

GARE AVIGNON TGV : LES NOUVEAUX SERVICES

15 avril 2013



DOSSIER DE PRESSE

Contact presse régionale : Emmanuelle Enjolras : 04-13-25-11-13 / emmanuelle.enjolras@sncf.fr

Contact presse nationale : Corentine Mazure : 01-80-50-92-19 / corentine.mazure@sncf.fr

www.gares-connexions.com

INTRODUCTION

Gare européenne, Avignon TGV a été inaugurée en 2001. Les trains qui la desservent la relient aujourd'hui aux capitales européennes Bruxelles, Francfort, Genève et bientôt les capitales ibériques.

Gare de la Ligne à Grande Vitesse Méditerranée, elle reçoit une clientèle professionnelle et touristique à raison de 8 000 voyageurs par jour en moyenne avec des pics de fréquentation pouvant atteindre plus de 14 000 personnes sur 62 TGV/jour en moyenne. En 2013, IDTGV, OuiGO et Eurostar desservent également Avignon TGV.

Gares & Connexions, 5^{ème} branche SNCF, s'est engagée dans une politique volontariste de rénovation et de développement de services dans les 3 029 gares de voyageurs du territoire.

Il s'agit de transformer les gares, y inventer une nouvelle expérience, plus riche, plus moderne, assurant les services fondamentaux attendus par les voyageurs (accueil, information, propreté et sécurité) tout en proposant des nouveaux services innovants, surprenants...

Avec l'arrivée de ces nouveaux services, Gares & Connexions a pour ambition de faire d'Avignon TGV une gare laboratoire, une gare test.

De plus, l'organisation des espaces et l'offre de services du pôle d'échanges d'Avignon TGV ont été fortement repensées afin d'offrir plus de fluidité et une meilleure visibilité des accès et modes de transport de la gare par les voyageurs.



OBJECTIFS DU PROJET DE REDÉPLOIEMENT DES SERVICES

Ce projet, entièrement financé par Gares & Connexions, répond à trois grands objectifs :

- ❖ Mettre à disposition des voyageurs le deuxième mur d'images présent dans une gare française après la gare de Paris-Lyon, faisant d'Avignon TGV la première gare en région pouvant offrir un équipement de cette performance.
- ❖ Tester auprès des voyageurs d'une gare comme Avignon TGV les nouveaux services innovants proposés par la 5^{ème} branche SNCF.
- ❖ Organiser l'intermodalité, l'écomobilité et des connexions lisibles et fonctionnelles entre la gare et la ville et entre les différents modes de transport.



DES SERVICES INNOVANTS POUR LES VOYAGEURS

Gares & Connexions a pour objectif d'offrir une qualité de service haut de gamme pour tous les voyageurs d'Avignon TGV. Confort, information, services et commerces sont au cœur de leurs attentes.

UN MUR D'IMAGES, 2^{ÈME} EN FRANCE APRÈS CELUI DE LA GARE DE PARIS-LYON

L'information en gare se trouve désormais renforcée avec ce mur d'images dont la présence dans une gare de région est inédite. Mêlant innovation et haute technologie, il permet d'afficher jusqu'à 15 trains au départ (contre 8 aujourd'hui).

L'affichage est désormais dynamique et non plus statique, et également interactif, permettant de diffuser des photos, images et informations complémentaires destinées aux voyageurs.



En matière d'information, la gare d'Avignon TGV se dotera aussi d'ici quelques mois d'une toute nouvelle signalétique plus claire et plus visible pour une compréhension immédiate des clients. L'information hiérarchisée privilégiera les couleurs et pictogrammes de grande taille, en associant le bleu aux trains, le jaune aux services et le vert à l'intermodalité. Les panneaux se trouveront agrandis pour faciliter la lecture de loin.

UN WE-BIKE

Le We-bike, en libre service dans la gare, est la combinaison d'un bureau et d'un vélo d'appartement, qui se présente comme une table de bureau équipée de sièges et de pédales.

Il permet à son utilisateur de créer sa propre énergie pour recharger son téléphone portable, ordinateur ou tablette, tout en se divertissant avant de prendre son train.

Une personne peut générer jusqu'à 30 watts d'électricité en pédalant normalement.

Le voyageur qui utilise le We-bike peut observer sur un anneau de leds le niveau d'énergie qu'il produit, tandis qu'un autre s'allume lorsqu'il est possible de charger un appareil électronique. A noter que le temps de chargement d'un appareil est le même que le temps requis lorsque l'on procède à un chargement avec une prise classique de 220 volts.



UNE BORNE HAPPYORNOT

Cette borne permet de mesurer la satisfaction des voyageurs sur les différents points, une question à la fois.

Les voyageurs expriment leur degré de satisfaction quant à la question posée sur la borne en appuyant sur le bouton de leur choix, qui est immédiatement transmis à un serveur de données pour un traitement dans la journée.

Cela permet d'avoir rapidement des données chiffrées sur un point précis et de mettre en œuvre les actions nécessaires pour soutenir et renforcer sa satisfaction.

Ces bornes sont totalement autonomes, sans fil, et peuvent se placer dans tous les endroits où on souhaite mesurer la satisfaction.

Les réponses sont validées avec un délai de plusieurs secondes entre chaque pression, évitant la manipulation des résultats par des appuis successifs sur un même bouton.



LA GARANTIE DES GARES



Afin d'instaurer une relation plus interactive avec les clients, des QR codes sont présents sur les équipements en gare afin que les voyageurs puissent s'exprimer en temps réel sur le fonctionnement des installations tout au long de leur parcours en gare. La première expérimentation a eu lieu gare de Paris-Montparnasse.

La gare d'Avignon TGV s'engage ainsi à faire de la promesse de service, une garantie pour le client.

Gares & Connexions a pour objectif d'améliorer en permanence la qualité de ses prestations et à traiter en temps réel les problèmes signalés par les clients depuis leur mobile. Les échanges deviennent plus personnalisés et plus faciles.

Chaque équipement ou service de la gare est rattaché à un QR code et à un code SMS (affiche / stickers à proximité des équipements). Si le client rencontre une difficulté (de fonctionnement, de propreté, de tranquillité...), il flashe le QR code et accède à une page Web sur laquelle il signale le problème de manière très simple et rapide.

S'il n'a pas de smartphone, il peut envoyer un SMS (au numéro indiqué et en précisant le code qui apparaît sur l'affiche). L'information envoyée par QR code ou SMS est reçue par des agents de la gare qui prennent aussitôt les mesures nécessaires.

UN NOUVEAU COMMERCE AUX SENTEURS DE PROVENCE



Une nouvelle boutique éphémère *L'Occitane* est désormais à disposition des voyageurs jusqu'à mi-septembre à Avignon TGV, après une implantation dans les gares de Paris-Lyon, Paris-Est et Paris-Nord (Eurostar).

UNE NOUVELLE OFFRE COMMERCIALE DE STATIONNEMENT

Face à la fréquentation croissante de la gare d'Avignon TGV, EFFIA, filiale de Keolis, partenaire de Gares & Connexions, a réalisé ces dernières années plusieurs opérations d'extension de capacité, avec pour point d'orgue l'ouverture au public en février dernier d'un ouvrage de 780 places destiné à accueillir le stationnement de longue durée, et qui a permis de :

- porter la capacité globale du site à désormais 3.000 places,
- rendre l'offre en stationnement plus lisible par une réorganisation et une rationalisation des espaces.

Dans ce cadre, et afin d'améliorer l'attractivité de l'offre en stationnement, EFFIA propose aux voyageurs d'Avignon TGV 400 places à 1€ pour le week-end des 20 et 21 avril.

Les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier de cette offre sont les suivantes :

- stationner sur le P1 ou sur le P5,
- entrer sur le parc à partir du vendredi 19/4 à midi et en sortir avant le lundi 22/4 à midi.

EFFIA songe d'ores et déjà à reconduire ponctuellement cette opération promotionnelle, qui constitue une première sur la gare d'Avignon TGV, sur certains week-ends dans l'année.



UNE OFFRE MULTIMODALE PLUS VISIBLE DES VOYAGEURS

Afin d'améliorer l'aménagement, la visibilité et l'intermodalité de la gare d'Avignon TGV, Gares & Connexions a mis en œuvre un certain nombre de réaménagements sur le site, en collaboration avec ses partenaires locaux (TCRA, AOT pour les transports routiers, Taxis et EFFIA) :

- La création d'une station de taxis en site propre sans interface avec les bus (et leurs manœuvres).
- La mise en place d'un abri taxis (tête de station) pour les clients.
- La création d'un kiosque supplémentaire afin d'accueillir l'espace de vente TCRA, ainsi qu'une salle de repos avec sanitaires pour les conducteurs.
- Les loueurs de voitures ont été déplacés du sud vers le nord de la gare avec un réaménagement complet des kiosques vitrés, afin que les voyageurs disposent à leur arrivée de tous les moyens de transport dans un même périmètre (y compris réaffectation d'un parking pour les voitures de location).
- La lisibilité du stationnement a été améliorée au niveau des parkings véhicules légers au sud de la gare, avec la construction du parking EFFIA et l'éclairage des cheminements sur la partie nord de la gare complètement repris.

Et puis à venir fin 2013, en partenariat avec la région, le Grand Avignon et RFF, la création du terminal TER, avec deux voies à quai et desserte ferrée depuis Avignon Centre.





© SNCF G&C | photographie Mathieu Lee-Vigneau

GARES & CONNEXIONS

5^e BRANCHE SNCF

Dirigée par Rachel Picard depuis juin 2012, Gares & Connexions a été créée en avril 2009. La 5^e branche SNCF, dédiée à la gestion et au développement des 3 000 gares françaises, se concentre sur trois priorités :

- 1 PROMOUVOIR LA QUALITÉ** au service des voyageurs, des transporteurs et de la ville : accès à la gare facilité, accès à l'information à distance et en gare, fluidité des cheminements, lisibilité des espaces, confort.
- 2 L'ACCUEIL DE TOUS LES OPÉRATEURS ET MODES DE TRANSPORT :** garantie d'un accès équitable et transparent pour l'ensemble des opérateurs et leurs clients, aux installations et prestations de service en gare.
- 3 RÉALISER LES INVESTISSEMENTS** nécessaires au développement des trafics, sans peser sur les transporteurs : aménagement du territoire des gares pour améliorer le quotidien des voyageurs et accompagner les mutations urbaines.

En partenariat avec les collectivités locales, Gares & Connexions a pour mission de maintenir, aménager et développer les gares.

Avec l'arrivée de nouveaux opérateurs sur le marché du transport ferroviaire, et une fréquentation grandissante, la gare est au cœur des enjeux de mobilité durable. Espace clé de multimodalité où convergent tous les modes de transport, elle participe à l'attractivité de la ville et des territoires.

Faire des gares de véritables lieux de vie au cœur de la ville, en réponse aux attentes des voyageurs, telle est l'ambition de Gares & Connexions, à travers une politique de travaux et services innovants, des animations culturelles.

LES CHIFFRES CLÉS

- 3 029** GARES DE VOYAGEURS
- 2 MILLIARDS** DE VOYAGEURS PAR AN
- 37 MILLIONS** DE DÉPARTS DE TRAIN PAR AN
- 2 MILLIONS DE M²** D'ESPACES D'ACCUEIL, DE VENTE ET BUREAUX, DONT 180 000 M² DE COMMERCES
- 14 000** AGENTS AU SERVICE DES VOYAGEURS DANS LES GARES

2 FILIALES

AREP : ARCHITECTURE / URBANISME / INGÉNIERIE / DESIGN ET SA FILIALE **PARVIS :** ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE / CONDUITE D'OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES ET D'AMÉNAGEMENT DES GARES

A2C : COMMERCIALISATION DES ESPACES EN GARE ET GESTION ADMINISTRATIVE DES CONTRATS D'OCCUPATION