

# CATALOGUE DES SERVICES DE GARES&CONNEXIONS AUX OPERATEURS DE TRANSPORT PUBLIC ROUTIER DE VOYAGEURS



# Sommaire

---

<b>Sommaire</b>	<b>ii</b>
<b>I. Contexte</b>	<b>1</b>
<b>II. Les ambitions de Gares &amp; Connexions pour le développement de la mobilité</b>	<b>4</b>
<b>III. Définition des services proposés</b>	<b>5</b>
1. L'occupation de locaux et d'espace en gare	5
2. La prestation de diffusion d'information intermodale en gare	9
3. Autorisation d'utiliser des supports « mobiles » en gare	15
<b>IV. L'instruction des demandes de services</b>	<b>16</b>
1. Les demandeurs	16
2. Les besoins pour instruire la demande de service	16
3. Délais & instruction de la demande	17
4. Conditions d'acceptation et refus motivés des demandes	17
<b>V. Tarification des services</b>	<b>18</b>
1. Mise à disposition de locaux / d'espace en gare	18
2. Diffusion d'informations intermodales	19
3. Autorisation d'utiliser des supports « mobiles » en gare	21
<b>VI. Les Annexes</b>	<b>22</b>
1. Formulaires de demande de services	22
2. Liste des contacts	30
3. Segmentation des gares de voyageurs	32

# I. Contexte

---

La SNCF comprend cinq branches : SNCF Voyages, SNCF Proximités, SNCF Geodis, SNCF Infra et Gares & Connexions. Cette dernière a été créée en avril 2009 et a pour objet de gérer de façon transparente et non discriminatoire les 3000 gares voyageurs desservant le réseau ferré national.

Gares & Connexions est affectataire de l'ensemble des gares confiées par l'Etat à la SNCF (articles 18 et 19 de la LOTI), une partie du patrimoine gares étant également confiée à Réseau Ferré de France (Cf. Loi 97-135 du 13 février 1997 portant création de l'établissement public Réseau ferré de France en vue du renouveau du transport ferroviaire et son décret n°97-445 du 5 mai 1997 portant constitution du patrimoine initial de l'établissement public RFF). A ce titre Gares & Connexions est notamment responsable de la gestion des gares en tant qu'établissement recevant du public.

Sa création répond à trois évolutions majeures qui touchent le marché ferroviaire :

- L'accueil de nouvelles entreprises ferroviaires ;
- Une forte augmentation du trafic ferroviaire ;
- De nouvelles aspirations et exigences environnementales de développement durable impulsées par le Grenelle de l'Environnement et centrées sur l'usage des transports doux en croissance impliquant une intégration plus poussée de la gare dans la ville.

Gares & Connexions s'est fixée 3 priorités :

- La qualité de service au quotidien dans les gares : Accès à la gare facilité, accès à l'information à distance et en gare, fluidité des cheminements, lisibilité des espaces, confort.
- L'accueil de tous les opérateurs et modes de transport : développement de l'intermodalité, garantie d'un accès équitable et transparent pour l'ensemble des opérateurs au bénéfice de leurs clients, aux installations et prestations de service en gare.
- Le développement et la mise en valeur des gares et de leur quartier: aménagement du territoire des gares pour améliorer le confort des voyageurs, soutenir l'augmentation du trafic et accompagner les mutations urbaines.

Le rôle de Gares & Connexions au sein de la SNCF est clairement défini. En partenariat avec les collectivités locales, elle a pour mission de maintenir, d'aménager et de développer les gares. Mais aussi de penser de nouveaux espaces pour la mobilité au sein des villes. En effet, la gare apparaît au-

aujourd'hui comme un espace clé de la multimodalité, où convergent tous les modes de transport.

Ainsi, autour de la gare, se mêlent métro, tramway, bus, vélo mais aussi voiture individuelle, taxi...

La SNCF applique ainsi pleinement les dispositions de l'article 8 de son cahier des charges (approuvé par décret n°83-817 du 13 septembre 1983) qui indique que la SNCF « *facilite les correspondances avec les autres modes de transport, notamment urbains, régionaux, aériens et maritimes* ».

Gares & Connexions est présente sur tout le territoire, avec ses agences couvrant l'ensemble des régions. Elles sont au nombre de 7 : Direction Déléguée des Gares Transiliennes pour l'Île de France, Agence Gares Centre Ouest, Agence Gares Manche Nord, Agence Gares Est Européen, Agence Gare Centre Est Rhône Alpin, Agence Gares Sud Ouest et Agence Gares Méditerranée (cf. Liste des contacts en annexe).

Les Agences Gares déploient la politique définie par le siège de Gares & Connexions, sur le périmètre des gares dont elles ont la charge.

Depuis la création de la branche Gares & Connexions en avril 2009, plusieurs éléments nouveaux sont venus encadrer et préciser les modalités d'intervention de la SNCF dans le domaine des gares :

- La loi du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation du transport ferroviaire, qui entérine notamment l'ouverture du marché voyageurs pour les services internationaux à compter du 13 décembre 2009, a notamment précisé que la SNCF a pour objet de gérer de façon transparente et non discriminatoire les gares de voyageurs qui lui sont confiées par l'État ou d'autres personnes publiques, et de percevoir à ce titre auprès des entreprises ferroviaires toute redevance.
- La décision n°10-DCC-02 du 12 janvier 2010 de l'Autorité de la concurrence, rappelle qu'il n'existe pas de document listant les prestations en gares à destination des opérateurs de transport public routier et qu'afin d'assurer une parfaite concurrence entre ces différents opérateurs, Gares & Connexions s'est engagée auprès de l'Autorité de la Concurrence à leur garantir un accès transparent et non discriminatoire aux différents services en gare qu'elle est en mesure de leur proposer.

En application de cette décision, un mandataire de l'Autorité de la Concurrence a ainsi été nommé (cf. liste des contacts en annexe) qui a notamment pour mission de :

- vérifier le caractère non discriminatoire des solutions proposées et des tarifications correspondantes ;
- être informé de toute demande de services en gare émanant d'un transporteur routier ;

- être associé, à sa demande, aux discussions avec le transporteur routier concerné et, le cas échéant, l'Autorité Organisatrice compétente ;
- être informé par l'Agence Territoriale Gare concernée de tout désaccord persistant ;
- obtenir de la SNCF les éléments de justifications de son désaccord ;
- s'autosaisir ou être saisi par l'opérateur public routier concerné ou l'Autorité Organisatrice concernée et tenir une réunion de tentative de conciliation entre la SNCF, l'opérateur concerné et le cas échéant l'Autorité Organisatrice intéressée.

Un transport public routier de voyageurs est une entreprise qui offre un service régulier de transport routier de personnes par car ou par bus assuré soit en régie par l'Autorité Organisatrice de transport, soit par un opérateur public routier ayant passé à cet effet une convention à durée déterminée avec l'Autorité Organisatrice de transport (délégation de service public ou marché public).

Dans ce cadre, le présent Catalogue des services est destiné à fournir aux autorités organisatrices de transports et aux opérateurs exploitant des réseaux de transports publics routiers de voyageurs la liste des prestations offertes par Gares & Connexions et les conditions dans lesquelles elles peuvent être réalisées.

Le présent document pourra être mis à jour sous réserve d'une publication sur le site [www.gares-connexions.com](http://www.gares-connexions.com) 15 jours avant son entrée en vigueur.

## II. Les ambitions de Gares & Connexions pour le développement de la mobilité

---

La gare est au coeur des enjeux de la mobilité durable en tant que point de passage dans les déplacements : elle est donc le lieu par lequel transitent des flux de plus en plus importants de voyageurs. Elle est le point d'entrée des villes vers le train, et participe ainsi à l'attractivité des modes de transports en commun à un moment crucial pour les changements de comportements de déplacement en faveur de la mobilité durable.

Grace à sa situation historique dans le centre, la gare est un lieu de passage, un lieu de proximité et de vie quotidienne. Elle doit mettre cette centralité urbaine au bénéfice des déplacements pour constituer ou devenir le noyau et le moteur de mobilités du centre urbain.

Les modes de transport urbains et péri urbains connaissent un essor considérable. Nos différentes offres de services sont le prolongement des politiques publiques en termes de transports et mobilités. Dans le souci de répondre aux attentes des voyageurs, Gares & Connexions propose donc aux villes et Autorités Organisatrices d'assurer un service homogène, de qualité et « sans couture », constamment enrichi et adapté aux demandes locales quelque soit leur mode d'accès à la gare. Nous devons développer l'intermodalité en transformant avec les villes les gares en véritables plateformes d'écomobilités.

Pour atteindre cette ambition, Gares & Connexions a élaboré un projet de services qui s'articule autour de 5 promesses pour répondre à l'ensemble des attentes des voyageurs en gare concernant les services, les commerces, la sécurité, la propreté, le confort, l'information, l'orientation et l'intermodalité.

La promesse 2 « **déplacement** » inscrit l'intermodalité dans le cœur des préoccupations de Gares & Connexions. Gares & Connexions n'est certes pas un opérateur de transport mais entend favoriser l'intermodalité et le développement de l'ensemble des modes de transport qui desservent la gare.

Cette promesse est appelée à être déclinée sur l'ensemble des gares :

- Selon le niveau de service défini de la gare,
- Selon les prescriptions du présent catalogue de service.

# III. Définition des services proposés

---

Gares & Connexions propose aux Autorités Organisatrices des transports et aux opérateurs de transport public routier de voyageurs trois types de prestations en gare

## 1. L'occupation de locaux et d'espace en gare

---

### Nature et localisation de l'occupation

L'Autorité Organisatrice des Transports ou l'opérateur de transport public routier de voyageurs desservant une gare SNCF peuvent demander à Gares&Connexions la mise à disposition d'un ou plusieurs emplacements.

- dont la superficie soit en rapport avec le volume d'activité développé en gare par l'opérateur ;
- dont le positionnement dans la gare soit adapté à l'activité envisagée par l'entreprise (voir infra caractérisation) ;

L'espace est mis à disposition pour que l'opérateur de transport public routier de voyageurs ou l'Autorité Organisatrice exerce une activité liée au transport routier de voyageurs pour laquelle une délégation de service public a été conclue.

A titre d'exemple, la mise à disposition peut porter :

- sur des locaux fermés ou en partie fermés au public : local pour la commercialisation des titres de transport ou l'accueil spécifique des voyageurs, local de repos pour le personnel, local de stockage, etc.
- sur des espaces ouverts au public : surface pour l'implantation d'un automate de vente, etc.

Gares & Connexions garantit à tous les transporteurs routiers ou Autorités Organisatrices desservant la gare l'attribution d'une superficie minimale de 15 m<sup>2</sup> environ pour une destination de guichet et de back-office, ainsi qu'un emplacement pour un automate de vente. Cette superficie minimale de 15 m<sup>2</sup> environ sera, en fonction des espaces disponibles, d'un seul tenant et située dans la zone de la gare la plus proche de la gare routière ou de la station d'arrêt du transport routier.

Cette proposition minimale peut être élargie à d'autres exigences de l'opérateur ou de l'Autorité Organisatrice si la gare dispose des surfaces disponibles, en s'appuyant sur des critères opposables pour associer à ces exigences les contraintes qui en découlent. La localisation des espaces notamment, est établie via l'Agence gare territorialement compétente, en tenant compte des surfaces disponibles dans l'enceinte de la gare, des contraintes de sécurité de celle-ci et de la nature de la demande.

L'Autorité Organisatrice ou l'opérateur expriment leur choix définitif en fonction des exigences et des contraintes qu'il/elle privilégiera.

## Conditions de réalisation de l'occupation

En fonction de la nature d'activité envisagée, un opérateur ou une Autorité Organisatrice pourra être limité pour exercer une activité dans l'emplacement qui lui sera proposé. Par exemple, il ne pourra pas exiger d'établir un salon d'attente dans la zone dédiée à la billetterie. De plus, toute modification de destination de l'occupation devra être autorisée par Gares & Connexions.

Dans des situations denses ou de saturation, Gares&Connexions appliquera les ratios suivants pour arbitrer entre les demandes des différents opérateurs de transport public routier de voyageurs ou Autorités Organisatrices :

- le nombre d'automates ramené au nombre de départs cars.  
Au moins un automate est garanti. Tant qu'il n'y a pas saturation on peut rajouter des automates, aux conditions de coût du tarif. En cas de saturation, le ratio sera appliqué pour arbitrer entre les différents opérateurs.
- la surface de vente ramené au nombre de départs cars.  
Un guichet est garanti, mais cette garantie ne se cumule pas avec celle des 15m<sup>2</sup>. L'opérateur n'a pas droit à 15m<sup>2</sup> d'office dans la zone de billetterie.  
Un opérateur qui choisit 15m<sup>2</sup> multi activités n'a pas la garantie du guichet dans la zone billetterie.  
Au-delà d'un guichet, l'opérateur doit justifier d'un trafic suffisant pour exiger des guichets supplémentaires.
- la surface d'accueil ramené au nombre de voyageurs.  
Aucune bulle accueil n'est garantie, en raison de l'existence d'un accueil général en gare.  
Des solutions de mutualisation ou de borne mobile seront privilégiées en cas de trafic insuffisant.
- La surface de back office ramené au nombre de départs cars.  
La surface minimale est comprise dans les 15 m<sup>2</sup>. Les demandes de vestiaires et de sanitaires peuvent être envisagées sous la forme d'une mutualisation.

Pour des raisons de sécurité, un accord de l'Inspection Générale de Sécurité Incendie<sup>1</sup> est obligatoire pour l'occupation de locaux en gare, quelle que soit la zone.

---

<sup>1</sup> Conformément à l'arrêté du 23 avril 1983 du Ministère des transports portant approbation des règles de sécurité et des modalités de contrôle applicables aux locaux accessibles au public situés sur le domaine public du chemin de fer, il est créé un organisme d'inspection de sécurité incendie constitué avec du personnel spécialisé en matière de protection contre les risques d'incendie et de panique. Cet organisme est rattaché à la Direction des Audits de Sécurité de la SNCF.



En outre, l'occupant doit respecter les conditions définies dans le Cahier des Prestations Techniques et Architecturales (CPTA) des espaces mis à disposition, qui définit notamment les règles d'aménagement de ces espaces.

Avant l'occupation du local, conformément à l'article L.4511-1 du code du travail, un plan de prévention est signé par l'opérateur et le représentant de Gares & Connexions.

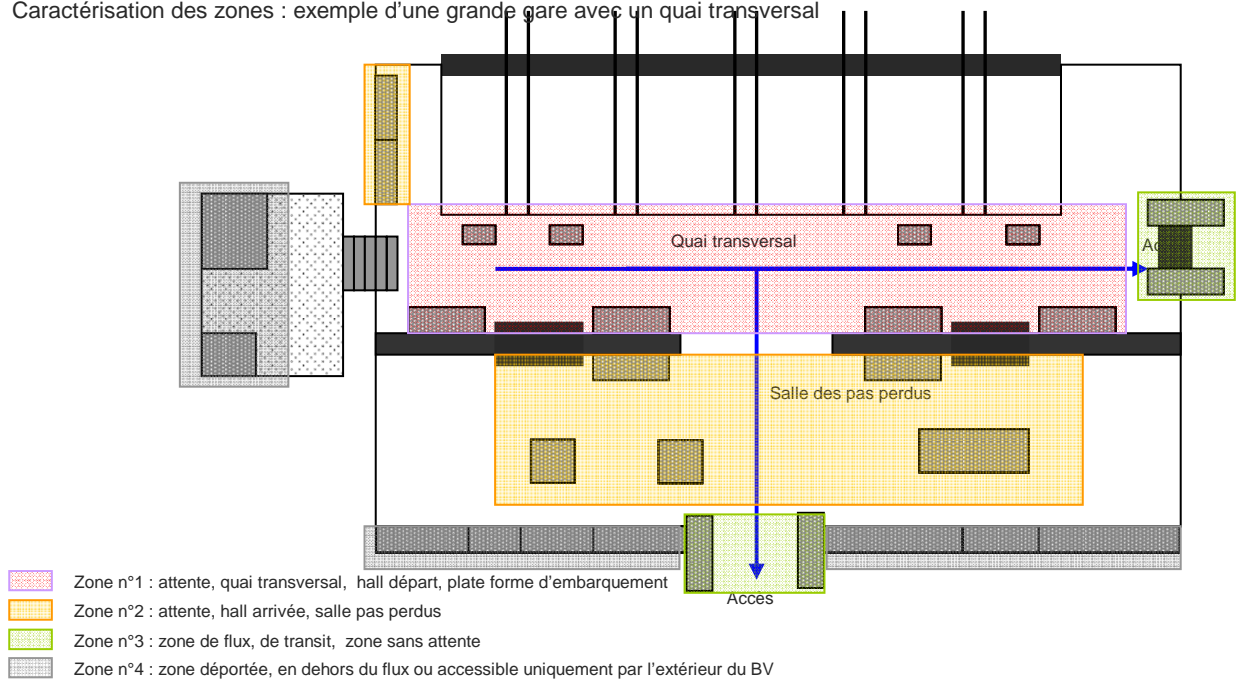
Une convention d'autorisation d'occupation temporaire du domaine public régissant l'ensemble des droits et obligations du demandeur et de Gares & Connexions est conclue.

Au regard du caractère de domanialité publique des lieux, les règles du droit commun en matière de location de locaux ou emplacements à usage commercial et les lois spéciales sur les baux, et notamment les dispositions des articles L.145-1 à L.145-60 et R. 145-1 à R. 145-33 du code de commerce et les dispositions non abrogées du décret du 30 septembre 1953 et tous les textes qui leur seraient substitués sont inapplicables.

## Deux exemples de caractérisation et de position des zones de la gare

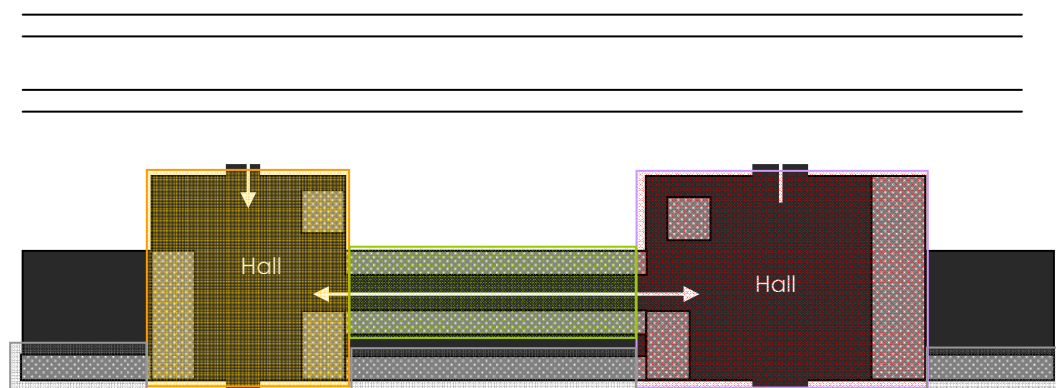
# Les Zones Cœur de Gare

Caractérisation des zones : exemple d'une grande gare avec un quai transversal



# Les Zones Cœur de Gare

Caractérisation des zones : exemple d'une grande gare avec un hall arrivée et un hall départ



- Zone n°1 : attente, quai transversal, hall départ, plate forme d'embarquement
- Zone n°2 : attente, hall arrivée, salle pas perdus
- Zone n°3 : zone de flux, de transit, zone sans attente
- Zone n°4 : zone déportée, en dehors du flux ou accessible uniquement par l'extérieur du BV

## 2. La prestation de diffusion d'information intermodale en gare

---

### Nature de l'information intermodale diffusée :

Le gestionnaire de gare peut être sollicité pour permettre la diffusion sur les emprises SNCF de l'information visuelle relative aux dessertes offertes par les réseaux de transports routiers de voyageurs.

Il convient de préciser que la présente prestation ne concerne que les demandes de diffusion d'information intermodale. Ce que nous définissons comme information intermodale comprend uniquement :

- Les horaires de passage des transports ou temps d'attente
- La cartographie des réseaux/ des lignes
- Les numéros de lignes
- Les dessertes
- Les numéros de quais, le cas échéant
- La localisation des arrêts
- L'information conjoncturelle sur l'état du transport en question
- Les logos des transporteurs dans le contenu des documents et non sur les équipements

Par ailleurs les éventuelles demandes comportant, après instruction, des messages à caractère publicitaire, commercial ou événementiel, n'entrent pas dans le cadre de ce catalogue et sont prises en charge par la filiale A2C qui est mandatée par Gares & Connexions pour gérer le contrat avec l'exploitant de la publicité en gare :

A2C

16 avenue d'Ivry

Tél : +33 (0) 1 83 94 47 49

Fax : +33 (0)1 83 94 47 65

Toute demande d'affichage d'information sur un transport routier incluant des tarifs sur le service proposé sera traitée par A2C.

### Les différents types de services proposés par Gares&Connexions pour la diffusion d'informations intermodales

Gares&Connexions souhaite favoriser l'intermodalité et organiser l'information intermodale délivrée en gare. Elle s'applique à suivre un niveau de qualité décrit dans ses promesses de service, où elle s'engage notamment à délivrer « une information intermodale actualisée » sur les gares du segment a (Cf. Arrêté du 9 juillet 2012 relatif à la segmentation des gares en Annexes).

Afin de mettre en place la prestation de diffusion d'information multimodale dynamique, SNCF Gares & Connexions propose au préalable aux Autorités organisatrices des opérateurs de transport public routier de voyageurs de conclure une convention relative à l'information multimodale. Cette convention fixe les modalités d'échange des données horaires, les conditions techniques d'accès par les partenaires et les conditions d'utilisation des données fournies.

La mise en place de la diffusion de l'information multimodale en gare peut s'effectuer des façons suivantes :

1. Une prestation de diffusion d'informations intermodales statiques en gare
2. Une prestation de diffusion d'informations intermodales dynamiques en gare
3. L'accueil des équipements des partenaires, dédiés à l'information intermodale, sur le foncier Gares&Connexions

#### 1. La prestation de diffusion d'informations intermodales statiques en gare

Gares&Connexions propose à ses partenaires, dans le cadre de la prestation régulée, sur les gares hors haltes, deux types de services :

- 1.1. L'affichage des plans de réseaux des partenaires Autorités Organisatrices de transports ou Opérateurs de transport public routier de voyageurs

Gares&Connexions propose à ses partenaires d'afficher leurs plans de réseaux ou de lignes, dans un cadre d'affichage dédié, mutualisé avec les plans de réseaux des autres transporteurs routiers opérant ou desservant la gare concernée. Le partenaire devra en contrepartie s'engager à fournir ses plans papiers en format .ai.

- 1.2. La mise à disposition des fiches horaires des partenaires, ou, à défaut, l'affichage des affiches horaires

Gares&Connexions propose à ses partenaires de mettre à disposition des voyageurs leurs fiches ou guides horaires, dans un mobilier dédié, mutualisé avec les autres transporteurs publics routiers desservant la gare concernée. Nous entendons par fiches ou guides horaires les documents informant sur la destination, les heures de départ et les jours de circulation des trajets proposés par l'opérateur de transport public routier de voyageurs. Le partenaire devra en contrepartie s'engager à fournir ces fiches au service identifié en gare, et selon une fréquence définie au préalable. A défaut de fiches horaires, Gares&Connexions propose de mettre en place un mobilier dédié aux affiches horaires des partenaires s'ils en disposent.

## 2. La prestation de diffusion d'informations intermodales dynamiques en gare

Gares & Connexions est en capacité de diffuser une information intermodale complète sur le site de la gare ou du pôle d'échange dans la mesure où les dispositifs nécessaires sont installés sur son domaine foncier, à savoir une infrastructure informatique (serveur, réseau compatible avec l'infrastructure réseau de la SNCF, alimentation électrique, écrans, bornes) permettant l'agrégation des données multimodales et leur affichage.

Afin d'offrir aux clients une information compréhensible, Gares & Connexions diffuse cette information en distinguant les écrans dédiés aux opérateurs ferroviaires de ceux dédiés aux opérateurs routiers, ou dans certains cas particuliers par alternance de page sur un même écran.

Gares&Connexions propose différents niveaux de service, dépendamment du segment de gare concernée :

### 2.1. La diffusion d'informations intermodales dynamiques dans le cadre de la prestation régulée, sur les gares du segment a

Gares&Connexions s'engage à fournir « Une information intermodale actualisée » sur les gares du segment a.

Elle propose ainsi, dans le cadre de la prestation régulée, sur les gares du segment a, la diffusion des informations horaires, des transporteurs publics routiers en connexion avec la gare concernée, sur des écrans TFT dédiés et mutualisés entre les différents transporteurs routiers desservant cette gare. L'information intermodale est alors pilotée par le système d'information de Gares&Connexions, sur des écrans appartenant à Gares&Connexions. Cette information inclut la destination, l'heure de départ, le numéro de la ligne, la localisation de l'arrêt, le logo du réseau et s'il y a lieu l'origine, les dessertes, et si possible les modifications d'horaires et perturbations en cours.

Cette prestation est valorisée sur la base de 3 écrans en moyenne par gare, +/- un écran en fonction de la configuration de la gare. Tout écran supplémentaire demandé par le partenaire sera refacturé sur la base d'une prestation payante par celui-ci, correspondant à l'exploitation et à une participation à l'investissement initial.

### 2.2. La diffusion d'informations intermodales dynamiques dans le cadre d'une prestation payante par le partenaire transporteur routier ou son Autorité Organisatrice, dans les gares des segments b et c

L'information intermodale est alors pilotée par le système d'information de Gares&Connexions pour certaines gares du segment b, comme défini dans le paragraphe précédent. Les coûts d'exploitation seront refacturés au partenaire, et une participation à l'investissement des écrans lui sera demandée.

Pour certaines gares des segments b et c déjà équipées en afficheurs légers, une autre solution technique pourra être proposée, en intégrant les données multimodales aux systèmes de diffusion pilotant l'afficheur léger.

Dans ce cas les informations horaires ferroviaires et routières seront disponibles sur le même support mais sur des pages distinctes affichées en alternance. Gares&Connexions propose à ses partenaires le cofinancement des investissements nécessaires au déploiement de cette infrastructure. En revanche, la solution technique étant gérée par SNCF proximités, les coûts d'exploitation seront fournis sur devis de la part de cette dernière.

Si ses partenaires ont d'autres attentes spécifiques vis-à-vis de l'information multimodale, Gares et Connexions les étudiera. Si ces demandes sont réalisables et acceptés, elles pourront faire l'objet d'un devis. Pour exemple quelques prestations spécifiques réalisables sur devis par Gares & Connexions:

- Mise aux normes des données partenaires,
- Réalisation d'une charte graphique d'affichage spécifique.
- ...

Si le partenaire ne souhaite pas recourir à la solution proposée par Gares & Connexions et qu'il dispose déjà d'équipements dédiés et financés, et/ou d'un SAEIV en toute lettre, Gares&Connexions peut accueillir dans ses emprises les équipements dédiés à l'information intermodale des voyageurs :

### 3. L'accueil des équipements des partenaires sur le foncier Gares&Connexions

#### 3.1 L'accueil des écrans TFT à vocation intermodale

Si l'Autorité Organisatrice ou l'opérateur de transport routier de voyageurs en exprime la demande, des écrans de diffusion d'information propres aux opérateurs de transport public routier de voyageurs peuvent être installés sur les emprises SNCF. La diffusion de l'information relative aux réseaux de transports routiers de voyageurs est alors prise en charge directement par l'Autorité Organisatrice ou par l'opérateur concerné, qui pilote et gère la diffusion des données en gare.

Il convient de noter qu'une telle demande ne pourra être satisfaite que si les capacités d'accueil de la gare le permettent, et permettent également d'accepter les mêmes demandes de la part des autres opérateurs routiers dans un souci d'équité. D'autre part, les frais de développement, d'installation, de maintenance et d'exploitation de ces écrans, ainsi que tous travaux supplémentaires nécessaires à l'implantation de ses équipements, sont intégralement à la charge de l'Autorité Organisatrice ou de l'opérateur qui fait son affaire des auto-

risations nécessaires notamment auprès de l'IGSI. En outre, l'occupant doit respecter les conditions définies dans le Cahier des Prescriptions Techniques et Architecturales (CPTA) des espaces mis à disposition, qui définit notamment les règles d'installation des écrans.

Ces documents sont disponibles sur demande.

Gares & Connexions, gestionnaire de la gare, est compétente pour définir les conditions d'exploitation des écrans.

Suivant l'implantation de ces écrans, l'opérateur ou l'Autorité Organisatrice prend en compte l'ensemble des conditions techniques liées :

- à la sécurité des personnes et à la compatibilité électromagnétique en vigueur à la SNCF et posséder un certificat de conformité CE,
- au respect de l'image du produit (dimensions, volumétrie) et de sa mise en scène (interface support, poids) - dans les espaces gérés par G&C
- A la fiabilité des informations diffusées - dans les espaces gérés par G&C.

Exemples de contraintes d'environnement dans le cas d'une installation d'un périphérique sur un quai - lieux non couverts ou lieux couverts (sous abris, marquise) :

- Lieux non chauffés et non climatisés,
- Non protégés des intempéries (vent, pluie soleil),
- Soumis au rayonnement solaire direct, indirect par réflexion, réfraction et/ou diffraction,
- Soumis aux variations thermiques liées à l'alternance jour/nuit
- Soumis aux vibrations et aux interfaces magnétiques liées au passage des trains à grande vitesse et trains lourds,...)
- Soumis aux poussières métalliques (travaux, freinage des trains,...)
- A proximité des caténaires (tension d'alimentation 25Kv – 50Hz, ou 1,5kV continu), dans la zone des 3 m.

L'opérateur ou l'Autorité Organisatrice devra diffuser l'information intermodale en respectant les normes et chartes graphiques propres aux gares. L'affichage des logos ou mentions publicitaires sur la marie-louise ou le support de l'écran ne sont pas autorisés.

Une convention d'occupation du domaine public sera alors proposée, et l'espace occupé par le partenaire sera valorisé et facturé pour les gares du segment a, dans la mesure où il s'agit d'une prestation bénéfique à un transporteur routier en particulier et non à l'intermodalité générale en gare, et où Gares&Connexions est en mesure de proposer cette prestation dans le cadre de la prestation régulée selon les principes décrits au paragraphe 2.1.

Une redevance dont le montant sera équivalent aux charges afférentes à l'utilisation des équipements (énergie notamment) sera facturée au partenaire pour les gares des segments b et c, dans la mesure où Gares&Connexions ne propose pas cette prestation dans le cadre de la prestation régulée.

### 3.2 L'accueil des mobiliers fixes destinés à l'information intermodale

Si l'Autorité Organisatrice ou l'opérateur de transport routier de voyageurs en exprime la demande, des mobiliers fixés au sol dont la propriété revient au demandeur, destinés à afficher les affiches horaires des réseaux en question et/ou à mettre à disposition les fiches/guides horaires propres aux opérateurs de transport public routier de voyageurs peuvent être installés sur les emprises Gares&Connexions.

Il convient de noter qu'une telle demande ne pourra être satisfaite que si les capacités d'accueil de la gare le permettent, et permettent également d'accepter les mêmes demandes de la part des autres opérateurs routiers dans un souci d'équité. D'autre part, les frais d'installation et de maintenance de ces supports, ainsi que tous travaux supplémentaires nécessaires à l'implantation de ceux-ci, sont intégralement à la charge de l'Autorité Organisatrice ou de l'opérateur qui fait son affaire des autorisations nécessaires notamment auprès de l'IGSI.

Une convention d'occupation du domaine public payante sera proposée et valorisée sur la base d'un montant prenant en compte les m<sup>2</sup> utilisés par les divers équipements installés, dans la mesure où cette demande est bénéfique à un transporteur routier en particulier et ne sert pas l'intermodalité générale de la gare.

## Conditions de réalisation de la prestation

Les conditions de réalisation de la prestation régissant l'ensemble des droits et obligations du demandeur et de Gares & Connexions sont définies dans les conventions. Il s'agit :

- Soit d'une convention d'échange de données liées aux informations multimodales (pour l'information statique et dynamique) prestation en §1) et §2)
- Soit d'une convention d'occupation du domaine public, prestation en § 3).



### 3. Autorisation d'utiliser des supports « mobiles » en gare

---

#### Nature des services

Les opérateurs et/ou Autorités Organisatrices sont autorisés à utiliser différents types de mobiliers qui ont pour objectif de répondre à un besoin de présence et/ou d'affichage de l'opérateur vis-à-vis de ses clients à l'intérieur de la gare sur domaine foncier SNCF (exemple sur le quai transversal, ou dans toute zone du Bâtiment Voyageurs avec l'accord de la gare concernée) ou sur son parvis (quand celui-ci est sur le domaine SNCF).

Ces prestations qui sont destinées à l'information et la communication sur la prestation de transport sont considérées comme des messages à caractère événementiel et sont prises en charge par la filiale A2C qui est mandatée par Gares & Connexions pour gérer les opérations événementielles en gare (Cf. coordonnées d'A2C page 9).

Exemples de types de mobiliers autorisés (liste non exhaustive) :

- banque accueil mobile habillée aux couleurs de l'opérateur
- panneau d'affichage mobile
- kakémono (panneau imprimé sur un support souple et plastifié et pouvant être déroulé)

#### Conditions de réalisation de la prestation

Nous rappelons cependant que pour des raisons de sécurité, le dossier technique présenté par le demandeur est validé par l'Inspection Générale de Sécurité Incendie (IGSI, de la Direction des Audits de Sécurité, SNCF) de la gare concernée (ou du groupe de gares pour les plus petites). L'accord de l'IGSI est obligatoire pour l'utilisation et l'installation du mobilier en gare.

Avant l'installation du mobilier, conformément à l'article L.4511-1 du code du travail, un plan de prévention est signé.

A minima les mobiliers doivent être classés M1 (ignifugés) et dotés d'un système pour éviter toute chute ainsi que d'un frein. Son ergonomie ne doit pas pouvoir entraîner des blessures à son contact.

## IV. L'instruction des demandes de services

---

### 1. Les demandeurs

---

Toute Autorité Organisatrice de transports ou Opérateur de Transport routier public de voyageurs desservant une gare de voyageurs peut demander à disposer dans l'enceinte de la gare de locaux / d'emplacements, de services ou de son propre mobilier, nécessaires à son activité (exemples : surface pour l'implantation d'un automate de vente, local pour la commercialisation des titres de transport ou l'accueil spécifique des voyageurs, local de repos pour le personnel, local de stockage, écrans d'Information Voyageurs, banque mobile etc.).

Cette mise à disposition ou prestation, fait l'objet d'un contrat moyennant le paiement d'une redevance.

Les locaux et emplacements, les écrans et les supports d'affichage, sont attribués par Gares&Connexions via l'Agence gare territorialement compétente, en tenant compte des surfaces disponibles dans l'enceinte de la gare, des contraintes de sécurité de celle-ci et de l'objet de la demande.

### 2. Les besoins pour instruire la demande de service

---

L'opérateur de transport public routier de voyageurs ou l'Autorité Organisatrice adresse sa demande à l'Agence gares territorialement compétente (voir annexe les contacts).

Il/elle établit une demande d'occupation de locaux / d'espaces, de diffusion d'information intermodale ou d'utilisation de son mobilier en gare qui précise (cf. Formulaires en Annexes) :

- Son identité et les coordonnées d'un interlocuteur de référence ;
- La gare concernée ;
- L'identification du besoin (nature d'occupation, superficie totale, horaires d'ouverture, date d'occupation etc.)
- Les caractéristiques spécifiques de la demande à définir en annexe 1 de l'expression de besoin et à compléter avec les interlocuteurs Gares&Connexions

- éventuel projet d'aménagement de l'espace,
- caractéristiques des automates de vente (poids, taille, mode d'ouverture, etc.) le cas échéant,
- et tout autre élément susceptible d'enrichir le cahier des charges.

### 3. Délais & instruction de la demande

---

L'Agence gares en informe la Direction nationale de Gares & Connexions et instruit la demande. Cette dernière pouvant le cas échéant assister l'Agence dans l'instruction.

L'Agence gares s'engage à répondre et à engager des discussions sur les emplacements / services demandés dans un délai maximal de 3 semaines. Elle s'oblige à porter une réponse motivée dans un délai de 3 mois à compter de la date de réception de la demande complète de l'entreprise / de l'Autorité organisatrice.

### 4. Conditions d'acceptation et refus motivés des demandes

---

En fonction des besoins exprimés par l'Autorité Organisatrice ou l'Opérateur de transport routier public de voyageurs (nature de l'information à diffuser, espace disponible en gare etc.) :

- l'Agence Gares accepte la demande. Dans ce cas, la direction de Gares & Connexions est consultée pour validation de la redevance à appliquer à la prestation de services ou à l'occupation. La convention ou le contrat signé entre le demandeur et Gares & Connexions est propre à chaque gare concernée par la prestation de services ou l'occupation de locaux.
- un désaccord apparaît. Une réponse motivée est adressée au demandeur par l'Agence gares. Celui-ci peut effectuer un recours gracieux dans un délai de deux mois auprès de la Directrice Générale de Gares & Connexions qui s'engage à répondre dans un délai de trente jours. Le mandataire de l'Autorité de la concurrence est informé par l'Agence Gares et obtient les éléments de justification du désaccord. Il peut s'autosaisir ou être saisi par l'Autorité Organisatrice/l'opérateur de transport (voir Liste des contacts en annexe). Le mandataire peut tenir une réunion de tentative de conciliation entre la SNCF et l'opérateur concerné ou l'Autorité Organisatrice intéressée.

## V. Tarification des services

---

Gares & Connexions garantit une tarification transparente et non discriminatoire aux services proposés dans ce catalogue.

A cet effet, le Mandataire de l'Autorité de la Concurrence a accès à la base centrale pour vérifier le caractère transparent et non discriminatoire des réponses apportées aux demandeurs.

### 1. Mise à disposition de locaux / d'espace en gare

---

Le principe général appliqué pour la tarification des locaux en gare comporte deux volets :

- Un découpage en zones de la gare, en fonction des flux et de la destination des espaces
- L'application d'un prix de marché locatif du commerce en gare ou d'un prix de l'immobilier locatif de bureau, par m<sup>2</sup>, plus les charges

Les espaces sont facturés à des conditions de prix équitables, tenant compte de leur superficie et de leur positionnement dans la gare.

Ces principes de tarification assurent une égalité de traitement entre tous les occupants des espaces en gare.

Les tarifs au m<sup>2</sup> des locaux gare par gare sont disponibles sur demande à l'agence gares concernée (cf. coordonnées en Annexes).

### Découpage des gares en zones

Lorsque la taille de la gare le permet, elle est découpée en deux zones, elles-mêmes subdivisées en sous zones, ces zones donnant lieu à des tarifs différenciés en redevance et en charge :

#### **Zone Bureau :**

C'est la zone qui n'est pas directement liée à l'exploitation de la gare. Elle est principalement constituée des étages, des sous-sols, et des bâtiments annexes ainsi que de certaines zones éloignées des zones publiques au rez-de-chaussée.

#### **Zone coeur de gare :**

C'est la zone d'activité ferroviaire de la gare. Elle comprend les surfaces publiques, mais également les locaux qui donnent directement accès à ces surfaces publiques et qui pourraient être utilisées par des activités en lien direct avec l'exploitation.

Le cœur de gare peut être lui-même divisé selon la taille de la gare jusqu'en 4 sous-zones traduisant des possibilités de valorisation différentes :

- Sous zone 1 : Hyper Cœur
- Sous zone 2 : Attente
- Sous zone 3 : Flux
- Sous zone 4 : Déportée

Dans les cas où la taille de la gare ne permet pas de découpage aussi fin, on peut trouver une zone générique Cœur de gare.

## Redevances

Le principe général appliqué pour définir la redevance s'appuie sur les zones définies dans la gare :

Pour la zone bureau c'est le prix de l'immobilier locatif de bureau qui est appliqué.

Pour les zones cœur de gare c'est le prix de marché locatif du commerce en gare qui est appliqué.

Ces principes sont appliqués pour tous les occupants en gare, y compris les entreprises ferroviaires desservant la gare.

## Charges

Gares & Connexions facture par gare et par zone un montant forfaitaire de charges calculé sur la base d'une analyse des charges réelles.

## 2. Diffusion d'informations intermodales

---

### 1) Sur des équipements fournis par Gares&Connexions

- Pour la diffusion d'informations intermodales statiques sur les gares hors haltes

La prestation de diffusion d'informations intermodales statiques est réalisée par Gares & Connexions dans le cadre de la prestation régulée. Si plusieurs transporteurs routiers opèrent sur la gare concernée, les supports devront être mutualisés.

- Pour la diffusion d'informations intermodales dynamiques sur les gares du segment a

La prestation de diffusion d'informations intermodales dynamiques est réalisée par Gares & Connexions dans le cadre de la prestation régulée.

- Pour la diffusion d'informations intermodales dynamiques sur les gares des segments b et c

La prestation de diffusion d'informations intermodales dynamiques est réalisée par Gares & Connexions moyennant le paiement par le demandeur d'un montant forfaitaire annuel qui intègre, les éléments de coûts suivants :

- o si un investissement initial est nécessaire, une contribution sera demandée
- o développement des installations systèmes d'information (SI) selon la situation SI de la gare concernée, et la charte d'affichage souhaitée (sur devis)
- o coût récurrent d'exploitation : 2K€/an/écran

« Les spécifications de fourniture d'informations relatives à l'échange de données horaires sont basées sur les normes EN 12896 (« Transmodel ») et EN TC 278 WI 00278207 (« IFOPT ») identification des objets fixes dans les transports publics, complétées des normes EN 15 331 (« SIRI ») pour l'échange de tableau horaire en temps réel et de la norme EN TC 278 WI 00278207 (« IFOPT ») pour l'échange de données relatives aux arrêts et aux gares. »<sup>2</sup> Ces normes utilisent un format XML avec une fourniture via webservices.

Les coûts de transformation des données électroniques du demandeur pour les mettre en format XML sont à la charge du demandeur. Si le demandeur n'est pas équipé d'un SAEIV<sup>3</sup>, il peut également transmettre ses données au format excel et faire étudier le coût de transformation des données pour transmission par webservice, par Gares&Connexions (sur devis).

Si plusieurs opérateurs ou Autorités Organisatrices sont présents sur le site, les écrans seront mutualisés.

Si le plan de transport change en cours de validité du contrat, la tarification ne sera révisée qu'à la date anniversaire de signature dudit contrat.

Pour les gares déjà équipées en « afficheurs légers », le coût de la prestation sera présenté par devis et inclura notamment, les coûts de paramétrage nécessaire et les coûts d'intégration des données.

2) Pour l'accueil des équipements des partenaires dédiés à l'information intermodale sur les emprises de Gares&Connexions

---

<sup>2</sup> Journal officiel de l'union européenne 12/05/2011 L 123/47

<sup>3</sup> Système d'Aide à l'Exploitation de l'Information Voyageurs

Gares&Connexions autorise ses partenaires à occuper un espace privatisé sur ses emprises afin d'installer ses écrans ou ses mobiliers dédiés à l'information intermodale, dans le cadre d'une convention d'occupation du domaine public. Dans ce cas, l'AO ou l'opérateur prend intégralement à sa charge les frais d'installation, de maintenance et d'exploitation des écrans, ainsi que tous les travaux supplémentaires nécessaires à l'installation de ses équipements.

Pour l'installation d'écrans dynamiques intermodaux sur les gares du segment a, la redevance forfaitaire de l'AOT s'élève à 1,5K€ charges comprises par an et par écran.

Pour les gares des segments b et c, une redevance correspondant au montant des charges liées à l'exploitation sera facturées au partenaire (énergie notamment). Le montant de cette redevance s'élève à 500€ par an (année de référence 2013) et par écran.

Pour l'installation des supports de guides horaires ou autres installations dédiées à l'affichage multimodal statique du partenaire, une redevance d'occupation d'espace en fonction des m<sup>2</sup> utilisés sera demandée.

### 3. Autorisation d'utiliser des supports « mobiles » en gare

---

La commercialisation, la contractualisation et la tarification du service seront réalisées par A2C, qui gère la communication et les événements en gare pour le compte de Gares&Connexions.

# VI. Les Annexes

---

## 1. Formulaires de demande de services

---



**EXPRESSION DE BESOINS DE DIFFUSION D'INFORMATION INTERMODALE SUR LE PERIMETRE FONCIER DE GARES&CONNEXIONS**

PAR UNE AUTORITE ORGANISATRICE DE TRANSPORTS OU UN OPERATEUR DE TRANSPORT PUBLIC  
ROUTIER DE VOYAGEURS POUR SES PROPRES BESOINS

*Le présent formulaire est destiné à mieux vous connaître d'une part, et identifier précisément votre besoin d'autre part. Ceci en vue de vous apporter le plus rapidement possible une réponse claire et détaillée des faisabilités techniques de votre projet, et de chiffrer les coûts et les tarifs qui vous seront soumis pour le déploiement de celui-ci. Nous vous recommandons avant toute demande, de prendre connaissance du contenu du présent catalogue afin d'identifier quels services seraient les plus appropriés à votre projet. Il convient ensuite de vous rapprocher de l'Agence Gares de Gares&Connexions de votre périmètre, qui vous aidera à compléter ce formulaire et vous accompagnera dans la mise en place de votre projet. Dans un souci d'équité et afin de garantir à nos clients une information multimodale claire, lisible et pertinente en gare, nous vous proposerons systématiquement la mutualisation des services avec les autres transporteurs routiers opérant sur le PEM ou au départ de la gare concernée.*

Numéro de dossier :

Identification du demandeur	
Autorité Organisatrice ou Opérateur de transport	
Nom du demandeur	
Fonction	
Adresse	
Téléphone	
Fax	
Mail	

Identification du besoin	
Gare concernée	
Type de diffusion demandé	<input type="checkbox"/> Ecran <input type="checkbox"/> Fiches horaires papier
Expression du besoin	<i>Préciser la nature des besoins (nombre d'écrans...)</i>
Date de mise en place souhaitée	
Durée de diffusion souhaitée	<i>Maximum 5 ans</i>
Emplacement(s) souhaité(s) dans la gare	Dans le bâtiment voyageur, et/ou sur le parvis, et/ou sur le PEM etc.

<b>Besoins spécifiques et/ou contraintes particulières</b>					
<b>Pour une demande d'affichage dynamique :</b>		<b>Descriptif de la/des desserte/s concernées (remplir le tableau ci-dessous)</b>			
Nom du point d'arrêt en correspondance avec la gare	Numero de ligne	Direction	Opérateur de Transport	Format (XML, XLS, TXT, autre)	Données temps réel ou théoriques

<b>Caractéristiques spécifiques</b>
<i>Remplir le tableau correspondant en annexe 1</i>

<b>DEMANDEUR</b>
<p><b>Transmis à l'Agence gare</b></p> <p><b>le :</b></p> <p><b>Commentaires :</b></p> <p><b>Visa du demandeur :</b></p>

## ANNEXE 1

Caractéristiques spécifiques						
<i>A) Cas d'une demande de présentation de fiches horaires (Cas n°1)</i>						
<b>Nombre de fiches horaires différentes à diffuser/ Nombre de racks nécessaires</b>						
<b>Présentoir choisi et/ou proposé</b>						
<b>Fréquence de Réapprovisionnement</b>						
<b>Période de parution des nouvelles fiches</b>						
<i>B) Cas d'une demande d'affichage dynamique sur écran, prestation de Gares&amp;Connexions (cas n°2)</i>						
<b>Descriptif de la/des desserte/s concernées (si pas déjà rempli plus haut)</b>	Point d'arrêt en correspondance avec la gare	Numero de ligne	Direction	Opérateur de Transport	Format (XML, XLS, TXT, autre)	Données temps réel ou théoriques)
<b>Type d'écran</b>	<i>32 ou 46 pouces</i>					
<b>Mode de transmission des données</b>	<i>Saisie manuelle/Interface webservice/transfert de fichier</i>					
<b>Besoins techniques particuliers</b>						
<b>Coordonnées de l'expert technique SI à contacter</b>						
<i>C) Cas d'une demande d'affichage dynamique sur écran, prestation réduite (cas n°3)</i>						
<b>Nombre d'écran(s) demandés</b>						
<b>Type d'écran</b>	<i>Préciser les caractéristiques physiques et techniques de l'écran à implanter</i>					
<b>Mode de transmission des données utilisé</b>	<i>Pour une transmission sans fil des données vers l'écran (GPRS, WIFI...), prévoir un délai d'étude de sécurisation SI par SNCF.</i>					
<b>Travaux à réaliser dans la</b>	<i>Les travaux sont intégralement à la charge du demandeur</i>					

<b>gare pour l'installation des équipements</b>	
<b>Besoins techniques particuliers</b>	
<b>Coordonnées de l'expert technique SI à contacter</b>	

**ANNEXE 2**

<b>Identifications des besoins identiques des autres transporteurs routiers présents sur le PEM et/ou au départ de la gare</b>

<b>Noms des transporteurs routiers présents au départ de la gare</b>	<b>Accepte ou non le service proposé</b>	<b>Motifs, justification</b>	<b>Signature du représentant</b>
<i>Transporteur 1</i>	<i>Souhaite, ne souhaite pas, bénéficiaire du service présenté ci-dessus.</i>	<i>Tarifs, désaccord avec autres partenaires, autres...</i>	
<i>Transporteur 2</i>	<i>Souhaite, ne souhaite pas, bénéficiaire du service présenté ci-dessus.</i>		
...			

**EXPRESSION DE BESOINS D'ESPACES ET LOCAUX SUR LE PERIMETRE FONCIER DE  
GARES&CONNEXIONS**

PAR UNE AUTORITE ORGANISATRICE DE TRANSPORTS OU UNE OPERATEUR DE TRANSPORT PUBLIC  
ROUTIER DE VOYAGEURS POUR SES PROPRES BESOINS

Numéro de dossier :

Identification du demandeur	
Autorité Organisatrice ou Opérateur de transport	
Nom du demandeur	
Fonction	
Adresse	
Téléphone	
Fax	
Mail	

Identification du besoin	
Gare concernée	
Type d'occupation demandé	<input type="checkbox"/> Espace ( <i>distributeur de titres de transports, totems...</i> ) <input type="checkbox"/> Local ( <i>accueil, vente...</i> )
Expression du besoin	<i>Préciser la nature des besoins (exploitation commerciale, zone réservée au personnel de l'opérateur...)</i>
Date d'occupation souhaitée	
Durée d'occupation souhaitée	<i>Maximum 5 ans</i>
Superficie totale souhaitée	<i>En mètres carrés</i>
Emplacement(s) souhaité(s) dans la gare	
Besoins spécifiques et/ou contraintes particulières	<i>Ex : sécurité, accès, sanitaires, réseau, arrivée d'eau, électricité, chauffage, ventilation...</i>
Horaires d'ouverture du local	
Effectif	<i>Nombre de personnels prévus (pour le cas d'une demande de local) ?</i>

<b>Caractéristiques spécifiques</b>
<i>Remplir le tableau correspondant en annexe 1</i>

<b>DEMANDEUR</b>
<p>Transmis à l'Agence gare le :</p> <p>Commentaires :</p> <p>Visa du demandeur :</p>

<b>ANNEXE 1</b>
-----------------

<b>Caractéristiques spécifiques</b>	
<i>A) Cas d'une demande de local</i>	
<b>Projet d'aménagement</b>	<i>Décrire le projet d'aménagement de l'espace (joindre un cahier des charges, une maquette ou autre illustration si possible)</i>

<b>Caractéristiques spécifiques</b>	
<i>B) Cas d'une demande d'espace pour distributeurs de titres de transports</i>	
<b>Nombre de distributeurs souhaités</b>	
<b>Description générale</b>	<i>Présentation générale dont design, différentes parties constituant l'appareil, points de fixation...</i>
<b>Dimensions</b>	<i>Hauteur, Largeur et profondeur</i>
<b>Poids de l'appareil</b>	
<b>Distance de dégagement pour l'ouverture des appareils</b>	<i>Type d'ouverture de l'appareil, encombrement du tiroir ouvert, zone de travail recommandée autour du tiroir...</i>
<b>Contraintes liées à l'installation</b>	<i>Surface au sol nécessaire, surface d'appui, contraintes par rapport à la dalle (épaisseur minimum, pente maximum et irrégularité), modalités de fixation au sol, contraintes d'encastrement, énergie requise...</i>
<b>Caractéristiques techniques de l'appareil</b>	<i>Electricité, lien vers GTB, etc.</i>
<b>Responsable de la maintenance des appareils</b>	
<b>Gestion à distance des</b>	<i>Oui / Non</i>

<b>alarmes</b>	
<b>Réapprovisionnement</b>	<i>Comment et par qui se fait le réapprovisionnement de l'appareil ? (Gestion de site de la gare ou externe)</i>
<b>Autres</b>	<i>Contraintes liées à la maintenance</i>
<b><i>Pour information, la facturation des espaces pour distributeurs de titres de transport sera calculée en fonction de plusieurs critères : surface au sol, file d'attente, espace de dégagement nécessaire au chargement et à la maintenance...</i></b>	

## 2. Liste des contacts

---

### **Coordonnées du mandataire de l'Autorité de la concurrence :**

Advolis  
M.Patrick de Bonnières  
13 avenue de l'Opéra - 75001 Paris  
E-mail : pdebonnieres@advolis.com

### Coordonnées des Agences gares :

#### **Agence Gares Centre Ouest**

22, Bd Beaumont  
2<sup>e</sup> étage - Aile Beaumont  
Direction Régionale  
35 000 RENNES

#### **Agence Gares Manche Nord**

Le Forum  
6<sup>ème</sup> étage aile B  
33 avenue Charles St Venant  
59000 LILLE

#### **Agence Gares Est Européen**

14, Viaduc Kennedy  
54052 NANCY Cedex 1

#### **Agence Gares Centre Est Rhône Alpin**

Tour Part Dieu  
129 rue Servient  
69003 LYON

#### **Agence Gares Sud-Ouest**

Pavillon Central – Parvis Louis Armand  
3<sup>ème</sup> étage  
Gare de Bordeaux-St-Jean  
33080 – Bordeaux Cedex

#### **Agence Gares Méditerranée**

4, rue Léon Gozlan  
CS 70 014  
13 331 MARSEILLE CEDEX 03



Pour les gares d'Ile de France :

**Direction Déléguée des Gares Transiliennes**

64-68 rue du Dessous des Berges

75013 PARIS

Pour les grandes gares parisiennes et d'Ile de France :

**Paris Austerlitz :**

Directeur de gare

85 Quai D'austerlitz

75013 Paris

**Paris Est et Marne la Vallée Chessy TGV :**

Directeur de gare

Place du 11 novembre 1918

75010 Paris

**Paris Lyon :**

Directeur de gare

11 place Louis Armand

75571 Paris Cedex 12

**Paris Montparnasse et Massy TGV :**

Directeur de gare

ETABLISSEMENT VOYAGEURS ATLANTIQUE

17 boulevard de Vaugirard

75741 PARIS CEDEX 15

**Paris Nord et Roissy Charles de Gaulle TGV :**

Directeur de gare

ETABLISSEMENT EXPLOITATION VOYAGEURS DE PARIS NORD

112 RUE de MAUBEUGE

75010 PARIS

**Paris Saint-Lazare :**

Directeur de gare

13 rue d'Amsterdam

75008 Paris



### 3. Segmentation des gares de voyageurs

Conformément à l'Arrêté du 9 juillet 2012, les gares de voyageurs sont réparties en trois segments selon les critères suivants :

- **segment a** : les gares de voyageurs d'intérêt national sont celles dont la fréquentation par les usagers des services nationaux et internationaux est au moins égale à 250 000 voyageurs ou dont la fréquentation par ces mêmes usagers est égale à 100% des voyageurs
- **segment b** : les gares de voyageurs d'intérêt régional sont celles autres que mentionnées ci-dessus et dont la fréquentation totale est au moins égale à 100 000 voyageurs
- **segment c** : toutes les gares de voyageurs autres que celles appartenant aux segments a et b