

CONFÉRENCE DE PRESSE

« GARES & CONNEXIONS : 2 ANS D'ACTIVITÉ »

SOMMAIRE

1^{ÈRE} PARTIE : RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010 <http://www.gares-connexions.com/fr/presse/dossiers-presse>

2^{ÈME} PARTIE : ACTUALITÉS 2011

LES NOUVEAUTÉS
CLIENTS

- 1 Une nouvelle signalétique facile, simple et directe pour le voyageur
- 2 Pour une intermodalité facilitée en gare... Résultats d'une enquête inédite TNS Sofres
- 3 Le voyageur du 21^e siècle : profil et nouveau comportement
- 4 L'apparition du Label Gare : nouveauté 2011
- 5 Les services innovants dans les gares en 2011

LA CULTURE
EN GARE

- 6 Le MOOK : Gares ! *Fabriques d'émotions* par les éditions Autrement
- 7 La tournée *ArtBattles* en gare cet été
- 8 Pourquoi la culture en gare ?
et sur Facebook dans "les bons plans de ma gare"

9 LES GRANDS RENDEZ-VOUS INSTITUTIONNELS
DE GARES & CONNEXIONS EN 2011

« LA GARE : NOUVEAU
CENTRE DE VIE
ET
QUARTIER DE VILLE »

CONTACTS PRESSE GARES & CONNEXIONS

Corentine Mazure
Attachée de presse
t. 01 80 50 92 19 / t. 06 28 91 52 92
corentine.mazure@sncf.fr

Caroline de Jessey
Directrice de la Communication
caroline.de-jessey@sncf.fr

1 UNE NOUVELLE SIGNALÉTIQUE FACILE, SIMPLE ET DIRECTE POUR LE VOYAGEUR

Gares & Connexions, en collaboration avec AREP, le Centre de Linguistique Anthropologique et Sociolinguistique de l'Institut Marcel Mauss (LIAS-IMM), eQual et le Laboratoire des Usages en Technologies d'Information Numérique (LUTIN Userlab), a étudié les déplacements en gare et en temps réel des voyageurs, ainsi que l'information mise à leur disposition pour se repérer.

Objectif visé : Concevoir une nouvelle signalétique en gare pensée à partir du besoin et des comportements des clients.

Pour ce faire, un certain nombre d'études ont été menées dans les gares parisiennes et lilloises depuis février 2010. Un échantillon de plus de 1000 personnes a été interrogé et « testé » sur l'ensemble des études graphiques, accompagnées d'études scientifiques et clients, quantitatives comme qualitatives :

➤ **Étude de reconnaissance et d'interprétation des pictogrammes**, ayant abouti à un nouveau design graphique et à une catégorisation par famille ou typologie pour en faciliter la reconnaissance, en particulier grâce à de nouveaux codes couleurs.

➤ **Étude sur les déplacements en temps réel et perception des informations en gare** des voyageurs en contexte réel, dotés de lunettes spéciales équipées d'une micro-caméra subjective expérimentale, afin de mieux comprendre la pertinence des dispositifs d'information existant actuellement en gare.

➤ **Étude sur les termes employés en gare** : recensement des termes spontanément employés par les voyageurs pour dénommer les espaces, prise en compte de leur avis sur le vocabulaire actuellement utilisé en gare et définition de nouveaux principes de terminologie homogénéisée des espaces, fonctions et services.

L'analyse des données recueillies a permis de mieux appréhender les logiques de lecture et de compréhension de l'information, les mécanismes de repérage et les usages faits des systèmes d'information par le voyageur ; laissant ainsi entrevoir ses attentes en termes d'information et de signalétique.



OBJECTIFS

Les premiers résultats montrent que l'orientation des clients dans la gare **se fait de manière plus intuitive que rationnelle**, grâce à la reconnaissance de repères extrêmement variés (éléments architecturaux, types de carrelage, lumières). Par ailleurs, les voyageurs connaissent des moments de « stress informatif » qui les rendent plus ou moins réceptifs à l'information qu'ils cherchent et à celle qui leur est proposée.

Le premier chantier de Gares & Connexions en matière d'information : l'évolution de la signalétique en gare proposant « la bonne information au bon endroit ». **Il s'agit de simplifier et d'anticiper** l'information, le client ayant de plus en plus accès aux nouvelles technologies nomades (smartphone, lecteur MP3...), **de codifier et hiérarchiser l'information** pour fluidifier les déplacements et de créer de **nouveaux pictogrammes très intuitifs et un vocabulaire compris par tous** ; ceci afin de préparer également l'arrivée d'une plus grande densité d'informations (services, commerces...). En somme, proposer une **signalétique entièrement renouvelée, plus contemporaine et plus vivante**, tout en exploitant les codes internationaux présentant une image plus intemporelle ; l'ensemble participant à une meilleure lisibilité et une compréhension immédiate des clients.

Cette toute nouvelle signalétique apparaîtra dès 2011, entre autres dans les gares du TGV Rhin-Rhône, de Paris Lyon et de Paris Saint-Lazare.

1 - CONCERNANT LES TERMES EMPLOYÉS POUR LA SIGNALÉTIQUE

Les termes actuellement employés pour décrire les espaces, les services et les fonctions vont évoluer et permettront de mieux intégrer les nouveaux services. Dans cette optique, Gares & Connexions a recensé les termes spontanément employés par les voyageurs pour dénommer les espaces et a pris en compte leur avis sur le vocabulaire actuellement utilisé en gare. De grands principes en ont découlé :

Une approche en termes de « bénéfice client » pour une identification directe du service et illustrant clairement l'usage, en évitant les termes techniques ou « marketing » moins explicites. Par exemple, l'item « Information » est préféré à celui d'« Accueil », renvoyant directement à ce qui est recherché.

Une préférence pour les termes français, les anglicismes étant peu appréciés, mais néanmoins compréhensibles pour les étrangers, comme par exemple « Information ».

Favoriser l'identification d'un lieu, en attribuant des noms spécifiques à chacun des espaces et en faisant par exemple appel aux éléments architecturaux ou aux fonctions.

Une différence nette entre l'utilisation des termes d'« Espace » et de « Point » : valorisation de la notion d'« espace » pour des lieux d'une certaine taille proposant différents services et celle de « point » pour identifier des éléments très précis en gare (« point rencontre », « point charriot »...).

Une présentation hiérarchisée des informations pour une meilleure perception, avec des niveaux de lecture bien différenciés, en fonction de la distance où l'on se trouve.

2 - CONCERNANT LES PICTOGRAMMES ET LA COMPOSITION DES PANNEAUX

Cette nouvelle signalétique fera appel à un plus grand nombre de pictogrammes, pour une meilleure compréhension des voyageurs, y compris étrangers, et passants circulant dans la gare.

Ces pictogrammes ont été conçus dans le souci permanent d'une compréhension immédiate d'une part, et d'une meilleure lisibilité d'autre part, y compris pour les personnes malvoyantes. Certains pictogrammes comportant des actions, services ou notions complexes pourront être au besoin complétés d'une courte légende textuelle (ex : taxis réservés, vélos en libre service, location de vélos...).



Toujours dans un souci de clarté, ces nouveaux pictogrammes seront déclinés en 3 couleurs et disposés sur un fond obscurci pour en augmenter le contraste. La typographie reste, quant à elle, blanche, comme c'est aujourd'hui le cas :

LE BLEU CLAIR, pour informer sur les trains.

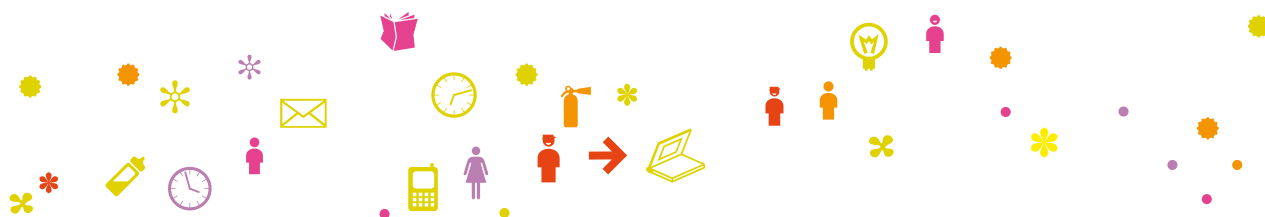
LE JAUNE, pour informer sur les services liés aux trains, à la personne, aux commerces...

LE VERT CLAIR, pour informer sur l'intermodalité (offre de transport dans et autour de la gare).

Concernant la composition des panneaux de signalétique, celle-ci a également été analysée grâce aux procédés de suivi des mouvements oculaires. L'objectif de ce travail était d'aboutir à une optimisation de leur composition pour les rendre plus faciles et rapides à lire.

Actuellement, le processus de lecture ne relie pas suffisamment l'information et la direction à emprunter. Le but de la nouvelle signalétique est de mieux connecter ces deux éléments.

En bref, Gares & Connexions va mettre en place progressivement dans les gares une signalétique simple et directe, accompagnée d'une évolution graphique et sémantique, pour une compréhension immédiate des voyageurs. L'image ainsi développée est résolument rajeunie, contemporaine et contribue, tout en améliorant sa fonctionnalité, à limiter les situations de stress liées à l'information en gare.





Hall 2

Voie 5 à Voie 23
to . a



3.5 m

1

Informations de niveau 1

Accès aux trains / Sortie / Intermodalité (une sélection)

2

Informations de niveau 2

Intermodalité (suite) / Accueil / Billets / Consignes
Espace d'attente / Toilettes

2.5 m

- Information**
Information . Informazioni
- Billets**
Tickets . Biglietti
- Toilettes**
Toilets . WC
- Consignes**
Luggage . Deposito bagagli

3

Informations de niveau 3

Objets trouvés / Police / Point rencontre / Restauration / Retrait d'argent...

- Boutiques**
Shop . Negozio
- Vente à emporter**
Sales go . vendita on-line
- Café**
Coffee shop . Caffè
- Retrait argent**
Cash machine . Bancomat
- Tramway**
Trams . Straßenbahn

4

Informations de niveau 4

Boîte aux lettres, Selecta...

NOUVELLE SIGNALÉTIQUE EN GARE



2 POUR UNE INTERMODALITÉ FACILITÉE EN GARE... RÉSULTATS D'UNE ENQUÊTE INÉDITE TNS SOFRES

En vue d'optimiser la gare dans sa fonction de plateforme multimodale et de garantir in fine un parcours sans couture aux voyageurs, Gares & Connexions a fait réaliser **par l'institut de sondage TNS Sofres un état des lieux et un panorama des attentes du voyageur sur l'intermodalité dans les gares.**

Les résultats de cette étude conduite fin 2010 et délivrés fin janvier 2011 sont remis et présentés à l'occasion de la conférence de presse du 17 mai.

Objectifs de l'étude :

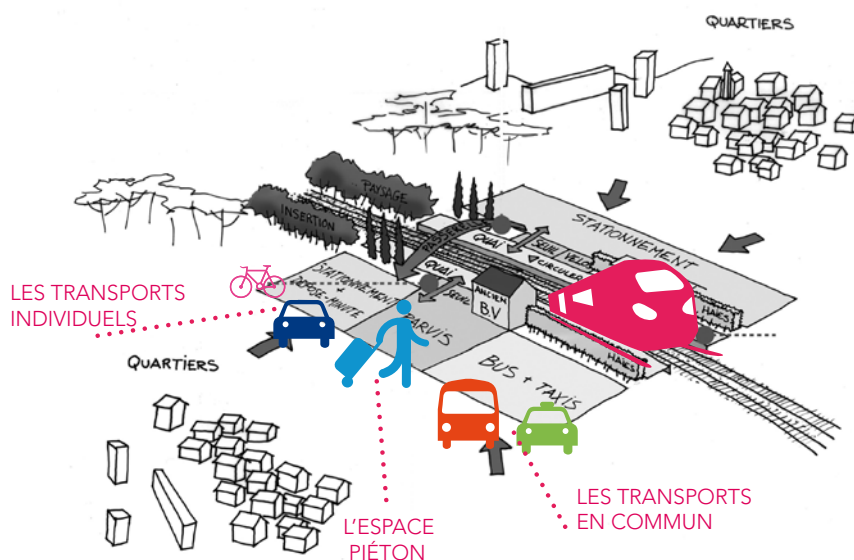
- **Faire un bilan approfondi** sur les expériences de « connexion » des voyageurs en gare : raisons d'utilisation de chaque mode de transport et points de satisfaction ou non de l'intermodalité de ce mode avec le train.
- **Faire un point sur les perceptions** et les connaissances des possibilités offertes par la gare fréquentée (information, infrastructures, équipements...).
- **Faire émerger des attentes** (équipements, mode d'information, services complémentaires...)
- **Faire un point** sur l'intérêt des modes de transport non usuels (covoiturage et auto en libre service).

Approche qualitative et quantitative sur la base de 3172 questionnaires obtenus sur une dizaine de gares européennes, nationales et régionales (Paris Montparnasse, Lyon Part-Dieu, Strasbourg, Lorient, Avignon, Besançon, Aix-en-Provence Ville, Saint-Jean-de-Luz, Lens, Châteauroux).



Les gares enquêtées apparaissent aux yeux des voyageurs comme des lieux dédiés à l'intermodalité ou pouvant le devenir. En effet, toutes sont perçues comme des endroits où se mêlent de multiples modes de transport comme le train, bus, métro, RER, voitures, taxis, ou bien encore les vélos... La difficulté ? Coexistant en gare, ils ont tendance à être traités de manière très différente d'une gare à l'autre et peuvent être concurrents.

Pour autant, **la gare reste avant tout l'univers du train**, celui de la grande vitesse comme des déplacements du quotidien (navetteurs). À tel point que la montée à bord du train constitue le départ de "l'univers gare". Elle est ensuite considérée comme **un espace piéton**, où la marche est indispensable pour se déplacer. Puis, elle se caractérise par **les transports en commun**, reliés par essence à la gare et viennent ensuite **les transports individuels** comme la voiture ou le taxi, caractérisés par leur décalage / rupture avec l'univers de la gare et du train.



TROIS GRANDES ATTENTES EN MATIÈRE D'INTERMODALITÉ SE DÉGAGENT

➤ ANTICIPER

Le client veut pouvoir connaître l'offre de transport en amont de son voyage pour le préparer au mieux et ne pas perdre de temps sur le moment.

➤ COMPARER

Le voyageur veut pouvoir choisir entre les différents modes de transport en fonction du temps de parcours et du prix. Le moyen pour y accéder : l'information en temps réel sur mobile ou l'affichage en gare.

➤ COMBINER

L'utilisateur souhaite acheter des titres de transport regroupant tous les modes de transport qu'il utilise pour lui assurer un voyage de bout en bout.

MÉTRO

➤ Il s'agit de résoudre les engorgements pouvant se créer à l'accès du métro, jouant comme un entonnoir, comme c'est le cas à la gare de Paris Montparnasse.

💡 Les solutions possibles ? Mise à disposition de distributeurs automatiques de tickets de métro dans la gare ; information précise sur le temps de trajet dans la gare pour éviter le sentiment de longueur et la crainte de ne pas arriver à temps pour prendre son train ou bien encore indication des raccourcis quand ils existent.

TAXI

➤ Il convient de réfléchir à de meilleures conditions d'attente parfois inconfortables et surtout à l'importance d'informer sur le nombre de taxis et leur arrivée. À noter aussi qu'il s'agit d'un mode de transport segmentant où les utilisateurs sont proches de 50 ans et appartiennent plutôt à la catégorie des CSP +.

💡 Dans les gares nationales et régionales, il faut augmenter l'offre de flottes permettant d'assurer une prise en charge quasi immédiate des clients. En effet, le fait de passer d'un mode collectif à un mode privatisé renforce le niveau d'exigence de la prestation.

LA DÉPOSE MINUTE

➤ Pratique se révélant plutôt féminine (60 %) et développée dans les gares nationales et régionales (utilisation moins fréquente de la voiture dans les grandes villes), **son usage obtient un bon score de satisfaction (79 % à 92 % selon gares européennes ou autres gares).**

💡 Améliorations possibles à noter toutefois : l'espace de la zone dédiée à la dépose minute et une identification plus claire.

LA VOITURE PERSONNELLE

➤ Moyenne d'âge de 45 ans environ, pour la grande majorité actifs, les voyageurs se rendant à la gare en voiture, sont en général seuls (76 % à 85 % selon les gares), avec des bagages dans les gares européennes et nationales. **Seulement 23 à 33 % de ces individus sont des voyageurs réguliers.** Dans les gares nationales et régionales, l'accès et le prix (parfois gratuit) aux parkings ne posent aucun problème mais ils soulignent leur manque de chaleur et de convivialité. Quant aux gares européennes, les parkings à proximité ne sont jamais perçus comme ceux de la gare.

💡 Gares & Connexions veut accroître l'offre de parkings plus proches de la gare, plus accessibles directement et bien connectés. Autre option possible : garantir une place de parking quelle que soit l'heure d'arrivée.

LE VÉLO PERSONNEL

➤ Pour cette pratique très masculine (70 à 90 % selon les gares) dans une population très largement active, deux axes prioritaires émergent : **assurer une plus grande sécurité du vélo contre les vols et dégradations et mieux protéger les vélos contre les intempéries.**

LE VÉLO EN LIBRE SERVICE

➤ Il s'agit pour la majorité d'hommes (70 %) jeunes (28 ans en moyenne), grands utilisateurs de train (76 % le prennent au moins une fois par semaine) pour des motifs relevant aussi bien du privé-loisirs que pour les déplacements domicile-travail. Très convaincus par ce mode de transport, ils regrettent le nombre de vélos à disposition et l'état de marche des vélos.

LES 2 ROUES (vélo personnel et moto)

➤ Les usagers, pour la majorité masculins et très jeunes, font part du manque de places et de protection aux alentours des gares.

💡 Le vélo en libre service apparaît comme un mode de transport à part entière dans une gare. Gares & Connexions a pour projet d'informer sur cette offre en gare au même titre que le métro ou le service.

Enfin, la présence éventuelle d'Autolib' suscite de l'intérêt même si la question des derniers mètres jusqu'au domicile paraît gênante : la "conclusion" de l'intermodalité pose problème. Quant au covoiturage, mode de transport que veut développer Gares & Connexions, il est bien accueilli à partir du moment où le système permet de gérer au mieux les demandes des uns et les offres des autres.



3 LE VOYAGEUR DU 21^E SIÈCLE : PROFIL ET NOUVEAU COMPORTEMENT

LE PROFIL DES VOYAGEURS

Sur la base des ISC (indices de satisfaction clients) réalisés dans 140 gares en septembre et octobre 2010, soit environ 30 000 clients interrogés, quel est le profil des voyageurs et passants dans la gare ?

- Plus d'un tiers des clients a moins de 26 ans et 1 sur 2 a moins de 35 ans.
- 1 client sur 4 est employé ou ouvrier et 1 sur 4 est collégien, lycéen ou étudiant.
- Pour se rendre à la gare, le choix du mode de transport se porte majoritairement sur la voiture pour plus d'1 client sur 3, suivi de près par les transports en commun autres que le train (1 client sur 5). 13 % des clients se rendent à pied en gare.
- La présence en gare de 7 clients sur 10 s'explique sans surprise par le fait qu'ils prennent un train.

LES COMPORTEMENTS ET USAGES DES VOYAGEURS

D'après une enquête CSA 2010 « L'image des gares » publiée en juillet 2010, les clients interrogés et ayant pris le train au cours des 12 derniers mois déclarent avoir les pratiques suivantes au sein des gares :

- 85% achètent un magazine ou un journal.
- 80% se rendent dans un café ou une brasserie dans l'enceinte de la gare.
- 44% font connaissance ou discutent avec d'autres personnes.
- 43% font les magasins à l'intérieur de la gare.
- 13% déclarent avoir déjà dormi dans une gare.

4 L'APPARITION DU LABEL GARE : NOUVEAUTÉ 2011

Pour Gares & Connexions, la satisfaction des voyageurs et passants doit déterminer la qualité et le niveau de service attendus dans une gare. Une première étape a consisté à comprendre l'évolution des besoins des clients et à adapter l'offre en conséquence. Une seconde étape a permis de mesurer la qualité de service à l'aune de la satisfaction des clients.

La démarche « Qualité de service », applicable dans les 3000 gares françaises, repose sur 10 promesses de service correspondant aux attentes fondamentales des clients et aboutit à la délivrance d'un **Label Gare** :

- * « Vous êtes informé sur les services de la gare et son environnement »
- ⊙ « Vous trouvez facilement votre train »
- * « Vous changez facilement de mode de transport (bus, taxi, vélo, métro, voiture...) »
- « Vous êtes informé sur les perturbations et les solutions pour continuer votre voyage »
- * « Vous vous déplacez facilement dans la gare »
- « Votre gare est propre et durable »
- « Vous attendez dans des espaces confortables »
- « Vous vous sentez en sécurité dans la gare »
- « Vous disposez de toilettes propres »
- * « Vous profitez de commerces facilitant votre vie »



TOP 17 DES GARES EN LICE POUR LE LABEL GARE 2011

Une vingtaine de gares en lice pour le Label Gare 2011 (résultats attendus au mois de juin 2011 lors des Comités de labellisation) :

CHAMONIX
CHATELLERAULT
FIRMINY
LE HAVRE
LE MANS
LOURDES

MARNE-LA-VALLÉE
MARSEILLE
MONACO
NANCY
PARIS EST
REIMS

SAINT-MALO
STRASBOURG
VALENCE TGV
VICHY
VILLARS LES DOMBES

Liste non exhaustive

Pour en savoir + sur les enquêtes de satisfaction clients :
cf. le Rapport d'activité 2010, p. 48 et 49.

5 LES SERVICES INNOVANTS DANS LES GARES EN 2011

Depuis 2010, les gares voient apparaître des services innovants ayant pour seul objectif de répondre aux besoins quotidiens des voyageurs et passants.

LES SERVICES « MALINS »

Testés et appelés à être déployés, notamment en Île-de-France, ils font de la gare un centre de services animé et fonctionnel.

MULTISTORE EN GARE D'AMIENS



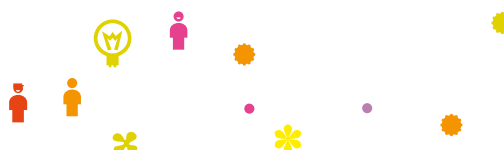
©NS Poort

➤ Inauguré le 8 juin prochain, fruit d'un partenariat avec la filiale de commercialisation SERVEX rattachée aux NS (Chemins de Fer Néerlandais), ce nouvel espace lumineux d'environ 100 m², sous l'enseigne KIOSK, au design simple et pratique, proposera une offre multiple avec des produits alimentaires, café, viennoiseries tout juste sorties du four et des produits de première nécessité.

DES POINTS DE RETRAIT DES COLIS ET ACHATS SUR INTERNET



➤ Service testé avec succès depuis la rentrée 2010 dans les gares de Paris Montparnasse et Paris Est, il a vocation à se généraliser dans les 17 services de consignes existant aujourd'hui.



LE PROJET « BOUTIQUE DU QUOTIDIEN »

➤ L'avis de mise en concurrence publié en décembre dernier porte sur un concept novateur et attractif associant restauration sur place ou à emporter, vente de produits de dépannage, presse, livres, tabac (si possible, en fonction de la réglementation en vigueur) et d'autres services facilitateurs. Objectif visé pour les clients des gares concernées : des petits achats du quotidien rapides et diversifiés, adaptés aux nouveaux modes de vie et de consommation.

Dans un premier temps, 28 gares réparties en 4 zones géographiques sont concernées : l'Île-de-France, le Nord / Nord Est, l'Ouest et le Grand Sud. Ouverture prévisionnelle des premiers sites pilotes à compter du 2^e semestre 2012 : Epinay-Villetaneuse et Herblay (Île-de-France), Charleville Mézières et Saint-Quentin (Nord / Nord Est), Châtellerauld et Dreux (Ouest), Aix Ville et Annecy (Grand Sud). L'objectif étant le développement du concept dans 80 gares au total.

LE COIFFEUR EXPRESS



➤ Apparue pour la première fois dans une gare française au mois de juin 2010 à Paris Montparnasse, « La coupe de cheveux à 10 euros, en 10 minutes, sans rendez-vous » connaît de nombreux adeptes. **En 2011, deux autres ouvertures de salons sont prévues en gare de Paris Est (juillet) et de Paris Nord (fin de l'année).**

ACTIVITÉS DE SANTÉ

➤ L'appel à projets pour les professions médicales lancé l'année dernière a fait des émules. **Pour preuve : l'apparition des premiers laboratoires d'analyses médicales fin 2011 en gares de Marseille Saint-Charles et de Paris Nord.** Pour la gare de Marseille Saint-Charles, il s'agit d'un emplacement de 136 m² ouvert au public le dernier trimestre 2011.

Gares & Connexions travaille aussi sur **l'implantation de cabinets médicaux comme par exemple à Héricy (Seine-et-Marne) d'ici fin 2011**, sur des centres de santé en Île-de-France et en région (premières apparitions dans les gares de Paris Saint-Lazare, Lille-Flandres et Lyon Part-Dieu).



AUTRES SERVICES PUBLICS EN GARE

➤ **Un Pôle Emploi va s'installer dans un bâtiment de la gare de Dreux. Les travaux démarrent en vue d'une ouverture de l'antenne Pôle Emploi en 2012.** Il représente le premier projet d'une dizaine qui devrait voir le jour d'ici 2014.

Dans la lignée de la micro-crèche de la gare de Roanne apparue en septembre 2010, **un plan de déploiement de crèches dans les gares** est à l'étude, avec 10 sites pilotes sur les 3 ans à venir en Ile-de-France. Ainsi, une crèche est en projet en **gare de Paris Nord** et sur l'ensemble du territoire national, en dehors de l'Île-de-France, Gares & Connexions identifie plusieurs sites disponibles pour installer des crèches, notamment à Mâcon, Chantilly, Le Creusot, Auxonne, Marseille, Castres, Menton ou Carpentras. Avec un projet très avancé à ce jour en région en gare d'**Amiens** d'ici 2012 (après travaux en 2011).

LA MULTIPLICITÉ DE L'OFFRE D'INFORMATION

POINT INFORMATION MULTIMODAL ET TOURISTIQUE



➤ Depuis septembre dernier, les agents d'accueil SNCF de la gare de Toulouse Matabiau, formés par l'Office du tourisme, renseignent les clients sur les principaux sites de la ville (monuments, musées, mairie, hôtels, ...) et les événements qui s'y déroulent (congrès, salons, expositions, ...). D'autres "points information" ont été inaugurés récemment ou vont l'être : en gare de Poitiers le 5 mai, Limoges le 6 mai, Pau courant mai et Lyon Part-Dieu à l'automne prochain. À la gare de Marseille Saint-Charles, c'est l'Office du tourisme qui est présent en gare, à la bulle Accueil.

GARES-EN-MOUVEMENT.COM ENRICHIT SON OFFRE INTERMODALE

➤ Grâce à des plans dynamiques déjà disponibles **dans une trentaine de gares**, on peut localiser précisément sur le plan des abords de la gare, les modes de transport de son choix. Le plan interactif inclut également des vues panoramiques des principaux points de repères afin d'aider les voyageurs à s'orienter sur le plan. **On retrouvera ces plans dans les gares du TGV Rhin-Rhône lors de leur mise en service.**

Le site propose également une nouvelle rubrique "Aller à" avec des itinéraires préférentiels vers les sites remarquables de la ville. Déjà disponibles pour les gares du TGV Rhin-Rhône, cette rubrique sera déployée progressivement.

Par ailleurs, nous avons récemment mis en ligne un questionnaire de satisfaction afin de recueillir au quotidien l'avis des clients suite à leur passage en gare.

Le nombre de gares disponibles sur *Gares-en-mouvement.com* va être doublé prochainement pour passer à 400.

GARES EN DIRECT

➤ L'application mobile officielle des gares s'ouvre à de nouveaux modèles de téléphones. Après BlackBerry, Samsung, Sony Ericsson, Nokia et Windows Mobile, elle sera bientôt disponible sur Android et Iphone. Cette application est optimisée pour les mobiles avec des échanges de données limités et est donc accessible aux utilisateurs n'ayant pas de forfait de données illimité ou lorsque la 3G n'est pas disponible.

En plus des traditionnelles informations en temps réel sur la circulation des trains et la liste des commerces et services, l'application s'enrichit des mêmes plans interactifs que le site *Gares-en-mouvement.com*, permettant aux utilisateurs de se repérer pendant leurs déplacements. Les évolutions à venir de *Gares-en-mouvement.com* seront également disponibles sur Gares en Direct (nouvelles rubriques et nouvelles gares).

L'AMÉLIORATION DE L'INFORMATION pour les personnes malvoyantes et malentendantes

➤ Avec **les horaires de trains sur les téléphones portables** : SNCF a engagé avec l'entreprise Phitech le développement d'un système d'information sur téléphone portable pour les personnes malvoyantes ou malentendantes. Via Bluetooth, les informations des tableaux de départ des trains sont traduites par le téléphone en appuyant sur la touche « 5 », indiquant ainsi un message lisible ou sonore (par synthèse vocale). **Ce nouveau service disponible gratuitement dans les espaces d'attente des gares, d'abord testé en gare de Nancy, verra le jour en 2011 dans les gares de Paris Est et du TGV Rhin-Rhône.**

Avec **l'avatar JADE** : mis en place en gare de Paris Est, il traduit en langage des signes les messages attendus sur les écrans d'information horaires. Après le retour d'expérience auprès des clients présentant des déficiences auditives et auprès d'associations, **ce nouveau système va connaître un déploiement plus large, notamment dans les gares du TGV Est et du TGV Rhin-Rhône, Lille, Paris Saint-Lazare et Bordeaux.**

DES ESPACES D'ATTENTE REPENSÉS POUR LE CONFORT DE TOUS

En 2011 / 2012, dans les nouvelles gares Rhin-Rhône, dans celles de Paris Lyon et de Paris Montparnasse, les salles d'attente vont se transformer en un espace détente intégrant un coin travail (avec WiFi), un espace de repos, un lieu famille, un espace de jeu, un espace de restauration. Ce concept a vocation à se déployer sur l'ensemble des sites que Gares & Connexions rénove, soit 60 gares d'ici 2015.



UN RÉSEAU DE CENTRES D'AFFAIRES DANS LES GRANDES GARES POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DES VOYAGEURS QUI SE DÉPLACENT POUR DES RAISONS PROFESSIONNELLES



7 gares ont été identifiées depuis l'appel à intérêts lancé en 2010. Après retour des dossiers de consultation de tous les opérateurs intéressés et des visites des sites potentiels effectués avec ces derniers, Gares & Connexions attend les offres concrètes des opérateurs d'ici le mois de juillet. A l'issue de ces propositions : **choix d'un opérateur pour les 7 sites.**

Gares concernées : Bordeaux, Paris Nord, Lille-Flandres, Nancy, Angers, Le Mans et Amiens. **Ouverture potentielle du 1er site à compter du 1er semestre 2012.**

En cas de succès de cette première consultation, Gares & Connexions envisage, d'ici la fin de l'année, d'en lancer une deuxième sur un portefeuille équivalent, soit 7 gares également.

L'ÉMERGENCE DES MODES DOUX

SERVICE DE TRICYCLES À MOTEUR



➤ Expérimentée du mois de septembre à novembre 2010, en gares de Paris Austerlitz, Paris Lyon et Paris Bercy, cette nouvelle offre de transport électrique et fluide a rencontré un véritable succès. Pour 5 euros, 1 ou 2 personnes et 1 bagage (1€ pour tout bagage supplémentaire), les clients de ce nouveau service profitaient d'un parcours entre les 3 gares parisiennes. **Testé de nouveau à partir de l'été 2011, ces navettes seront présentes cette fois-ci dans les 6 gares parisiennes pendant 6 mois.**



UNE POLITIQUE ACTIVE EN FAVEUR DU VÉLO

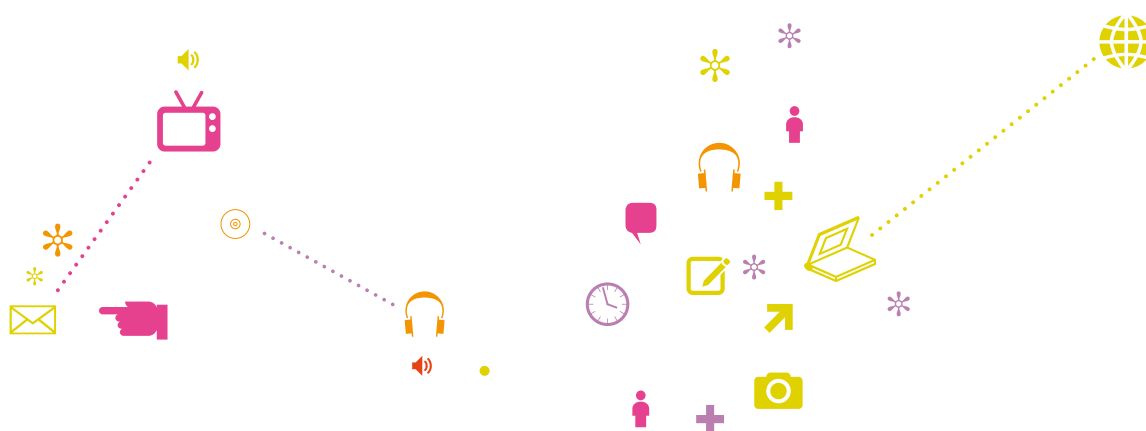
➤ Gares & Connexions accorde une place importante aux vélos. Inauguré en septembre 2010, le garage à vélos de Lille-Flandres comprend 550 places et est équipé de panneaux d'affichage renseignant les cyclistes sur les horaires de leur train. Durée des travaux : 4 mois. Coût du projet : 900 000 euros assurés à parité par Gares & Connexions et Lille Métropole Communauté Urbaine.

D'autres réalisations dans les grands centres ont eu lieu comme à Toulouse, Bordeaux, Paris Gare de Lyon et dans le péri-urbain. **On dispose aujourd'hui dans les gares de plus de 25 000 places pour les vélos.**

LES TAXIS EN GARE

➤ Gares & Connexions accompagne le développement du taxi électrique avec l'apparition des premiers services en gares de Paris Austerlitz, Paris Montparnasse et Paris Est. Ainsi, l'offre de taxis électriques déployée en 2012 en gare de Paris Montparnasse se fera en partenariat avec la Société du Taxi Électrique Parisien (STEP) dont l'organisation est spécifiquement conçue pour intégrer les contraintes liées aux véhicules électriques. Le principe ? La flotte homogène de taxis rechargera ses batteries en gare via des « hubs zéro émission », et y effectuera de nombreux passages quotidiens.

Enfin, Gares & Connexions favorise le covoiturage et l'autopartage dans les villes demandeuses.





Gares ! Fabriques d'émotions

Aujourd'hui, les gares françaises se réinventent tout en conservant leur puissance d'émotion

Engagées dans un processus de rénovation sans précédent, les gares, temples du voyage et portes sur la ville, vivent leur révolution. Toujours porteuses d'imaginaire et d'émotion, elles entendent désormais jouer un véritable rôle de ville dans la ville.

Trois mouvements rythment le Mook :

1. Réinventer

Après un panorama général, un voyage photographique dans les gares rénovées ou récemment construites, en France comme à l'étranger ; le carnet de bord du chantier de la toute nouvelle gare Belfort-Montbéliard TGV ; l'exemple emblématique des gares lilloises accordant une place importante à tous les modes de transport, en priorité dits « doux » ; le travail sur le design lumineux et sonore dans les gares ; le modèle des gares à l'étranger...

2. Vivre

Du directeur de gare à la dame pipi, des « gilets rouges » aux ferroviopathes, des commerçants aux architectes en passant, bien sûr, par les cheminots : portraits et réflexions de ceux qui vivent et travaillent en gare.

3. Passer

Lieu d'émotion, lieu d'attente, la gare est pourtant plus qu'un simple lieu de passage : reportage dans les nouvelles salles d'attente, sur les manifestations culturelles, enquête sur les nouveaux concepts de restauration, étude sur les cheminements en prenant en compte les personnes à mobilité réduite, test des nouveaux services comme le coiffeur-minute, micro-trottoir sur la littérature de gare...



En librairie le 18/05/2011

144 pages – 20 €

30 illustrations

"Nous nous sommes prêtés avec enthousiasme et curiosité à la démarche d'Autrement, qui a souhaité entreprendre un voyage dans l'univers des gares, petites et grandes, donner à voir ce qu'elles cachent, écouter ce qu'en disent ceux qui y vivent et qui y travaillent et pressentir ce qu'elles peuvent devenir, dans une ville en profonde mutation, qui invente de nouvelles formes de mobilité, à partir des réseaux et infrastructures existants."

Sophie Boissard, Directrice Générale Gares & Connexions, 5^e branche SNCF

LES AUTEURS

Collectif de journalistes et d'auteurs sous la direction de Jessie Magana.

Éditrice free-lance pour de nombreuses maisons en sciences humaines et en jeunesse, **Jessie Magana** est directrice des collections « Villes en mouvement » et « Français d'ailleurs » chez Autrement. Elle est également l'auteure d'un roman historique pour la jeunesse : *Général de Bollardière : Non à la torture* (Actes Sud, 2009).

Points d'orgue : une nouvelle de Philippe Routier (*Le Passage à niveau, Pour une vie plus douce*), écrivain publié chez Stock, et un portfolio sur les baisers en gare, signé Thierry Bouët (photographe des clichés de nouveaux-nés sur les vitrines de la Samaritaine en 2008).

GARES & CONNEXIONS LA TOURNÉE ARTBATTLES

Communiqué de presse,
Mardi 17 mai 2011,

Grande première dans les gares françaises : arrivée de la tournée *ArtBattles* en juin et juillet 2011 Quand des artistes New Yorkais affrontent des artistes Français en gare

A partir du 24 juin prochain jusqu'au 3 juillet 2011, les gares de Paris Nord, Paris Lyon, Marseille Saint-Charles et Lyon Part-Dieu accueillent pour la première fois la tournée *ArtBattles*. Le principe de cette grande première dans ces gares ? Une compétition conviviale entre artistes New Yorkais et Français, réalisant une performance enflammée de *street art* en live, sur la musique du *DJ French Tourist*. Dans une ambiance chaleureuse, les passants et les voyageurs de la gare choisiront le grand gagnant à main levée, sous le regard de l'animatrice de l'événement.

Les *ArtBattles*, une création américaine

Nées aux Etats-Unis en 2001, leur créateur n'est autre que Sean Bono, artiste du New Jersey qui lance cette année-là la première *ArtBattle* dans un local vide à Soho. Véritable référence à Manhattan où il marque son empreinte, il y a organisé plus de 100 événements. Ayant pour objectif premier de rendre accessible l'art à tous, en mettant en scène le processus créatif comme une forme de divertissement, les *ArtBattles* se veulent de grands moments de partage et de convivialité. Mêlant des artistes professionnels du Live Art de tous horizons, elles ouvrent leurs portes aussi à des artistes expérimentés, sélectionnés de façon très rigoureuse pour proposer au public une performance de grande qualité.



Programme des *ArtBattles* :

- ❖ 24 et 25 juin 2011, à 16h00 : *Battles* en gare de Paris Nord, sous la verrière du hall banlieue.
- ❖ 27 et 28 juin 2011, à 16h00 : *Battles* en gare de Lyon Part-Dieu, place Charles Beraudier.
- ❖ 30 juin et 1^{er} juillet 2011, à 16h00 : *Battles* en gare de Marseille Saint-Charles, esplanade Bourdet.
- ❖ 2 juillet 2011, à 16h00 et 3 juillet 2011, à 14h00 : *Battles* en gare de Paris Lyon, place Henri Frenay.

Contact presse Gares & Connexions : Corentine Mazure - 01 80 50 92 19 – 06 28 91 52 92 - corentine.mazure@scnf.fr



8 POURQUOI LA CULTURE EN GARE ? ET SUR FACEBOOK DANS "LES BONNS PLANS DE MA GARE"

« LA GARE DEVIENT UN MORCEAU DE VILLE DANS LA VILLE QUI A VOCATION À PROMOUVOIR LA CULTURE LE PLUS LARGEMENT POSSIBLE ».

Sophie Boissard, Directrice Générale de Gares & Connexions.

Gares & Connexions a pour ambition de faire des gares des lieux de vie au cœur de la ville et se veut au plus proche des voyageurs. Ouvrir les gares à la culture et la faire partager au plus grand nombre y participe grandement. Outre sa participation à de nombreux événements culturels dans toute la France, la branche est très ancrée dans l'univers de la photographie. Partenaire pour la deuxième année consécutive d'*ImageSingulières* en juin 2011, des *Rencontres d'Arles Photographies* cet été et de *PhotoMed* aujourd'hui, Gares & Connexions anime tout au long de l'année les gares à travers de multiples animations culturelles.



Exposition « Paris New York Grandes Lignes », sur les grilles du parvis de la gare de Paris Est du 14 mars au 14 mai 2011. Les œuvres signées par le photographe Cyril Delettre invitent les passants et les voyageurs de la gare de l'Est au voyage.

En exposant des photos dans les gares, Gares & Connexions transporte les voyageurs vers la culture. Curieux, attirés et surpris par ce qu'ils voient, ils peuvent s'approprier les œuvres et en prendre toute la mesure dans un lieu souvent caractérisé par sa grande richesse architecturale et son histoire. Ouverte sur la ville, en dehors du temps, la gare permet au public de s'évader et de laisser place à son imaginaire.

Exposition « Plaine Commune, Terre de création » sur la verrière de la gare de Paris Nord du 7 mars au 10 mai 2011 : portraits de slameurs, chorégraphes, graffeurs... ayant grandi dans 8 villes de la banlieue nord constituant la communauté d'agglomération Plaine Commune.



À part la photographie, qu'est-ce qui se prépare pour 2011 ? Les voyageurs profiteront de nombreuses animations riches et variées : performance musicale en gare de Saint-Etienne pour fêter le festival *Paroles et Musique* du 1^{er} au 5 juin 2011, concert de Michel Jonasz à l'occasion du *Printemps de Pérouges* en gare de Lyon-Saint-Exupéry le 7 juin 2011, immense toile représentant 100 portraits du peintre Jean-Pierre Chebassier en gare de Bordeaux-Saint-Jean jusqu'en avril, photos sur la Russie dans de nombreuses gares tout au long de l'année, concerts, flashmobs sur le même mode que Strasbourg en mars dernier ou bien encore un bal autour du tango le 3 juin prochain en gare de Marseille Saint-Charles, en partenariat avec *La Rue du Tango*. **Et aussi, 4 opérations phares attendent les voyageurs.**

>> LES OPÉRATIONS PHARES EN 2011

LA TOURNÉE ARTBATTLES, EN JUIN ET JUILLET 2011



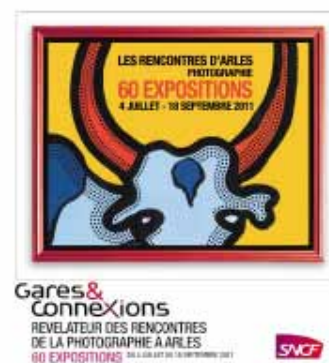
Grande première dans des gares françaises : l'arrivée de la Tournée ArtBattles. Le principe ? Une compétition conviviale entre artistes New Yorkais et Français dans les gares de Paris Nord, Paris Lyon, Lyon Part-Dieu et Marseille. Les passants et les voyageurs de la gare choisiront le grand gagnant à main levée après une performance enflammée de *street art* en live, sur la musique du DJ French Tourist.



- **24 et 25 juin 2011, à 16h00** : Battles en gare de Paris Nord, sous la verrière du hall banlieue.
- **27 et 28 juin 2011, à 16h00** : Battles en gare de Lyon Part-Dieu, place Charles Beraudier.
- **30 juin et 1^{er} juillet 2011, à 16h00** : Battles en gare de Marseille Saint-Charles, esplanade Bourdet.
- **2 juillet 2011, à 16h00 et 3 juillet 2011, à 14h00** : Battles en gare de Paris Lyon, place Henri Frenay.

LES RENCONTRES D'ARLES, DU 4 JUILLET AU 18 SEPTEMBRE 2011

Gares & Connexions participe pour la 2^e année consécutive aux *Rencontres de la Photographie à Arles*, en animant les gares de Paris Lyon, Avignon TGV, Montpellier, Marseille Saint-Charles et Arles. Au vu du succès rencontré en 2010, les voyageurs pourront ainsi découvrir, du mois de juillet au mois de septembre 2011, des images portant, entre autres, sur le Mexique, signées par des photographes de renom mais aussi des animations inédites, riches et variées autour de la photographie. Avec en prime cette année, un concours photo lancé pour tous les voyageurs et passants des gares du Sud. Le but du jeu : prendre la meilleure photo du zébu, la mascotte des *Rencontres*, ayant pris ses quartiers en gare.



PHOTOMED, DU 27 MAI AU 19 JUIN 2011

Du 10 mai au 19 juin 2011, les gares de Paris Lyon, Marseille Saint-Charles, Toulon et Avignon fêtent la culture méditerranéenne en exposant des photos du festival *Photomed*. À travers le regard de photographes de renom, les voyageurs se retrouvent en Turquie, en contemplant les superbes images d'environnement, de ports, d'archéologie, d'arts plastiques, de mode... Se transformant en spectateurs de la société actuelle turque, en véritables témoins contemporains, ils découvrent la richesse culturelle, historique et patrimoniale de ce magnifique pays.

Premier festival de photographie méditerranéenne se déroulant du 27 mai au 19 juin 2011, sur les sites de Sanary, des îles de Bendor, des Embiez (Var et îles de Paul Ricard), *Photomed* consacre sa première édition à la Turquie et à Martin Parr, grand photographe de l'agence Magnum, réputé pour ses photos nous alertant sur la société d'aujourd'hui, en particulier sur les phénomènes de consommation de masse, les codes sociaux, les habitudes alimentaires et le tourisme. Destiné au grand public, *Photomed* a été créé pour faire découvrir la culture méditerranéenne par l'image, en proposant des expositions gratuites autour de travaux de photographes turcs et d'artistes d'autres origines ; complétées par des projections, animations, stages et programmes pour les scolaires.



LES EUROCKÉENNES DE BELFORT, DU 1^{ER} AU 3 JUILLET 2011

Gares & Connexions s'associe pour la première fois aux Eurockéennes, grand festival de musique en France en plein air, se tenant du 1^{er} au 3 juillet 2011. Elle le fêtera à partir du 1^{er} juin 2011, dans les gares de Paris Est et Belfort à travers une exposition et des animations riches et variées. Ainsi, à Belfort, les voyageurs seront surpris entre autres par une exposition retraçant toutes les affiches du festival depuis sa création en 1989. Quant à la gare de Paris Est, elle verra ses grilles habillées de photos retraçant la folle ambiance du festival.



Retrouvez tous ces événements culturels sur la page Facebook de Gares & Connexions : <http://www.facebook.com/bonsplansdemagare>

9 LES GRANDS RENDEZ-VOUS INSTITUTIONNELS DE GARES & CONNEXIONS EN 2011

« LES ATELIERS DE LA GARE »

Depuis le 14 avril 2010, Gares & Connexions organise « Les Ateliers de la Gare », une série de réflexions et de rencontres pour inventer la gare de demain et contribuer aux défis de la ville durable. Organisés toutes les 6 semaines au siège de Gares & Connexions, « Les Ateliers de la Gare » réunissent sociologues, scientifiques, étudiants, élus, professionnels et journalistes, pour faire émerger des idées et des concepts novateurs.

Calendrier des « Ateliers de la Gare »

- 19 janvier : « La gare, espace de vie et de développement en Île-de-France »
- 2 mars : « La gare, temple de la technologie »
- 6 avril : « La gare, microcosme de la société post-industrielle »
- 18 mai : « La gare, lieu d'ordre et de discipline »
- 29 juin : « La gare, enjeu politique »
- 14 septembre : « La gare, lieu public réinvesti »
- 19 octobre : « La gare, espace de connexions »
- 30 novembre : « La gare : incitation à l'imaginaire »



Les actes des « Ateliers de la Gare » sont consultables sur le site Internet : www.gares-connexions.com. Le magazine *Transport Public* a publié aussi dans un numéro spécial en mars dernier l'ensemble des actes de l'année 2010. Depuis décembre dernier, le fil Twitter : <http://twitter.com/connectgares>, retransmet également en direct Les Ateliers et notamment des informations liées à l'écomobilité, l'intermodalité et l'urbanisme.



LE COLLOQUE « VILLES ET GARES »

Le 22 juin 2011 se tient, pour la deuxième année consécutive, le colloque « Villes et Gares » à la Maison de la Chimie, en partenariat avec l'Association des Maires de Grandes Villes de France (AMGVF), l'Association des Régions de France (ARF), la Fédération Nationale des Agences d'Urbanisme (FNAU), le Groupement des Autorités Responsables de Transport (GART), l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP), le Centre d'Études sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les Constructions Publiques (CERTU). Les intervenants et fabricants s'interrogeront sur le thème suivant : **« La gouvernance de la gare : acteurs, rôles et premiers résultats ? ».**

La tenue de ce colloque annuel fait suite à la création du groupe de travail « Villes et Gares » au printemps 2009, avec l'AMGVF et la FNAU, qui réfléchit à l'enjeu transversal de la gouvernance partagée des pôles d'échanges. Le premier colloque du 30 juin 2010 portant sur : « Les gares au cœur de la ville durable » a permis de dégager les voies d'un développement urbain exemplaire autour des gares à l'échelle des territoires métropolitains.

INAUGURATIONS DE GARES À NE PAS MANQUER

- **Mai 2011** : Pose de la première pierre en gare d'Annecy.
- **8 juin 2011** : Inauguration de la gare d'Amiens avec le nouveau multistore en gare.
- **23 juin 2011** : Inauguration de la gare de Saint-Etienne Châteaucreux, tout juste rénovée, alliant modernité et confort.



© Gare Porta Susa - nouveau bâtiment voyageurs
Perspective de nuit du Corso Bolzano sur le nouveau bâtiment voyageurs et la future tour de services RFI. Oct 03 AREP (JM. Duthilleul, É. Tricaud) et Silvio d'Ascia - Vincent et Nicolas Donnot, illustrateurs

- **Fin Juin 2011** : Inauguration de la gare de Turin Porta Susa, reconstruite de fond en comble pour l'arrivée du TGV à Turin.
- **Fin Juin 2011** : Inauguration de la gare TGV Haute-Picardie, proposant plus d'espace, de services et d'accessibilité en gare.
- **Septembre 2011** : Inauguration de la gare de Bordeaux Saint-Jean : phase 1 des travaux avec mise en service complète du pôle d'échanges multimodal et de nouveaux espaces pour davantage de services et de confort.

- **Septembre 2011** : Inauguration de la gare de Poitiers avec l'accent mis en gare sur l'accessibilité, à travers le programme Mobigare.



Besançon Franche-Comté TGV : © Gare de Besançon Franche-Comté TGV SNCF / AREP JM. Duthilleul, É. Tricaud, F. Bonnefille / J. Castellanos, illustrateur



Belfort-Montbéliard TGV : © Gare de Belfort-Montbéliard TGV SNCF / AREP JM. Duthilleul, É. Tricaud, F. Bonnefille / J. Castellanos, illustrateur

- **18 octobre 2011** : Voyage de presse organisé pour visiter les 2 nouvelles gares HQE® du TGV Rhin-Rhône de Besançon Franche-Comté TGV et de Belfort-Montbéliard TGV.



Paris Saint-Lazare : © Architectes JM. Duthilleul, É. Tricaud, F. Bonnefille - Gares & Connexions / Atelier d'architecture / Architectes P. Gorce, T. de Dinechin - DGLa / J. Castellanos, illustrateur

- **Novembre 2011** : Inauguration de la gare de Lyon Part-Dieu, suite à la première phase des travaux facilitant entre autres les déplacements des voyageurs et passants de la gare : « mise à quai de la voie K » avec RFF.
- **1^{er} trimestre 2012** : Inauguration de la gare de Paris Lyon, offrant plus de commerces et de services de proximité.
- **1^{er} trimestre 2012** : Inauguration de la gare de Paris Saint-Lazare, comprenant 10 000 m² de commerces et de services.