

SNCF - Voyageurs France Europe
Direction des Gares et de l'Escale
40 avenue des Terroirs de France
75012 Paris
commercesengares@sncf.fr

Gares

EN MOUVEMENT



LES GARES



Lieux de vie, d'échanges
et de commerces

donner au train des idées d'avance



900 millions de clients
en gare par an





COMMERCES EN GARE

un atout pour notre réussite



Pour la SNCF, l'attractivité des gares constitue un atout central de conquête et de fidélisation de sa clientèle. D'où le lancement en juin 2003 du programme « Gares en mouvement », qui fait d'elles de véritables lieux de vie, d'échanges et de commerces.

Rénovées, sécurisées, les gares répondent aux attentes des voyageurs d'aujourd'hui, voire les anticipent. Animées par une démarche qualité, certifiées, elles séduisent et fidélisent. Pour tous les clients, les gares continuent d'améliorer leurs espaces grâce à de grands projets de rénovation et à la création de pôles d'échanges. Les voyageurs associent complètement les commerces dans la chaîne du voyage et intègrent ce temps de consommation dans leur gestion du temps passé en gare.

La présence en gare d'enseignes de qualité est un élément fondamental de notre stratégie commerciale. Avec le pôle valorisation de la Direction des Gares et de l'Escale, chargé du développement, et notre filiale A2C, chargée de la commercialisation, nous mettons tout en œuvre pour le succès des enseignes à nos côtés.

Pascal Lupo

Directeur des Gares et de l'Escale
Président Directeur Général d'A2C



GARES, LIEUX DE VIE

lieux de consommation

Les consommateurs d'aujourd'hui inscrivent leur voyage dans la continuité de leur vie de mobilité apportées par les nouveaux services et les nouvelles technologies. Les gares situées au cœur de pôles d'échanges multimodaux.

Les gares, pôles d'échanges majeurs

Au cœur des villes, les gares attirent et génèrent des flux sans cesse renouvelés de voyageurs, d'utilisateurs de toutes provenances, aux besoins, aux attentes, aux envies diversifiées.

Dédiées au développement et à la mobilité, elles deviennent des pôles d'échanges multimodaux associant : train, voiture, avion, car, bus, métro, vélo et deux roues.



Une offre de commerces ciblée et adaptée aux voyageurs

Des commerces de vie quotidienne pour les clients pendulaires qui recherchent le gain de temps : presse, boulangerie, pharmacie, alimentaire, confiserie, fleuriste, jeux...

Des commerces qui agrémentent le voyage pour les clients privés-loisirs : presse et librairies, viennoiseries, coffee shop et snacking, boutiques cadeaux et souvenirs régionaux...

Des commerces qui associent efficacité et plaisir pour les clients affaires : presse, drugstore du voyage, alimentaire tendance et boutiques cadeaux.

Ainsi qu'une large gamme de boutiques prêt à porter et hygiène-beauté dans les grandes gares.



**Un voyageur arrive en gare
45 minutes avant le départ de son TGV,
15 minutes avant son TER,
10 minutes avant son Transilien.**

e personnelle et professionnelle. De ce fait, ils sont fortement demandeurs d'innovation et s répondent à leurs attentes en s'affirmant comme des lieux de consommation majeurs,



**LA GARE,
CARREFOUR DE VIE
INCONTOURNABLE,
GÉNÉRATEUR
D'ACTIVITÉ DANS
LA CITÉ
ET LA RÉGION.**







UN MOUVEMENT ENGAGÉ

vers la qualité

Lancé en 2003 par la Direction des Gares et de l'Escale, le programme «Gares en mouvement» concerne toutes les grandes gares françaises. Bénéficiant d'un fort investissement annuel, ce programme associe rénovation, construction, développement de services, de qualité, d'accessibilité, de confort et de diversification de l'offre en produits et services commerciaux.

Une démarche qualité pour fidéliser

Les 60 plus grandes gares françaises se sont engagées dans un processus de certification des « services associés au transport voyageurs », avec l'AFNOR.

Cette certification porte sur 45 engagements, dont la qualité de l'accueil et la prise en charge du client, l'information, l'accès au transport, l'accessibilité, le confort, la sécurité et l'image...

L'ensemble des gares concernées sont certifiées fin 2006.



LA GARE, UN LIEU ACCUEILLANT

D'après un sondage réalisé en 2004, 40 % des voyageurs interrogés apprécient les changements intervenus en gare, dont l'ouverture de nouveaux commerces.

- 34 % d'entre eux trouvent les gares plus modernes,
- 50 % ont remarqué et apprécient les actions liées à la propreté,
- 42 % estiment que les espaces de ventes sont plus diversifiés et ressentent un sentiment de sécurité en gare.
- 64 % des sondés considèrent désormais la gare comme un lieu familial !

Propreté, sécurité : des atouts majeurs d'attractivité

Une gare propre, une gare qui rassure, c'est un lieu attractif, où l'on aime revenir. Aussi, chaque gare détermine un plan optimal de nettoyage et de gardiennage de ses espaces, dont elle confie la réalisation à des prestataires de qualité.

Le chef de gare voyageurs effectue un suivi quotidien des résultats obtenus et de leur conformité au niveau d'exigence déterminé par la démarche de certification.



Des espaces et des services de qualité pour séduire les voyageurs

Au-delà de la rénovation des gares, dans le respect de leur patrimoine architectural, « Gares en mouvement » vise à offrir aux clients des services de qualité : modernisation de l'accueil, nouveaux espaces de billetterie, nouveaux systèmes d'information, connectique WiFi, espaces plus confortables, salons Grand Voyageur, commerces et espaces de restauration novateurs...



Une gare accessible à tous

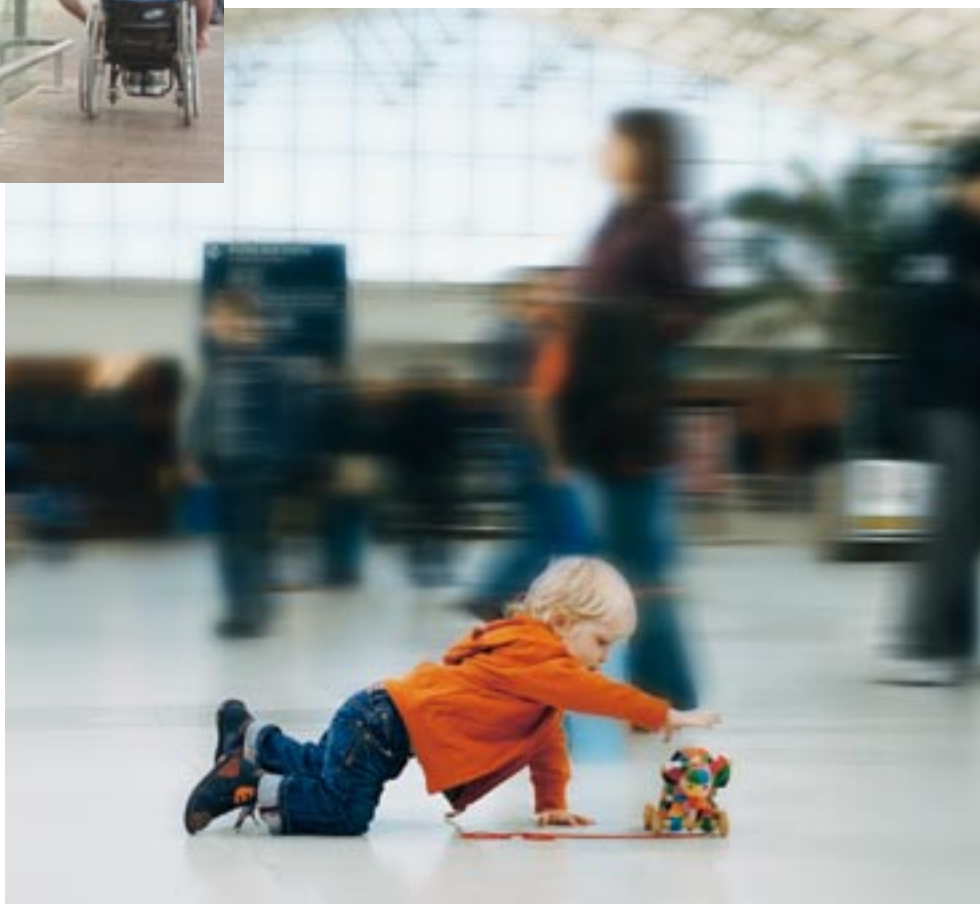
La gare d'aujourd'hui, de demain, se veut ouverte sur l'extérieur, ouverte à toutes et à tous : malvoyants, personnes de petite taille, malentendants, personnes en fauteuil roulant...

Un programme sur dix ans est mis en place pour renforcer l'accessibilité des gares et des services aux voyageurs handicapés.



**L'ACCESSIBILITÉ DES GARES
ET DES SERVICES
POUR TOUS.**

**PROPRETÉ ET SÉCURITÉ
SONT DES ATOUTS
MAJEURS D'ATTRACTIVITÉ.**



- 110 000 m² de surface de vente dans plus de 400 gares
- 1400 boutiques
- 950 millions d'euros de chiffre d'affaires réalisé par les commerces des gares
- 73 millions d'euros de redevances des concessions commerciales



Les Gares du TGV Est Européen, un programme de 100 nouvelles boutiques

TGV EST EUROPÉEN : DES GARES NOUVELLE GÉNÉRATION

Avec 3 gares nouvelles, Champagne Ardenne TGV, Meuse TGV, Lorraine TGV et 21 rénovées dont Nancy, Metz, Strasbourg, Reims, Colmar, Paris Est, et Mulhouse, le TGV Est Européen offre de vastes opportunités en termes d'infrastructures et de services. Les gares Champagne - Ardenne TGV (près de Reims), Meuse TGV et Lorraine TGV (Metz/Nancy) bénéficieront dès leur ouverture des dernières innovations développées par la SNCF dans ses gares. Dès 2007, la gare de l'Est sera entièrement restaurée et modernisée, et deviendra bien plus qu'un lieu de transit, un nouveau pôle urbain de la capitale.

Gare de l'Est



Du fait du trafic généré par le TGV Est Européen, la Gare de l'Est accueillera 31 millions de voyageurs par an. Elle a subi d'importants travaux de rénovation depuis 2005. La surface commerciale de la Gare de l'Est sera

La Gare de Strasbourg verra son nombre de voyageurs quotidien passer de 40 à 60 000. Entièrement rénovée, elle deviendra en 2010 le point de croisement des axes à grande vitesse Nord-Sud et Est-Ouest.



Strasbourg, point de croisement
majeur en Europe.

2006-2009 : UN PROGRAMME

La Direction des Gares et de de la stratégie et du développ

Le pôle « valorisation » définit la stratégie et l'offre commerciale et de la rentabilité des activités. Il pilote le programme de développement. Il valide leur plan de merchandising et mandate A2C pour la c

Partenariat Altaréa



de voyageurs par an dès 2007. Elle fait l'objet
L'Est sera portée de 3 000 à 5 400 m² en 2007.

A2C, spécialiste de l'implantation commerciale en gare.

Expert de la commercialisation d'espaces en gare

A2C apporte son savoir faire unique en matière de commercialisation et assure des prestations de services dans l'univers des gares.

A2C s'appuie sur une équipe de commercialisateurs spécialisés dans divers domaines : presse, restauration, services, hygiène-beauté, prêt-à-porter...

Ce sont les interlocuteurs privilégiés et compétents des concessionnaires sur les plans juridique, marketing, commercial et financier. A2C lance les appels à candidatures ou les consultations auprès de commerces ou d'enseignes pouvant répondre à des critères très précis tels :

- la qualité du concept,
- la gamme des produits,
- le professionnalisme du personnel,
- les références financières,
- le niveau de redevances proposé.

Les gares parisiennes

Gare de Lyon,

des services dédiés aux touristes et à la clientèle affaires



commercialisation de la salle
des Fresques et de la galerie Diderot
à la gare de Lyon

La gare de Lyon accueille 250 000 voyageurs par jour et offre aujourd'hui une soixantaine de commerces. Un centre d'affaires en gare est à disposition 24 h sur 24, 7 jours sur 7, avec 80 bureaux et 12 salles de réunion sur 2 700 m². Le succès est au rendez-vous, avec un taux de remplissage de 90 %.



La Gare de Metz



E DE 300 NOUVELLES BOUTIQUES

de l'Escale, pilote développement commercial

commerciale en fonction des attentes des voyageurs
développement commercial des gares.
la commercialisation des espaces.



Attentif au succès des concessionnaires, dans le respect du contrat

Le contrat signé entre la SNCF et le commerce est une convention temporaire du domaine public. L'autorisation d'occupation est généralement de 5 ans et peut être portée à 10 ans si l'enseigne engage des travaux d'aménagements importants. A2C s'assure que chaque concessionnaire bénéficie des meilleures conditions pour réaliser un chiffre d'affaires optimal et fidéliser sa clientèle. Le concessionnaire verse un loyer mensuel qui correspond à un pourcentage de son chiffre d'affaires, variable en fonction de l'activité et la catégorie de l'emplacement.



Gare Montparnasse, bientôt de nouveaux espaces de commerces



Gare d'Austerlitz, rénovation des halles Départs et Arrivées



De nouveaux espaces sont en cours d'étude : le hall Départs et la cour Arrivées dans la gare d'Austerlitz, le quai Grandes Lignes à Paris Nord, le triangle d'Or et la Salle Méditerranée dans la gare de Lyon à Paris.



Les autres projets

Marseille Saint-Charles, une mutation à l'échelle d'un quartier



La Gare de Marseille Saint-Charles accueille 8,8 millions de voyageurs par an, soit 45 000 voyageurs par jour.

Elle mettra à leur disposition 4 300 m² de commerces et services, et 780 places de parking en 2007.

Elle bénéficiera également d'un espace d'accueil et d'information et d'un espace de billetterie de nouvelle génération.

Les autres projets

Lille Flandres, Rouen, Le Havre, Caen, Le Mans, Rennes, Orléans, Tours, Poitiers, La Rochelle, Bordeaux, Dijon, Lyon, Nîmes, Montpellier...

Pôles d'échanges multimodaux : favoriser la mobilité sous toutes ses formes

L'intermodalité, la faculté offerte aux voyageurs de passer d'un mode de transport à un autre, est un atout majeur de la mobilité. Des pôles d'échanges régionaux sont en développement au Mans, à Orléans, à Saint-Etienne.



Partenariat Ségécé



Saint-Lazare accueille chaque jour 450 000 voyageurs.

120 millions d'euros sont investis dans les travaux de rénovation, qui s'achèveront en 2009.

Un pôle d'échanges et de commerces de 10 000 m² et un parking souterrain de 250 places seront ouverts en 2009.

Gare Saint-Lazare, un pôle intermodal au cœur d'un grand quartier d'affaires et de commerces



1 400 boutiques
sont déjà présentes

LES CLÉS DU SUCCÈS pour les enseignes

La SNCF accompagne les enseignes grâce aux « responsables exploitation commerces » qui s'occupent de leur exploitation.

Accompagner les concessionnaires au plus près de leurs besoins

Pour favoriser leur succès, des interlocuteurs qualifiés interviennent à leurs côtés.

Le responsable « Exploitation Commerces » : acteur de référence des enseignes. Contact quotidien des concessionnaires, il assure 4 types de missions :

- Coordination des interventions SNCF nécessaires à l'ouverture des boutiques,
- Garantie du respect des règles d'exploitation et de sécurité,
- Vérification de la qualité des prestations offertes et du respect des contrats,
- Identification des nouvelles surfaces disponibles et accompagnement du développement.

Le responsable d'exploitation commerces conseille le concessionnaire tout au long du contrat en s'appuyant sur les différentes expertises d'A2C.

Le conducteur d'opérations assure :

- la préparation des espaces,
- la livraison des locaux.

Le chef de gare. Dirigeant le site, il gère l'ensemble des moyens nécessaires au bon fonctionnement de la gare, en terme de propreté, maintenance et sûreté. Responsable de la qualité du service et de l'organisation, il entretient une relation constructive avec les divers partenaires pour optimiser l'exploitation de la gare.

PAYOT • RELAY • TRAIN BLEU • QUICK • MAC DONALD'S • CAFÉ
DI ROMA • COLOMBUS CAFÉ • SEGAFREDO • GODIVA • HÉDIARD •
BRIOCHE DORÉE • BONNE JOURNÉE • PAUL • MONOPRIX •
EUROPCAR • CÉLIO • DOUGLAS • TIE RACK • JENNYFER • NAF NAF •
SEPHORA • YVES ROCHER • L'OCCITANE • VIRGIN • HUIT À HUIT •



ils sont les interlocuteurs de référence sur le terrain pour l'ouverture de nouvelles boutiques et

Une offre commerciale en constante progression

Restauration, épicerie fine, confiserie, boulangerie, loisirs, cadeaux, prêt-à-porter, produits de beauté, presse, librairie, location de voitures... les commerces enrichissent chaque jour l'offre de produits et services en gare. Ils répondent ainsi aux multiples besoins et envies des voyageurs et des citadins.

En gare, les boutiques bénéficient d'un flux et d'un taux de rentabilité sensiblement supérieurs à ceux des commerces de centre-ville ou des centres commerciaux.

De nouvelles enseignes ouvrent leurs portes : « Hédiard et Découvrir Paris à la Gare de Lyon, Travellex à Roissy, Brioche Dorée à Austerlitz, Payot à Montparnasse, Grand Comptoir à Metz... »

É RITAZZA • CAFFE
• SELECTA •
• AVIS • HERTZ •
• LA REDOUTE •
• CASINO...

