

**Agence Gares Multimodales**  
des gares au service de la mobilité et des territoires



***Agence Gares Multimodales***  
des gares au service de la mobilité et des territoires



# Sommaire

<b>Introduction</b>	
<i>par Sophie Boissard, Mission de préfiguration Agence Gares Multimodales</i>	p.7
<b>I. La gare au cœur des enjeux de la mobilité durable</b>	<b>page 9</b>
<i>Des lieux de plus en plus fréquentés</i>	10
<i>Un patrimoine ancré dans les territoires</i>	11
<i>La gare : un maillon essentiel de l'exploitation ferroviaire</i>	12
<i>De la gare ferroviaire à la gare du transport public</i>	13
<i>Des lieux de services au quotidien</i>	14
<i>Des savoir-faire spécifiques au sein de la SNCF : gestion et aménagement des gares</i>	16
<b>II. Demain : la gare multimodale, nouveau centre urbain</b>	<b>page 21</b>
<i>Des évolutions de fond, accélérées par l'ouverture à la concurrence</i>	22
<i>La halte modulaire écodurable de Niederbronn-les-bains</i>	23
<b>III. L'agence gares multimodales au service du transport et de la ville</b>	<b>page 29</b>
<i>Un pôle de compétences pour la multimodalité</i>	30
<i>L'agence gares multimodales partie prenante du bon fonctionnement du nouveau marché ferroviaire</i>	32
<i>Les partenariats locaux</i>	34
<b>IV. Une nouvelle organisation pour les gares</b>	<b>page 41</b>
<i>Comment fonctionne l'agence gares multimodales ?</i>	42
<i>un modèle économique équitable et transparent</i>	43
<i>Copyrights</i>	46





Depuis quelques années, grâce au renouveau du transport collectif, les gares acquièrent une nouvelle dimension : de gares exclusivement ferroviaires, point d'entrée vers le réseau ferré, elles deviennent des plateformes de mobilité durable, de véritables plaques tournantes économiques irriguant les territoires qu'elles desservent. Elles s'ouvrent ainsi sur un large périmètre à de nouveaux partenariats locaux, amenant à repenser les quartiers et les villes.

Espace désormais partagé entre différents modes de transport collectif, la gare devient aussi un espace partagé à l'intérieur du mode ferroviaire, avec l'arrivée de nouveaux opérateurs sur le marché du transport ferroviaire voyageurs dès 2010.

Il appartient à la SNCF opérateur de service public de garantir l'accès de tous les transporteurs à cet espace partagé, permettant l'utilisation des gares sous l'égide de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires, en cours de création.

C'est pourquoi la SNCF crée l'agence gares multimodales, nouvelle activité, indépendante des activités de transporteur. L'agence gares multimodales assurera la gestion et le développement des 3 000 gares du réseau avec un mode de tarification transparent et sera garante de l'équité de traitement des différents utilisateurs de la gare.

Le lancement de cette nouvelle activité, vient conforter le positionnement de la SNCF comme opérateur public au service de la mobilité et du transport public. Comme on le verra dans cet ouvrage les gares françaises d'aujourd'hui sont de véritables laboratoires des nouveaux modes de vie urbaine. Elles contribuent à redessiner la physionomie de nos villes et de nos territoires pour les prochaines années.

Sophie Boissard  
Mission de préfiguration Agence Gares Multimodales



I.



*La gare au cœur des enjeux de la mobilité durable*

# I. La gare au cœur des enjeux de la mobilité durable

## Des lieux de plus en plus fréquentés

La gare est une étape dans les déplacements : elle est donc le lieu par lequel passent des flux de plus en plus importants de voyageurs. Porte d'entrée vers le train, elle participe à l'attractivité du mode ferroviaire à une période cruciale pour les changements de comportements de déplacement en faveur de la mobilité durable. La gare est à la fois un lieu de passage et un lieu de proximité et de vie quotidienne.

*1,5 Milliard de voyageurs par an dans les gares*

*140 000 départs-trains quotidiens sur l'ensemble*

*des gares de voyageurs dont :*

- 643 TGV quotidiens avec un taux d'occupation de 75 %
- 6465 trains TER
- 4641 trains Transilien



Paris Saint-Lazare, quai transversal



Flux de voyageurs en gare TER

**Comment  
peut-on prévoir  
l'augmentation du  
trafic en gare ?**

**« Par des simulations de flux, nous pouvons calibrer, tester et vérifier les futures zones de circulation afin de s'assurer que la gare pourra répondre durablement aux évolutions de la fréquentation. »**



Angers Saint-Laud

## Un patrimoine ancré dans les territoires

Apparues il y a 150 ans, à l'ère du développement industriel, les gares sont partie intégrante du patrimoine local et appartiennent à l'histoire de la commune où elles sont implantées. Elles sont devenues des bâtiments historiques emblème de la ville et du territoire dont elles ont accompagné ou suscité le développement.

La voûte en pavé de verre de la gare de l'Est, la tour de l'horloge de la gare de Lyon, le plafond de la gare de Nice... Autant de repères dans des villes dont les gares sont moteurs de développement.

*3 000 gares de voyageurs*

*2 millions de mètres carrés*



Limoges - Bénédictins



Embrun

**En quoi les gares sont-elles le reflet de l'histoire de la ville ?**

« Lors d'un projet de restauration on découvre les différentes strates de l'histoire du bâtiment : peintures pompéiennes (gare de Strasbourg), plafonds ouvragés et blasons (gare de Nice), verrière zénithale et vitraux ( gare Saint-Lazare)... autant de traces de l'histoire des villes et des périodes traversées. »

## La gare : un maillon essentiel de l'exploitation ferroviaire

Tête de réseau, la gare ne peut être dissociée de la ligne ou des lignes qui la desservent.  
Avec les dépôts, les ateliers, les postes d'aiguillage, c'est aussi un lieu de remisage et de maintenance des trains et un lieu de gestion des circulations ferroviaires.

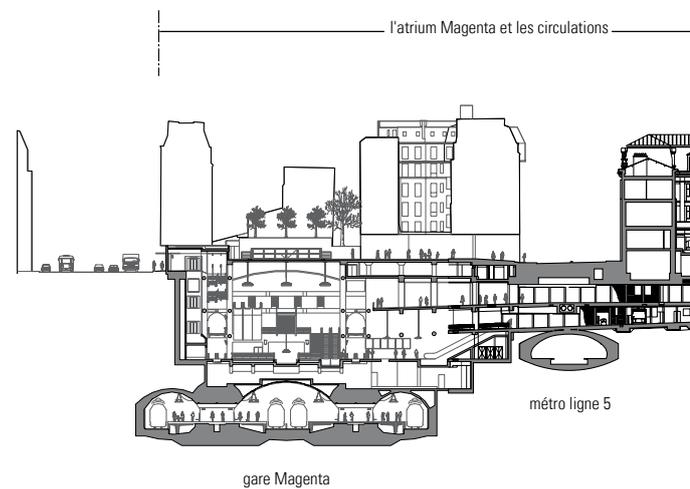
D'où des emprises ferroviaires importantes, indispensables pour fournir des prestations de qualité aux entreprises ferroviaires et à leurs clients.



Emprise ferroviaire Paris Austerlitz



Emprise ferroviaire Juvisy



## De la gare ferroviaire à la gare du transport public

Lieu d'interconnexion inscrit dans la ville, la gare est un lieu d'échanges avec les différents espaces du territoire qu'elle dessert. On y accède grâce à un ou plusieurs modes de transport et la gare n'existe que si elle est accessible au-delà du périmètre piétons.

La croissance des transports ferroviaires s'accompagne ainsi de l'essor de différents modes de transport complémentaires au train : transports urbains (métro, tramway, bus), voitures (individuelles, location, auto partage,

taxis), vélos (individuels, libre service, location) sans compter la marche à pied.

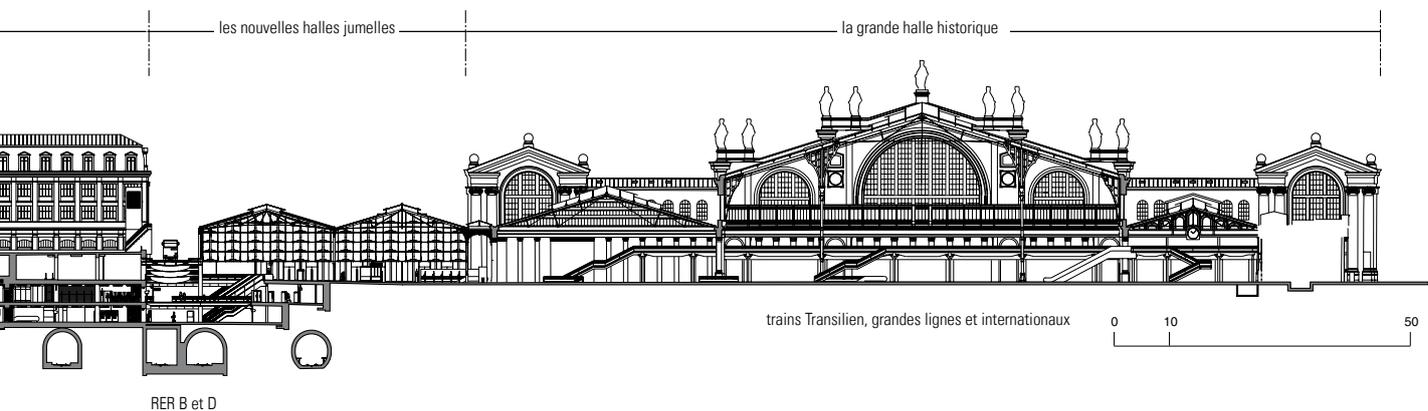
Un nouvel âge d'or s'ouvre ainsi pour les gares : les collectivités publiques prennent conscience de l'importance de consacrer les gares comme des espaces clé de la multimodalité. Faire converger vers les gares tous les transports exploités pour la ville, le département, la région, permet de créer des interconnexions efficaces entre les réseaux et de démultiplier l'offre à destination des voyageurs.



Angers Saint-Laud



Orléans pôle d'échanges



Paris-Nord Coupe

**Quelques chiffres pour saisir l'ampleur du phénomène :**

- 19** villes équipées d'un tramway ;
- 400** km de réseau tramway en France à ce jour et près de
- 900** km à l'horizon 2014 ;
- 266** lignes de bus rien qu'en IDF,
- 17** villes disposent de vélos en libre service ;
- 19** réseaux d'auto partage en France !



Aix-en-Provence, gare TGV



Strasbourg, pôle d'échanges multimodal

**Des lieux de services au quotidien**

Les voyageurs, au cours de leur passage en gare, entendent trouver fluidité et confort. Fluidité de la gestion du parcours par l'accueil et l'information en temps réel. Confort à travers la disposition et la propreté des zones d'attente, la qualité de la sonorisation, la variété des services offerts...

Parmi ces services, certains sont liés au déplacement. D'autres leur permettent d'utiliser une partie du temps consacré au déplacement pour des démarches de la vie quotidienne.



Bulle d'accueil

### **PIMMS : Point d'Informations et de Médiation Multiservices**

Les ouvertures de PIMMS font partie intégrante de la politique de développement durable et de revitalisation des gares menée par la SNCF. Ces lieux d'accueil conviviaux accompagnent tous les publics dans leurs relations avec les administrations. Chacun peut aussi bien y acheter ses billets régionaux grâce à l'automate TER, que bénéficier d'une assistance dans ses démarches administratives ( Caisse d'Allocations Familiales, Mutuelle Sociale Agricole, EDF...), sa recherche d'emploi, sa formation. Des conseillers y assurent généralement un accueil polyvalent. Une offre d'information et une présence humaine qui sont appelées à s'étendre, notamment dans les gares rurales.

En s'engageant ainsi aux côtés des collectivités territoriales, la SNCF valorise la gare, favorise l'insertion sociale et renforce la présence humaine sur son réseau. Outils d'ancrage territorial et de requalification des gares, les PIMMS contribuent au développement économique à l'emploi local.

Plus de 12 projets de PIMMS en gare sont programmés d'ici 2012, notamment dans les régions Rhône-Alpes, Bourgogne, Pays de la Loire, Champagne-Ardenne...

*180 000 m<sup>2</sup> de commerces y sont accessibles*

*12 800 personnes du groupe travaillent en gare*

*1 369 gares disposent de guichets de ventes (Grandes Lignes, TER et Transilien)*

#### **Une offre de commerces ciblée et adaptée aux voyageurs :**

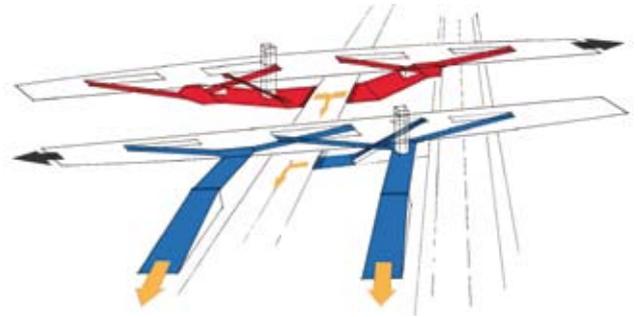
- Des commerces de vie quotidiennes pour les clients pendulaires souvent pressés : presse, boulangerie, pharmacie, alimentaire, confiserie, fleuriste...
- Des commerces qui agrémentent le voyage pour les clients privés-loisirs : presse et librairie, vente à emporter, boutiques cadeaux et souvenirs régionaux...
- Des commerces qui associent efficacité et plaisir pour les clients affaires : presse, drugstore du voyage, alimentaire tendance et boutiques cadeaux.

Ainsi qu'une large gamme de boutiques prêt-à-porter et hygiène-beauté dans les grandes gares.



### **Des savoir-faire spécifiques au sein de la SNCF : gestion et aménagement des gares**

■ Depuis sa création, la SNCF a développé un ensemble de savoir-faire autour de la gestion des gares. L'exploitation des gares constituant un maillon essentiel du système ferroviaire, elle nécessite une connaissance très fine des enjeux opérationnels, une chaîne de décision permettant un fonctionnement fluide et sûr du réseau et une gestion de l'information entre les différentes gares, partie intégrante d'un même réseau. Au-delà de l'entretien des bâtiments, elle nécessite des savoir-faire en termes de connaissance des attentes des clients, d'organisation des transports, de gestion des flux, des services de la vie quotidienne.



Saint-Denis, schéma de circulation



Saint-Denis, gare du RER B

■ Ces savoir-faire s'étendent aussi à l'aménagement des gares ; l'évolution des attentes des voyageurs en terme de mobilité utile a conduit la SNCF à se doter de compétences spécialisées en architecture et en urbanisme, dans l'étude des flux et de la mobilité ou l'aménagement en site exploité. Elle est ainsi en mesure de collaborer avec les partenaires locaux pour organiser l'intermodalité.

Ces dernières années, elle a lancé un programme de modernisation des gares à travers le programme « Gares en mouvement ». Menée en collaboration avec les collectivités locales, ce programme a permis de développer une expertise

croissante dans ce métier pluridisciplinaire d'aménageur et de gestionnaire de plateforme multimodale et une meilleure écoute des besoins des territoires et de leurs élus.

**L'agence fédère ces différentes compétences en assurant un dialogue constant entre l'exploitant au contact quotidien des clients et les aménageurs.**

« Quel est le rôle de l'exploitant dans l'émergence des projets ? »

**« L'exploitant connaît les habitudes et les besoins des utilisateurs de sa gare. Son point de vue permet à l'aménageur d'affiner les données quantitatives et qualitatives sur la fréquentation de la gare. »**





Avignon, gare TGV





II.

*Demain : la gare multimodale, nouveau centre urbain*



## II. Demain : la gare multimodale, nouveau centre urbain

### **Des évolutions de fond, accélérées par l'ouverture à la concurrence...**

Le Grenelle de l'Environnement a accéléré le renouveau des transports collectifs. Nul ne conteste plus la nécessité de promouvoir le transport écodurable. Les exigences environnementales et sociales, sur les manières de se déplacer et de vivre en ville (densification, demande de proximité, partage de la voirie...), se sont accrues.

Les plateformes de transport que sont les gares bénéficient de ce mouvement de fond avec une priorité forte donnée aux modes moins polluants et moins consommateurs d'énergie.



Le Mans pôle d'échanges multimodal

## La halte modulaire écodurable de Niederbronn-les-bains : Un nouveau concept de lieu d'accueil du transport ferroviaire de proximité

### Une grande autonomie énergétique

Des panneaux photovoltaïques fournissent une énergie dont la revente permet de réaliser des économies.



### Les matériaux : le bois, le verre, le métal

Ces matériaux ont chacun des qualités répondant aux critères de Haute Qualité Environnementale. Ils ont également une capacité à s'intégrer dans le paysage par leurs teintes ou leur transparence.



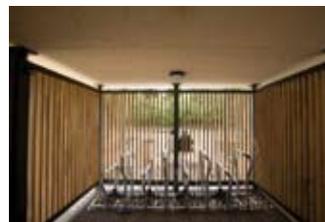
### Le mode constructif

Les éléments constitutants sont conçus comme un kit modulable pouvant s'adapter au lieu et au programme de service exigé. Il faut moins de deux semaines pour assembler sur le site les éléments préfabriqués. Les planchers légèrement surélevés, accessibles par des rampes, minimisent l'empreinte sur le sol et isolent ainsi le module "Attente" du froid.



### L'insertion dans le site

L'orientation par rapport au soleil et aux vents dominants est l'un des paramètres majeurs. Un cheminement simple depuis le parvis vers les quais et l'implantation respectent la logique des différents modules : abri vélo côté parvis, attente côté quais.



### Une utilisation judicieuse de la végétation

La végétation naturelle offre au voyageur une grande qualité d'attente. Les cycles naturels des végétaux à feuilles caduques permettent de protéger et rafraîchir les espaces en été et de laisser pénétrer la lumière l'hiver. Les toitures végétalisées agissent également sur la température ambiante dans les abris, en absorbant la chaleur l'été tout en régulant l'écoulement des eaux. Ces eaux de pluies sont par ailleurs collectées de façon à être utilisées pour l'arrosage des espaces verts de la halte.

### Comment faire des économies d'énergie dans une gare ?

- en permettant une pénétration maximale de la lumière naturelle dans ses espaces ;
- en favorisant la production d'énergies renouvelables par la pose d'éléments photovoltaïques et éoliens ;
- en produisant l'eau chaude par des capteurs solaires ;
- en régulant les eaux pluviales par la mise en œuvre de toitures végétalisées...

La forte augmentation du trafic ferroviaire, avec un quadruplement prévisible des trafics TER et un doublement des trafics TGV d'ici 2030, supposera d'augmenter les capacités d'accueil des gares. Déjà certaines grandes gares de Paris et de province sont proches de la saturation. Alors que les programmes de rénovations importants en cours sont loin d'être achevés, de nouveaux travaux d'amélioration de la performance énergétique et d'accessibilité des gares deviennent indispensables. La dimension de « plateforme de services » du territoire de la gare dans le tissu urbain va

aussi conduire à envisager des aménagements significatifs sur le quartier de la gare. Tous ces facteurs expliquent l'ampleur des besoins en investissements présents et futurs. Enfin à plus court terme, le système de transport ferroviaire en France se prépare à une évolution conséquente : l'ouverture à la concurrence du marché international de voyageurs dès le 13 décembre 2009 qui conduit à garantir à toute entreprise ferroviaire de pouvoir utiliser les équipements collectifs que sont les gares, qui renforcent l'importance des gares.



Montpellier Saint-Roch

Ces évolutions entraînent obligations et devoirs mais sont aussi des opportunités en faveur de la mobilité durable.

La SNCF s'organise pour :

- accueillir équitablement l'ensemble des opérateurs ferroviaires et notamment les nouveaux entrants dès 2010 ;
- faire face aux investissements permettant de répondre aux besoins capacitaires des gares et accompagner ainsi la croissance du trafic ferroviaire ;
- développer la multimodalité en transformant les gares en véritables plateformes d'échange entre tous les transports urbains et inter-urbains ;
- garantir aux voyageurs un service de qualité et « sans rupture », adapté à leurs demandes quel que soit leur mode d'accès à la gare et quelle que soit leur compagnie ferroviaire ;
- promouvoir des partenariats tant pour la gestion que pour la transformation des gares.

Il s'agit ainsi d'inventer la gare de demain comme un lieu d'échanges et de complémentarité entre les différents transports, comme un lieu de vie et de services pour les usagers, comme le centre d'un quartier urbain dense et durable.



Marseille Saint-Charles



Marseille Saint-Charles



Paris gare du Nord





III.

*L'agence gares multimodales au service du transport et de la ville*



### III. L'agence gares multimodales au service du transport et de la ville

#### ■ Un pôle de compétences pour la multimodalité

La SNCF réunit l'ensemble des savoir-faire qui, au sein du groupe, concourent à la gestion et au développement des gares. Elle met ainsi en place une activité à part entière, distincte des transporteurs SNCF, en créant l'agence gares multimodales. Cette organisation totalement intégrée doit lui permettre d'être plus efficace pour répondre à sa mission de service public et s'adapter à l'évolution des besoins.

#### > Le métier de gestionnaire de gare

Exploiter la plateforme ferroviaire pour assurer la sécurité des flux et l'information en temps réel des voyageurs et la cohérence harmonieuse des différentes activités :

- accompagner les transporteurs et partenaires dans leurs projets ;
- développer des services innovants pour conforter le bien-être de tous ceux qui utilisent la gare ;
- valoriser l'espace gare et assurer son animation avec des services de qualité.



Marseille Saint-Charles - mât-support d'information avec écran TFT



Nancy

Qui intervient  
dans le développement  
des écrans d'information ?

« L'élaboration du TFT (Thin Film Transistor ou technologie des écran plats à cristaux liquides), a impliqué la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire au sein de la SNCF : l'Ingénierie Télécom, l'Ingénierie Maintenance des Equipements, la Direction des Achats, la Direction des Gares et de l'Escale et la Direction de l'Architecture, de l'Aménagement et des Bâtiments. »

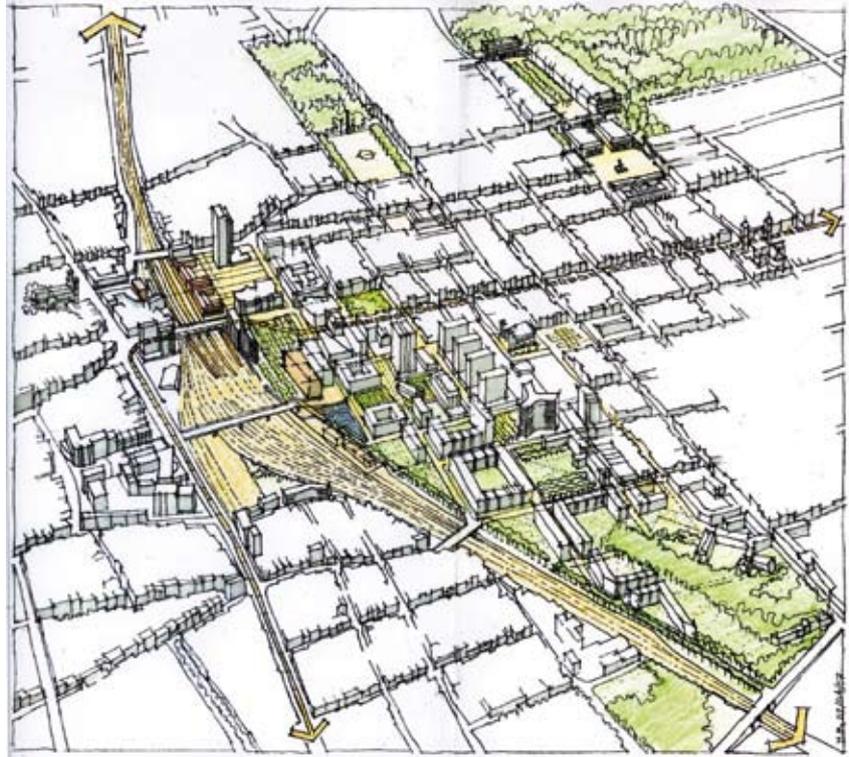
## > Le rayonnement des gares dans la ville

La gare se transforme. Facilement accessible, au coeur des cheminements piétonniers, elle change de statut pour jouer son rôle de nouveau centre urbain.

Pour accompagner cette mutation, l'agence gares multimodales maintient, aménage et développe les gares existantes en partenariat avec les acteurs de la gare et de son environnement.

Elle participe à toutes les étapes du projet d'aménagement, depuis les études en amont jusqu'aux travaux en site exploité.

L'agence innove en concevant des plateformes multimodales éco-durables, accueillantes, confortables, accessibles au plus grand nombre, notamment aux personnes à mobilité réduite, et favorise l'essor des modes de transports doux.



Nancy Grand Cœur plan masse

**Pourquoi une gare laboratoire d'accessibilité aux personnes handicapées ?**

**« Le site pilote en gare Montparnasse, a permis de tester les solutions destinées à améliorer l'accessibilité et les services pour les personnes handicapées. Après retour d'expérience, les dispositifs ont été ensuite développés et mis en oeuvre dans d'autres gares, comme à Paris-Est ou à Chénay-Gagny où sont installés bandes d'éveil et de vigilance, bandes de guidage, borne info en braille, ascenseurs, bornes d'appel etc. »**

## ■ L'agence gares multimodales partie prenante du bon fonctionnement du nouveau marché ferroviaire

La directive de la commission européenne d'octobre 2007 prévoit « l'ouverture à la concurrence pour les services internationaux de transport de voyageurs incluant le droit de prendre ou de déposer des voyageurs dans toute gare située sur le trajet d'un service international, y compris dans des gares situées dans un même état membre » au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2010. La SNCF s'organise pour accueillir équitablement dans les gares françaises les nouveaux entrants dès décembre 2009.

L'agence gares multimodales invente un nouveau service public pour l'utilisation des gares et met tout en œuvre pour garantir à tous les transporteurs des standards de qualité.

- L'agence s'engage à garantir un traitement non discriminatoire pour tout transporteur souhaitant accéder à une gare. Elle élabore un catalogue de services de base, assorti de principes tarifaires transparents reposant sur une facturation à partir du coût de revient. Cette tarification permet d'identifier les frais de fonctionnement et les investissements nécessaires de manière transparente et de

### LES ENQUÊTES DE SATISFACTION VOYAGEURS

**Depuis 1997, la SNCF consulte tous les ans ses clients par le biais d'une enquête de satisfaction.**

Pas moins de 80 questions sont ainsi posées à 25.000 clients dans une centaine de gares sur tous les domaines d'utilisation de la gare :

- l'accès
- l'ambiance
- la propreté
- l'accueil,
- le confort de l'attente
- la facilité à se procurer des billets
- l'orientation et l'information
- les commerces et les services
- et enfin les équipements dans la gare (escaliers mécaniques, portes automatiques...).

Les résultats de ces enquêtes font l'objet de plans d'actions ciblés par gare et ont permis de réaliser une amélioration constatée de la qualité des gares.

répartir équitablement leur charge entre les transporteurs. Ainsi, l'agence propose aux transporteurs une charte d'engagements pour la fourniture de sa prestation de base et des prestations spécifiques à la demande.

- Ces engagements visent à garantir une politique de services innovants adaptée aux problématiques des différents transporteurs et de tous leurs clients voyageurs : information, accueil, accessibilité, connectivité...
- L'offre de services de l'agence s'adapte selon la typologie des gares et les besoins associés des voyageurs (Voyageurs du quotidien, Voyageurs grandes lignes, Voyageurs internationaux...).

### LE CONTENU DE LA PRESTATION DE BASE

**La « prestation commune » Gares qui sera fournie à tout transporteur dans les mêmes conditions comporte 4 catégories de prestations de base :**

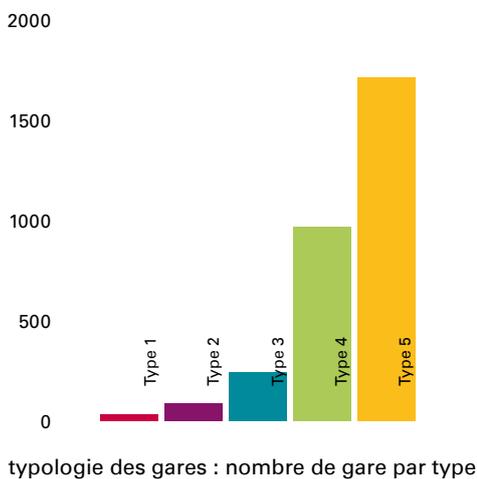


Paris gare de Lyon

- mise à disposition des bâtiments et surfaces recevant du public (accueil, espaces d'attente, consigne propreté, sûreté des personnes et sécurité ferroviaire) ;
- accès des voyageurs aux trains (équipements assurant la gestion des flux de voyageurs) ;
- gestion opérationnelle de la gare et de l'accès des trains en gare ;
- mise à disposition d'informations voyageurs sur les trains en gare.

## Les grandes catégories de gares voyageurs :

- Type 1 :** 33 méga-gares et très grandes gares / 656 Millions voyageurs, qui desservent les principales agglomérations (plus de 200 000 hb)
- Type 2 :** 89 grandes gares (70 DDGE, 15 TN, 4 TER) / 325 Millions voyageurs, structurantes du réseau ferroviaire avec une forte dominante de transport de proximité
- Type 3 :** 244 moyennes et petites gares à dominante grandes lignes, touristique, régional ou local / 690 Millions voyageurs  
« Les nœuds des réseaux régionaux »
- Type 4 :** 968 petites et très petites gares (TER et Transilien) / 249 Millions voyageurs  
« Les portes d'entrée du transport collectif »
- Type 5 :** 1717 haltes / 32 Millions voyageurs  
« Les points d'arrêts locaux »



## L'offre de services est structurée autour de 6 grandes familles et adaptée en fonction des typologie de gares :

### L'intermodalité et la gestion de flux

Le client arrive dans la « grande gare », centre de l'inter modalité et trouve les informations et les services nécessaires à la continuité de son voyage.

### La gestion de site

Le client entre dans une gare conforme aux obligations réglementaires, entretenue et sûre.

### Les espaces

Les espaces sont aménagés confortablement et permettent une circulation aisée des flux.

### L'accueil en gare

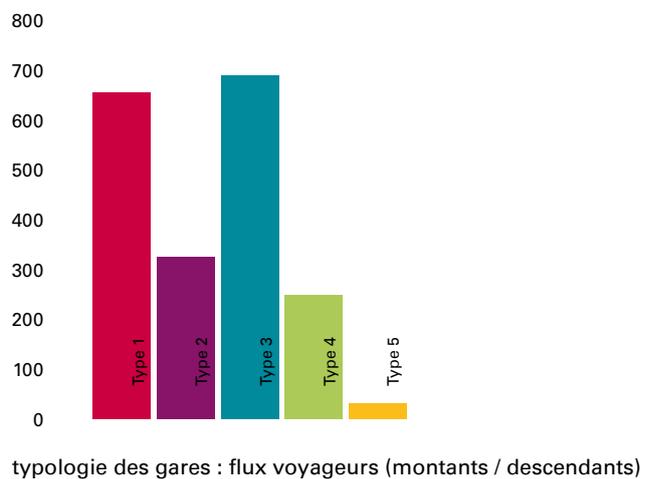
Le client est accueilli par des agents disponibles, courtois et impliqués, dans des espaces conçus à cet effet.

### L'information

L'information est déclinée sur l'ensemble du parcours du client et répond à ses besoins.

### Les services en gare

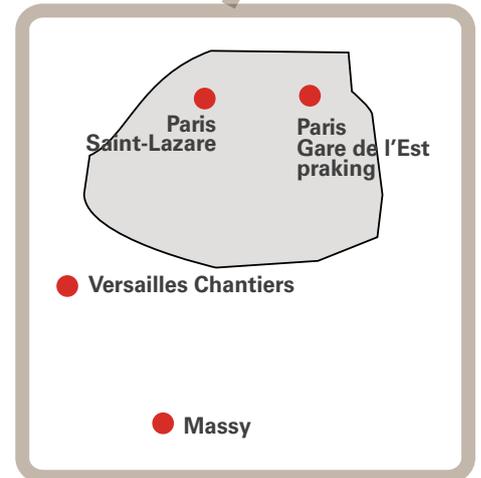
La gare est un lieu de vie où le client trouve des services en lien avec son voyage et/ou sa vie quotidienne.



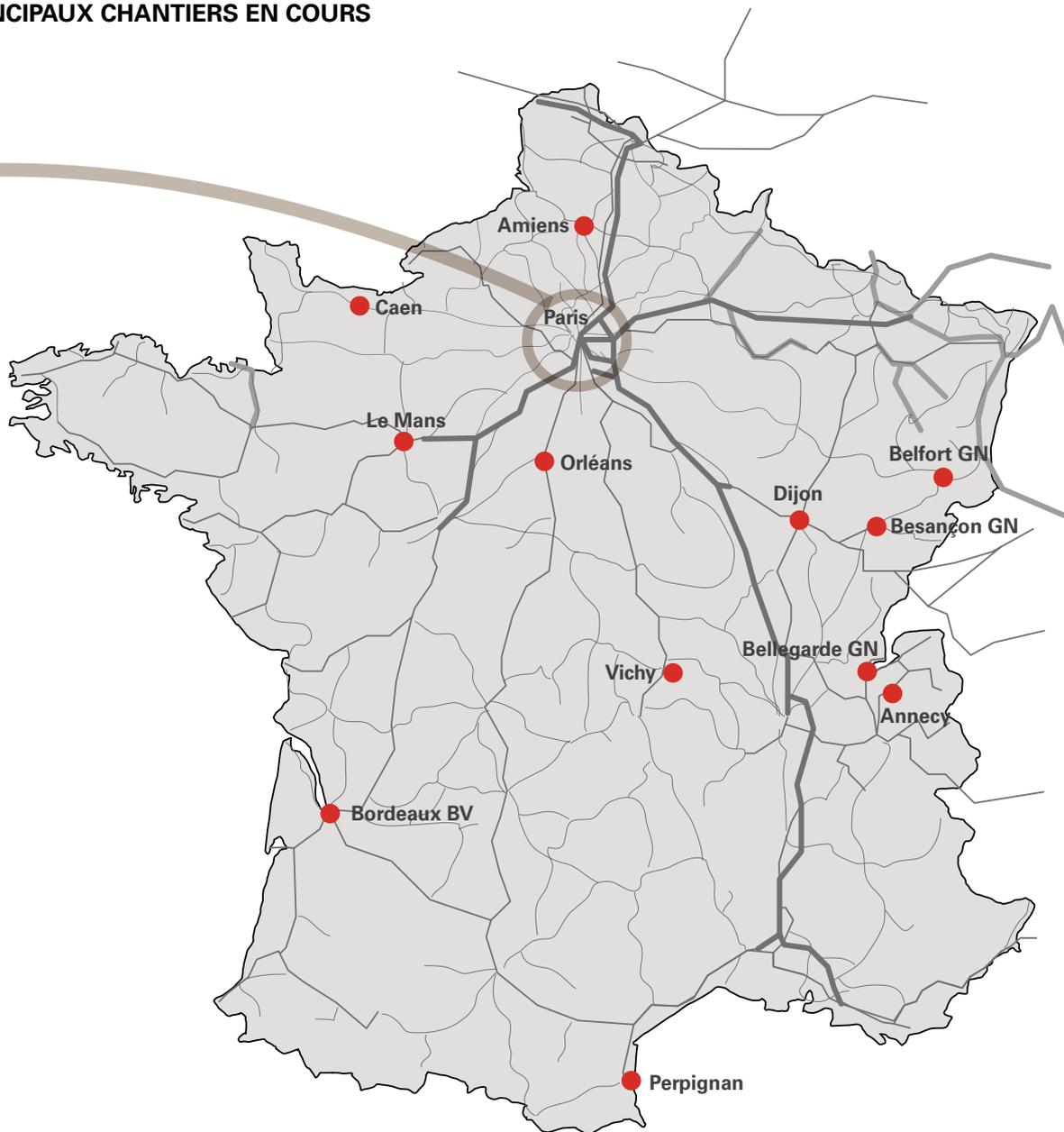
### ■ Les partenariats locaux

Les projets de développement et de réaménagement des gares se construisent avec les partenaires locaux, villes, agglomérations, départements et régions. Ils donnent lieu à des cofinancements qui permettent à chaque acteur d'imprimer sa marque sur les projets.

Ils permettent aux villes et opérateurs de transport (trains, métro, bus, tram, vélo, parking...) d'organiser l'intermodalité de façon cohérente. Enfin ils génèrent des opportunités de développement pour assembler au sein des quartiers de gare des logements, des commerces, des équipements publics...



2009 PRINCIPAUX CHANTIERS EN COURS



**Ces partenariats, tant dans la phase projet que dans la phase d'exploitation permettent de créer des synergies entre gare et territoires.**

### **L'agence solidaire**

Pour concilier solidarité et exigence de service, la SNCF met en œuvre des dispositifs de prise en charge des personnes démunies en s'appuyant sur des associations spécialisées. En tout, 32 grandes gares multimodales sont concernées par ces dispositifs et 55 associations travaillent en partenariat avec la SNCF. Toutes les actions de solidarité soutenues par la SNCF sont le fruit d'un partenariat avec les associations spécialisées et les pouvoirs publics ».

« Les phénomènes d'exclusion, et donc d'errance, touchent toute l'Europe et toutes les gares européennes. Devant ce constat, et face à la mobilité actuelle des personnes démunies, l'idée est venue à plusieurs réseaux ferroviaires de s'associer pour mieux agir.

La charte européenne pour le développement des missions sociales dans les gares, signée le 29 octobre à Rome, a pour premiers signataires : la SNCF, la FS (Ferrovie dello Stato), la SNCB (Société Nationale des Chemins de fer Belges) et les CFL (Chemins de Fer Luxembourgeois). Ces entreprises constituent un club qui permettra aux entreprises de mutualiser leurs moyens : partager des informations sur les flux, la formation des agents et les résultats des études qu'elles mènent ».



### **Un an d'études et deux ans de travaux, et Dijon Ville est devenue une gare du transport public :**

- sur le parvis, l'ensemble des transports en commun sont à présent regroupés et réorganisés pour donner plus d'espace et de confort aux modes doux et aux piétons, ainsi qu'aux taxis ;
- dans le bâtiment, les espaces de vente sont entièrement repensés et réorganisés pour offrir aux voyageurs un espace dédié à la vente des billets régionaux, départementaux et urbains, notamment combinés, et un deuxième espace dédié lui, à la vente des billets grandes lignes ;
- en complément de ces deux espaces, une galerie dite « galerie intermodale » offre aux voyageurs les informations sur tous les modes, un lieu d'attente nouveau et confortable ainsi qu'un accès simplifié à d'autres services tels que brasserie, loueurs de voitures, etc ;
- l'ensemble est accompagné d'une signalétique repensée et refaite pour une meilleure information des voyageurs et de capacités de stationnement de longue et courte durée complètement revues.

**À Dijon, la SNCF, après en avoir été le promoteur, est l'opérateur de ce service d'échange, dans toutes ses composantes, en collaboration avec EFFIA et Kéolis. »**





Strasbourg pôle d'échanges multimodal





IV.



*Une nouvelle organisation pour les gares*

## IV - Une nouvelle organisation pour les gares

### ■ Comment fonctionne l'agence gares multimodales ?

Avec l'agence gares multimodales, la SNCF met en place une organisation réactive et structurée pour accompagner le développement des gares voyageurs. L'agence sera en effet le principal interlocuteur des transporteurs et des partenaires institutionnels (l'Autorité de régulation - l'ARAF-, les collectivités territoriales, les autres acteurs de la mobilité...).

Au niveau national, l'agence compte 350 personnes, elle est assistée par 3 des filiales du groupe SNCF (AREP, A2C et Parvis). Elle s'appuie sur un Conseil d'orientation qui l'aide à définir sa politique de services et à lancer des projets innovants, en phase avec les attentes des voyageurs et des clients.

Au niveau régional, une agence territoriale porte la stratégie de l'agence en partenariat avec les acteurs locaux. Elle s'appuie sur des équipes opérationnelles et un réseau de chefs de gare.



Vichy : avant rénovation



Vichy : le bâtiment historique en cours de restauration

## ■ un modèle économique équitable et transparent

Les dépenses de fonctionnement et de développement de l'agence gares multimodales sont couvertes par 3 sources principales de revenus que sont :

- les redevances versées par les transporteurs en contrepartie de l'usage des gares et des services rendus ;
- les recettes procurées par les concessions commerciales, les parkings et la vente d'espaces publicitaires ;
- les revenus de la location de locaux dans les gares.

Comme partout en Europe, les redevances transporteurs représentent et continueront de représenter la source de financement principale des gares (plus des deux tiers). Les tarifs sont établis à partir des coûts complets de chaque gare rapportés au nombre de trains utilisant la gare et tiennent compte des caractéristiques du trafic.

Une péréquation à l'échelle locale permet d'assurer la cohérence de la desserte régionale et de garantir une offre de services homogène.

Les recettes procurées par les activités commerciales restent minoritaires dans le modèle économique des gares même si elles sont en constante évolution. Elles représentent entre 0% et 30% des recettes d'une gare, soit 10%

en moyenne pour l'ensemble des gares. Une péréquation nationale de ces recettes permet d'implanter des surfaces commerciales peu rentables dans des gares moyennes dans le cadre de contrats nationaux globalement équilibrés.

À travers son activité commerciale en gare, l'agence s'efforce de faire des gares des lieux de vie dans lesquels les voyageurs trouvent une palette de services utiles.

Au total, ce sont près de 13 000 agents SNCF qui œuvrent chaque jour en gare, soit un budget de fonctionnement de 700 millions d'euros par an. Les besoins d'investissements (maintien en conditions opérationnelles, mise en accessibilité, croissance des trafics, développement de l'intermodalité...) sont quant à eux estimés à près de 5 milliards d'euros d'ici 2020. En 2009, le budget d'investissement se montera à 350 millions d'euros dont 35% couverts par des subventions publiques locales ou nationales.

### **Le Chef de Gare**

Le Chef de Gare gère au quotidien l'ensemble des lieux.

Il est le garant du bon fonctionnement et de la sécurité de la gare et est l'interlocuteur de tous les transporteurs, des exploitants en gare, des élus locaux et de tous les partenaires.

Pour cela :

- Il est responsable du maintien en conditions opérationnelles de la gare ;
- il participe aux projets pour améliorer l'intermodalité ;
- il contrôle la qualité de la gare et des services qui y sont offerts ;
- Il est le manager des équipes opérationnelles de la gare.



Paris gare de l'Est



© SNCF / J. Castellanos, illustrateur

N. Bonvalet, F. Bonnefille, D. Boy de la Tour, J.J. d'Angelo, S. Demailly, J-M. Dugas, J.M. Fabbro, D. Giancatarina, P. Leveque, S. Lucas,  
Ch. Recoura, P. Romain, M. Urtado, M. Vigneau, photographes

© AREP

© Air-Images / Philippe Guignard

© Ville d'Angers / DR

© Secours Catholique - Caristas France / DR



