

**nextstation**  
PARIS 2007

**December 6&7 2007**  
2<sup>nd</sup> INTERNATIONAL CONFERENCE  
ON RAILWAY STATIONS



**Next Station**  
*2<sup>nd</sup> international conference  
on railway stations*



**nextstation**  
PARIS 2007

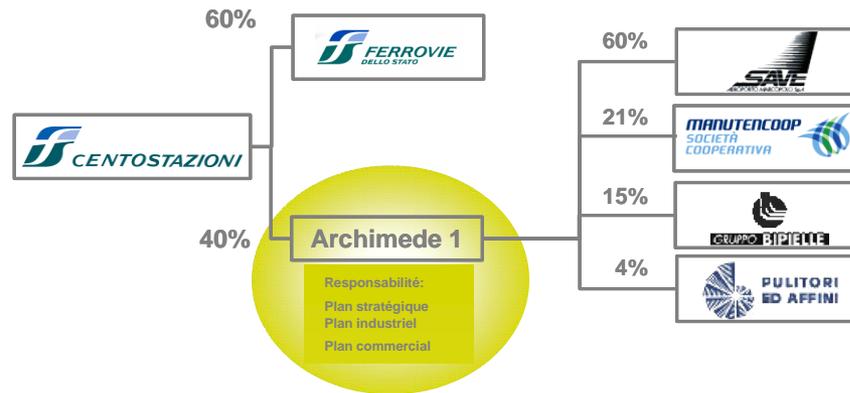
**December 6&7 2007**  
2<sup>nd</sup> INTERNATIONAL CONFERENCE  
ON RAILWAY STATIONS



Une gestion innovatrice du  
Facility aux immeubles de gares  
*Francesco Corea*



# Qui sommes nous



Entreprise du Groupe Ferrovie dello Stato, opérationnelle de l'Avril 2002 née du partenariat avec la société privée Archimede 1.

Les nombres :

- 103 Gares
- 500 millions de passagers l'an
- 500 mille mètres carrés dédiés aux services, au temps libre
- 160 Employés



# Mission

- Transformer les Gares de «Non lieu» à «Lieu» d'association sociale, d'échange et de commerce
- Les Gares comme :
  - Pole stratégique d'opportunité pour les procès de reclassement urbain et de récupération de la dégradation sociale et ambientale
  - Charnière entre parties urbaines et le territoire
  - Lieu de rencontre et centre des services pour la ville



# Vision

- Requalifier, valoriser et gérer 103 gares en Italie
- Développer les opportunités de business commercial
- Obtenir la « satisfaction du client »

Créer à travers la transformation des gares en qualifié lieu d'association en mesure d'assurer:

- Sûreté, propreté, facilité d'accès;
- Emploi agréable du loisir;
- Image de modernité;
- Buffets et shoppings qualifiés;
- Horaires d'ouverture élargis pour 365 gg;
- Manifestations et événements d'actualité



# Le Network

Cela de Centostazioni c'est un **network vaste et complexe**, pour:

1. **nombre des immeubles (103)**, appartenants à 15 Compartiments FS : initialement dans un état de entretien et de conservation plutôt critique ;
2. **dispersion territoriale** (nous sommes sur tout le territoire national – la gare plus au nord est Bolzano, la plus au sud est Catania, Sardegna compris);
3. **complexité d'organisation et d'administration;**
4. **nombre de demandes d'assistance:** de 10.000 /12.000 par an. Le montant des services c'est presque 30 millions d' euro chaque an.



# Un système complexe

On intervient en structures complexes avec l'exigence d'en respecter le caractère et régler le Service:



il faut travailler en interagissant avec les différentes réalités de référence dans les gares (Trenitalia, RFI, Polfer, partenaire commerciaux, locataires, voyageurs, habitués...)

Les aires ferroviaires sont insérées dans contexte urbain "exigeant":

Province, Commune, Assessorat aux Politiques Urbaines, Commerce, Mobilité, Politiques Sociale, Culture, Citoyenneté



# Notre idée de gestion des Facilities

## Passer de...

- Multiplicité de fournisseurs;
- Services aussi gérés avec propre personnel;
- Hétérogénéité de gestions sur compartiments différents;
- Activité et coûts "n'aménagés pas"; et/ou "aménageables"

## ...à

- Externalisation total des services;
- Modèle d'organisation unique, (gérant unique);
- Gestion unitaire et intégrée de plus services;

## Pour .....

- Plan ponctuel des activités et aménagement des coûts (canon..);
- Réduction progressive des privations dues aux pannes grâce à l'introduction de l'idée de prévention; Contrôle des niveaux de service et des temps d'intervention;
- Réduction, dans le temps, des coûts d'exercice (entretiens consommations, etc..)



# Le choix du Global Service

- Nécessité de concentrer les ressources de Centostazioni sur le vrai core business;
- Nécessité de gérer dans le sens de: requalifier et valoriser, entretenir, administrer;
- Nécessité d'uniformiser et élever les standards qualitatifs et la fiabilité des services rendus;
- Nécessité d'optimiser la gestion économique des services, aussi avec aménagement des coûts;

- Gestion des services aux immeubles et installations de gare en outsourcing
- Gestion des services aux immeubles et installations de gare de manière intégrée
- Gestion des services aux immeubles et installations de gare avec du focus sur le résultat et pas sur la performance

GLOBAL  
SERVICE



# La Gestion

## ■ L'organization:

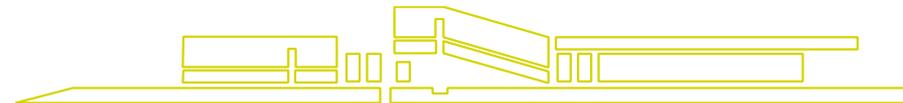
### Unité de Siège

- 2 Directions
- 3 Fonctions de Staff

### Territoire

- 6 Regroupements
- 23 Zones

- Système de Contrôle Intégré basé sur Système ERP SAP et Archibus
- Cahier technique de Compétition



# Contrat de Global Service

## Durée

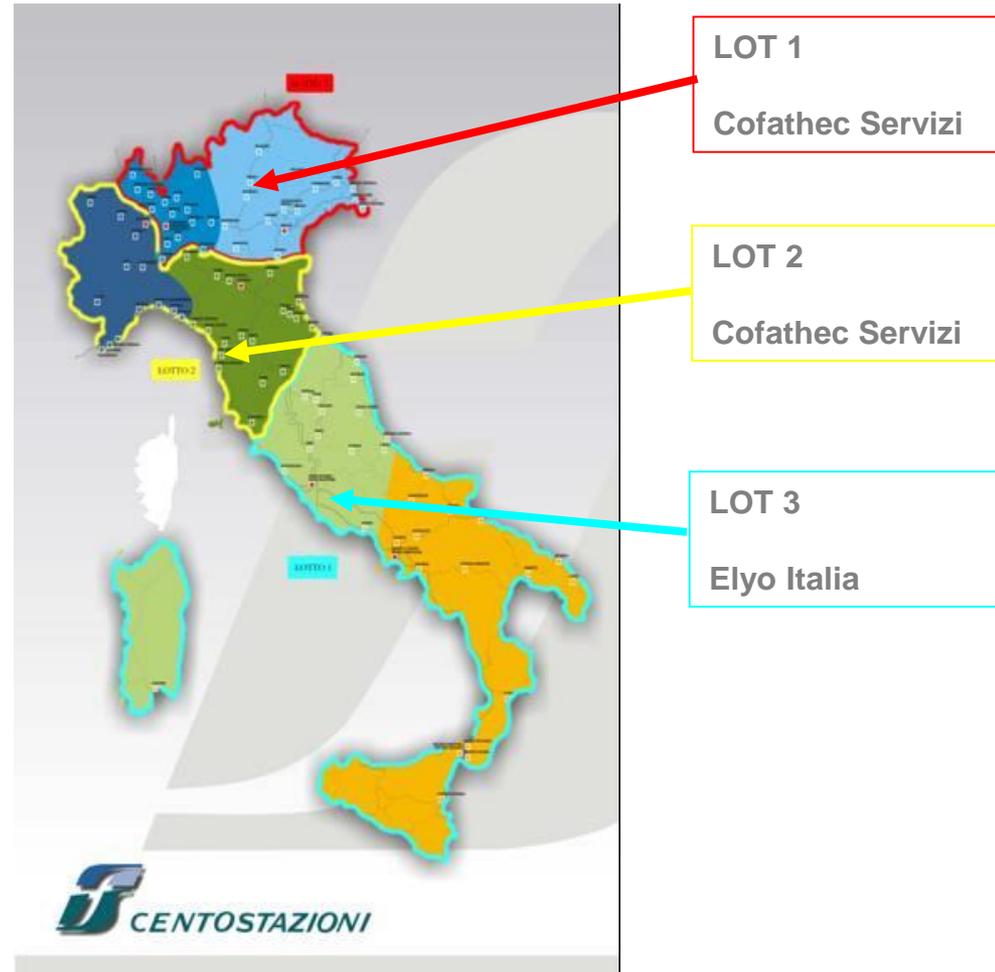
5 ans avec la possibilité de délai d'un an fin à un maximum de deux ans.

## Valeur économiques des Lots (5 ans)

Lot 1: € 51,034 Millions  
Lot 2: € 40,591 Millions  
Lot 3: € 39,356 Millions

## Services compris dans le contrat, (5 ans)

Propretés: € 59,505 millions  
Entretiens: € 43,159 millions  
Service énergie: € 14,263 millions  
Travailes: € 14,055 millions

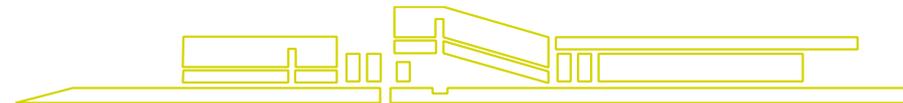


# Surveillance service

Pour la gestion du service différents instruments ont été développés qu'ils facilitent le traitement des quantités considérables de données, en fournissant la possibilité d'interpréter (ou prendre décisions sur) synthèse et agrégations des mêmes.

La surveillance est relative à:

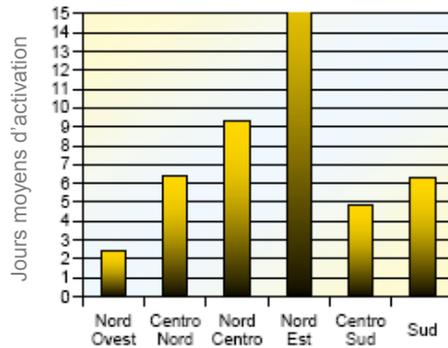
- Numéro de demandes d'intervention;
- Temps d'intervention (prises en charge, durée travaux);
- Nombre d'interventions sur le même objet;
- Arrêt des installations;
- Coûts;
- Niveaux de service (SLA) du provider avec la possibilité d'applications d'amendes éventuelles;
- Le niveau du service offert au client intérieur.



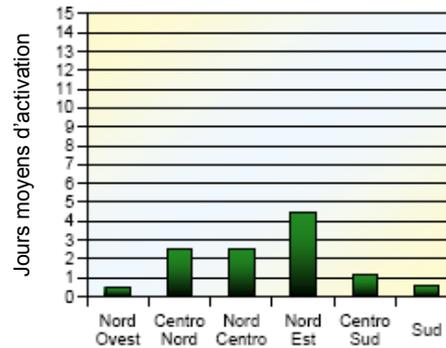
# Exemples. Résultats - Activation

Temps moyens d'activation depuis 1-6-2004

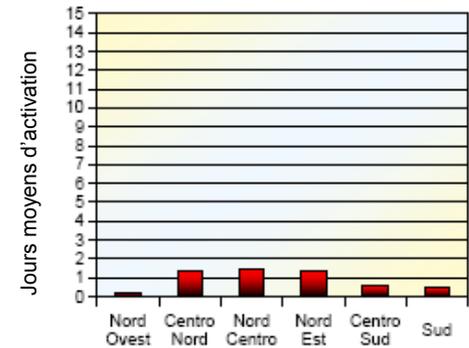
An 2004



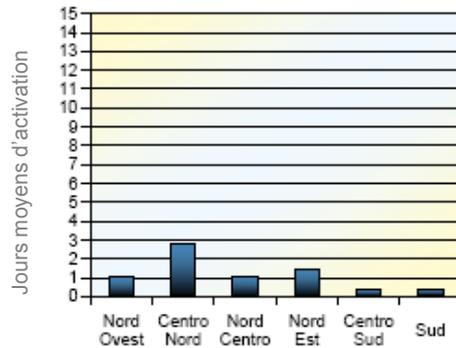
An 2005



An 2006



An 2007

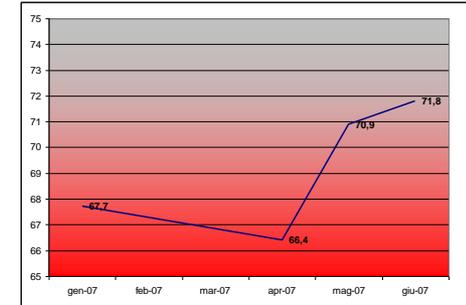
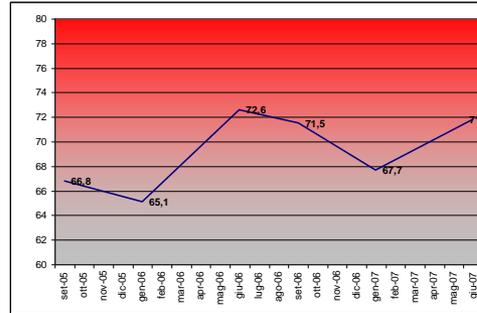


# Exemples. Résultats - Satisfaction du client (1)

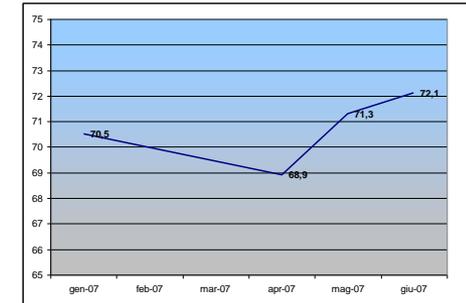
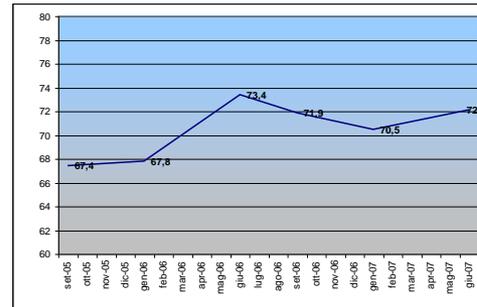
## Cours Historique

## Cours 2007

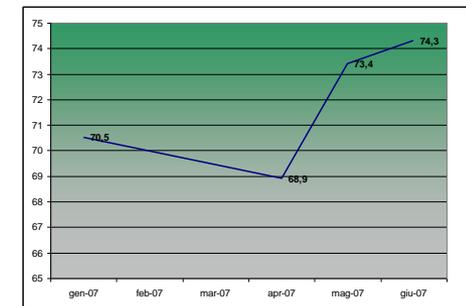
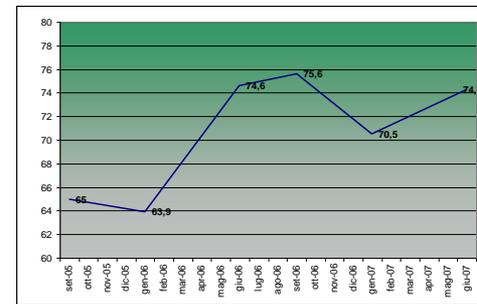
Entretien



Propreté



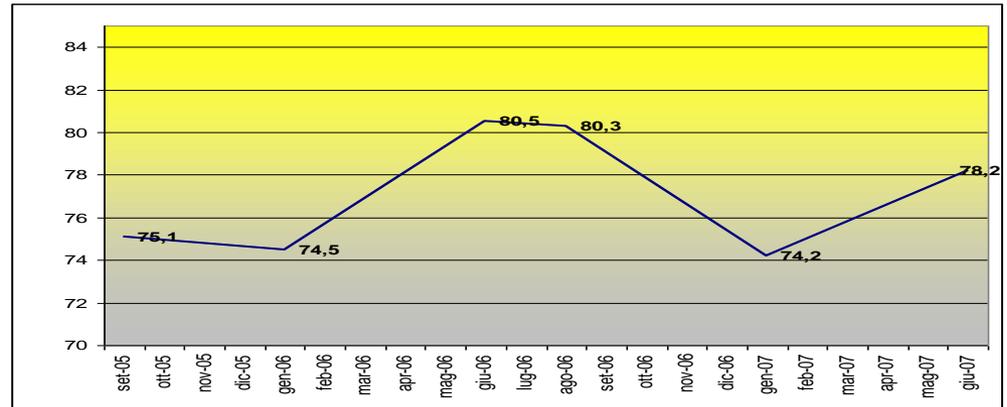
Confort



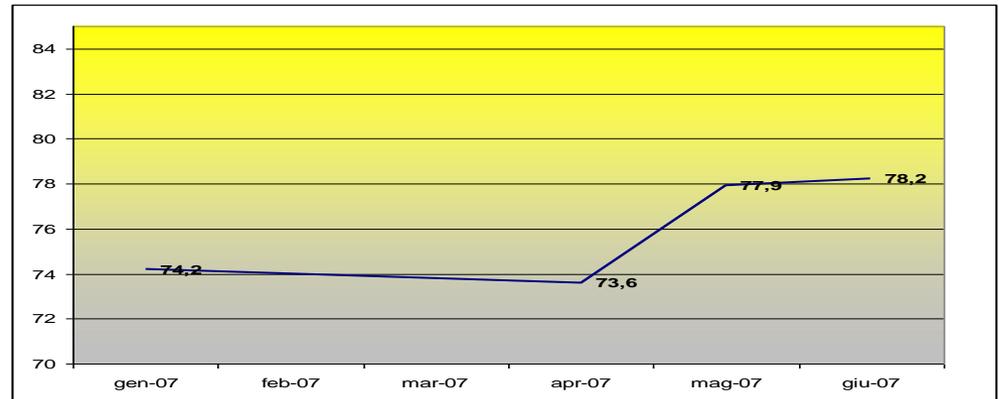
# Exemples. Résultats - Satisfaction du client (2)

Global

Cours historique



Cours 2007



# Nos facteurs "innovants"

- Déroulement d'une activité intense de "renseignement", précédent le commencement, vers les nouveaux gérants, pour réduire au moindre les temps d'entrée en gestion et les privations à l'usage;
- Start up des activités géré en collaboration étroite avec le gérant de Global Service, avec collaboration opérationnel.
- Gestion en partenariat avec franchissement du schéma traditionnel client/fournisseurs (communes objectives) aussi avec le but de développer le volume des services distribués;
- Encouragement à l'amélioration du "Décorum" et à la poursuite des objectifs: prévision de services en gestion d'entreprise, prix économiques en cas de requalifications des installations.
- Transparence totale des renseignements et définition de langages et instruments communs (formulaire identificateurs accès systèmes informatiques etc.) pour faciliter la communication.

