

IRC 2015

GARE DE MASSY TGV



GARE DE MASSY TGV

JEUDI 15 OCTOBRE 2015



SOMMAIRE (1/4)

RAPPEL DU CALENDRIER DES RENCONTRES EN 2015

01. POINT PARTICULIER A L'ORDRE DU JOUR : ADOPTION DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

02. LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2014

+01 LES FAITS MARQUANTS SNCF GARES & CONNEXIONS

01 Contexte du système ferroviaire

02 Evolutions du DRG

+02 LES FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU

03. LA GARE AUJOURD'HU

+01 DATES ET CHIFFRES CLES

01 Dates clés

02 Chiffres clés

+02 ETAT DES LIEUX ET CONFIGURATION DE LA GARE

01 Etat des lieux

02 Configuration de la gare

SOMMAIRE (2/4)

03. LA GARE AUJOURD'HUI (SUITE)

- + 03 EQUIPEMENTS ET SERVICES DE LA GARE POUR MIEUX SATISFAIRE NOS CLIENTS
- + 04 ACTIONS MENEES EN GARE
- + 05 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DE LA GARE
- + 06 PROPOSITION DE MODIFICATION DE LA PPI DEPUIS LE COMITE DES INVESTISSEMENTS DE MARS 2015
- + ZOOM SUR LE PROJET DE SCHÉMA DIRECTEUR DE LA GARE DE MASSY TGV

04. LA QUALITE DE SERVICE - LA SATISFACTION DU CLIENT AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

- + 01 RESULTATS DES BAROMETRES DE SATISFACTION DES CLIENTS
- + 02 **ECOUTE CLIENTS (PREMIER SEMESTRE 2015)**

SOMMAIRE (3/4)

05. HYPOTHESES TARIFAIRES

+01 HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF GARES & CONNEXIONS

- 01 Compte de résultat de la gare**
- 02 Chiffre d'affaires**
- 03 Charges d'exploitation**
- 04 Charges de capital**
- 05 La gare en synthèse**

+02 HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF RESEAU

- 01 Chiffre d'affaires et régularisation**
- 02 Charges d'exploitation**
- 03 Compte de résultat de la gare**

SOMMAIRE (4/4)

06. LA REDEVANCE

- + 01 PLAN DE TRANSPORT SNCF GARES & CONNEXIONS ET SNCF RESEAU
- + 02 EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF GARES & CONNEXIONS
- + 03 EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU
- + 04 EVOLUTION DE LA REDEVANCE TOTALE

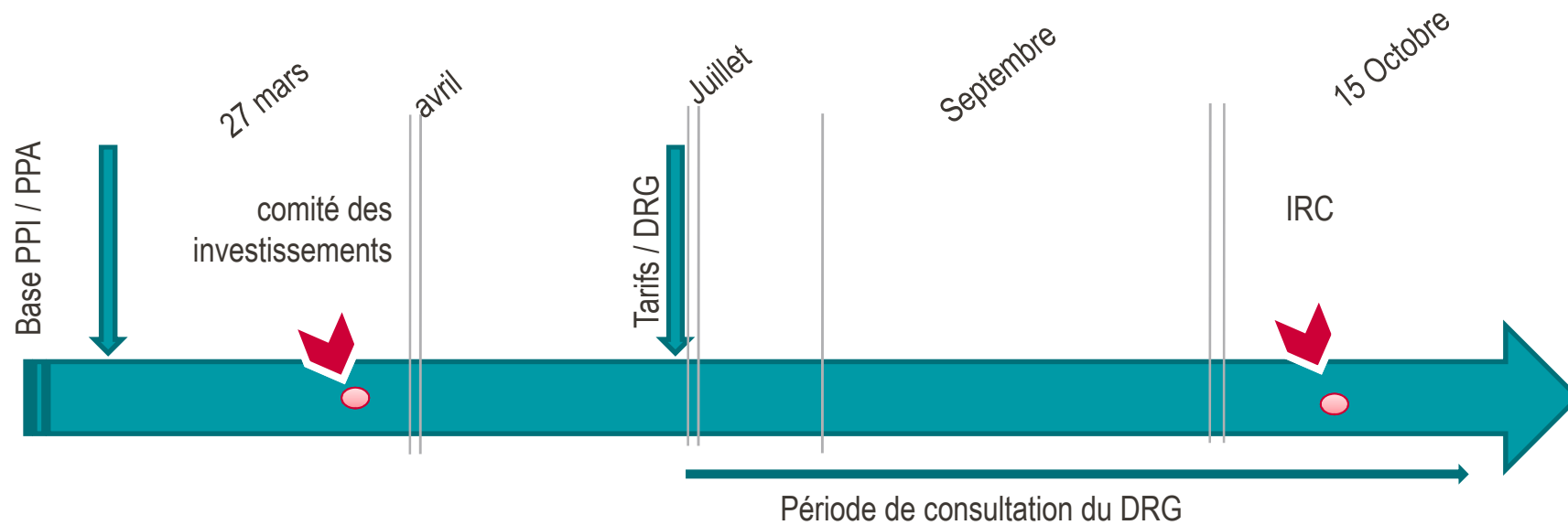
ANNEXES

- +01 ANNEXES SNCF GARES & CONNEXIONS
 - 01 Expérience client en gare**
 - 02 Digital**
 - 03 Annexes qualité de service**
 - 04 Annexe Finances : détail de la PPI**

RAPPEL DU CALENDRIER DES RENCONTRES EN 2015



RAPPEL DU CALENDRIER DES RENCONTRES EN 2015



01.

POINT PARTICULIER A L'ORDRE DU JOUR : ADOPTION DU REGLEMENT INTERIEUR



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

PROPOSITION D'UN NOUVEAU RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET ADOPTION

Le règlement intérieur de chaque IRC a été modifié pour prendre en compte :

- + l'ajout de l'article 10 concernant la publication du support et du procès-verbal,
- + la prolongation de la durée de la présidence à quatre ans à compter de 2012,
- + la modification du délai de production du procès verbal,
- + les éléments particuliers propres à certaines gares :
 - l'ajout de l'EF Thalys en tant que membre de droit pour Paris Gare du Nord,
 - la révision du périmètre de la gare pour les gares souterraines qui passent en segment b (concerne Paris Gare du Nord, Paris Lyon et Paris Austerlitz)

Ces modifications sont proposées aux membres de droit et doivent être acceptées par adoption de 50% des membres de droit présents.

02.

LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2014

+ 01 LES FAITS MARQUANTS SNCF GARES & CONNEXIONS

- 01 CONTEXTE DU SYSTÈME FERROVIAIRE
- 02 EVOLUTIONS DU DRG

+ 02 LES FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU



02.

LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2014

01. LES FAITS MARQUANTS SNCF GARES & CONNEXIONS

1) CONTEXTE DU SYSTÈME FERROVIAIRE

La réforme ferroviaire :

- + publication du principal décret d'application : n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et statut de SNCF Mobilités. Il précise notamment les rôles et responsabilités de Gares & Connexions.
- + création du Groupe Public Ferroviaire (GPF) à compter du 01/07/2015,
- + remise par le Gouvernement aux commissions permanentes du Parlement compétentes en matière ferroviaire d'un rapport relatif au positionnement de Gares & Connexions (échéance : été 2016),
- + publication du 1er avis conforme ARAF début 2015.

2) EVOLUTIONS DU DRG

Rémunération du capital :

- + baisse du Coût Moyen Pondéré du Capital (CMPC) suite à l'avis conforme de l'ARAF (sur toutes les régions pour 2016 et 2017 et uniquement les régions Ile de France et Pays de la Loire sur 2014 et 2015),
- + application d'un taux de 6,9% (9,2% précédemment) sur les actifs affectés à l'activité régulée ; G&C continue d'appliquer un taux de 9,2% sur le périmètre des activités non régulées.

Performance et productivité :

- + présentation des objectifs de productivité sous jacents à l'évolution des assiettes de charges,
- + présentation détaillée des politiques de qualité de service et de satisfaction client (indicateurs liés à la performance opérationnelle).

Segmentation des gares en application à la décision 2015-002 de l'ARAF : transfert de catégorie a en catégorie b de la partie souterraine des 3 gares parisiennes.

Transparence et opposabilité : mise à jour des annexes précisant la primauté des documents contractuels (annexes A2 et A3) et ajout d'éléments complémentaires (trafics et projets d'investissements) sur l'annexe A5 et ce, conformément à la demande de l'ARAF.

02.

LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2014

02. LES FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU

FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU (1/2)

Le cadre institutionnel :

- + changement de dénomination de Réseau Ferré de France vers SNCF Réseau,
- + création, au sein du Groupe Public Ferroviaire (GPF), du gestionnaire d'infrastructure unifié - SNCF Réseau à compter du 01/07/2015.

La mise en cause devant l'ARAF de la partie SNCF Réseau du DRG par le STIF et la Région Pays de la Loire

- + Deux décisions de règlement de différends (RDD) rendues par l'ARAF le 15 juillet 2015 remettant en cause certaines dispositions du DRG,
- + Un premier avis conforme défavorable de l'ARAF sur la partie SNCF Réseau du DRG 2016 rendu le 15 juillet également :
 - ⇒ Les dates de publication n'ont pas permis une prise en compte pour le DRG 2017 mis en consultation, ni la publication du DRG 2016 révisé. Les demandes de l'ARAF seront prises en compte, dans la mesure du possible, pour les versions publiées en décembre. Les points qui n'auront matériellement pas pu être traités, le seront à l'occasion des régularisations en N+1.

FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU (2/2)

Evolution dans le DRG 2017:

- + si les décisions de l'ARAF n'ont pas pu être prises formellement en compte, néanmoins, certaines orientations de l'ARAF ont été en partie anticipées dans les versions mises en ligne, en particulier en termes de transparence sur les données analytiques des comptes gares (nouvelles annexes du DRG 2017),
- + prise en compte des ajustements de segmentation demandés, notamment les 3 gares souterraines parisiennes intégrées au segment « b » d'Ile-de-France.
- + le mécanisme de régularisation a également évolué pour tenir compte des demandes de revoyure à la baisse du taux de rémunération du capital,
- + l'exercice 2017 intègre également de nouvelles mises en qualité de la base d'actifs, suite au travail conduit à la demande de l'ARAF sur la fiabilisation de données impactant la tarification. A ce titre, sur la hausse de 11,1 M€ de la RQ 2017 par rapport à la RQ 2016 publiée, 8,4 M€ relèvent de mises en qualité qui seront également réintégrées en régularisation sur la RQ 2014, 2015 et 2016 (en même temps que les demandes de l'ARAF). La hausse supplémentaire correspond à l'impact des investissements nouvellement mis en service en 2016.

03.

LA GARE AUJOURD'HUI

+ 01 DATES ET CHIFFRES CLES

- 01 DATES CLES
- 02 CHIFFRES CLES

+ 02 ETAT DES LIEUX ET CONFIGURATION DE LA GARE

- 01 ETAT DES LIEUX
- 02 CONFIGURATION DE LA GARE

+ 03 EQUIPEMENTS ET SERVICES DE LA GARE POUR MIEUX SATISFAIRE NOS CLIENTS

+ 04 ACTIONS MENEES EN GARE

+ 05 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DE LA GARE

+ 06 PROPOSITION DE MODIFICATION DE LA PPI DEPUIS LE COMITE DES INVESTISSEMENTS DE MARS 2015



03.

LA GARE AUJOURD'HUI

01. DATES ET CHIFFRES CLÉS

1) CHIFFRES CLÉS



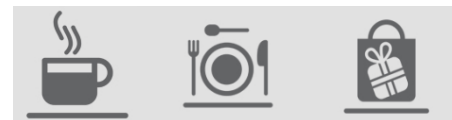
Nombre de Voyageurs (2014)

1,6 million



Nombre de m2 (source Immosis au 31/12/2014 – Périmètre G&C)

2 253 m2



Commerces

2 commerces en gare : Relay et Grignotin.



Equipements (2014)

2 ascenseurs, 2 escaliers mécaniques, 51 caméras, 37 écrans



Investissements (2015 à 2017)

3,1 M€ G&C



Offre de transport multimodal

Parkings, dépose-minute, dépose taxis, Gare RER, Gare routière, navettes TGV Air.

03.

LA GARE AUJOURD'HUI

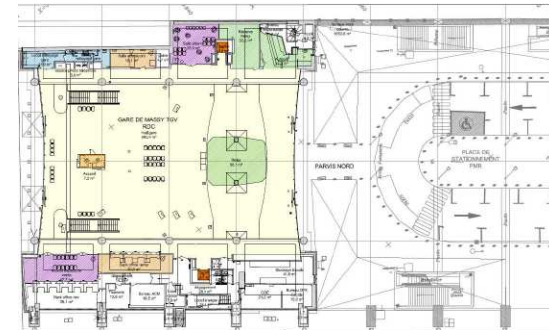
02. ETAT DES LIEUX ET CONFIGURATION DE LA GARE

1) ETAT DES LIEUX

UNE GARE MODERNE ET CONNECTÉE

La gare de Massy TGV, construite en 1991 - 1993, a été conçue à partir d'un concept architectural similaire à la gare de Chessy : un vaste hall largement vitré accueillant un premier étage en mezzanine périphérique et une passerelle enjambant le rez-de-chaussée. L'ensemble est abrité sous une structure entoilée. Le Hall est une salle des pas perdus qui donne accès aux quais par 2 ascenseurs. Ces quais sont également accessibles par 2 trémies d'escaliers situées sur le parvis côté dépose minute.

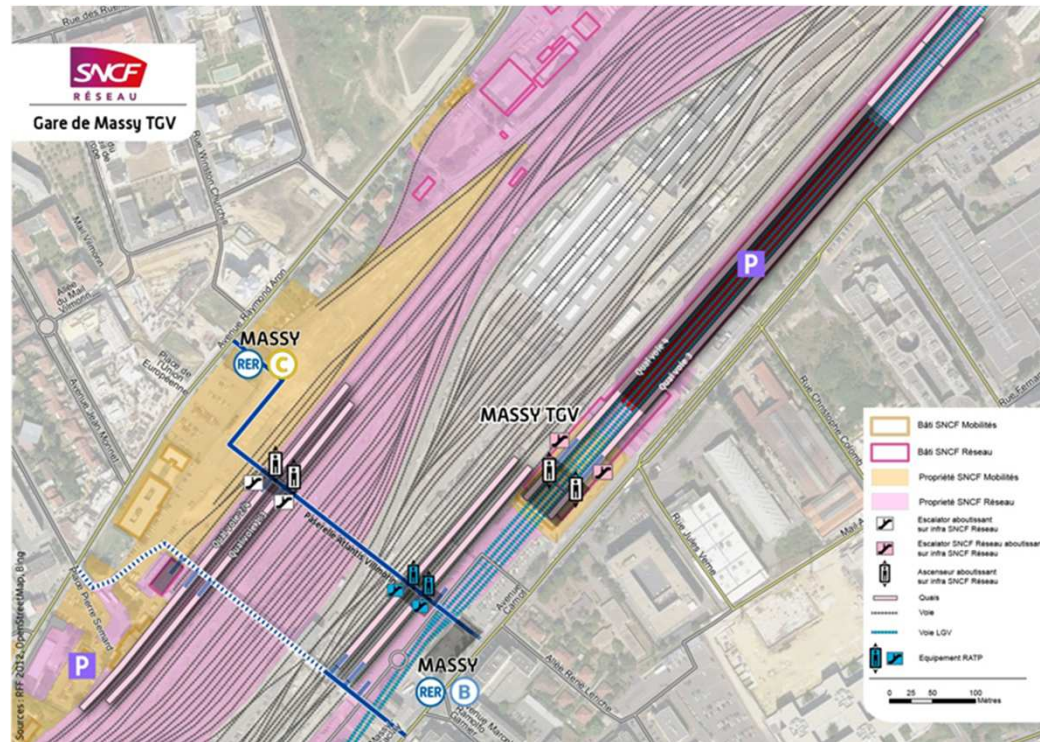
La gare jouxte la Gare de Massy-Palaiseau et une gare routière. Elle offre donc de nombreuses correspondances avec les réseaux urbains et régionaux.



2) CONFIGURATION DE LA GARE (1/2)

PLAN SNCF RÉSEAU

La gare de Massy TGV compte 5000 m² de surface de quais couverts.



2) CONFIGURATION DE LA GARE (2/2)

PRÉSENTATION DES OUVRAGES ET ÉQUIPEMENTS DE SNCF RÉSEAU

Nom quais	Nom voies	Longueur utile (m)	Hauteur	Accessibilité PMR	Ouvrage dénivelé (nature et nombre)	Nombres ascenseurs	Nombre escaliers mécaniques	Ouvrages de couverture (nature)
				Oui/ Non (date prévisible)				
Quai 3	3	501	Mi-haut	Oui (avec réserves et compléments de travaux à prévoir au titre du SDNA)	Couverture	(1 périmètre G&C)	1	Couverture
Quai 4	4	500	Mi-haut			(1 périmètre G&C)	1	

Il existe 4 catégories de hauteur de quais répertoriées en France :

- + Haut : quais d'Ile de France de 92 ou 115 cm par rapport au rail
- + Mi-haut : 55 cm, hauteur retenue pour l'accessibilité entre le quai et le matériel roulant pour réduire le plus possible la lacune – Norme européenne en vigueur
- + Bas : hauteur d'environ 38,5 cm
- + Très-bas : hauteur inférieure à 38,5 cm

03.

LA GARE AUJOURD'HUI

03. EQUIPEMENTS ET SERVICES DE LA GARE POUR MIEUX SATISFAIRE NOS CLIENTS

EQUIPEMENTS ET SERVICES DE LA GARE POUR MIEUX SATISFAIRE NOS CLIENTS (1/2)

- ✓ 4 élévateurs pour embarquement des personnes handicapées (2969 prises en charge en 2014 contre 2488 en 2013)

- ✓ 432 équipements suivis dans Suimagare

- ✓ 4 portes automatiques
- ✓ 2 escaliers mécaniques
- ✓ 2 ascenseurs

- ✓ 1 contrat de nettoyage anti tags
- ✓ 1 contrat avec la Surveillance Générale
- ✓ 1 contrat de maintenance pour l'entretien du bâtiment
- ✓ 3 contrats de maintenance pour les escaliers, portes auto et ascenseurs



- ✓ 1 gare routière
- ✓ 1 dépose minute
- ✓ 1 station taxi
- ✓ 2 Parkings dont 1 à proximité immédiate de la gare :
 - Massy TGV 752 places
 - P+R Vilmorin 400 places

- Des agents et des prestataires au service des clients :
- ✓ Accueil et Information
 - ✓ Prise en charge PMR
 - ✓ Objets trouvés
 - ✓ Propreté
 - ✓ Sureté

- ✓ 1 bulle information
- ✓ 1 bureau d'accueil
- ✓ 1 espace de vente
- ✓ 3 espaces d'attente : 1 salle pro de 12 places, 1 salon voyageurs de 24 places, 1 espace en mezzanine de 44 places

- ✓ 23 écrans d'information voyageurs
- ✓ 45 hauts-parleurs

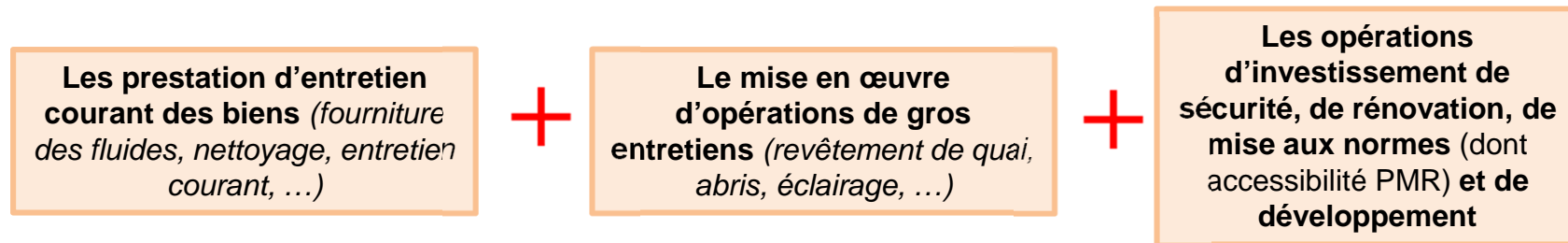
- ✓ 48 caméras vidéo (prochainement mises en service)

- ✓ 2 quais
- ✓ 1 hall d'accueil
- ✓ 6 commerces : 4 loueurs de voitures, 1 relay, 1 point de restauration

EQUIPEMENTS ET SERVICES DE LA GARE POUR MIEUX SATISFAIRE NOS CLIENTS (2/2)

SNCF RESEAU

La consistance de l'offre de service de SNCF Réseau repose sur la mise à disposition de ses biens en gare permettant l'accès aux trains depuis et vers la voie publique. Cela se traduit par :



Les prestations d'exploitation sont opérationnellement mises en œuvre par Gares & Connexions pour le compte de SNCF Réseau, via la convention de service en gare (CSG) – en application de l'art. 16-1 du décret du 7 mars 2003.

03.

LA GARE AUJOURD'HUI

04. LES ACTIONS MENEES EN GARE

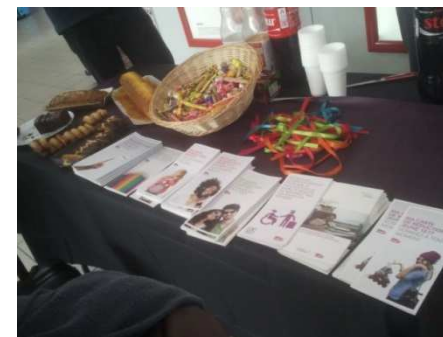
LES ACTIONS MENEES EN GARE PAR GARES & CONNEXIONS

LES ACTIONS MENEES EN GARE (1/9)

DES EQUIPES MOBILISEES - RENCONTRES CLIENTS MENSUELLES

Verbatims clients :

- + « Très bonne initiative, à refaire pour nous faire encore plus aimer la SNCF !! »
- + « Très bonne initiative, stand agréable et sympathique»
- + « Super initiative ! »
- + « Très bon accueil, belle initiative.»
- + « Bonjour, bon accueil mais il n'y a pas assez de sièges dans la gare et à l'extérieur (surtout quand il y a du retard, parfois 1h ! Et qu'il faut attendre....merci). »



GARE DE MASSY TGV

JEUDI 15 OCTOBRE 2015

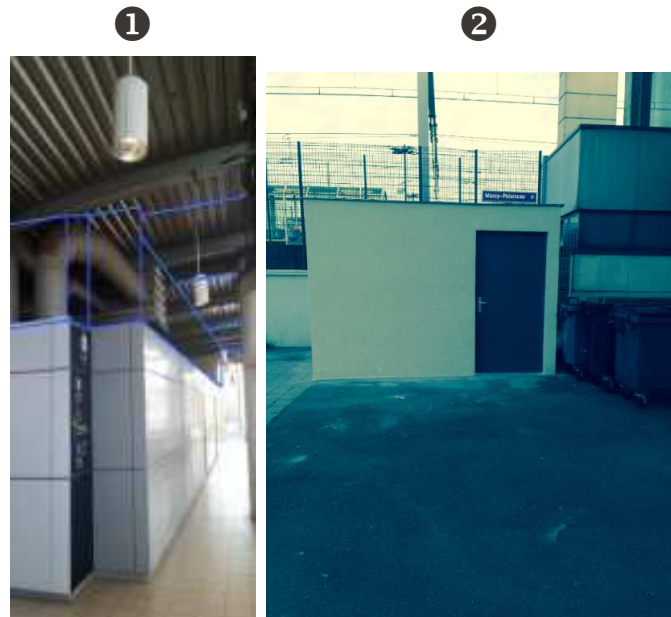
30



LES ACTIONS MENEES EN GARE (2/9)

PROPRETE / SURETE

- ① + Dispositif anti-pigeons : pose filets dans les zones de nidification et les zones de stationnement des pigeons - Réalisé au 1er trimestre 2015
 - ② + Création d'un local poubelles pour les commerces en gare (à droite de la gare côté Gare Routière) - Réalisé en juin 2015
 - ③ + De nouvelles tenues pour les agents de nettoyage, afin de rendre le service plus visible, plus qualitatif, avec une identification facilitée.
- + Programme de Vidéosurveillance : Mise en conformité avec la loi de lutte contre le terrorisme, 48 caméras posées qui seront prochainement mises en service



LES ACTIONS MENEES EN GARE (3/9)

DES INNOVATIONS POUR REpondre AUX BESOINS DE NOS CLIENTS ET LES DEVANCER

Wifi à très haut débit, gratuit et illimité :

- + équipement à Massy TGV en service depuis le 18 mars 2015 et déploiement de la signalétique au dernier trimestre 2015 (pour donner de la visibilité à nos clients sur le service proposé),
- + 100 gares d'île de France seront équipées en 2016.



Lancement de Gares-SNCF.com : Lancement en avril 2015 du nouveau site qui fusionne les sites gares-connexions.com, gares-en-mouvement.com et gares en direct – Massy a sa page dédiée, comme sur Facebook désormais (en moyenne 450 personnes touchées à chaque post et 70 likes par post)



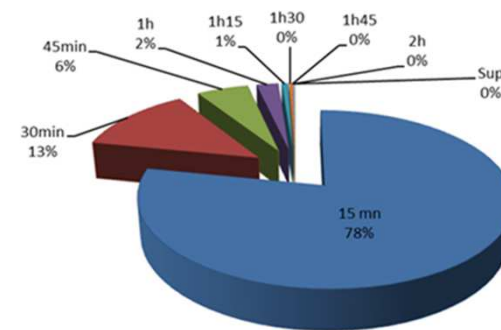
LES ACTIONS MENEES EN GARE (4/9)

DEPLACEMENTS / INTERMODALITE
MISE EN SERVICE DE LA DÉPOSE MINUTE ET DU PÉAGE

- + un investissement de 280 KE, travaux réalisés de mi octobre à mi décembre 2014
- + pose du péage mi-juin 2015
- + fréquentation moyenne de 620 véhicules par jour
- + accompagnement nécessaire depuis l'installation d'un feu tricolore à la sortie de la dépose minute engendrant ainsi de gros embouteillages et obstruant l'entrée et la sortie du parking EFFIA TGV. Proposition à la voirie de retirer ce feu.



Fréquentation des tranches horaire - juil.-15



LES ACTIONS MENEES EN GARE (5/9)

EQUIPEMENTS...

...D'ACCES AUX QUAIS
RIDEAUX ELECTRIQUES

Remplacement des rideaux électriques
d'accès aux voies 3 & 4 au 1er trimestre
2015



GARE DE MASSY TGV

JEUDI 15 OCTOBRE 2015

...DE LA SALLE D'ATTENTE PRO
6 ASSISES SUPPLEMENTAIRES

Posées début septembre 2015 – réutilisation
d'assises en stock



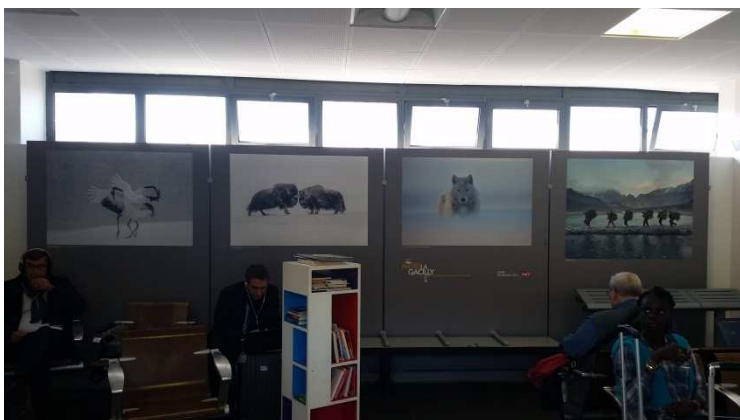
34

LES ACTIONS MENEES EN GARE (6/9)

CONFORT
PROJET ATTENTE MASSY TGV

Remise en peinture en juillet 2015

Installation d'une exposition photo « La Gacilly »



GARE DE MASSY TGV

JEUDI 15 OCTOBRE 2015

DES ANIMATIONS MUSICALES

+ Fête de la musique avec les élèves du Conservatoire de Massy,

+ Concert Live Massy tous les mois de juillet à septembre.

Le Parisien

PAGE(S) : 2
SURFACE : 27 %
PERIODICITE : Quotidien
1 août 2015 - N°22051 - Edition Essonne

MASSY De jeunes artistes au piano... de la gare TGV

C'EST LE PREMIER concert auquel assistent Elvís. Et sûrement pas le dernier. Plus tard, cet enfant de 5 ans se verra offrir peut-être que sa grand-mère a choisi de l'emmener pour l'occasion dans un lieu insolite : la gare TGV de Massy.

Pour ce mini-événement, Elvís a mis une casquette américaine. Ça tombe bien, l'arrivée du jour, Devon Graves, est originaire du Tennessee. Avec ses botas de cowboy, l'artiste sélectionné par la SNCF a inauguré hier, à la gare de Massy, une session de concerts mensuels par de jeunes talents. Un jeune musicien se produira ainsi chaque dernier vendredi du mois à cet endroit.

« C'est une grande première, on espère pouvoir développer ce concept à l'avenir. Cela dépendra de vous, le public. En fonction de vos retours, on prolongera ou pas », explique au micro l'une des responsables du site essonnien. Elvís, lui, attend avec impatience que la belle Américaine commence son show.

« Il a fait plein d'activités pendant ses vacances aux Sabiers d'Ormeau (Vendée) et ce se prolonge à Massy, juste à côté de la maison », rigole Sylviane, sa grand-mère.

Les voyageurs en attente se laissent séduire
Après quelques notes au piano de Devon Graves (devongravesmusic.com), les voyageurs en attente, à l'étage inférieur, libèrent tous la file. Vallées à la main, les plus curieux inspectent doucement les excellentes ailes de découverte l'autrefois fois pop de la chanteuse. « C'est super ! s'en-

thousiasment Mathieu et Nathalie, qui ont une demi-heure d'avance sur leur TGV. C'est divertissant. Ça déride un peu l'ambiance. » Le couple, originaire d'Epitaxy-sur-Orge, se laisse emporter par le voyage transatlantique proposé par l'artiste. Mais pas question pour eux d'aller jusqu'à Nashville, d'où est originaire Devon Graves. Johnny Cash autruche cette fois, Nathalie doit filer vers sa rame pour ne pas rater son train de 15 h 36 à destination de Rennes.

À côté, les écouteurs de lecteurs MP3 des voyageurs en transit ont été débranchés. « C'est un peu fort le son, non ? », demande un jeune garçon à son papa. « Non, non, c'est un concert », lui répond le trentenaire, tout content d'avoir occupé ses enfants quelques minutes à la gare sans avoir à courir derrière.

C.S.-B.

Massy TGV 🎉 festif
Publié par Loulou Pmp [?] · 26 juin · 🌐

Dimanche 21 juin, les élèves du Conservatoire de Massy sont venus célébrer la Fête de la Musique sur la mezzanine de la Gare de Massy TGV! Un grand bravo et un grand merci à eux !



35

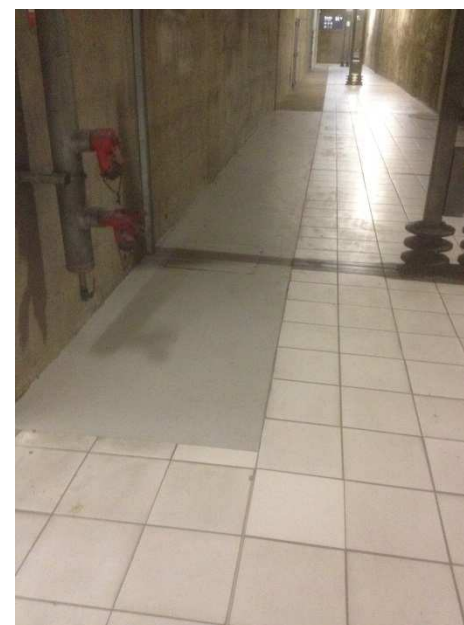


LES ACTIONS A VENIR EN GARE (7/9)

PROPRETE PLAN D'ACTION NETTETE DE LA GARE

- + Peinture et petits travaux amélioratifs
- + Rénovation des sols abimés dans le hall et sur les quais
- + Renforcement du dispositif anti-pigeons
- + Amélioration des systèmes de climatisation et chauffage des espaces d'attente
- + Échéance : fin 2015 et poursuite en 2016

Pose de filets anti-pigeons



Test de ragréage des quais

LES ACTIONS A VENIR EN GARE (8/9)

COMMERCES & SERVICES GARANTIE DES GARES

5 engagements autour desquels les clients pourront remonter en temps réels toute anomalie pendant leur passage en gare :

- + L'information
- + Les services en gare
- + Le confort
- + La propreté
- + La fluidité des déplacements en gare

A venir à l'automne 2015

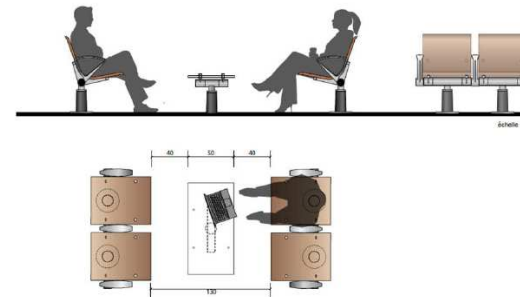
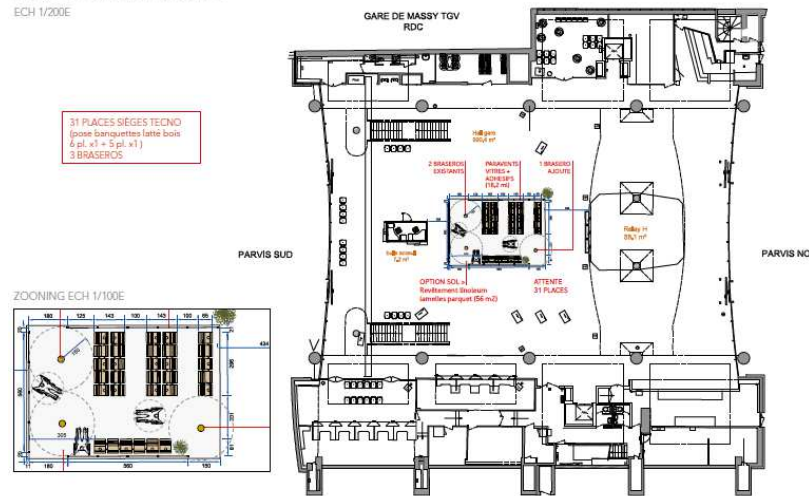


LES ACTIONS A VENIR EN GARE (9/9)

CONFORT PROJET ATTENTE MASSY TGV

Ajout de 10 places supplémentaires dans le hall et d'un « club 4 » sur un quai, fermeture par baies vitrées isolant du vent / bruit, ajout de braséros, végétalisation de l'espace
Objectif de réalisation fin 2015 / T1 2016

PLAN PROJETÉ Version 4
ECH 1/200E



03.

LA GARE AUJOURD'HUI

05. OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DE LA GARE

LES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DE LA GARE

1. MISE EN ACCESSIBILITÉ



GARE DU SCHÉMA DIRECTEUR NATIONAL ACCESSIBILITÉ
GARE ACCESSIBLE

TRAVAUX COMPLÉMENTAIRES A PREVOIR SUR PERIMETRE RESEAU D'ICI A 2018



2. SECURITE ERP ET INCENDIE



MISE EN CONFORMITE EN FÉVRIER 2015 SUITE INSPECTION GENERALE SECURITE INCENDIE

AVIS FAVORABLE



3. ENVIRONNEMENT



DIAGNOSTIC AMIANTE PRÉVU FIN 2015, NOUVEAU CONTRAT DECHET (1/1/16) , A VENIR



03.

LA GARE AUJOURD'HUI

06. PROPOSITION DE MODIFICATION DE LA PPI DEPUIS LE COMITE DES INVESTISSEMENTS DE MARS 2015

PROPOSITION DE MODIFICATION DE LA PPI DEPUIS LE COMITE DES INVESTISSEMENTS DE MARS 2015

GARES & CONNEXIONS

LES PRINCIPALES MODIFICATIONS SONT :

➤ 102k€ de dépenses associées à l'installation des bornes interactives, mise en service 2017

EN K€	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Impact	13,4	26,0	24,6	23,2	21,8	10,6

➤ décalage de 2016 à 2017 de l'enveloppe Régénération Sono, revue à hauteur de 239k€

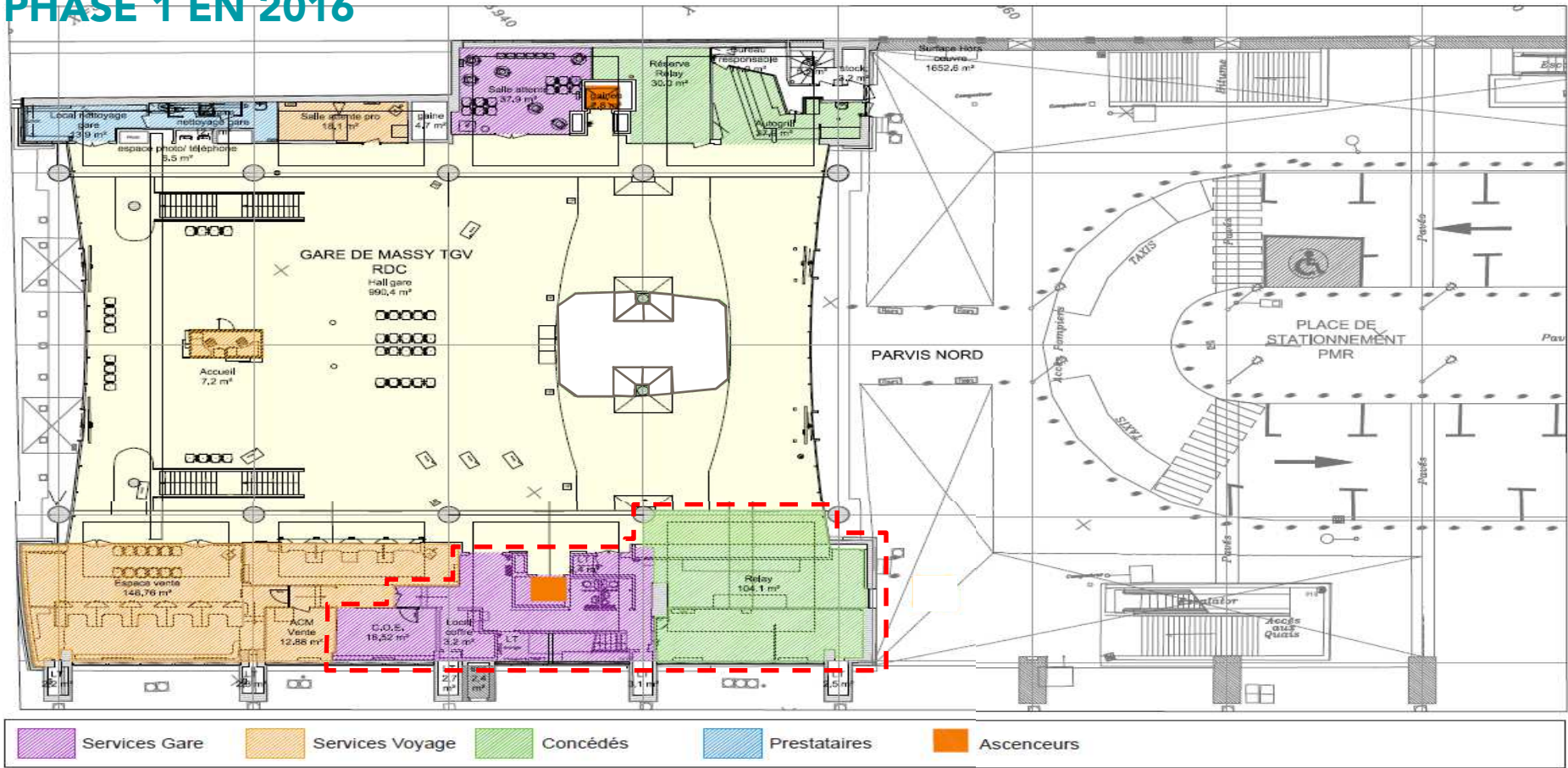
Impact TRP 2017 : passe de 58k€ à 15,9k€ soit une baisse de -42,1k€

ZOOM SUR LE PORJET DE SCHEMA DIRECTEUR DE LA GARE DE MASSY TGV

- Phase 1 en 2016 : création d'une coque Relay nécessitant des relogements des services internes.

- Evolutions envisagées à moyen / long terme

PHASE 1 EN 2016



MAI 2015



C | GARE DE MASSY

PROJET AMENAGEMENT PHASE 1 – PLAN DU NIVEAU RDC
AMENAGEMENTS MASSY TGV - SCHÉMA DIRECTEUR

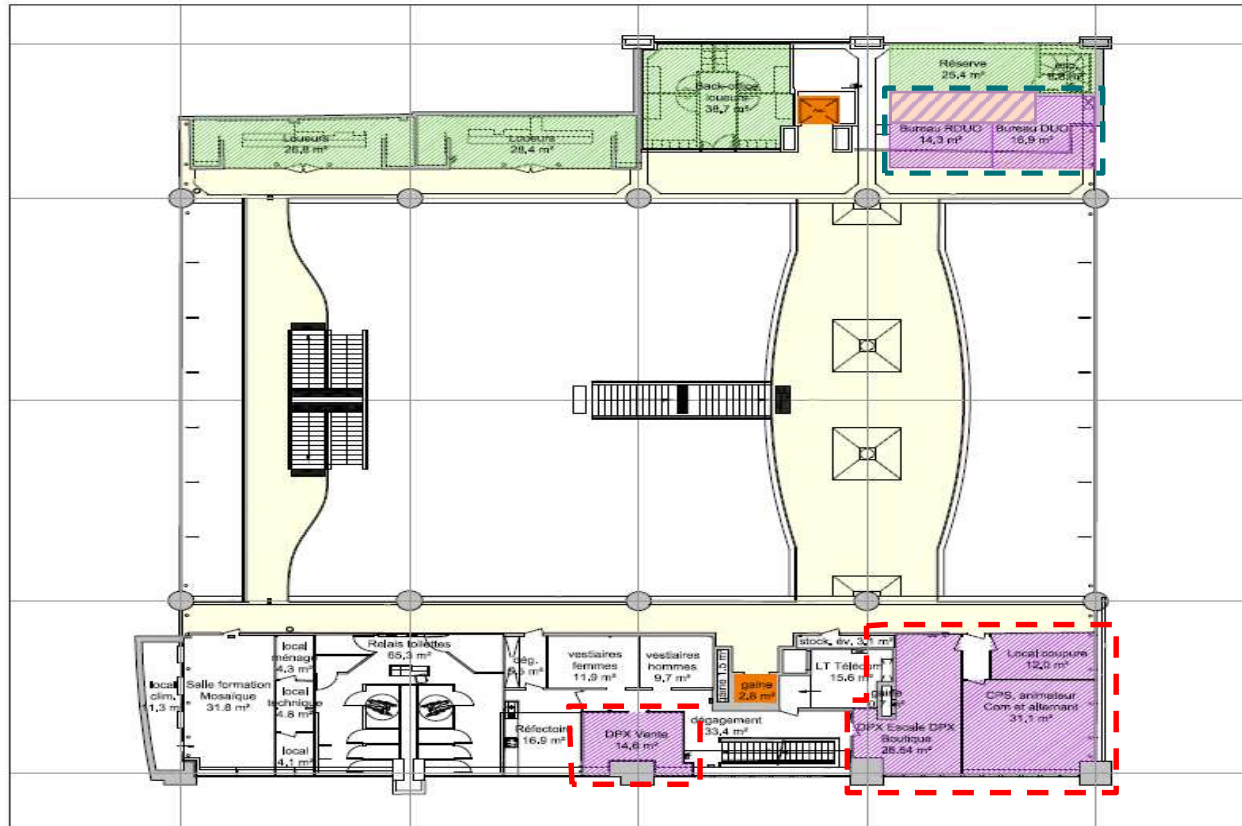
FAI

Echelle 1/200e

GARE DE MASSY TGV

JEUDI 15 OCTOBRE 2015





MAI 2015



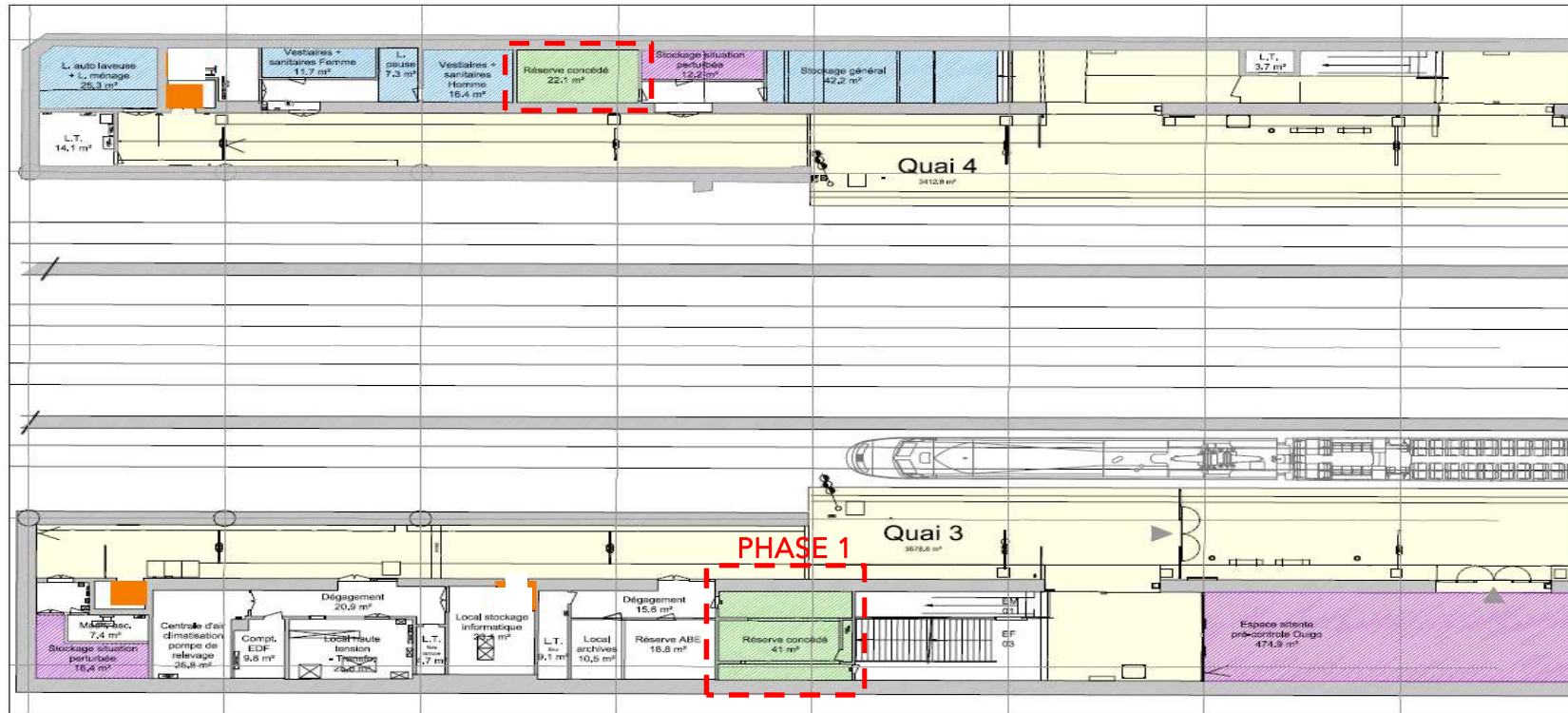
C | GARE DE MASSY

PROJET AMENAGEMENT PHASE 1 – PLAN DU NIVEAU R+1
AMÉNAGEMENTS MASSY TGV - SCHÉMA DIRECTEUR



Echelle 1/200e





MAI 2015



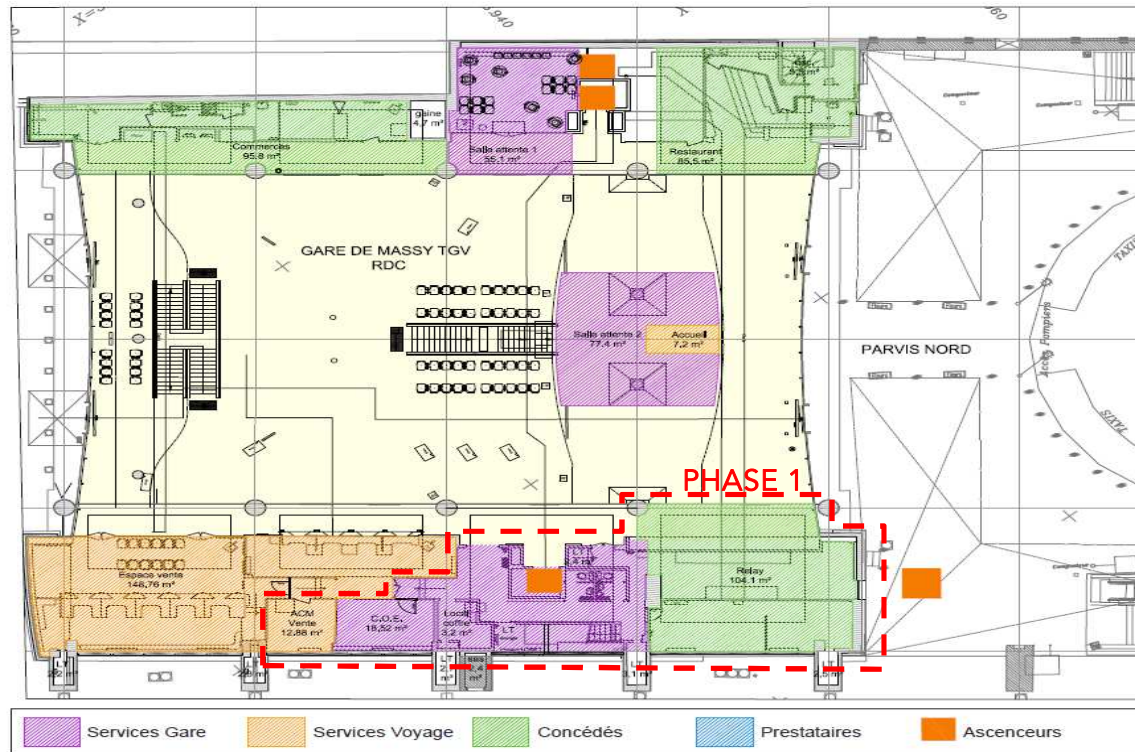
C | GARE DE MASSY

PROJET AMENAGEMENT PHASE 1 – PLAN DU NIVEAU S/SOL FAI
AMÉNAGEMENTS MASSY TGV - SCHÉMA DIRECTEUR

Echelle 1/200e



VISION MOYEN / LONG TERME DES EVOLUTIONS DE LA GARE



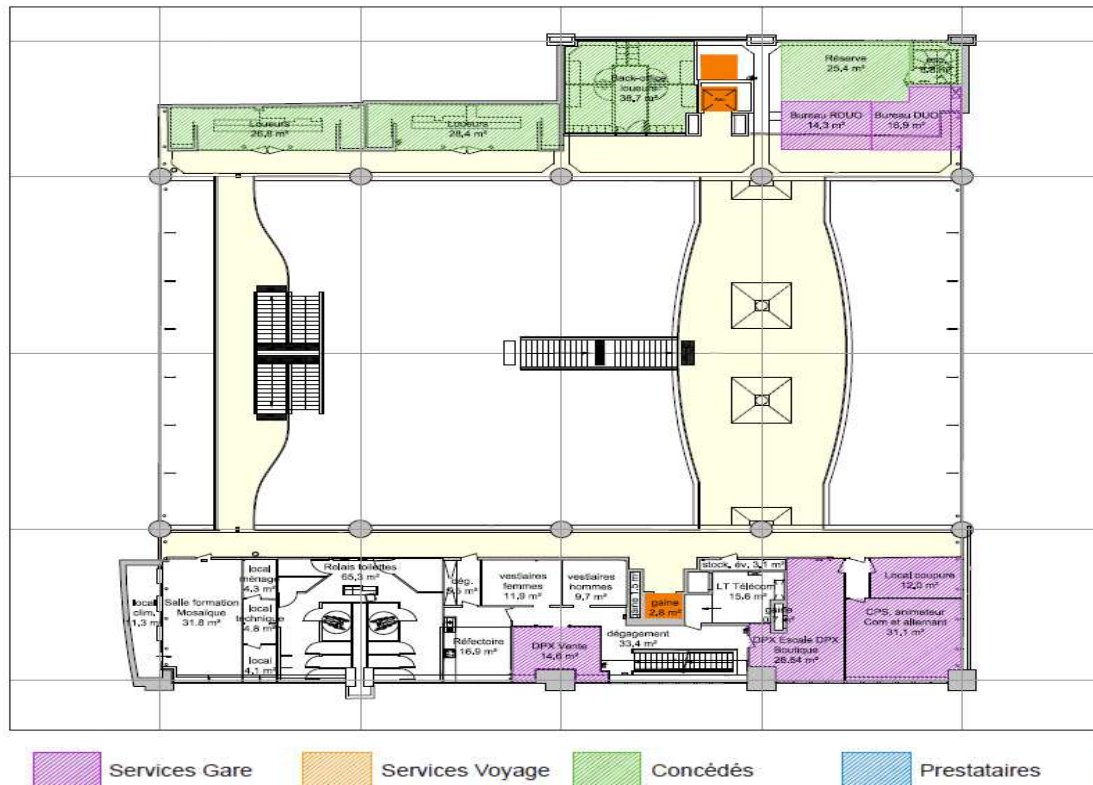
Circulations verticales :

- Ajout de deux monte-charges – ascenseur PMR de secours pour quai 3 et 4
- Mise en place d’un escalier dans l’axe du hall donnant accès à la mezzanine
- Déplacement des escaliers Sud pour dégager les façades intérieures

Rez-de-chaussée :

- Réorganisation de la salle d’attente
- Réaménagement coque restauration
- Avancée façade Ouest sur toute sa longueur
- Déplacement du vestiaire prestataire et tri sélectif vers le niveau quai
- Création d’une salle d’attente à la place du Relay et intégration de la bulle accueil dans cet espace (hypothèse de travail)

VISION MOYEN / LONG TERME DES EVOLUTIONS DE LA GARE



R+1 :

- Création d'une passerelle
- Création de 2 bureaux Escal
- Création d'un local coupure
- Création d'un open space de 4 postes de travail pour l'UO escal.

PROPOSITION DE MODIFICATION DE LA PPI DEPUIS LE COMITE DES INVESTISSEMENTS DE MARS 2015

SNCF RESEAU

SCHÉMA DIRECTEUR NATIONAL D'ACCESSIBILITÉ ILE DE FRANCE :

SNCF RÉSEAU

- Suite à l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées, le Ministre a demandé par courrier du 1^{er} juin 2015 au groupe ferroviaire d'élaborer le SDNA – Ad'AP des services ferroviaires nationaux pour le compte de l'Etat, et a demandé le respect du délai d'un an fixé par l'ordonnance.
- Le SDNA sera transmis au Ministre le 27 septembre 2015 après passage en CA SNCF Réseau et SNCF Mobilités le 24 septembre 2015
- Le Ministre disposera d'un délai de 6 mois pour instruction et signature
- Le SDNA - AD'AP concerne en Ile-de-France les 9 gares du segment A

Sur le périmètre SNCF Réseau et pour Massy

- En l'absence d'études préliminaires exhaustives, un programme de mise en accessibilité (mise aux normes des hauteurs de quais et de l'éclairage, aménagement liés au matériel Transilien – SDA IdF, aménagement complémentaires divers,...) a été esquissé à partir des différentes sources incomplètes disponibles, pour un montant total de 110 M€ en Ile-de-France, dont une part importante du financement reste à mobiliser
- Pour la gare de Massy TGV, a notamment été pris en compte le diagnostic commandité par G&C à l'APAVE. Le montant estimé s'élève à 1M€, avec une mise en service envisagée en 2018.

RÉCAPITULATIF DES PROJETS SNCF RÉSEAU

Opérations de Gros Entretien (pour information)	Objet	Mise en service	Total en k€		Commentaires
			Total	Part SNCF Réseau	
> 150 k€					Pas d'opération de gros entretien > 150 k€

Type investissement	Objet de l'investissement	Mise en service	Total en k€		Commentaires	Impact compte gare							Durée d'amortissement	Commentaires	
			Total	Part SNCF Réseau		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021			
Mise aux normes	SDNA	2018	1 000	À définir	Provisions suite à diagnostic APAVE										
Rénovation															
Développement															

04.

LA QUALITE DE SERVICE

LA SATISFACTION DU CLIENT AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS



+ 01 RESULTATS DU BAROMETRE DE SATISFACTION DES CLIENTS

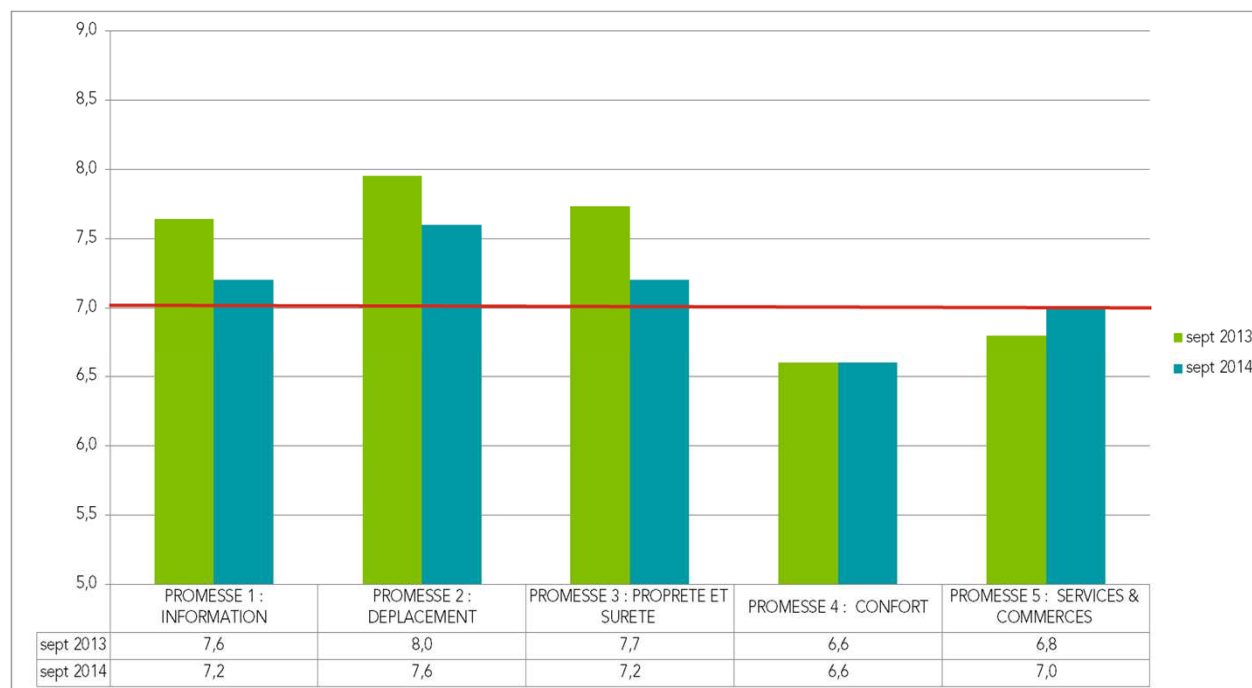
+ 02 ECOUTE CLIENT (PREMIER SEMESTRE 2015)

04.

LA QUALITE DE SERVICE

01. RESULTATS DU BAROMETRE DE SATISFACTION DES CLIENTS

RESULTATS DU BAROMETRE DE SATISFACTION DES CLIENTS



La satisfaction minimale est atteinte pour 4 promesses /5.

Les Services & Commerces progressent de 0,2 point pour atteindre 7/10 (WIFI).

A noter :

- + une baisse sur 3 promesses : Information, déplacement, propreté,
- + le confort de l'attente 6,6 reste stable. Il constitue notre priorité pour la fin d'année 2015 et l'année 2016.

04.

LA QUALITE DE SERVICE

02. ECOUTE CLIENT (PREMIER SEMESTRE 2015)

ECOUTE CLIENT (PREMIER SEMESTRE 2015)

Résultats issus des 20 retours clients portés sur le cahier de réclamation de la gare, les avis déposés sur les bornes J'aime, le site lagareetmoi.com et twitter.

piano
salle d'attente trop petite
tarif toilettes
gare froide
trop de pigeons

05.

HYPOTHESES TARIFAIRES

+ 01 HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF GARES & CONNEXIONS

- 01 COMPTE DE RESULTAT DE LA GARE
- 02 CHIFFRE D'AFFAIRES
- 03 CHARGES D'EXPLOITATION
- 04 CHARGES DE CAPITAL
- 05 LA GARE EN SYNTHESE

+ 02 HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF RESEAU

- 01 CHIFFRE D'AFFAIRES ET RÉGULARISATION
- 02 CHARGES D'EXPLOITATION
- 03 COMPTE DE RÉSULTAT DE LA GARE



05.

HYPOTHESES TARIFAIRES

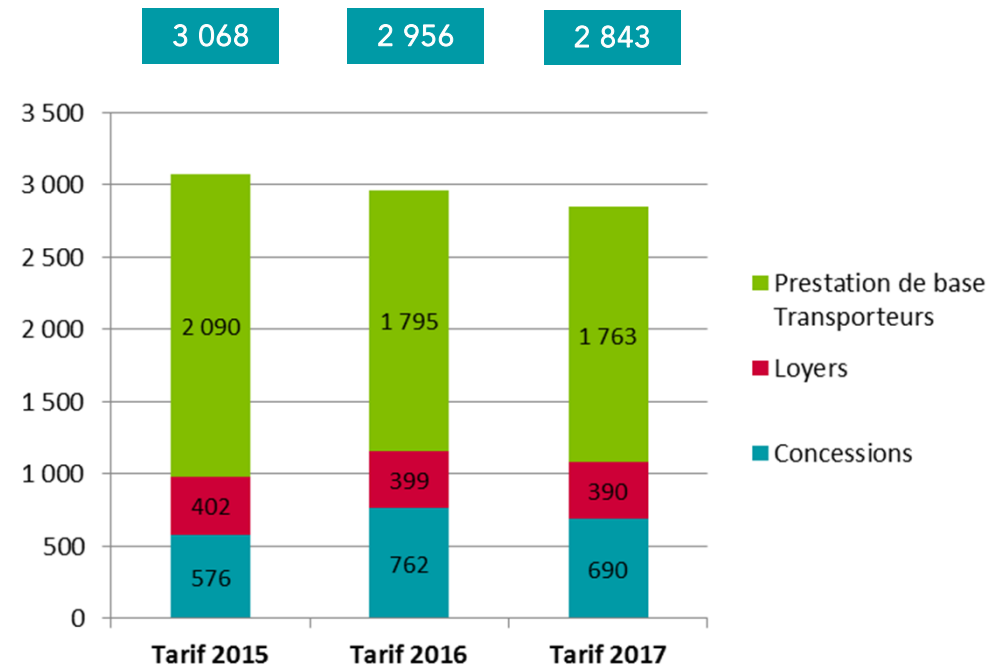
1. HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF GARES & CONNEXIONS

1) COMPTE DE RESULTAT DE LA GARE

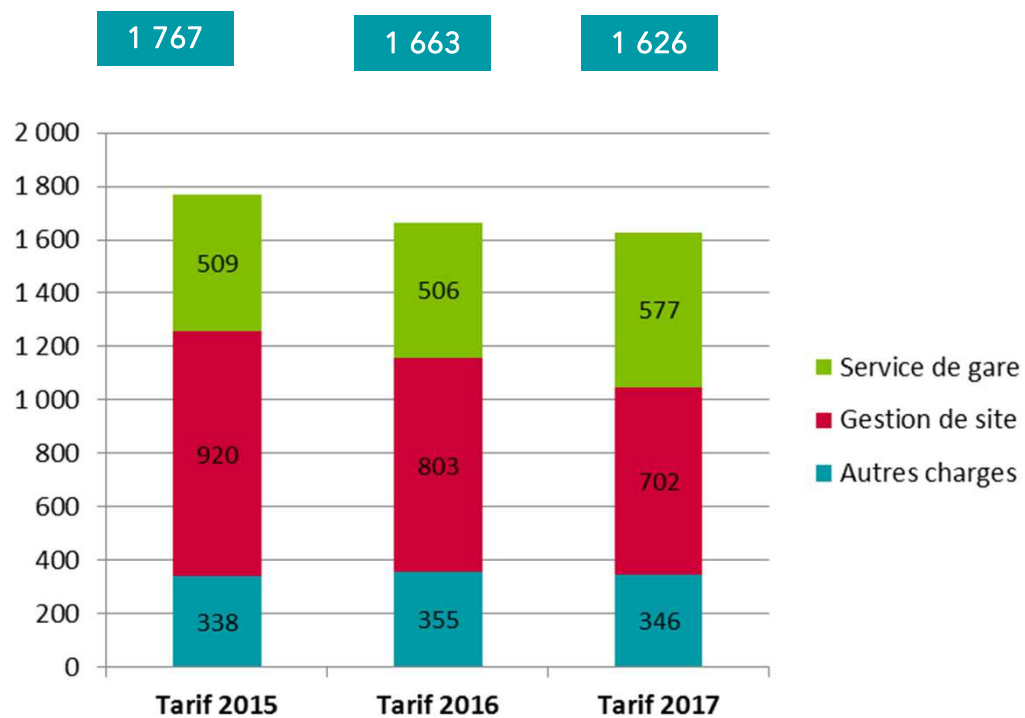
MASSY TGV en K€		TARIF 2015			TARIF 2016			TARIF 2017			ECART en K€ TARIF 2017/TARIF 2016			
		NON REGULE	REGULE	TOTAL	NON REGULE	REGULE	TOTAL	NON REGULE	REGULE	TOTAL	NON REGULE	REGULE	TOTAL	
Chiffre d'affaires	Concessions	576		576	762		762	690		690	-72	0	-72	
	Loyers	66	336	402	66	333	399	64	327	390	-2	-7	-9	
	Prestation de base transporteurs		2 090	2 090		1 795	1 795		1 763	1 763	0	-33	-33	
	Total	643	2 426	3 068	828	2 129	2 956	753	2 089	2 843	-74	-39	-113	
OPEX	Service de gare		-509	-509		-506	-506		-577	-577	0	-71	-71	
	Gestion de site	Nettoyage et maintenance	-93	-307	-400	-77	-181	-258	-55	-142	-197	22	39	61
		Sureté et sécurité	-30	-78	-108	-38	-98	-136	-44	-117	-161	-6	-19	-25
		Autres charges de gestion de site	-99	-313	-412	-103	-305	-409	-91	-253	-345	12	52	64
		Total	-222	-698	-920	-218	-585	-803	-191	-512	-702	28	73	100
	Autres charges	Frais de Fonctionnement	-65	-196	-261	-81	-164	-245	-75	-164	-239	6	-1	5
		Divers	-35	-42	-77	-50	-60	-110	-49	-57	-106	1	3	4
		Total	-100	-239	-338	-131	-223	-355	-125	-221	-346	7	2	9
	Total	-322	-1 445	-1 767	-349	-1 314	-1 663	-315	-1 310	-1 626	34	4	38	
	Impôts et taxes		-81	-177		-80	-173		-81	-179	-260	-1	-6	-7
Marge opérationnelle		240	803	1 043	398	641	1 040	357	600	957	-41	-41	-82	
Amortissements	Amortissements	Poids du passé	-98	-262	-360	-225	-94	-319	-218	-87	-306	7	7	14
		Investissements prévisionnels	-10	-137	-147	-5	-152	-156	-25	-128	-153	-20	23	3
		Total	-108	-399	-507	-230	-246	-476	-243	-216	-459	-14	30	17
	Total	-108	-399	-507	-230	-246	-476	-243	-216	-459	-14	30	17	
Résultat opérationnel courant		132	404	536	169	395	564	114	384	498	-55	-11	-66	
Résultat financier		-18	-84	-103	-35	-63	-98	-38	-57	-95	-4	6	2	
Résultat avant IS		113	320	433	134	332	466	75	327	403	-58	-5	-63	

convention de signe : Produits (+) Charges (-)

2) CHIFFRE D'AFFAIRES (EN K€)



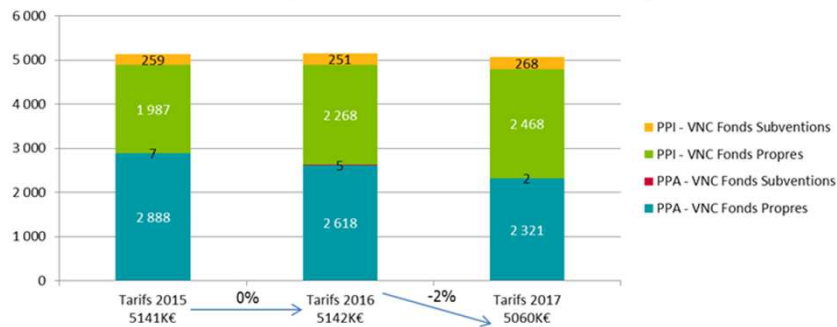
3) CHARGES D'EXPLOITATION (EN K€)



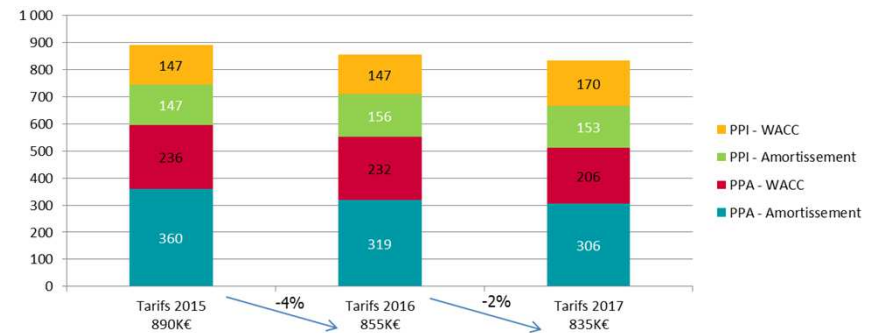
4) CHARGES DE CAPITAL

GLOBAL

Evolution du poids de l'investissement en K€ (VNC)

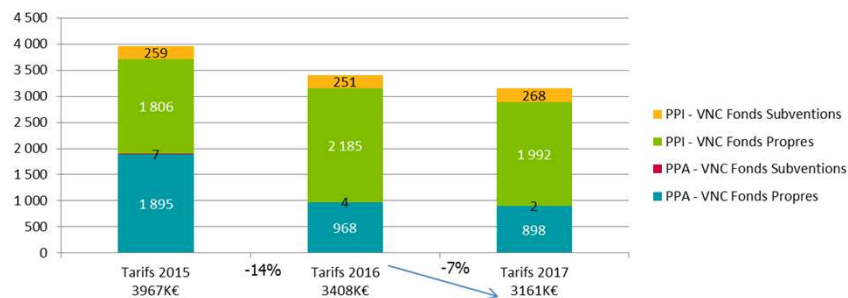


Evolution du poids de l'investissement en K€ (Amt + WACC)

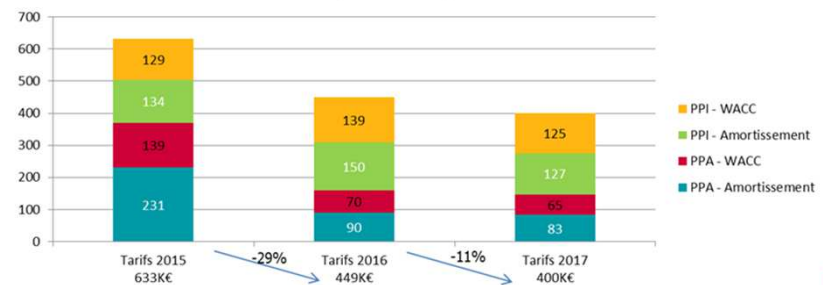


TRANSPORTEURS

Evolution du poids de l'investissement en K€ (VNC)
Impact transporteur



Evolution du poids de l'investissement en K€ (Amt + WACC)
Impact transporteur



GARE DE MASSY TGV

JEUDI 15 OCTOBRE 2015

5) LA GARE EN SYNTHÈSE

	TARIF 2015			TARIF 2016			TARIF 2017			
	Non Régulé	Régulé	Total	Non Régulé	Régulé	Total	Non Régulé	Régulé	Total	
DETAL DES AMORTISSEMENTS en K€	Poids du Passé Subventions	0	-2	-2	0	-2	-2	0	-2	-2
	Poids du Passé Fonds propres	98	262	360	225	94	319	218	87	306
	Investissements Prévisionnels Subventions	0	-21	-21		22	22		21	21
	Investissements Prévisionnels Fonds propres	10	137	147	5	152	156	25	128	153
TOTAL	108	376	485	230	266	495	243	235	478	

INDICATEURS PRESTATION DE BASE (Part Transporteurs des charges du périmètre régulé)		TARIF 2015	TARIF 2016	TARIF 2017	
CHARGES DE LA PRESTATION DE BASE EN K€	Frais de fonctionnement	168	137	137	
	Service de gare	509	506	577	
	Gestion de site	620	510	448	
	Autres charges	36	52	50	
	Impôts et taxes	148	145	150	
	Amortissements	Dotation Aux Amortissements - PPA	231	90	83
		Dotation Aux Amortissements - PPI	134	150	127
		Total	365	240	210
	WACC	WACC - PPA	139	70	65
		WACC - PPI	129	139	125
		Total	268	209	190
Rétrocession	-24	-4			
TOTAL	2 090	1 795	1 763		

	TARIF 2015	TARIF 2016	TARIF 2017
SURFACES TOTALES DE LA GARE EN M2	2 253	2 253	2 253
dont surfaces affectées au cœur de gare	2 046	2 046	2 046
dont surfaces affectées aux transporteurs	1 291	1 291	1 303

05.

HYPOTHESES TARIFAIRES

02. HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF RESEAU

1) CHIFFRES D'AFFAIRES / REGULARISATION

Les prestations étant établies 18 mois avant application sur la base de volumes de départs-trains et d'investissements prévisionnels, SNCF Réseau procède à la régularisation des écarts entre trafics et les investissements réels, par périmètre de gestion des gares.

- **Concernant les trafics**, le nombre de départs-trains prévisionnel présenté lors de l'IRC 2014 en gare du Massy TGV (13 828), conduisant à une RQ de 98 317€, s'avère supérieur au réalisé au titre de l'HDS 2014 (13 661) ; l'écart représente un manque à gagner pour SNCF Réseau de **1 187€** ; ce montant ne donne pas lieu à régularisation au titre du DRG 2014 pour les écarts de trafic négatifs.

RQ / AEG	Prev. Départs - trains	Prev. RQ 2014	Départs-trains réalisés	RQ 2014 facturée	Régularisation DRG due au trafic sup.	Manque à gagner dû à trafic inf.
7,11	13 828	98 317	13 661	97 130	-	1 187

- **Concernant les charges**, les régularisations sont différées suite aux décisions et à l'avis de l'ARAF rendus le 15 juillet 2015.

2) CHARGES D'EXPLOITATION

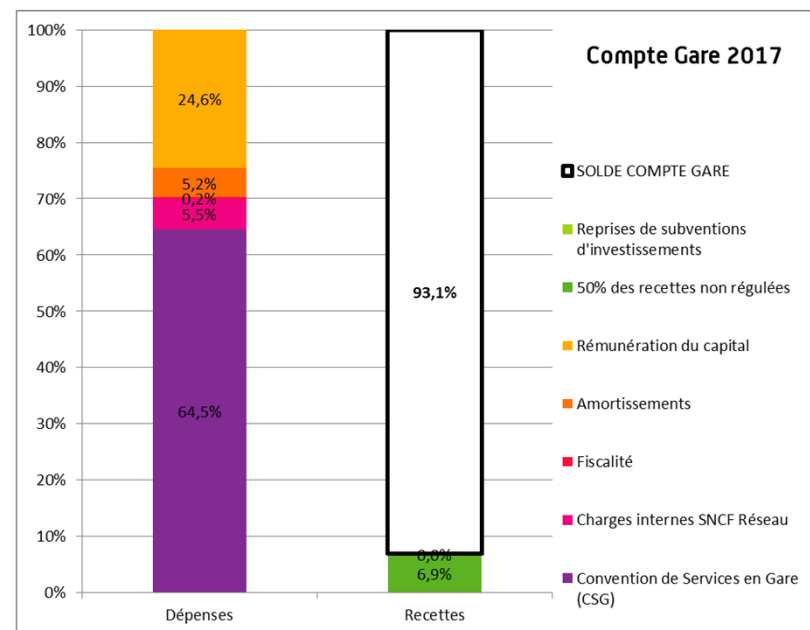
En réponse à l'avis de l'ARAF du 15 juillet 2015, le tableau ci-dessous présente les charges d'exploitation de la gare (figurant également à l'annexe B3c du DRG 2017).

Segment tarifaire	Nettoyage	Déneigement	Ascenseurs et Escaliers Mécaniques	Electricité et autres fluides	Signalétique de sécurité ferroviaire	Surveillance réglementaire	Maintenance et réparations	Gros entretien	Total CSG 2017
a - Aéroport Charles de Gaulle 2 TGV	214 789 €	0 €	0 €	28 692 €	3 455 €	61 398 €	23 261 €	24 819 €	356 414 €
a - Marne la Vallée Chessy	152 024 €	0 €	0 €	20 308 €	2 445 €	45 009 €	16 464 €	31 302 €	267 552 €
a - Massy TGV	89 296 €	6 341 €	0 €	20 965 €	5 410 €	12 899 €	33 821 €	38 862 €	207 594 €
a - Paris Austerlitz	736 800 €	0 €	0 €	75 457 €	11 852 €	63 573 €	74 094 €	214 032 €	1 175 807 €
a - Paris Est	627 712 €	0 €	0 €	64 285 €	10 097 €	36 154 €	63 124 €	260 463 €	1 061 836 €
a - Paris Gare de Lyon	747 338 €	0 €	0 €	76 537 €	12 021 €	74 624 €	75 154 €	290 958 €	1 276 632 €
a - Paris Montparnasse	838 904 €	0 €	0 €	85 914 €	13 494 €	34 190 €	84 362 €	96 937 €	1 153 801 €
a - Paris Nord	735 382 €	0 €	30 774 €	75 312 €	11 829 €	96 135 €	73 952 €	290 581 €	1 313 965 €
a - Paris Saint-Lazare	399 338 €	0 €	0 €	40 897 €	6 424 €	109 809 €	40 158 €	308 792 €	905 418 €

3) COMPTE DE RESULTAT DE LA GARE (1/2)

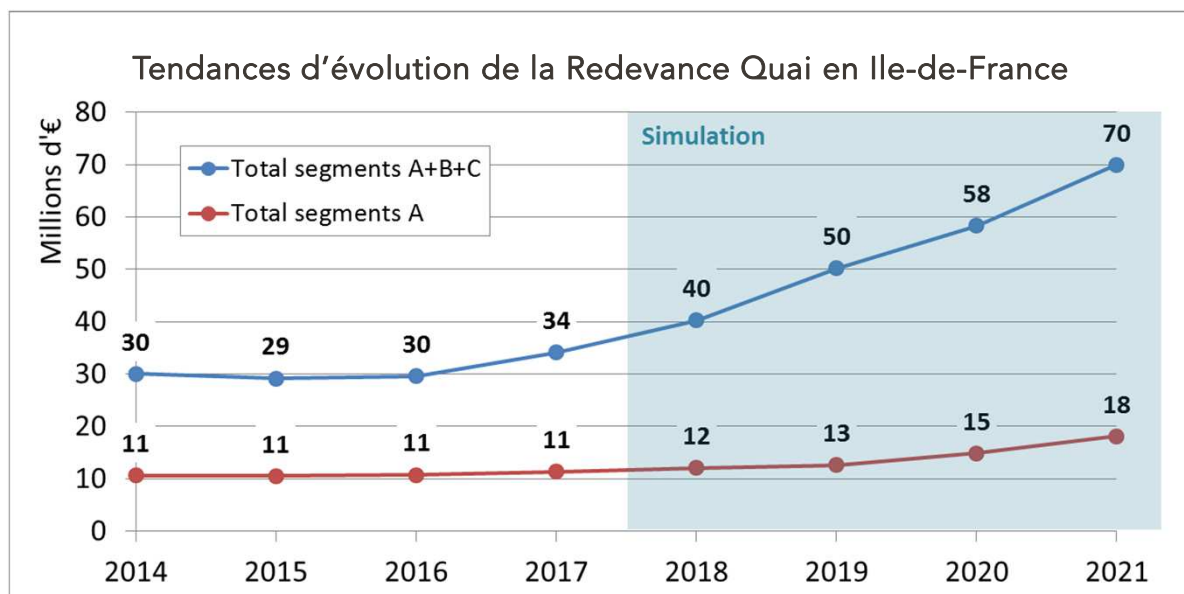
Dépenses en k€					
		2017	2016	2015 Avt MEQ	Evolution 2017/2015
Maintenance / Exploitation (OPEX)	Convention de Services en Gare (CSG)	207,6	117,5	108,4	
	Charges internes SNCF Réseau	17,8	8,2	6,6	
	Fiscalité	0,7	0,7	0,7	
	Total charges	226,0	126,4	115,7	95%
Investissements (CAPEX)	Amortissements	16,7	3,1	3,6	
	Rémunération du capital	79,1	8,6	6,6	
	Coûts investissements	95,8	11,7	10,2	839%
Somme Dépenses	Coût complet de la gare SNCF Réseau (1)	321,8	138,1	125,9	156%
Recettes en k€					
Recettes	50% des recettes non régulées	-22,1	-22,6	-25,1	
	Reprises de subventions d'investissements	0,0	0,0	0,0	
Somme Recettes	Contribution à la couverture du coût complet (2)	-22,1	-22,6	-25,1	-12%
SOLDE COMPTE GARE SNCF RESEAU (1)+(2)		299,7	115,4	100,8	197%

Présentation du compte de résultat de la gare au DRG 2017 mis en consultation, avant prise en considération de l'avis de l'ARAF du 15 juillet 2015.



3) COMPTE DE RESULTAT DE LA GARE (2/2)

Estimation de l'évolution de la Redevance Quai, sur l'ensemble du segment A en Ile-de-France et pour toute l'Ile-de-France avant prise en compte de l'avis de l'ARAF du 15/07/2015 – cette simulation ne vise qu'à montrer une tendance tenant compte des prévisions d'investissement en gare estimées à ce jour, elle n'a qu'une valeur indicative. Ces estimations pourront être présentées gare par gare après prise en compte de l'avis de l'ARAF.



06. LA REDEVANCE



- + 01 PLAN DE TRANSPORT SNCF GARES & CONNEXIONS ET SNCF RESEAU
- + 02 EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF GARES & CONNEXIONS
- + 03 EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU
- + 04 EVOLUTION DE LA REDEVANCE TOTALE

06.

LA REDEVANCE

01. PLAN DE TRANSPORT SNCF GARES & CONNEXIONS ET SNCF RESEAU

PLAN DE TRANSPORT SNCF GARES & CONNEXIONS ET SNCF RESEAU

MASSY TGV	REALISE 2014	TARIF 2015	TARIF 2016	TARIF 2017
Départs Trains annuels	13 698	14 393	13 959	12 499
Dont trains régionaux (TER, TN)	-	-	-	-
TOTAL	13 698	14 393	13 959	12 499

06.

LA REDEVANCE

02. EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF GARES & CONNEXIONS

EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF GARES & CONNEXIONS

MASSY TGV	Part Fixe + Part Pondérée								
	Urbain			Régional			National		
	PC	MC	GC	PC	MC	GC	PC	MC	GC
TARIF 2015	115,34	118,54	124,96	118,54	124,96	137,79	124,96	137,79	163,46
TARIF 2016	105,10	107,53	112,40	107,53	112,40	122,13	112,40	122,13	141,59
TARIF 2017	109,77	112,90	119,16	112,90	119,16	131,68	119,16	131,68	156,72
EVOLUTION 2017/2016	4,4%	5,0%	6,0%	5,0%	6,0%	7,8%	6,0%	7,8%	10,7%

Hors redevance externe

06.

LA REDEVANCE

03. EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU

EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU – PRESTATION DE BASE

	RQ (€/AEG)	Solde compte gare	Nb de départ train (AEG)
2015	7,00	100,8k€	14 393
2016	8,27	115,4k€	13 959
2017	23,98	299,7k€	12 499

EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU – PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

<i>Massy TGV</i>	Locaux de service pour le personnel d'accompagnement ou de conduite de l'EF	Locaux pour la réalisation de services techniques de l'EF et de ses prestataires	Locaux de stockage de l'EF et de ses prestataires	Espaces ou locaux pour la vente de titres de transport ferroviaire	Charges communes
2014	165,03 €/m ²	71,02 €/m ²	49,09 €/m ²	147,27 €/m ²	14,02 €/l/h
2015	168,66 €/m ²	72,59 €/m ²	50,17 €/m ²	150,51 €/m ²	14,31 €/l/h
2016	168,84 €/m ²	72,67 €/m ²	50,23 €/m ²	150,68 €/m ²	16,27 €/l/h
2017	168,86 €/m²	72,67 €/m²	50,23 €/m²	150,69 €/m²	10,62 €/l/h

06.

LA REDEVANCE

03. EVOLUTION DE LA REDEVANCE TOTALE

EVOLUTION DE LA REDEVANCE TOTALE

MASSY TGV	Part Fixe + Part Pondérée périmètre G&C et Réseau								
	Urbain			Régional			National		
	PC	MC	GC	PC	MC	GC	PC	MC	GC
TARIF 2015	122,34	125,54	131,96	125,54	131,96	144,79	131,96	144,79	170,46
TARIF 2016	113,37	115,80	120,67	115,80	120,67	130,40	120,67	130,40	149,86
TARIF 2017	133,75	136,88	143,14	136,88	143,14	155,66	143,14	155,66	180,70
EVOLUTION 2017/2016	18,0%	18,2%	18,6%	18,2%	18,6%	19,4%	18,6%	19,4%	20,6%

ANNEXES

+ 01 ANNEXES SNCF GARES & CONNEXIONS

- 01 EXPERIENCE CLIENT EN GARE
- 02 DIGITAL
- 03 ANNEXES QUALITE DE SERVICE
- 04 ANNEXE FINANCES : DÉTAIL DE LA PPI

ANNEXES

01. ANNEXES SNCF GARES & CONNEXIONS

1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (1/6)

DES ESPACES D'ATTENTE POUR TOUS

Pour les professionnels et les voyageurs du quotidien :

+ des espaces d'attente confortables dotés de prises de courant pour travailler ou recharger ses terminaux mobiles (ex aéroport CDG2).

Pour tous :

+ toujours plus de pianos (opération « à vous de jouer ») : après la mise en place de 90 pianos dans 90 gares en 2014, poursuite du déploiement en 2015,

+ des babyfoot et des We bike en gare, pour une attente ludique et conviviale.

Pour les familles

+ développement d'un nouveau concept « Espace famille » : site pilote Aix TGV en juillet 2015 et Bordeaux fin d'année 2015.



1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (2/6)

DES GARES PROPRES ET ECO-RESPONSABLES :

① Un concept toilettes chaleureux et accueillant :

Contrat de concession avec 2theloo signé fin 2014. Transfert de l'exploitation des toilettes de 38 gares de segment a à échéance 2017, Le programme de transformation au concept 2theloo sera effectif pour Paris Nord - voie 36, Paris Saint-Lazare et Lille Flandres d'ici fin 2015. 19 autres transformations sont prévues en 2016 dont aéroport CDG2, Marne La Vallée, Paris Bercy, Paris Est, Paris gare de Lyon Hall 3 et Diderot, Paris Gare du Nord Mezzanine et N-1.

Les investissements et les charges d'exploitation (soit 2 M€ de charges par an) relatives aux toilettes sont désormais à la charge du concédé,

② De nouveaux codes identitaires pour les agents de nettoyage et leur matériel :

Un nouveau dress-code pour les agents de nettoyage comprenant un double marquage SNCF / nom du prestataire, afin de rendre le service plus visible, plus qualitatif, avec une identification facilitée.

Mis en place à Paris Saint-Lazare, Toulon,

③ Des espaces éco-citoyens

Actuellement en cours d'étude, dédiés à la collecte et au tri des déchets (prévus à Paris Gare du Nord, Roissy et Le Bourget fin novembre 2015),

Pour ① ② ③ (voir page suivante)



1



2



3

1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (3/6)

UN ACCES FACILE A L'INFORMATION (1/2)

Visibilité des services :

Un code identitaire spécifique pour une meilleure compréhension :

- + jaune pour les services propres à la gare (toilettes, consignes, ...),
- + vert pour l'intermodalité (location de voiture, accès métro, vélo...),
- + blanc et parement bois pour les services premium (crèches, espaces de travail..).

Paris Austerlitz site pilote en juillet 2015 (pour les taxis, le service vélos et la location de voiture) et Paris Lyon (pour le marquage des toilettes prévu d'ici fin 2015).



1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (4/6)

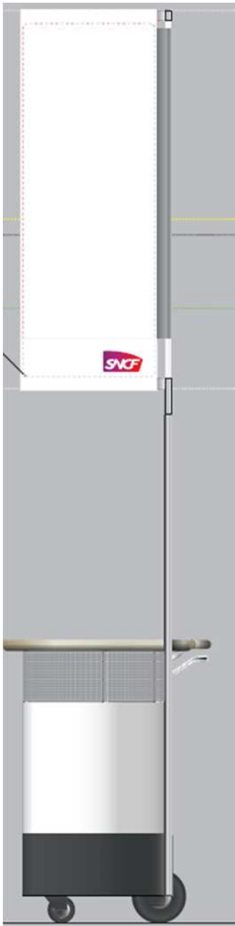
UN ACCES FACILE A L'INFORMATION (2/2)

Un nouveau mobilier d'information : statique et digital

- + Borne Autonome Mobile (BAM) : expérimentation d'un nouveau modèle en gare de Paris Saint-Lazare en septembre 2015, ①
- + point information, avec présence d'un agent durant les périodes d'affluence ②a ou simplement interactif présentant l'information sur les trains, la gare et la ville (9 sites pilotes dont MASSY et Paris Saint-Lazare), ②b
- + mobilier d'information interactif (appel d'offres est en cours),
- + information en situation perturbée (PTA digital : Plan de Transport Adapté). Installé à Lyon Part Dieu, ③
- + Totem d'information multimodal présentant l'ensemble des solutions de transport au départ de la gare pour plus de praticité et de fluidité, ④

Pour ① ② ③ ④ (voir page suivante)

1



GARE DE MASSY TGV

2a



Ouvert (présence d'agent)

2b



Fermé (en autonomie)

3



4



1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (5/6)

DES GARES ANIMEES

Gare Live :

- + des concerts en gare tous les vendredi en début d'après-midi (site pilote de Paris Saint-Lazare) avec un objectif de déploiement de 5 gares en 2015.

Des animations saisonnières :

3 opérations prévues en 2015 :

- + « flowers » en juin : application digitale pour faire pousser des fleurs, dispositif de communication sur ce thème déployé dans 30 gares. 1 voyage à Amsterdam et 1000 bouquets à gagner,
- + « gares gourmandes » en octobre : Opération d'animation autour de la gastronomie dans 25 gares et avec un tour de France de 8 étapes en gare (dont MASSY et Paris Gare de Lyon) avec la participation de 8 grands chefs + des offres de restauration en gare + artisanat régional présent en gare,
- + « Noël » : distribution de ballons et de chocolats en gare ; décoration des gares aux couleurs de l'opération.



1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (6/6)

ENCORE PLUS D'OFFRES DE SERVICES

Pratiques :

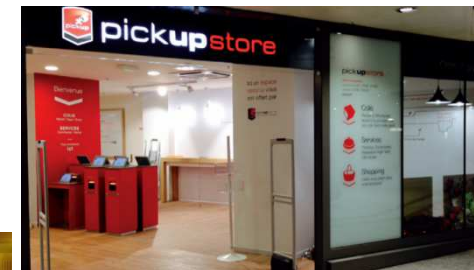
- + de nouvelles offres de services de restauration, de retrait de colis en gare (pick-up stations, pick-up store à Saint-Lazare...), de centres d'affaires, d'espaces co-working et de crèches,

Innovantes :

- + de nouvelles enseignes telles que tékoé (commerce de thé) et Amoreno (glacier artisanal) à la gare de Lyon, show-room éphémère d'automobile Tesla à la Gare de Lyon, de Nantes et d'Avignon TGV,

Séduisantes :

- + Gares & Connexions réinvente les buffets de gare : à l'image du Lazare à Paris Saint-Lazare avec le chef Eric Frechon, Thierry Marx s'apprête à ouvrir un restaurant début 2016 à Paris Gare du Nord, ainsi qu'Alain Ducasse à la gare Montparnasse.



Glaces Amoreno



2) DIGITAL (1/2)

DES INNOVATIONS POUR REpondre AUX BESOINS DE NOS CLIENTS ET LES DEVANCER

Wifi à très haut débit, gratuit et illimité :

- + équipement de 128 gares d'ici fin 2015 et déploiement de l'enseigne (pour donner de la visibilité à nos clients sur le service proposé),
- + 100 gares d'île de France seront équipées en 2016 déploiement à la demande pour les autres gares régionales (ex : les gares des Régions Rhône-Alpes, Basse et Haute Normandie).

Lancement de Gares-SNCF.com

- + Lancement en avril 2015 du nouveau site qui fusionne les sites gares-connexions.com, gares-en-mouvement.com et gares en direct

Un service e-tiquette (plus de 5000 clients inscrits) :

- + une nouvelle étiquette bagage pour identifier le propriétaire de l'objet retrouvé par le service des *Objets Trouvés* de la gare.

Nombre de sessions mai-15

Paris Gare du Nord	29 605
Paris Montparnasse	27 377
Paris Gare de Lyon	19 295
Paris Est	17 365
Paris Saint-Lazare	13 785



2) DIGITAL (2/2)

DES INNOVATIONS POUR REpondre AUX BESOINS DE NOS CLIENTS ET LES DEVANCER

Innovations en phase test :

- + paiement sans contact à partir d'un mobile via l'application « Gare » de G&C pour optimiser le temps de nos clients (dans les toilettes, dans les commerces) et proposer des réductions commerciales. Phase test en 2016 à MASSY et Rennes,
- + déploiement de Balise Bluetooth: après avoir téléchargé l'application Gares & Connexions, le client pourra recevoir sur son mobile des offres commerciales en gare lorsqu'il passera à proximité des commerces concernés. Phase test à la gare de Paris Gare du Nord fin 2015.

Les objets connectés au service des équipements en gare :

- + projet de suivi des équipements : 90% des équipements en gare sont dotés de flash codes qui permettent aux agents de référencer un matériel en dysfonctionnement, certaines gares (65) proposent des flash code pour que les clients signalent des problèmes de propreté ou d'équipement (signalement participatif)
- + les équipements seront progressivement dotés de capteurs permettant d'identifier une future panne (maintenance prédictive) à travers un fonctionnement anormal (surchauffe des climatisations, vibrations des escalators...).

L'ESCALATEUR NE TOURNE PAS ROND ?

FLASHEZ CE CODE

ou ENVOYEZ UN SMS au 32010

Pleine.....	CODE 3210
Endommagée.....	CODE 6685
Taggée.....	CODE 7927

SIGNEZ-NOUS TOUT PROBLÈME DE PROPRETÉ

De l'équipement.....	CODE 8211
À proximité.....	CODE 1139
Au sol.....	CODE 4710

MERCI ! NOUS INTERVENONS DANS LES 30 MINUTES.

* Hors coût SMS éventuel facturé par l'opérateur

LA GARANTIE DES GARES
INFORMATION, SERVICES, CONFORT, PROPRETÉ & FLUIDITÉ

GARE MONTPARNASSE

3) ANNEXES QUALITÉ (1/2) :

DÉTAIL DES NOTES DU BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES CLIENTS

	SATISFACTION GLOBALE	PROMESSE 1 : INFORMATION	PROMESSE 2 : DEPLACEMENT	PROMESSE 3 : PROPRETE ET SURETE	PROMESSE 4 : CONFORT	PROMESSE 5 : SERVICES & COMMERCES
sept 2013	7,5	7,6	8,0	7,7	6,6	6,8
sept 2014	7,2	7,2	7,6	7,2	6,6	7,0

3) ANNEXES QUALITÉ (2/2) :

DÉTAIL DES NOTES PAR THÈMES

	Globale	Informations services	Accès au train	Intermodalité	Situations perturbées (Image)	Déplacement en gare	Propreté	Confort attente	Sureté	Propreté Toilettes (Vécu)	Commerces
septembre 2013	7,5	8,2	8,5	8,1	7	7,8	7,4	6,6	7,9	7,9	6,8
septembre 2014	7,2	7,4	7,4	7,4	7,1	7,7	7	6,5	7,4	7,1	7

4) ANNEXE FINANCES / DETAIL DE LA PPI :

☞ VOIR DOCUMENT JOINT : DÉTAIL PROJETS PPI

MERCI.

