

Gares
EN MOUVEMENT



L'activité GARE à la SNCF
par
Pascal LUPO
Directeur des Gares et de l'Escale

Voyages France Europe
Direction des Gares et de l'Escale – Février 2005

SNCF

3000 gares ferroviaires dont :

- 15 très grandes gares
 - 20 gares d'importance régionale
 - 130 gares moyennes
 - 390 gares Ile-de-France
- et environ 2500 gares régionales et points d'arrêt



un trafic voyageurs composé de:

- 325 millions de voyageurs par an (dont 90 pour le TGV) sur le réseau principal
- 2 millions de voyageurs par jour en Ile-de-France
- 20 à 30% de non voyageurs dans les grandes gares

Les grandes étapes depuis sa création:

- Début 2000: création de la Direction des gares, affectataire de 45 gares
- Avril 2003: intégration de la Direction des gares dans la branche Voyages France Europe
- Début 2004: le périmètre de compétence de la Direction des gares est élargi à 165 gares
- Avril 2004: intégrations des Agences de Conduite d'Opérations Gare dans la Direction des gares
- Juillet 2004: la Direction des gares devient Direction des gares et de l'Escale

Affectataire du patrimoine immobilier des 165 principales gares en France (par bâtiments entiers)

Responsable de l'ensemble des moyens de production du service en gare (hors vente de billets)

2 missions qui se complètent:

- **Exploitation des gares**

Assurer la gestion des gares, de leurs espaces et de leurs équipements
Assurer le service aux transporteurs et aux clients

- **Développement, maintenance & valorisation du patrimoine Gares**

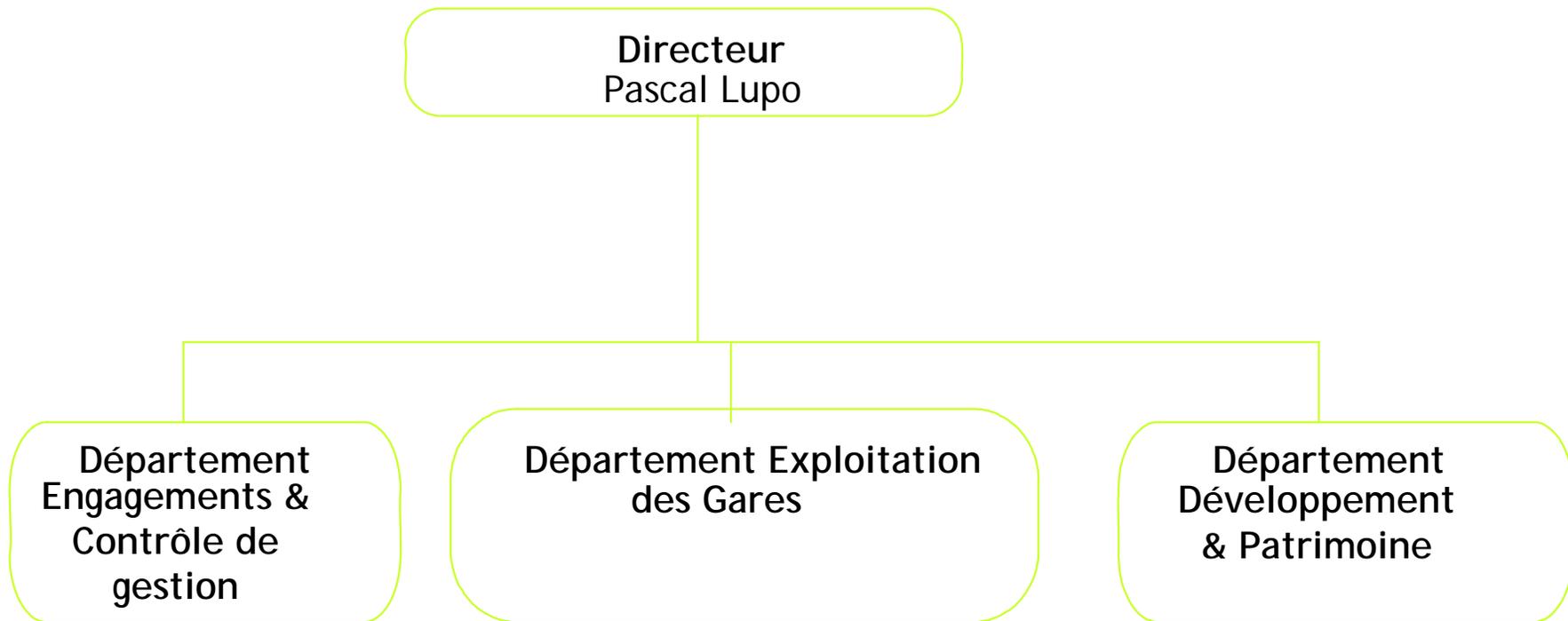
Définir la stratégie de développement patrimonial
Assurer le management des projets de développement et de valorisation
Assurer la gérance du patrimoine immobilier gares.

Notre organisation

Missions :

Exploiter les gares

Gérer & valoriser le patrimoine



Pour mettre en œuvre son ambition d'amélioration de la qualité des gares, la SNCF a engagé **un programme d'environ 100 M€**/ an (hors Ile de France).

Le financement de ce programme d'investissement se décompose ainsi:

- 70 M€ d'investissement en fonds propres
- 30 à 40 M€ d'investissements financés par des subventions ou partenariats.

Les principaux axes de ce programme d'investissement sont:

- le développement des gares parisiennes,
- le projet des gares du TGV Est Européen
- des projets de pôles d'échanges
- des projets transverses d'amélioration du confort et de la qualité des gares
- des projets de valorisation

La politique de service

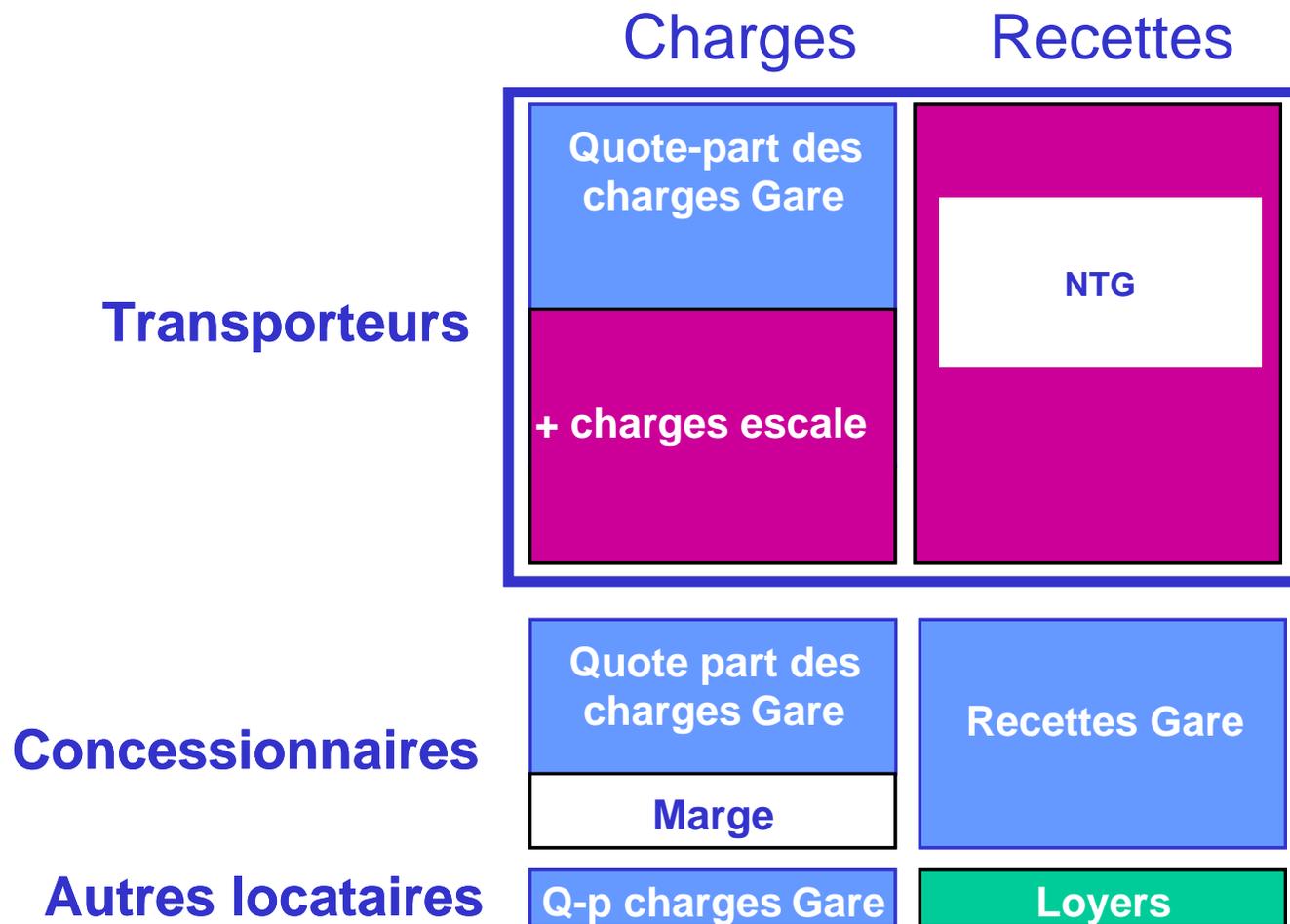
- Des gares propres, sûres et en fonctionnement
 - Développement d'un métier de gestionnaire de site dans les gares
 - nouveaux contrats de nettoyage et de maintenance
- Accueil, information et prise en charge du client
 - Mise en place d'un organisation en Escale
- Accessibilité, Confort et facilité d'usage
- Développement des services et commerces innovants
 - Location de DVD, Voiturier, WiFi...

➔ **L'aboutissement pour chaque gare : la certification "NF Service" via l'audit par un organisme indépendant l'AFNOR**



Les principes de la tarification dans les gares

en projet, applicable le 01/01/2006

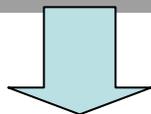


Le compte transporteurs

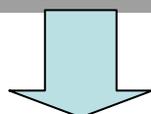
en projet, applicable le 01/01/2006

Prestations communes

- Mise à disposition et exploitation de l'infrastructure et des équipements
- Mise à disposition de 5 services de base (toilettes, consignes, chariots, accueil commun, salle d'attente commune)



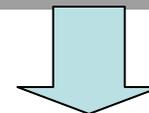
Tarifs au train
départ
par segment de
gares



Tarifs au siège
offert par segment
de gares et par
type de voyage

Prestations supplémentaires

- Accueil / embarquement
- Accueil dédié
- Assistance personnalisée (JVS, Groupe, ...)
- Mise à disposition d'espace prestation)
- Production train



Tarifs par prestation
(sur devis ou sur catalogue)

Le déploiement du commerce en gare représente aujourd'hui:

- 180.000 m² de commerces dans plus de 550 gares
- Plus de 920 M€ de CA des commerces en gares
- Plus de 70 M€ de redevances des concessions commerciales pour la SNCF
- 1200 boutiques gérées

	2003		2002
	Total toutes gares (K€)	Dont 165 gares	Total toutes gares (K€)
Concessions commerciales	71.462	64.510	66.499
Publicité	9.456	8.203	11.368
Parkings	11.584	11.440	9.570
Autres et refacturation de charges	9.382	8.991	7.598
Total	101.884	93.144	95.035

La politique de développement commercial

- **la diversification de l'offre et l'adéquation aux besoins d'un lieu de transport**

- **la diversification des enseignes et l'arrivée en gares d'enseignes à forte notoriété**

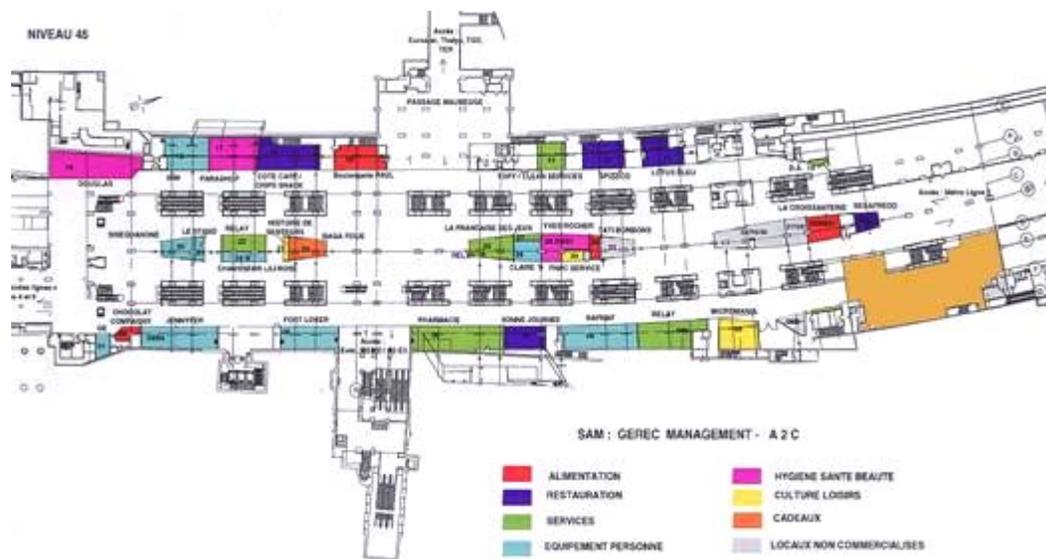
Des garanties : professionnalisme, service adapté à la clientèle des gares, garantie de qualité, image positive

Celio, Sephora, Boulangeries Paul, Casino, Virgin, Yattoo Partoo, La Redoute, Naf-Naf, Monoprix, 8 à 8...

- **le développement d'opérations en partenariat avec des investisseurs et opérateurs de centres commerciaux**

La SNCF a engagé plusieurs opérations de développement et de valorisation commerciale des gares avec des opérateurs apportant une participation au financement du développement des gares ainsi qu'un savoir-faire issu du commerce de ville et des centres commerciaux.

Un exemple de réalisation: les boutiques de la Gare du Nord



Ouvert depuis le 18 novembre 2002

Partenariat avec A2C (groupe SNCF) et ALTAREA

Investissement total : 17,5 M€

Surface de vente créée : 3500 m² (sur 15000m²)

40 boutiques, qui s'ajoutent aux 60 déjà existantes

CA : 30 M€



Société concessionnaire : 60% A2C -40% ALTAREA

Concession de 20 ans constitutive de droits réels

Redevance totale de 2,5 M€ dont 0,6 M€ de minimum garanti pour la SNCF

Intéressement progressif de la SNCF au-delà du seuil de 2,5 M€

Participation aux charges d'entretien

Constitution d'une direction de centre agissant sur l'ensemble des commerces de la gare (100 boutiques)



100
boutiques
21 cafés et restaurants
6 loueurs de voitures
Les boutiques de la Gare du Nord sont accessibles à tous les voyageurs.

