

GARE DE PARIS SAINT-LAZARE

# UN LIEU DE VIE AU CŒUR DE LA VILLE

GARES & CONNEXIONS – RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014



# CONJUGUER LA GARE AU FUTUR PROCHE



BENJAMIN HUTEAU,  
DIRECTEUR DE LA GARE SAINT-LAZARE

Chaque jour, près d'un demi-million de voyageurs passent par la gare Saint-Lazare. Ce flux considérable constitue un vrai défi. Nos agents, prestataires et partenaires le relèvent au quotidien avec le souci constant d'être à l'écoute des attentes, au plus près des besoins des clients.

## La gare préférée des Parisiens

Qu'ils voyagent pour le travail, pour les études ou pour les loisirs, tous ont en commun d'attendre de leur gare un accueil de qualité avec des services pertinents et une bonne information. Notre travail, c'est de répondre au mieux à ces exigences. Ainsi, après la réhabilitation des espaces voyageurs, la création d'un nouvel espace commercial et l'embellissement des parvis, la modernisation continue avec la valorisation du premier étage, qui sera lancée cette année. L'objectif ? Diversifier encore l'offre de services et faciliter la vie de nos clients. Les animations régulières qui leur sont proposées participent de cette volonté de faire de la gare Saint-Lazare un véritable lieu de vie au cœur de la ville. Le résultat ? Toujours en mouvement, la gare Saint-Lazare recueille le meilleur taux de satisfaction global des gares parisiennes. C'est pour nous une fierté et un encouragement à innover encore pour co-construire ensemble la gare du futur.

 **2<sup>E</sup> GARE**  
EUROPÉENNE  
EN NOMBRE  
DE VOYAGEURS

 **450 000**  
VOYAGEURS  
PAR JOUR

 **7,6/10**  
DE SATISFACTION  
EN 2014\*

\* Deux vagues annuelles d'enquêtes auprès de la clientèle (en mars et en septembre), 400 clients interrogés par vague.

## 2014, UNE ANNÉE RICHE EN INNOVATIONS

NOS GARES FOURMILLENT D'INITIATIVES POUR SURPRENDRE ET SÉDUIRE NOS CLIENTS.

### SATISFACTION CLIENT

NOS CLIENTS SONT À LA SOURCE DES INNOVATIONS DANS LA GARE. LEUR SATISFACTION REPOSE AUSSI SUR UN LARGE DISPOSITIF D'ÉCOUTE DE LEURS IDÉES ET AVIS.

### COLLECTIF

ACCUEILLIR 450 000 VOYAGEURS PAR JOUR EST UNE PROUESSE QUI MOBILISE DE MULTIPLES COMPÉTENCES EN INTERNE, MAIS AUSSI CHEZ NOS PARTENAIRES ET PRESTATAIRES.

### PROFESSIONNALISME

UN TRAIN TOUTES LES 28 SECONDES, C'EST UNE MÉCANIQUE DE HAUTE PRÉCISION QUI IMPLIQUE UNE ORGANISATION SANS FAILLE, LE SOUCI DU DÉTAIL ET LE CONTRÔLE DE CHAQUE ÉTAPE.

#### PARVIS

### NOUVEAU LIEU DE RESPIRATION

Dernière étape des grands travaux de la gare Saint-Lazare, les parvis et la passerelle intérieure ont été rénovés en 2014 : espace redessiné, arboré et équipé d'un nouveau mobilier... Les parvis ont été inaugurés le 14 mai 2014, lors d'une journée riche en animations. Pour l'occasion, plus d'une centaine de bacs de fleurs fraîches et des tables de pique-nique avaient été installés.



#### SCÈNES OUVERTES

### QUAND LA GARE FAIT SON SHOW



Classique, variété, jazz... Avec les « Scènes ouvertes » de la gare Saint-Lazare, il y en a pour tous les goûts. Depuis janvier 2014, des artistes prometteurs ou plus confirmés, comme la chanteuse Irma, se produisent une heure, tous les vendredis

à 13 heures au niveau des trains. Pour les voyageurs, les riverains et les personnes travaillant dans le quartier, c'est une façon agréable de passer un moment d'attente tout en découvrant de jeunes talents (musique, théâtre, cirque, beaux-arts...).

# EN 2015, L'HISTOIRE CONTINUE AVEC VOUS

DEMAIN ENCORE, NOS GARES SERONT AU RENDEZ-VOUS POUR ASSURER LE CONFORT DE NOS CLIENTS.



## SAINT-LAZARE 2 ENCORE PLUS DE SERVICES

À l'extérieur, elle garde tout son cachet de bâtiment historique parisien. Mais à l'intérieur, ce sont des espaces rénovés qui accueillent aujourd'hui les voyageurs. Cette année, la rénovation se poursuit avec le lancement d'une nouvelle tranche de travaux et l'agrandissement de l'espace commercial,

qui compte déjà quatre-vingt-quatre commerces très fréquentés. Ainsi, la reconfiguration du bâtiment historique permettra de dégager un nouvel espace commercial de plus de 5 000 m<sup>2</sup>, pour encore plus de services, de commerces et de restauration... au cœur de la ville.

## NEXT COE

### ANTICIPER SUR LES BESOINS

Le centre opérationnel escale (COE) de Paris Saint-Lazare se modernise. Une salle neuve et des outils actualisés pour mieux gérer le travail des équipes en gare, notamment leur coordination en cas de situation perturbée, mais aussi pour garantir une meilleure information aux voyageurs.

## INFO VOYAGEURS

### DES ÉCRANS EN MOUVEMENT

Nouveaux services, meilleur éclairage, sonorisation des parvis... Rien n'est laissé au hasard pour améliorer l'expérience en gare. En 2015, la gare Saint-Lazare aménage un nouveau dispositif d'information plus dynamique: 16 écrans répartis en deux groupes pour remplacer les affiches des plans de transport adaptés.

Conception et réalisation :  
© **Textuel La Mine**  
Crédits photos : Mathieu  
Lee Vigneau / SNCF-AREP  
(p. 1, 2, 4), DR SNCF (p. 2-3).

Téléchargez et partagez  
toutes les éditions  
du rapport d'activité 2014  
de Gares & Connexions sur  
[www.gares-sncf.com](http://www.gares-sncf.com)

Retrouvez toute l'actualité  
de la gare de Paris  
Saint-Lazare sur Facebook  
[facebook.com/GareSaintLazare](https://facebook.com/GareSaintLazare)

Retrouvez  
Gares & Connexions  
sur les réseaux sociaux

