pour tous les transporteurs ferroviaires et indispensable pour nos villes et nos territoires.



## UN MODÈLE DURABLE DE RÉINVESTISSEMENT CIRCULAIRE

La loi ORTF de 2009 a créé SNCF Gares & Connexions, monopole régulé chargé de l'exploitation et du développement des 3000 gares de France\*. Depuis la loi portant réforme ferroviaire du 4 août 2014, cette « branche » est constituée d'une direction au sein de l'EPIC SNCF Mobilités et de deux filiales à 100 % : le groupe AREP (ensemble des compétences liées à l'ingénierie, la maîtrise d'œuvre et l'architecture en gare) et SNCF Retail & Connexions (filiale outil de commercialisation des espaces en gares).

SNCF Gares & Connexions a donc pour mission :

 d'assurer pour tous les transporteurs de voyageurs sur le marché, de façon neutre et non discriminatoire, la prestation de base en gare telle que définie par le décret de 2012;

de maintenir, de réparer, de rénover et de développer l'ensemble des gares en France

Dans les faits, SNCF Gares & Connexions est plus qu'un simple gestionnaire d'infrastructures et avant tout un gestionnaire de flux : les 10 millions de visiteurs quotidiens (voyageurs, mais aussi résidents du quartier, accompagnateurs, touristes...) constituent en effet l'actif majeur de SNCF Gares & Connexions, dont il s'agit à la fois de satisfaire les attentes de services et de capter la valeur au bénéfice du bien public que sont les gares.

<sup>\*</sup> Mission confiée par la loi ORTF du 8 décembre 2009, transposition du 3° paquet ferroviaire européen, qui consiste à « gérer, de façon transparente et non discriminatoire, les gares de voyageurs qui lui sont confiées par l'État ou d'autres personnes publiques et de percevoir à ce titre auprès des entreprises ferroviaires, toute redevance ».

## L'activité de gestion de gares est soumise à des contraintes...

- Le patrimoine des gares vieillit, malgré un doublement des investissements en quatre ans et une croissance continue depuis.
- Les fonds propres de SNCF Gares & Connexions ne suffisent pas à répondre aux besoins d'investissements contraints ou souhaitables.
- La crise des finances publiques induit un décrochage de la capacité de financement de l'activité de gestion de gares et du maintien en l'état du patrimoine.
- Les gares françaises subissent donc un retard de perception de qualité de service par rapport aux meilleures gares étrangères, tandis que le développement des magasins et restaurants en gares, une composante du service, est freiné.

## ... mais elle peut également saisir des opportunités.

- Les activités commerciales en gare présentent un potentiel avéré aussi bien à l'étranger qu'en France : 1,4 milliard de chiffre d'affaires en 2015, soit une croissance de 4,6 % par rapport à 2014.
- L'activité commerciale non régulée est en effet la seule activité du gestionnaire de gares permettant de capter des revenus externes au système ferroviaire.
- Une évolution de la gouvernance des grands projets de quartier de gare permettrait d'accélérer le développement de grands projets urbains au bénéfice du système ferroviaire.

L'enjeu est donc pour les gares françaises de capter au sein du système ferroviaire public le potentiel de croissance rentable des gares pour garantir la durabilité d'un modèle économique circulaire de réinvestissement dans les gares, accélérateur de la transformation des villes.

**SNCF Gares & Connexions est le gestionnaire des gares,** national et public. La priorité à donner aux gares pour les années à venir se dessine clairement : sécuriser leur modèle économique par la diversification de leurs revenus.

## GOUVERNANCE DES GARES: LES INSTANCES RÉGIONALES DE CONCERTATION (IRC)

Les IRC sont des instances créées par le décret gares n° 2012-70. Aujourd'hui, 131 gares relèvent du segment des gares d'intérêt national. Pour chacune d'entre elles, une instance est réunie annuellement.

L'instance examine toute question relative aux prestations rendues.

Elle est notamment consultée sur le financement des programmes d'investissements. Elle donne également son avis sur la partie du document de référence des gares (DRG) qui la concerne, dans le cadre de la consultation annuelle prévue par l'article 14-1 du décret gares.

### Les membres de droit de l'IRC sont :

- chaque autorité organisatrice de transport concernée;
- chaque entreprise ferroviaire utilisatrice;
- chacune de leurs organisations professionnelles (comme l'Union des transporteurs publics);
- le préfet de la région (représentant de l'État)
- le conseil régional
- SNCF Réseau;
- SNCF Gares & Connexions.

Des membres associés peuvent également être conviés (FNAUT, Fédération Nationale des Associations d'usagers de trains).

## L'instance examine les problématiques suivantes :

- la qualité de service en gare;
- le suivi des projets d'investissements;
- les comptes prévisionnels de gares;
- la redevance d'accès.

**En amont des IRC,** des comités d'investissements ont été mis en place à l'initiative de SNCF Gares & Connexions. Ils visent à partager les projets d'investissements et à évaluer leurs impacts sur la redevance. De même que les IRC, ces comités se réunissent une fois par an, au début du printemps. À la suite de quoi la programmation des investissements est arrêtée et sert de point d'entrée à l'élaboration des tarifs présentés en IRC.

**En 2015,** l'automne suivant, pour la quatrième année, les instances régionales de concertation se sont tenues dans toutes les régions de France.

La réflexion amorcée sur le nouveau modèle tarifaire de SNCF Gares & Connexions devrait apporter simplification et clarté.

Les rapports et les comptes rendus des Instances régionales de consultations (IRC) des régions administratives sont consultables en ligne à cette adresse : <a href="https://ressources.data.sncf.com/explore/dataset/rapports-irc/?sort=date">https://ressources.data.sncf.com/explore/dataset/rapports-irc/?sort=date</a>

## MIEUX SATISFAIRE NOS PARTENAIRES

### LES ENGAGEMENTS DE PERFORMANCE DE SNCF GARES & CONNEXIONS

Le projet de service SNCF Gares & Connexions se traduit aujourd'hui sous la forme des cinq promesses (Information, Déplacement, Propreté & Sûreté, Confort et Services & Commerces). Ces promesses sont décrites plus en détail dans le chapitre 7.A de la partie A du DRG.

La mesure de la tenue de ces promesses s'effectue avec la démarche Caligare sur les gares en segment a.

Elle est constituée d'un label Gare (mesure de satisfaction clients via un baromètre de satisfaction) et des étoiles Caligare (mesure de la performance de la production) mis en place respectivement en 2011 et 2014.



ITEMS DU BAROMÈTRE	DÉTAILS	RÉALISÉ EN 2015/ ÉVOLUTION <i>VS</i> 2014
	Facilité à trouver votre train	
	Infos d'agents sur autres modes	
P1 INFORMATION	Facilité à repérer les services	7,5 / + 0,1
	Situation perturbée	
	Visibilité et disponibilité des agents	
P2	Facilité de déplacement en gare	7,8 / + 0,3
DÉPLACEMENT	Facilité à se rendre en gare	7,07 + 0,3
P3	Propreté de la gare	
PROPRETÉ & SÛRETÉ	Propreté des toilettes	7,6 / + 0,1
	Sécurité dans la gare	
P4	Qualité du moment passé en gare	7,1 / + 0,2
CONFORT	Confort de l'attente	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,
<b>P5</b> SERVICES & COMMERCES	Satisfaction relative aux commerces en gare	7,3 / + 0,3

Résultats nationaux 2015 du baromètre et évolution par rapport à 2014.

## Principes du label gare

- Label délivré uniquement sur les résultats de satisfaction

- Pas de notes au-dessous de 7 à la promesse
  Moyenne des items retenus pour chaque promesse
  Pas de note au-dessous de 6,5 dans les 13 items retenus
- Application de la marge d'erreur statistique, soit 0,1

À fin 2015, un plan ambitieux d'amélioration de la satisfaction client a été lancé afin de mobiliser les équipes, chaque année, sur une promesse précise. En 2016, c'est la promesse Propreté & Sûreté qui fait l'objet de toutes les attentions avec pour objectif une augmentation des résultats de 0,5 point. Cette promesse est la plus contributive à la satisfaction client.

La démarche qualité Caligare permet de piloter, suivre et mesurer les promesses, notamment par la mise en place depuis 2012 du baromètre de satisfaction client. Un label annuel vient récompenser les gares ayant atteint les objectifs de satisfaction client.

Les gares peuvent aussi obtenir l'étoile Production. Cette dernière reprend les principaux indicateurs de performance liés aux 5 promesses. Pour décrocher l'étoile Production, la gare doit atteindre à minima 80 % des objectifs qui lui sont fixés.

L'ensemble de la démarche Caligare permet d'animer les équipes autour de la satisfaction client, d'orienter les plans d'actions et les investissements.

L'ensemble de cette démarche constitue une politique d'animation des équipes responsables et de progrès autour de la qualité et au service des clients. La mesure des attentes et de la satisfaction client permet notamment d'orienter les plans d'action et de prioriser les investissements.



### MESURER LA SATISFACTION DE NOS PARTENAIRES

SNCF Gares & Connexions a mis en place, en 2014, un baromètre de mesure de la satisfaction de ses partenaires, transporteurs et autorités organisatrices de transport. En 2015, ce baromètre est étendu aux clients internes SNCF hors transporteurs (SNCF Immobilier et SNCF Réseau) et à un panel d'une trentaine de villes pour lesquelles d'importants projets de développement de gares sont en cours ou viennent de se terminer.

Reconduit chaque année, ce baromètre, mené par l'IFOP, est destiné à analyser de façon qualitative, quantitative et globale, les perceptions de nos clients grands comptes.

SNCF Gares & Connexions est ainsi évaluée à l'aune de 7 critères :

- 1. La perception et la satisfaction globale de SNCF Gares & Connexions
- 2. La perception de l'organisation et de la relation aux partenaires
- 3. Le niveau de satisfaction global sur l'exploitation des gares et des services en gare
- 4. Le niveau de satisfaction sur l'entretien des bâtiments et des équipements
- 5. La qualité de la conduite et du déroulement des projets de développement
- 6. La perception du modèle tarifaire et du rapport qualité-prix
- 7. Les évolutions futures souhaitées

## En 2015, le niveau de satisfaction était en moyenne de 6,4/10.

Ce niveau de satisfaction moyen est néanmoins considéré comme en progression par les personnes interrogées du fait de la montée en compétences des équipes de SNCF Gares & Connexions. En effet, 48 % des partenaires interrogés ont le sentiment que, si un baromètre de satisfaction antérieur avait été réalisé, leur niveau de satisfaction serait en hausse. Cette appréciation pourra être vérifiée lors de la prochaine enquête, qui sera réalisée entre septembre et décembre 2016.

# PANORAMA DES GARES FRANÇAISES ET ÉVOLUTIONS DU TRAFIC

04

3029 gares (vs 2990 en 2014) et haltes ferroviaires composent le réseau de gares géré par SNCF Gares & Connexions. Les gares et haltes ferroviaires sont répertoriées dans le document de référence des gares (DRG) 2015, consultable sur <u>www.gares-sncf.com</u>.

Ces gares du réseau français recouvrent des réalités diverses. La carte ci-dessous permet de visualiser en particulier la forte densité de gares à proximité des grandes métropoles régionales et de souligner leur rôle de point d'appui pour le développement des services périurbains.

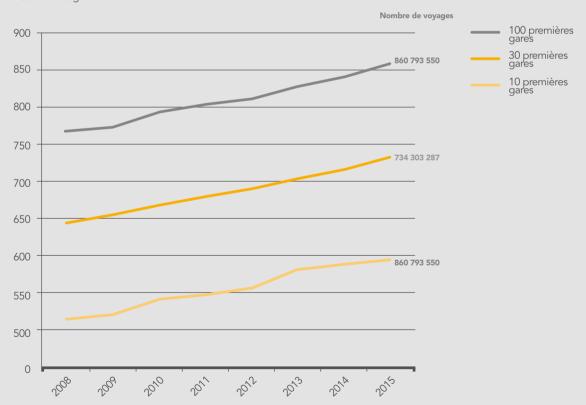


## Trafics de voyageurs en gare et évolution sur une longue période

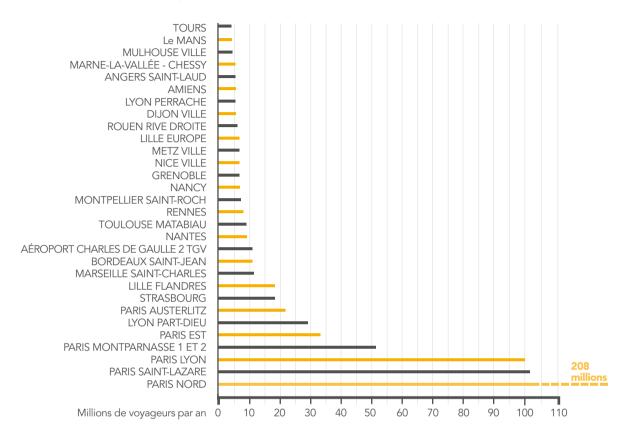
- Les gares françaises voient passer 2,4 milliards de voyageurs par an et le trafic assuré par les trains Transilien représente à lui seul les deux tiers de ces voyageurs.
- Le trafic des 30 premières gares représente 738 millions de voyageurs, soit plus de 30 % de l'ensemble des voyageurs en gare en 2015.
- Les 100 premières gares représentent 864 millions de voyageurs par an, et leur trafic a augmenté de 11 % depuis 2008.

## Le trafic des plus grandes gares françaises\* et sa progression sur la période 2008-2015 (trafic Transilien compris)

\* Gares de segment a en 2015.



# Trafic des 30 premières gares de France en 2015 (trafic Transilien compris)



### Ces 30 plus grandes gares du réseau représentent

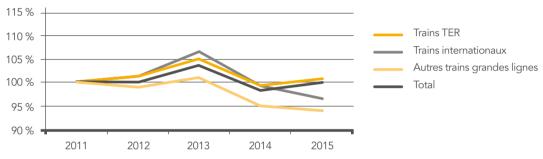
 plus de 730 millions de passagers en gare, y compris le trafic Transilien,
 672000 m², soit 35 % des surfaces gérées par SNCF Gares & Connexions, dont 131000 m² de commerces.

À noter que les six gares parisiennes réalisent à elles seules la moitié du trafic voyageurs de ce groupe; leur croissance est toutefois inférieure à celle des grandes gares en région. En 2015, la gare Aéroport Charles de Gaulle 2 a fait son entrée dans le top 30.

Gares parisiennes: des gares de plus en plus internationales, mais dans lesquelles le trafic des trains régionaux reste très majoritaire.

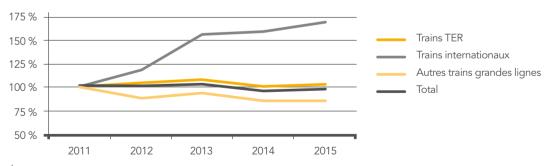
Le nombre de départs de trains commerciaux enregistré dans les six grandes gares parisiennes reste stable entre 2011 et 2015, à environ 1,1 million de départs de trains – chiffre incluant le trafic des parties souterraines de Paris Lyon, Paris Nord et Paris Austerlitz. Les trains TER et Transilien représentent plus de 80 % de ces trafics, et leur part est en très légère progression.

Concernant les dessertes de longue distance, le nombre de trains internationaux connaît une tendance haussière, mouvement cependant interrompu en 2014 en raison de la suppression de certaines dessertes de nuit vers l'Italie et l'Espagne ainsi que vers Berlin.



Évolution des départs de trains commerciaux entre 2011 et 2015.

**Grandes gares en région :** un mouvement d'internationalisation encore plus marqué qu'à Paris et une stabilité des dessertes TER.



Évolution des départs de trains commerciaux entre 2011 et 2015.

# LA POLITIQUE RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (RSE) DE SNCF GARES & CONNEXIONS

05

## ENJEU SOCIÉTAL : MIEUX VIVRE ENSEMBLE

COMBATTRE L'EXCLUSION SOUTENIR L'INSERTION PROFESSIONNELLE RENDRE LA GARE ACCESSIBLE À TOUS ENJEU ORGANISATION: PÉRENNISER NOTRE COMPÉTITIVITÉ

PROMOUVOIR
UNE POLITIQUE DE
PROGRÈS CONTINU

AMÉLIORER LES ÉCHANGES ENTRE LES PARTIES PRENANTES DÉVELOPPER ET ÉVALUER LES PROJETS DURABLES

# OBJECTIFS GLOBAUX SNCF

ENJEU ENVIRONNEMENT : RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

ÉCONOMISER L'ÉNERGIE AU QUOTIDIEN RECYCLER NOS DÉCHETS

PRÉSERVER L'EAU ET LA BIODIVERSITÉ

LUTTER CONTRE LES NUISANCES

CONCEVOIR
DES GARES DURABLES

# ENJEU ENVIRONNEMENT: RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

#### NOS ENGAGEMENTS

#### Concevoir des gares et des haltes durables

SNCF Gares & Connexions s'engage à construire et à rénover des bâtiments performants sur le plan environnemental et énergétique, et à affirmer le pôle d'échanges multimodal comme l'une des principales briques de la ville durable. Conception bioclimatique, usage de matériaux renouvelables et recyclables, végétalisation des surfaces, production d'énergie verte et choix d'équipements performants : la conception des gares et des haltes répond aux préoccupations actuelles de réduction des émissions de gaz à effet de serre et de respect de l'environnement.

## Focus sur les haltes éco-durables

Pour offrir aux voyageurs empruntant une gare dite « point d'arrêt non géré » un espace d'attente et d'information confortable, innovant et durable, SNCF Gares & Connexions développe le concept de « halte modulaire éco-durable ». Plus qu'un simple abri, la halte éco-durable constitue, auprès des voyageurs, un laboratoire des études menées par SNCF en matière de développement durable et de projets à faible impact sur l'environnement.

### Treize haltes éco-durables ont été conçues à ce jour :

- en Alsace, à Niederbronn-les-Bains, Cernay, Benfeld, Dannemarie et Dettwiller;
- en Haute-Normandie, à Clères et à Yvetot, près de Rouen;
- en Champagne-Ardenne, à Poix-Terron;
- en Loire-Atlantique, à La Haye-Fouassière, près de Nantes;
- en Gironde, à Portets, près de Bordeaux;
- en Île-de-France, enfin, où se trouvent les plus récentes :
- à Gravigny-Balizy, près de Longjumeau (Essonne), à Saint-Mammès (Seine-et-Marne) et à Frépillon (Val-d'Oise).

# En Normandie, deux projets sont à l'étude :

- à Saint-Pierre-sur-Dives;
- à Pont-l'Évêque, une évolution du concept : l'ensemble du dispositif de halte éco-durable sera enrichi d'un espace de vente.

Cette réalisation constituera le premier cas en France de gare modulaire écodurable.

**Chaque projet,** conçu par les équipes de développement des agences gares de SNCF Gares & Connexions, avec la participation active d'AREP, s'enrichit des enseignements tirés des expérimentations précédentes. Arrivées à maturité, les haltes éco-durables vont entrer prochainement dans une phase de déploiement plus large.



#### ÉCONOMISER L'ÉNERGIE AU QUOTIDIEN

## **L'éclairage**

L'éclairage représente environ 40 % de la consommation énergétique en gare. Notre facture en électricité s'élève chaque année à près de 8 millions d'euros et correspond à 1 % de la consommation totale de SNCF. De nombreuses expérimentations sont menées actuellement sur les quais, dans les souterrains – avec la collaboration de SNCF Réseau – et dans les bâtiments voyageurs, pour réduire d'environ 40 % notre facture d'éclairage : entre autres, la télégestion de l'éclairage et l'éclairage à leds. Toutes les équipes projets sont mobilisées autour du sujet et s'appuient sur l'expertise de nos établissements TechniGares, chargés de la maintenance et des travaux en gare, afin de mener à bien cette mission.

### Recycler les déchets

Différents chantiers sont menés en parallèle pour optimiser la valorisation des déchets de SNCF Gares & Connexions : elle déploie progressivement des nouvelles poubelles de tri en concertation avec la Direction des Gares d'Île-de-France et engage avec les transporteurs, comme SNCF Voyages, des actions expérimentales pour optimiser la collecte des papiers et journaux à bord des trains. L'objectif est d'augmenter la valorisation des déchets par un meilleur tri sélectif, dans le cadre du plan Papier 2016-2019 du groupe public ferroviaire.



#### Préserver l'eau et la biodiversité

Face aux pressions croissantes sur la ressource en eau et aux risques associés, SNCF Gares & Connexions contribue à la politique de l'eau 2016-2020 du groupe. Elle améliore ainsi la gestion patrimoniale des réseaux humides et la réduction des consommations par des diagnostics des réseaux existants comme à Paris Nord. Pour préserver la biodiversité et limiter les risques sanitaires, de nombreuses actions sont menées afin de réduire l'utilisation de produits phytosanitaires aux abords des voies. Côté gares, la démarche et les réflexions entamées en Île-de-France par la Direction des Gares d'Île-de-France de SNCF Gares & Connexions sur la réduction de l'usage de produits phytosanitaires se poursuivent également.

Parallèlement, des réflexions sont également menées avec la Ligue pour la protection des oiseaux pour intégrer la biodiversité dans l'évolution des pratiques d'entretien des espaces verts en gare. L'objectif : pérenniser ou améliorer la participation des gares à la préservation de la biodiversité.

En concertation avec la Direction des Gares d'Île-de-France et tenant compte des orientations du groupe public ferroviaire, SNCF Gares & Connexions contribue enfin au programme d'amélioration de la qualité de l'air intérieur. Une action spécifique est notamment menée pour les enceintes ferroviaires souterraines de l'Île-de-France.

#### Lutter contre les nuisances

Lutter contre les nuisances sonores en gare, c'est ce que permet le programme « Gare sereine », qui repose sur trois principes :

- anticiper au maximum l'affichage de la voie pour fluidifier le flux des voyageurs en attente dans la salle des pas perdus;
- diminuer les annonces (en quantité et en durée) en situation normale pour obtenir un plus fort impact lors de la prise de parole en situation perturbée;
- modifier les messages des annonces sonores pour les rendre plus précis et concis afin d'améliorer la perception de l'information.

# ENJEU SOCIÉTAL: MIEUX VIVRE ENSEMBLE

#### NOS ENGAGEMENTS

## Prendre en charge l'exclusion en gare

Depuis sa création, SNCF Gares & Connexions s'est engagée dans la professionnalisation et l'harmonisation de la prise en charge de la grande exclusion. Aujourd'hui, environ 63 grandes gares sont concernées par les dispositifs de prise en charge des personnes démunies mis en place par SNCF Gares & Connexions avec l'aide des associations spécialisées et des pouvoirs publics.

En 2014, un module de formation interne a été créé afin de permettre aux agents d'escale et aux prestataires de mieux appréhender les situations difficiles provoquées par la présence de personnes sans domicile fixe en gare.

Dans le cadre de la charte « Gare européenne et solidarité », le groupe travaille également avec treize autres réseaux ferroviaires en Europe pour mettre en place de nouvelles solutions de gestion de la grande précarité. On peut, par exemple, citer le projet « HOPE in Stations » 2010-2011, « Homeless People in European Train Stations », piloté par l'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA), qui a mis en place notamment deux référents sociaux gares (Nord et Sud Paris) et une formation de prise en charge de la précarité auprès des acteurs des gares.

## Recensement des associations œuvrant en 2015

AGENCES GARES	ASSOCIATIONS
MANCHE-NORD	ABEJ Solidarité, Fondation Armée du Salut, Les compagnons de l'Espoir SAO59 SOS Voyageurs Lille Flandres, MAHRA (Maison d'Accueil, d'Hébergement, de Réinsertion et d'Accompagnement), UDAUS 80 (Union Départementale d'Accueil et d'Urgence Sociale), AAJB (Les amis de Jean Bosco), ASCEA – Trait d'Union, L'Autobus SAMU Social de Rouen
CENTRE-OUEST	Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale SIAO 44, Abri de la Providence, Sauvegarde Mayenne et Sarthe, Des Passerelles pour l'Insertion Adaléa, PIMMS Lorient, PIMMS Quimperlé, NOZ DEIZ, FNARS Bretagne SOS Voyageurs Rennes, Étape halte du matin Entr'aide ouvrière, Pôle Associatif Émergence
DIRECTION DES GARES D'ÎLE-DE-FRANCE	Fnars IDF, Bagagerie 20, Bociek, Dignité, Aux captifs la libération, Coordination Toxicomanie, SOS Voyageurs Paris, ANSA (Agence Nouvelle des Solidarités Actives), SAMU social, Secours Catholiques, Huma Pharma, Groupe Bienvenue- Montparnasse
CENTRE-EST RHÔNE ALPIN	A.L.Y.N.E.A, Samu social 69, SOS Voyageurs Lyon, Renaitre Croix Rouge, Profession Sport, Armée du Salut
SUD-OUEST	CEID - projet Prodomo, Arpade - Association Régionale de Prévention et d'Aide aux Dépendances et aux Exclusions, Cité la Madeleine - Secours catholique, SOS Voyageurs Toulouse, La Croix Rouge
MÉDITERRANÉE	Aico, Avitarelle

Le projet « TRAINS in Stations » 2014-2016, « Training Railway Agents on Inclusion in Stations » ou première promotion des formateurs sur l'errance en gare, prévoit la création d'un module commun de formation à quatre entreprises ferroviaires (Bulgarie, Luxembourg, Italie, France), ainsi que la création d'un module d'e-learning.

Enfin, mentionnons le futur projet européen « SWITCH in Stations » qui répond à deux questions : « Que doit savoir un opérateur social pour pouvoir travailler en gare? » et « Quelles sont les compétences qu'il doit développer en profondeur? ». Des activités de formation transnationales seront proposées à des opérateurs sociaux venant de trois pays européens pour leur permettre de comparer leur contexte de travail et de déterminer les compétences et les besoins de formation qui leur sont encore nécessaires.



# Liste des associations intervenant sur les chantiers d'insertion

RÉGION	STRUCTURES PARTENAIRES		
ALSACE	Environnement propre - Insertion par des chantiers d'entretien et d'aménagement (Epicea), Médiacycles		
LORRAINE	Culture et Partage, Réciprocité, Le Grand Sauvoy, Acti'Sov (Atelier-chantier d'insertion du Sud-Ouest vosgien), Ines insertion Zola et Lothar		
CHAMPAGNE-ARDENNE	Chantier d'insertion viticole, Défis, Ensemble pour l'insertion et la solidarité, Foyer Princet Ozanam, L'Environnement d'abord, Travaux express dépannages, Reims Espoir		
AQUITAINE	Chantier école Aquitaine, Comité d'étude et d'information sur la drogue, Croix-Rouge Insertion, Atherbea, La Main forte, Le Creuset, Environnement Plus, L'Arbre à pain, Association dynamique d'entraide canton de Lussac, As Loc Insertion Eco Alternat et Solid		
LIMOUSIN	Services PROx Chantiers, Aménagement Formation Insertion Limousin (AFIL), Association FO.R.E.T. du pays de Tulle, Chantiers des chemins jacquaires, Jardins de cocagne en Limousin, REAL entretien des sentiers de promenade et itinéraires de randonnée		
MIDI-PYRÉNÉES	Vallées Villages Montagnes, Association régionale de prévention et d'aide aux dépendants et aux exclus (Arpade), Villages accueillants, Association Confluence, Citrus		
POITOU-CHARENTES	Le Sas, Vivractif, Insertion surgérienne Geres Devise (ISGD), Solidarité Environnement Insertion (SEI), Carrefour Insertion, Carrefour Insertion Develop Initiat Loca, Les Amis du patrimoine en Horte et Lavalette, Mission populaire à La Rochelle		
CENTRE	Association Emeraude, Relais Entraide Nouveaux Emplois Réins.		
BRETAGNE	Association malouine d'insertion et de développement social (AMIDS)		
FRANCHE-COMTÉ	Terre d'emplois - Agate Paysages		
BOURGOGNE	Vitavie		
RHÔNE-ALPES	Loire Service Environnement, Service Travail Aide Formation 42		
LANGUEDOC-ROUSSILLON	Association d'insertion du canton d'Olette (AICO), CPIE des Pays tarnais		
NORD-PAS-DE-CALAIS	Association aubygeoise d'animation sociale et culturelle, Orme Activités, Saint-André Solidarité (SAS) Formation		
NORMANDIE	ACI Développement, Association pour l'insertion en pays de Falaise, Rivières et Bocages, Insertion familles rurales bocage (AIFR), Plaine Emploi, Vert Bocage, Solidarité Travail Recherche, Initiative pour l'emploi environnement		
PARIS SUD-EST	Association régionale pour l'insertion économique et sociale (Aries)		
INTER-RÉGIONS	Association Gestion		

#### SOUTENIR L'INSERTION PROFESSIONNELLE

SNCF s'investit depuis plus de dix ans en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle. L'importance et la variété des espaces ferroviaires permettent de mettre en place de nombreux projets.

Des chantiers d'insertion (entretien d'espaces verts, embellissement, travaux de rénovation, peinture, maçonnerie, etc.) ont été mis en œuvre, partout en France, et encadrés par des salariés de l'entreprise avec environ 65 associations partenaires locales pour 104 chantiers d'insertion. Ces chantiers permettent à des personnes en grande difficulté de se réinsérer dans la vie professionnelle et de suivre une formation chaque année. Depuis 2013, il existe également des dispositifs d'insertion spécifiques permettant aux jeunes en errance d'être rémunérés, en fin de journée, pour une activité de quelques heures encadrée par des animateurs (deux dispositifs : premières heures et TAPAJ).

La promotion de l'insertion par l'activité économique, c'est aussi l'engagement sociétal de SNCF Gares & Connexions. Derrière cette appellation se cachent des hommes et des femmes auxquels la branche offre la possibilité de retrouver le chemin du travail en entreprise. SNCF Gares & Connexions propose, par exemple, à ses associations partenaires d'exécuter, dans certaines gares, des travaux de second œuvre du bâtiment ou d'entretien des espaces verts.

Ces services sont réalisés par des équipes très encadrées, composées de personnes en insertion souvent éloignées depuis longtemps du monde du travail. Avec ces associations, généralement organisées sous la forme d'atelier-chantier d'insertion, SNCF Gares & Connexions a le même degré d'exigence qu'avec des entreprises classiques.

Ainsi est testé depuis l'été 2014 à Paris Gare de Lyon un atelier original de portage gratuit de bagages pour les clients voyageurs. Dix-huit personnes, hommes et femmes de 19 à 54 ans, offrent quotidiennement leurs services aux familles ou aux personnes seules désireuses d'être aidées, à l'arrivée ou au départ de leur train. Ce service remporte un vif succès auprès des clients et suscite des vocations chez les bénéficiaires de ce chantier d'insertion.

Cet atelier de Paris Gare de Lyon est également l'illustration de l'engagement européen de SNCF Gares & Connexions. Paris, Rome et Bruxelles se sont associés dans le deuxième projet européen « WORK in Stations » (« Working on Reinclusion Know-how in European Train Stations ») consistant à construire une approche commune de l'insertion par le travail sur ces territoires et à créer des partenariats locaux efficaces dans le domaine de l'insertion par le travail, pour les personnes les plus démunies.

Pour l'été 2016, en gare du Nord, en plus du portage de bagages, on compte aussi la médiation sociale et la participation à l'effort de propreté en gare (actions de sensibilisation, de civisme auprès des voyageurs...). En 2016, SNCF Gares & Connexions étudiera un possible essaimage de ces services à d'autres gares en province.

En 2015, SNCF Gares & Connexions a consacré plus de 3 millions d'euros aux ateliers-chantiers d'insertion.

### Rendre la gare accessible à tous

La mise en accessibilité des gares se poursuit au fur et à mesure des travaux de rénovation réalisés dans le cadre de programmes spécifiques. L'ordonnance du 26 septembre 2014 a accordé neuf années supplémentaires pour poursuivre la mise en accessibilité du transport ferroviaire à condition de déposer un SDA Ad'AP (schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée). Le groupe public ferroviaire a déposé son schéma en septembre 2015 pour le compte de l'État et les schémas régionaux ont été déposés par les Autorités organisatrices des transports (AOT) régionales.

En 2015, 25 gares intégrées au schéma directeur national ont vu leurs travaux d'accessibilité se terminer, et 85 étaient en cours d'aménagement. Pour exemple, les gares de Bourg-Saint-Maurice, Avignon, Dunkerque et Lyon Saint-Exupéry ont bénéficié de l'installation des équipements d'accessibilité pour permettre à chacun de voyager au mieux. Parallèlement aux travaux réalisés dans les gares nationales, de nombreuses gares régionales proposent désormais des aménagements similaires : des ensembles de gares ont été achevés en régions Auvergne-Rhône-Alpes et Hauts-de-France.



# PÉRENNISER NOTRE COMPÉTITIVITÉ

#### **NOS ENGAGEMENTS**

### Promouvoir une politique de progrès continu

La déclinaison du management environnemental est engagée. SNCF Gares & Connexions organise l'animation métier des actions environnementales pour ses équipes.

Elle renforce et adapte les formations « visites environnementales » de gare, en lien avec son centre de formation interne, l'Institut Gares.

**SNCF Gares & Connexions, en partenariat avec AREP,** a remporté plusieurs grands prix architecturaux en 2015, et notamment :

- le Prix National arturbain.fr: AREP a remporté ce prix avec l'aménagement de l'esplanade Alfred Nobel qui ouvre sur la gare Champagne-Ardenne TGV. Lieu de vie et d'échanges, cette place est conçue comme un espace de liaison entre la gare et la ville et constitue un lieu d'accueil dans le quartier à venir.
- les trophées Eiffel d'architecture Acier : la gare de Montpellier Saint-Roch a remporté la catégorie « Voyager » de ces trophées. Le jury a jugé que « la grande nef vitrée de la gare redonne une fonction d'usage et met en valeur la longue façade néoclassique de la gare existante. Dans la grande tradition des bâtiments ferroviaires, la transparence filtrée de l'élégante nef en acier est posée sur un socle en pierre et béton entre ciel et terre. Elle est le lieu de passage qui incite aux voyages. »
- le Grand Prix de La Revue des Collectivités Locales: lauréat dans la catégorie « Aménagement urbain », le pôle d'échanges multimodal (PEM) de Mont-de-Marsan. Les architectes d'AREP ont construit ce projet autour de la relation entre la gare et le centre-ville et ont ainsi pu intégrer des facilités de cheminement pour les piétons en apportant un grand soin au traitement paysager du site.
- Lyon City Design: la palissade interactive a remporté le premier prix de la biennale de design urbain. Avec un ensemble de modules combinables selon les phases de chantier, elle permet de créer un dialogue avec l'usager, en l'informant sur la circulation pendant le chantier grâce à l'insertion d'images avec signalétique visible.



# NOS RÉALISATIONS EN 2015

06

# PÔLES D'ÉCHANGES MULTIMODAUX

L'année 2015 a été marquée par l'inauguration des pôles d'échanges multimodaux de Clermont-Ferrand, de Dole en Bourgogne - Franche-Comté, de Garges-Sarcelles, ainsi que du hall rénové de la gare Aéroport Charles de Gaulle 2. 2015 a également été l'année de l'inauguration d'un nouveau terminal Transmanche à Lille Europe ainsi que la réouverture du hall historique de Lille Flandres avec l'accès au métro depuis le cœur de la gare. La première phase du plan de transformation du pôle d'échanges multimodal de Grenoble a également été achevée, avec l'inauguration de l'entrée Europole et de la nouvelle gare routière.

**Des chantiers d'envergure** se sont poursuivis, comme à **Bordeaux** avec l'extension de la gare, côté quartier Belcier, qui comprend la construction d'une nouvelle halle voyageurs de 2500 m². Elle accueillera 1800 m² de services et de commerces et un parking de 860 places sur sept niveaux. Ont également débuté les travaux d'accessibilité, avec le rehaussement des quais, l'installation de six ascenseurs, la mise aux normes des escaliers et le réaménagement des abris de quai.

Après la signature en 2014 de la promesse de convention pour la construction et l'exploitation de la gare de **Paris Montparnasse** avec Altarea Cogedim, les travaux ont commencé en 2015 avec la libération de 7 000 m² de surface pour ouvrir l'espace aux voyageurs. Cette convention vise à faire de la gare Montparnasse une gare connectée aux nouveaux modes de vie de tous ses visiteurs et à répondre à la hausse de 50 % de trafic attendue à moyen terme.

Les travaux en gare de Paris Austerlitz ont également débuté en 2015 et doivent s'achever en 2020. Objectif : ouvrir la gare sur la ville tout en conservant son cachet historique.

Le programme de modernisation de Paris Nord, première gare d'Europe et troisième gare du monde en flux de voyageurs, se poursuit. En 2015, un nouveau commissariat de police a été inauguré : ouvert jour et nuit, sa présence au cœur de la gare favorise un sentiment de sécurité essentiel à l'expérience en gare. La salle d'échanges RER a également été requalifiée, et les quais RER B et D rénovés. Cette première phase de grands travaux doit s'achever en 2018 pour laisser place à un second programme qui devrait durer jusqu'en 2023 pour redimensionner la gare et l'ouvrir sur la ville.

Pour améliorer les liaisons entre les quartiers des gares de Paris Est et Paris Nord, SNCF Gares & Connexions a signé un accord de mise à disposition d'une emprise foncière permettant la construction, d'ici à 2019, d'un hôtel 4 étoiles du groupe hôtelier Okko. La toiture-terrasse située en balcon dans la rue d'Alsace accueillera également un jardin public de près de 3000 m², propriété de la ville de Paris. La liaison vers la rue d'Alsace sera quant à elle améliorée et mise aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite avec des escaliers mécaniques et un ascenseur depuis la gare de l'Est. Et le programme 2019-2023 s'écrit déjà maintenant pour réinventer la gare et son quartier.



**En Île-de-France**, les travaux d'agrandissement et d'aménagement du pôle d'échanges multimodal de Versailles Chantiers se sont poursuivis. Au deuxième semestre 2016, le bâtiment voyageurs aura été rénové (toitures, façades...) et agrandi par un nouveau hall de 3000 m² sur trois niveaux. Une seconde passerelle couverte, avec des escaliers mécaniques et des ascenseurs, desservira les quais.

**Objectifs :** améliorer l'accessibilité, faciliter les flux de voyageurs toujours croissants et proposer de nouveaux services et magasins.

# Les principaux investissements en 2015

RENNES	16 M€	PARIS LYON	5,6 M€
VERSAILLES CHANTIERS	16 M€	NICE VILLE	3,5 M€
PARIS AUSTERLITZ	7,7 M€	BORDEAUX	3,3 M€
PARIS MONTPARNASSE	7 M€	VAL-DE-REUIL	2,7 M€
LILLE FLANDRES	6,2 M€	BEAUNE	2,5 M€
PARIS NORD	5,9 M€	LORIENT	2 M€
GRENOBLE	5,6 M€		

# PRINCIPAUX DÉPLOIEMENTS D'ENSEIGNES ET DE SERVICES EN 2015

Avec 180000 m² de surface commerciale et des enseignes dans 400 gares, SNCF Gares & Connexions est aujourd'hui un opérateur commercial de premier rang. La renégociation des contrats, l'augmentation des surfaces marchandes et l'innovation dans les modèles commerciaux ont permis une croissance de 7 % par an en moyenne depuis 2010. 150 contrats ont été signés en 2014 et 195 en 2015.

L'ouverture des commerces le dimanche. Le décret permettant l'ouverture des commerces en gares le dimanche dans douze grandes gares a été publié au *Journal officiel* le 11 février 2016 : Paris Saint-Lazare, Paris Nord, Paris Est, Paris Montparnasse, Paris Lyon, Paris Austerlitz, Lyon Part-Dieu, Marseille Saint-Charles, Bordeaux Saint-Jean, Montpellier Saint-Roch, Avignon TGV et Nice Ville. Avec l'ouverture des commerces en gare le dimanche, ce sont plus de 1000 emplois qui vont être créés dans les commerces.

L'intensité des flux et le développement des magasins et des restaurants en gare en font de véritables « villages urbains ». Ce développement est à la fois une attente régulièrement exprimée par les visiteurs et voyageurs, qui affirment que « cela rend la vie plus facile » et une source de revenus externes au système ferroviaire de 180 millions d'euros en 2015, soit 15 % du chiffre d'affaires de la branche.

Les magasins et restaurants en gare représentent 1,4 milliard d'euros de chiffre d'affaires, la croissance de ce secteur en 2015 versus 2014 est de 3,1 % à périmètre comparable, contre 0,2 % de croissance annuelle pour les commerces implantés dans les centres commerciaux. (Source : CNCC)

La restauration et la vente à emporter représentent 21 % du chiffre d'affaires généré en gare en 2015. Un travail de fond a été engagé pour moderniser l'offre de restauration, en améliorer la qualité et réinventer les buffets de gares historiques.

De nouvelles enseignes ont été implantées en gare : Prêt à Manger et Costa Coffee à Paris Lyon, Big Mamma et L'Éclair de Génie à Paris Nord, Kayser à Avignon TGV et à Lille Flandres...

Des enseignes absentes du territoire national et local font leur apparition en gare, comme Five Guys qui s'implantera en 2016 en gare de Paris Nord. Enfin, les chefs étoilés choisissent de lancer de nouveaux restaurants au sein même des gares, tels Éric Fréchon à Paris Saint-Lazare ou Thierry Marx qui ouvre sa brasserie en gare de Paris Nord au second semestre 2016.

En 2015, SNCF Gares & Connexions et Pickup, réseau de relais du groupe La Poste, ont déployé les premières consignes automatiques dans 120 gares en Île-de-France. Elles sont hébergées dans les espaces Collect & Station qui rassemblent les consignes de retrait de colis en gare. Ces automates permettent aux voyageurs et aux habitants du quartier de retirer des colis commandés sur Internet en quelques minutes et en toute autonomie, en profitant de la large amplitude des horaires d'ouverture des gares. En plaçant le colis en gare, au carrefour de la mobilité quotidienne des usagers, ce service répond pleinement aux attentes des utilisateurs : 70 % d'entre eux retirent en effet leur colis le jour même alors qu'ils ne sont que 50 % lorsque le colis est à retirer dans un relais commerçant.

**Trois Pickup Store** sont implantés dans les gares d'Ermont-Eaubonne, Évry et Paris Saint-Lazare. Ils permettent aux voyageurs non seulement de retirer ou de déposer des colis, mais aussi de bénéficier de services essentiels de la Poste, de services de pressing, cordonnerie ou encore de points de services mobiles.

**Un centre d'affaire Multiburo** de 1 200 m² ouvrira en 2017 dans les étages de Paris Saint-Lazare. Il s'agit de la première pierre du projet global d'aménagement des étages de Saint-Lazare qui comprendra une salle événementielle (700 m²), une salle de sport (1 200 m²) ainsi qu'un street food market, le premier en France, qui aura une superficie de 720 m².



# DE NOUVEAUX SERVICES DIGITAUX

#### LES OBJETS TROUVÉS

Chaque année, environ 240000 objets sont perdus dans les trains ou dans les gares. Depuis 2013, la création d'un outil de centralisation et d'enregistrement des objets perdus a fondamentalement optimisé la qualité du service de restitution.

Depuis 2014, les clients disposent de différents moyens pour déclarer la perte de leurs effets personnels : ils peuvent effectuer leur déclaration en ligne (gare-sncf.com), utiliser le centre d'appel dédié ou encore se rendre en gare auprès du service « Objets trouvés ».

Ces évolutions ont renforcé l'efficacité et la rapidité de recherche et de restitution des objets, avec une hausse de 22 % d'objets restitués.

#### IDENTIFIER SES BAGAGES EN UN CLIC AVEC L'E-TIQUETTE

SNCF Gares & Connexions innove et propose aux voyageurs, en partenariat avec Vistaprint depuis le second semestre 2016, de marquer leurs effets personnels avec une e-Tiquette dotée d'un code QR et d'un identifiant de deux lettres et quatre chiffres contenant les informations utiles pour les retrouver rapidement en cas de perte. Pour le client, la procédure est simple : avant de voyager, il enregistre ses coordonnées en ligne sur le site e-tiquette-sncf.com et génère ainsi des étiquettes personnalisées à imprimer, puis à apposer sur ses bagages ou sur ses effets personnels. Ainsi, les agents peuvent retrouver le propriétaire de l'objet égaré en scannant simplement le code QR via leur smartphone.

#### DIGITALISER LES MÉTIERS DE LA MAINTENANCE

Invisible à l'œil des visiteurs et des voyageurs en gare, la révolution digitale est également en marche en interne. En 2015, SNCF Gares & Connexions a en effet lancé la co-construction d'une Workbox, une boîte à outils digitaux développée conjointement avec la direction digitale et les TechniGares. Cet ensemble d'applications en phase test a pour but d'accélérer la digitalisation des métiers de la maintenance.

**En 12 mois, 15 expériences ont ainsi été lancées** pour tester des applications de suivi de chantier, demande d'intervention, rapport de vérification réglementaire électrique, inspection d'ouvrage d'art visite de gestion... 80 smartphones et 250 tablettes sont en cours de distribution pour permettre à un plus grand nombre d'agents d'accéder à ces outils. Une première industrialisation a déjà émergé de ces tests : en 2016, la visite de gestion sera exclusivement réalisée en mobilité.

### LES OBJETS CONNECTÉS, OUTILS D'OPTIMISATION DE LA MAINTENANCE

Les objets connectés interagissent avec leur environnement et permettent de transmettre des données à des utilisateurs. Ils sont de précieux alliés pour anticiper des réparations, détecter des pannes et récolter des données. Des expérimentations ont ainsi été menées en 2015 dans la région Midi-Pyrénées ou à Paris Gare de Lyon pour le suivi du bon fonctionnement des équipements en gare.

Cinq cas d'usages ont été identifiés comme prioritaires pour 2016 : la gestion de l'eau, de l'éclairage, de la température, de l'élévatique et de la connexion des pompes de relevage. Objectifs : réaliser des économies d'énergie, obtenir une meilleure réactivité d'intervention, une meilleure traçabilité et optimiser les ressources

#### LES DATA À PORTÉE DE CLIC

Le projet Big Data, « traces WiFi », vise à renforcer la connaissance des flux dans les gares à partir de la détection des signaux WiFi dans les gares. L'objectif : obtenir en temps réel, chaque jour, les fréquentations des 40 premières gares au dernier trimestre 2016, avant d'étendre le dispositif aux 130 premières gares.

Une plateforme de diffusion des données sur la fréquentation des gares et leur fonctionnement baptisée Data & Connexions est créée en avril 2016. Ouverte à tous les agents de SNCF Gares & Connexions et prochainement aux filiales AREP, SNCF Retail & Connexions et Parvis, elle est également le socle de mises à disposition ponctuelles, dans le cadre de projets ou de conventions d'échanges, auprès des partenaires.

#### LE WIFI GRATUIT ET ILLIMITÉ

Lieu de connexion de toutes les mobilités, la gare doit fournir aux voyageurs, visiteurs et riverains des services utiles et pratiques. C'est pour cette raison que SNCF Gares & Connexions déploie un ambitieux plan de digitalisation des gares : mi-2016, 176 gares sont déjà équipées de WiFi gratuit et illimité.

Le WiFi grand public permet à l'ensemble des personnes présentes dans la gare de se connecter gratuitement à Internet. Ouvert à tous, il est accessible sur ordinateur portable, tablette ou smartphone en sélectionnant le réseau SNCF gare gratuit. Après ouverture du navigateur Internet, l'utilisateur est automatiquement dirigé vers le portail d'accès. Une fois sur la page d'accueil du service, deux possibilités lui sont offertes.

- Le WiFi illimité haut débit (jusqu'à 20 Mb/s) : pour y accéder, il suffit de créer son compte avec ses nom, prénom, adresse e-mail et mot de passe. Une fois le compte créé, l'utilisateur n'a plus qu'à renseigner son adresse e-mail et son mot de passe sur la page d'accueil, à accepter les conditions générales d'utilisation du service, puis à cliquer sur « connexion ».
- Le WiFi 20 minutes bas débit : l'utilisateur accède pendant 20 minutes au service gratuit et limité, sans inscription préalable. S'il souhaite continuer, il doit simplement se reconnecter au service WiFi 20 minutes bas débit.



# PERSPECTIVES

**SNCF Gares & Connexions poursuit ses projets de développement :** en 2010, les investissements tous fonds étaient de 150 millions d'euros. Portés à 330 millions d'euros en 2015, ils devraient s'élever à 360 millions en 2016. En six ans, les montants consacrés aux investissements ont ainsi bondi de 140 %

Les chantiers de transformation se poursuivent en gares de Rennes, Lorient, Rouen, Bordeaux Saint-Jean, Paris Montparnasse, Paris Gare de Lyon ou encore Paris Austerlitz. À Paris Nord, des chantiers d'envergure ont lieu en 2016, avec notamment le déplacement du lounge Eurostar, l'optimisation des accès et du terminal Eurostar, la requalification du souterrain Maubeuge ou encore l'ouverture de la brasserie de Thierry Marx.

**En Île-de-France**, les travaux s'achèvent à Versailles Chantiers et s'intensifient du côté de Juvisy-sur-Orge.

Enfin, les pôles d'échanges multimodaux de Nice Ville, Lille Flandres ou encore du Puy-en-Velay seront inaugurés en 2016, et la gare de Grenoble mise en service en fin d'année.



# LES DÉPLOIEMENTS PLANIFIÉS EN 2016

#### **SERVICES ET OFFRES**

**Le WiFi gratuit et illimité** a été déployé dans 120 grandes et moyennes gares en France en 2015. 176 gares, dont 60 gares en Île-de-France sont équipées à l'été 2016, et 345 gares seront dotées de WiFi à l'horizon 2017.

**Collect & Station** est un espace qui met à la disposition des visiteurs et voyageurs en gare des casiers de retrait d'achats réalisés sur Internet. 112 espaces Collect & Station sont implantés aujourd'hui en Île-de-France et 130 supplémentaires doivent être déployés dans les principales gares françaises fin 2016. Ces consignes de retrait sont aujourd'hui opérées par Pickup, société du groupe La Poste.

**Work & Station**, les espaces de travail en gare, se déclinent sous plusieurs formes, du centre d'affaires au petit espace de *coworking*, sur des espaces allant de 12 à 50 m². Cinq espaces de *coworking* et un espace de *micro-working* sont actuellement déployés, et 30 seront aménagés en 2016 en Île-de-France.

**48 baby-foot** sont installés dans les gares de France pour surprendre et agrémenter le temps d'attente des clients. À l'image des pianos en gare, les baby-foot, gratuits et pérennes, enrichissent l'expérience en gare de manière ludique et conviviale.

**SNCF Gares & Connexions va opérer 33 gares routières** en 2016. Les 33 sites ont été sélectionnés à proximité immédiate de grandes gares ferroviaires pour fluidifier le parcours du client en connectant les différents modes de transport qu'il peut emprunter au quotidien.

Août 2016 – SNCF Gares & Connexions – **Conception et réalisation : i c i ð a r b è s – Crédits photos :** Gilles Leimdorfer (p. 4), AREP / Didier Boy de la Tour (p. 8, 53), SNCF / Fred de Gasquet (p. 23), SNCF-AREP / Mathieu Lee Vigneau (p. 24, 25, 30, 32, 42, 43, 51), Sébastien Godefroy (p. 47), Elephant at work (P. 56), Maxime Huriez (p. 60), SNCF Gares & Connexions (p. 63), Pierrick Daul (p. 65). – **Fabrication :** Nature & Impressions® – Papiers issus de forêts gérées durablement.

: SAINTE-FOY-LA-GRANDE **& GARE DE VERNON-GIVERNY &** GARE DE SAINT-LOUBÈS **&** GARE DE SAINT-MACAIRE **&** 10LINGES & GARE DE MONTBARREY & GARE DE MORBIER & GARE DE MOREZ & GARE DE MOUCHARD & GARE D'O : SAINT-LOTHAIN **& GARE DE** BAS-ÉVETTE **&** GARE DE BELFORT **&** GARE DE BELFORT– MONTBÉLIARD TGV **&** GARE [ OURTH & GARE DE BRIONNE & GARE DE BUEIL & GARE DE CONCHES & GARE D'ÉVREUX NORMANDIE & GARE DE : PONT-DE-L'ARCHE & GARE DE ROMILLY-LA-PUTHENAYE & GARE DE SAINT-PIERRE-DU-VAUVRAY & GARE DE SERQUIO ALTKIRCH **& GARE DES PERRIÈRES &** GARE D'ELBEUF – SAINT-AUBIN **&** GARE D'ÉPOUVILLE **&** GARE D'ÉTAINHUS – S S MONOD LA 10NTÉROLIEF SAINT-LAURE ATHIS-MONS BREUILLET V ESSONNES RC : La Norville AINT-COLOM RIS-ORANGI: **E SCHIRMEC** MISEREY-SAL ORPES – BOU ARBOIS & GA ONS-LE-SAUN AINT-LAUREN : Bernay & G A BONNEVILL TOURVILLE & IEPPE & GARI ACQUES MON CHÂTEAU-ARI CAGNES-SU Grasse & Ga **SNCF Gares & Connexions** Retrouvez tous nos chiffres sur APOULE & GA https://data.sncf.com/ 16, avenue d'Ivry iustin & gaf 75013 Paris Retrouvez SNCF Gares & Connexions BRUNE-CAP-1 Tél.: 33(0)180509300 sur les réseaux sociaux Fax.: 33(0)180504301 **GARE DEVILI** A BARASSE 8 in 🔁 🗲 www.gares-sncf.com DE & GARE DI OUC & GARE AINT-MARCE aint-vincent-de-tyrosse & gare de saubusse & gare de saychoux & gare de ygos & **gare d agen &** ga : Trentels Ladignac & gare d'artix & gare d'assat & gare de bidarray pont noblia & gare de buzy en TXASSOU & GARE DE JATXOU & GARE DES DEUX JUMEAUX & GARE D'OGEU-LES-BAINS & GARE D'OLORON-SAINTI JRT & GARE D'USTARITZ & GARE DE VILLEFRANQUE & GARE DE BELLENAVES & GARE DE BESSAY & GARE DE COMM SAINT-GERMAIN-DES-FOSSÉS & GARE DE VALLON-EN-SULLY & GARE DE BIARRITZ & GARE DE VARENNES-SUR-ALL DE MURAT & GARE DE NEUSSARGUES & GARE DE SAINT-FLOUR-CHAUDES-AIGUES & GARE DE VIC-SUR-CÈRE & GAF : & GARE DU PUY-EN-VELAY & GARE DE MONISTROL-D'ALLIER & GARE DE PAULHAGUET & GARE DE PONT DE LIGNC **ire de Brassac-les-mines-sainte-florine &** gare de clermont la pardieu **&** gare de clermont la rot J BREUIL-SUR-COUZE & GARE DU CENDRE – ORCET & GARE DU MONT-DORE & GARE DU VAURIAT & GARE DES MAR' ARLIÈVE – COURNON & GARE DE THIERS & GARE D'ÉCOLE-VALENTIN & GARE DE VIC-LE-COMTE & GARE DE VOLVIC : FRÉNOUVILLE – CAGNY & GARE DE VAUX LE VICOMTE & GARE DE HOULGATE & GARE DU GRAND JARDIN & GARE : Villers-sur-mer & gare de vire & gare d'avranches & **Paris gare Saint-Lazare &** gare de cherbourg ILLEDIEU-LES-POÊLES & GARE D'ALENÇON & GARE D'ARGENTAN & GARE DE BRETONCELLES & GARE DE SAINT-CYI **are de l'est** & gare d'aiserey **&** gare d'auxonne **&** gare de beaune **&** gare de blaisy-bas **&** gare de braz : LONGECOURT & GARE DE MÂLAIN & GARE DE MEURSAULT & GARE DE MONTBARD **& GARE DE BELFORT-MONTB** : VILLERS-LES-POTS **& GARE DE LAMBALLE &** GARE DE VOUGEOT – GILLY-LÈS-CÎTEAUX **&** GARE DE BÉARD **&** GARE A MARCHE & GARE DE LUZY & GARE DE MESVES-BULCY & GARE DE NEVERS & GARE DE NEVERS LE BANLAY & GARE : BRION – LAIZY & GARE DE BROYE & GARE DE CHAGNY **& GARE DE LILLE FLANDRES** & GARE DE CHALON-SUR-SA( GÉNELARD & GARE DE TONNERRE & GARE DE LA CLAYETTE – BAUDEMONT & GARE DE LUXEUIL-LES-BAINS & GAR & GARE DE BAYONNE & GARE DE MONTCHANIN & GARE D'ARAY-LE-MONIAL & GARE DE PONTANEVAUX & GARE : AUGY VAUX & GARE D'AVALLON & GARE DE AUXERRE SAINT-GERVAIS & GARE DE JAVEL **& GARE DE BORDEAUX 8** ucy-sur-cure-bessy & gare de mailly-la-ville & gare de monéteau – gurgy & gare de nuits-sous-ravièf EUVE-SUR-YONNE & GARE DE VINCELLES **& GARE DE VERSAILLES-CHANTIER** & GARE DE VOUTENAY **&** GARE DE BE : LANCERF & GARE DE LANDÉBIA & GARE DE LANNION & GARE DU PÉNITY & GARE DES MAIS & GARE DE MOUSTÉR LES & GARE DE CHEILLY-LÈS-MARANGES & GARE DE CIRY-LE-NOBLE & GARE DE CRÊCHES-SUR-SAÔNE & **GARE DE** LOUHANS & GARE DE MÂCON & GARE DE MÂCON LOCHÉ TGV & GARE DE MARMAGNE SOUS CREUSOT & GARE I agne & gare de sennecey-le-grand & gare de senozan & gare de villeperdue & gare d'artenay & gar AINT-AUBIN & GARE DE MALESHERBES & GARE DE MEUNG-SUR-LOIRE & **GARE D'ORLEANS** & GARE DE CORBIGNY RTÉ-IMBAULT & GARE DE LAMOTTE-BEUVRON & GARE DE LES QUATRE ROUES & GARE DE LOREUX & GARE DE MEN NT-DENIS **& Gare de Riom – Châtel-Guyon &** Gare de Suèvres **&** Gare de Theillay **&** Gare de Thésée **&** G*a* & GARE DE DEVILLE & GARE DE DONCHERY & GARE DE FÉPIN & GARE DE FUMAY & GARE DE GIVET & GARE DE HAY SEINE & GARE DE ROMILLY-SUR-SEINE & GARE DE TROYES & GARE DE VENDEUVRE & GARE DE BAYARD & GARE DE : AVENAY & GARE D'AY & GARE DE BAZANCOURT & GARE DU CREUSOT & GARE DE BOUY & GARE D'ÉVRY & GARE D 'IOURMELON-LE-PETIT & GARE DE MUIZON & GARE DE PRUNAY & GARE DE REIMS & GARE DE REIMS MAISON BLAN