



CATALOGUE DE SERVICES

SNCF GARES & CONNEXIONS

Notre ambition : vous donner enVie de GARE

L'ambition de SNCF Gares & Connexions :

Être le spécialiste de la gare de la conception à l'exploitation, en passant par la commercialisation pour donner enVie de GARE.

Chaque jour, nous accueillons plus de 10 millions de visiteurs dans nos 3000 gares sur tout le territoire. C'est une responsabilité qui nous engage au plus haut niveau.

Depuis le 1er janvier 2020, nous sommes une SA dotée d'une gouvernance claire et d'une trajectoire financière solide.

La loi a fixé nos missions : offrir un service public de qualité et non discriminatoire pour les entreprises ferroviaires qui favorise l'intermodalité et participe au développement équilibré des territoires.

Pour vous accompagner dans le développement de vos projets et toujours mieux vous satisfaire, nous avons élaboré des offres de services qui s'appuient sur le recueil et l'écoute de vos besoins.

L'engagement de nos 4700 collaborateurs SNCF Gares & Connexions et au-delà les 15000 personnes qui œuvrent au quotidien dans les gares est de satisfaire vos clients et leurs besoins de mobilité.



Notre promesse : vous accompagner dans votre exploitation en gare pour satisfaire vos clients



Accompagnement

Une relation commerciale avec un interlocuteur dédié afin d'être à l'écoute de vos besoins et qui vous accompagne dans votre installation, vos nouveaux besoins et dans votre quotidien.



Exploitation

Vous accompagner dans la régularité de vos trains. Nous nous engageons à afficher les trains au bon moment et travaillons au quotidien pour limiter les départs en retard suite à un problème d'exploitation en gare.



Satisfaction Client

Nous travaillons chaque jour pour la satisfaction globale de vos clients et nous sommes particulièrement attentifs à la satisfaction vis-à-vis de l'information, du confort en gare, de la propreté et la sûreté.

Notre catalogue de services

Les trois types de prestations Gares & Connexions

Prestations de base*

Elle est dite globale & indivisible.
Elle comprend un socle de services indissociables, fournis à tout transporteur présent en gare, dans le cadre d'un contrat d'accès à la gare.
Elle est disponible pendant les heures d'ouverture de la gare au public.

Prestations spécifiques régulées*

Elles correspondent aux prestations ou services proposés en plus aux transporteurs.

Prestations commerciales**

Il s'agit des services « sur mesure » proposés par SNCF Gares & Connexions et qui permettent de mieux valoriser le service offert aux transporteurs et à leurs clients.

Informations utiles

Contacts & process

Tarification

*Les tarifs sont régulés par l'Autorité de Régulation des Transports.

**Tarifs sur devis

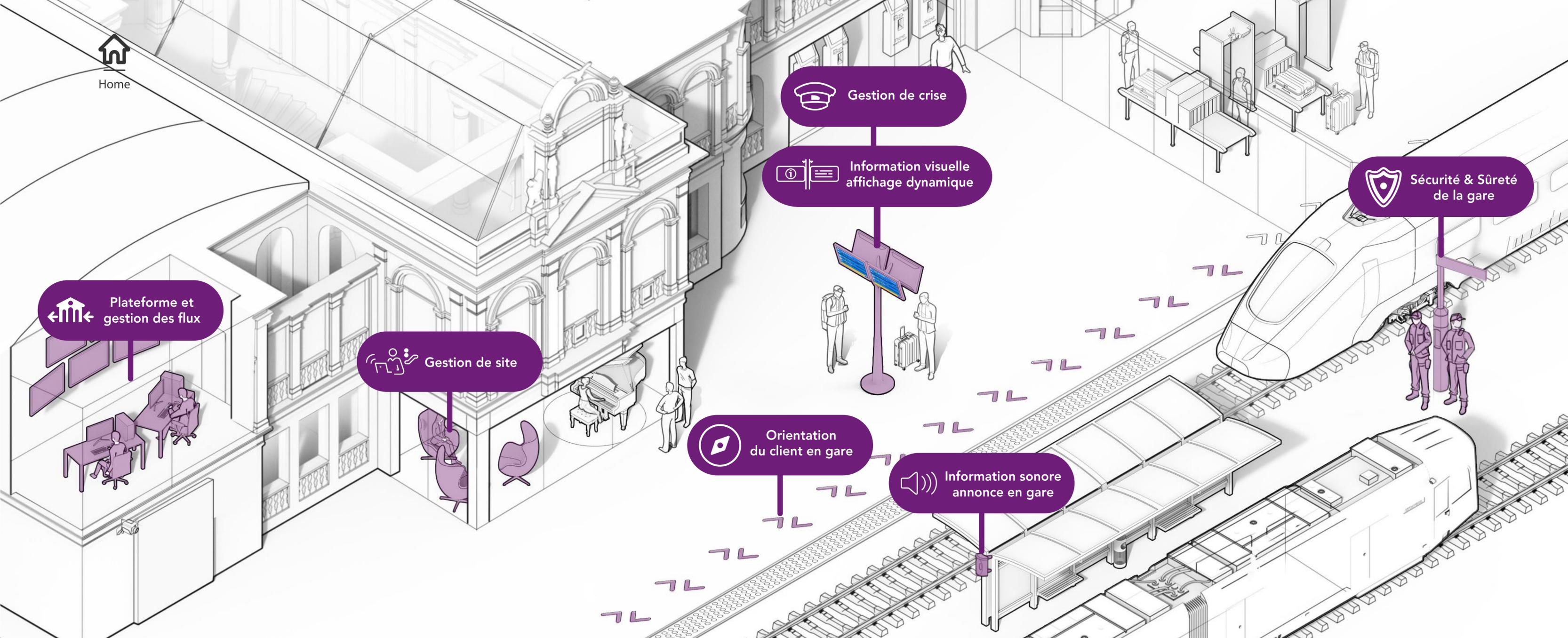


Parcours client

Contacts

Contact & Facturation

*Les tarifs sont régulés par l'Autorité de Régulation des Transports.
 **Tarifs sur devis



Prestations de base

Elle comprend un socle de services indissociables, fournis à tout transporteur présent en gare. Elle est disponible pendant les heures d'ouverture de la gare au public.

Le contenu de la prestation de base dépend dans chaque gare de la configuration des bâtiments et du niveau des équipements et des moyens mis en œuvre dans la gare. La prestation de base comprend notamment les services relatifs à l'information voyageurs, la gestion des flux ou encore le confort d'attente.

La prestation de base est proposée à un tarif régulé par l'Autorité de Régulation des Transports et fait l'objet d'un contrat Accès gare.



Home



Sécurité et sûreté
de la gare



Gestion
de site



Orientation
du client en gare



Information visuelle
affichage dynamique



Information sonore
annonce en gare



Plateforme et
gestion des flux



Gestion
de crise

Sécurité & Sûreté de la gare

LA PRESTATION

Nous assurons la sûreté et la sécurité de vos clients dans les gares grâce à :

- Des installations et des équipements conformes.
- L'information du public sur les conditions de traversées et sur les règles de sécurité à observer lors des déplacements dans les zones à risques via une signalétique fixe et/ou des dispositifs particuliers.
- Une analyse situationnelle des risques sûreté afin d'adapter les moyens humains (présence des agents de la surveillance générale et des prestataires de sécurité privée) et technique (vidéo protection, protections périmétriques, contrôle d'accès, etc.) à chaque gare.

NOS ENGAGEMENTS

- Suivi des événements sûreté dans nos gares et mise en place de dispositifs adaptés en cas d'événements extérieurs (manifestations sportives par exemple).
- Accompagnement de vos équipes lors de la réalisation des plans de prévention (règles de sécurité en cas d'intervention de prestataires dans nos gares).

MODALITES PRATIQUES

Les consignes locales propres à chaque gare desservie vous seront communiquées sur demande par le [Guichet gares](#).

TARIF

Cette prestation est incluse dans la prestation de base.

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation de base pour chaque gare.



Home



Sécurité et sûreté
de la gare



Gestion
de site



Orientation
du client en gare



Information visuelle
affichage dynamique



Information sonore
annonce en gare



Plateforme et
gestion des flux



Gestion
de crise

Gestion site

LA PRESTATION

- Nous coordonnons le bon fonctionnement des équipements de la gare (élévatique, zone d'attente, etc.).
- Nous garantissons la propreté des espaces.

NOS ENGAGEMENTS

Vous alerter en amont en cas de travaux importants et rechercher des solutions visant à minimiser les impacts sur votre activité.

L'annexe A4 Bonus Malus du DRG précise les indicateurs de suivi de la qualité de service proposés ainsi que les incitations financières correspondantes.

MODALITES PRATIQUES

Des tours de gares sont réalisés périodiquement par nos équipes afin de s'assurer du niveau de qualité réalisé.

En cas de dysfonctionnement, une intervention de techniciens est rapidement programmée.

TARIF

Cette prestation est incluse dans la prestation de base.

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation de base pour chaque gare.



Home



Sécurité et sûreté
de la gare



Gestion
de site



Orientation
du client en gare



Information visuelle
affichage dynamique



Information sonore
annonce en gare



Plateforme et
gestion des flux



Gestion
de crise

Orientation du client en gare

LA PRESTATION

Nous orientons les voyageurs dès le parvis de la gare et tout au long de leur parcours en gare grâce à :

- Des panneaux de signalétique fixes.
- Des plans de gare aux principales entrées des gares.

NOS ENGAGEMENTS

- Une signalétique visible et harmonisée menant de l'entrée de la gare vers la zone souhaitée.
- Mise en place d'une signalétique en français, en anglais et dans une troisième langue (en fonction de la desserte voyageurs) pouvant être appuyée par la traduction des annonces.

MODALITES PRATIQUES

Le marquage de tous les services est réalisé selon les principes de la charte graphique et d'identification des services développée par SNCF Gares & Connexions. L'ensemble des règles, des principes d'affichage et de la signalétique en gare est disponible sur demande.

TARIF

Cette prestation est incluse dans la prestation de base.

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation de base pour chaque gare.



Home



Sécurité et sûreté
de la gare



Gestion
de site



Orientation
du client en gare



Information visuelle
affichage dynamique



Information sonore
annonce en gare



Plateforme et
gestion des flux



Gestion
de crise

Information visuelle affichage dynamique

LA PRESTATION

- **Nous diffusons une information dynamique** dès l'entrée de la gare et aux points clés du parcours (horaires de départ/d'arrivée, dessertes et voie correspondante).
- Lorsque la gare est équipée d'écrans multimodaux, **nous diffusons l'information dynamique** sur les horaires des autres modes interconnectés à la gare (principalement bus urbains/interurbains et trams, parfois vélos libre-service si disponible).

NOS ENGAGEMENTS

- Voie de départ du train affichée le plus tôt possible afin de garantir un accès serein à vos clients.
- Taux de disponibilité des écrans suivi (indicateurs repris au titre de l'annexe A4 Bonus Malus du DRG - suivi de la qualité de service proposés ainsi que les incitations financières correspondantes).
- Mise à disposition des informations à distance via notre application **Ma gare**.

MODALITES PRATIQUES

Afin d'afficher vos trains sur les écrans de nos gares, une connexion avec le système d'informations de SNCF Gares & Connexions est indispensable.

Deux options sont possibles :

- Le branchement via une API à nos équipements (solution LIVE disponible à partir de 2024).
- La saisie de votre plan de transport dans l'outil OCTAVE que nous mettons à votre disposition.

Chaque entreprise ferroviaire doit fournir les données suivantes afin que l'affichage soit réalisé sur les écrans dynamiques des gares :

- Le tableau des données des circulations en pré opérationnel jusqu'à J-1 17h et opérationnel (à partir de J-1 17h).
- Les motifs et valeurs des retards selon les nomenclatures.
- Le logo et le nom de la marque qui seront présentés sur les écrans.

L'annexe A6 Information Voyageurs DRG présente les normes utilisées.

TARIF

Cette prestation est incluse dans la prestation de base.

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation de base pour chaque gare.



Home



Sécurité et sûreté
de la gare



Gestion
de site



Orientation
du client en gare



Information visuelle
affichage dynamique



Information sonore
annonce en gare



Plateforme et
gestion des flux



Gestion
de crise

Information sonore annonce en gare

LA PRESTATION

Nous diffusons des annonces réalisées à la voix afin de diffuser des informations précises et réactualisées, tout en apportant une proximité plus forte entre les clients et l'opérateur de la gare.

Les annonces sonores viennent en renfort de l'affichage statique et dynamique, pour attirer particulièrement leur attention vis-à-vis :

- Du risque sécurité ou sûreté imminent.
- De la gestion de flux.
- De la réassurance client, notamment en situation perturbée.

NOS ENGAGEMENTS

Des annonces régulières et actualisées.

Attention, en situation perturbée, SNCF Gares & Connexions diffusera les informations relatives à la prise en charge de ses voyageurs à partir de l'information donnée par le transporteur.

MODALITES PRATIQUES

Ces annonces sont faites en trois langues (Français, Anglais et une troisième langue dans les gares desservies par des trains internationaux).

En cas de situation perturbée inopinée, des prises de parole à la voix sont effectuées fréquemment afin de diffuser de l'information précise et réactualisée.

TARIF

Cette prestation est incluse dans la prestation de base.

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation de base pour chaque gare.



Home



Sécurité et sûreté
de la gare



Gestion
de site



Orientation
du client en gare



Information visuelle
affichage dynamique



Information sonore
annonce en gare



Plateforme et
gestion des flux



Gestion
de crise

Plateforme et gestion des flux

LA PRESTATION

Nous facilitons le déplacement de vos clients en gare et entre leurs différents modes de transport, sans obstacle et en toute sécurité, grâce à :

- Des zones de circulation suffisamment dimensionnées.
- Des équipements pour les PMR/PSH (bande de guidage, rampe et accès PMR, ...) et un accompagnement spécifique.
- En cas de situation perturbée, des moyens et/ou dispositifs sont mis en œuvre afin de fluidifier les espaces de circulation.

NOS ENGAGEMENTS

- Une circulation fluide dans les espaces de la gare et à tous les points de rupture du parcours.
- Des zones de circulation dégagées de tout obstacle matériel ou rassemblements de voyageurs.
- Des clients guidés dans leur parcours pour se positionner au meilleur endroit pour attendre ou pour circuler. Sur le quai, les clients sont informés du positionnement de leur voiture grâce à des repères clairs.

MODALITES PRATIQUES

Nous mettons à votre disposition une place en Centre Opérationnel Exploitation Gare afin de suivre les actions menées par l'ensemble des parties prenantes.

TARIF

Cette prestation est incluse dans la prestation de base.

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation de base pour chaque gare.



Home



Sécurité et sûreté
de la gare



Gestion
de site



Orientation
du client en gare



Information visuelle
affichage dynamique



Information sonore
annonce en gare



Plateforme et
gestion des flux



Gestion
de crise

Gestion de crise

LA PRESTATION

Nous pilotons la crise sur le périmètre de la gare sur les sujets flux et information voyageurs.

Les décisions relatives au plan de transport des entreprises ferroviaires sont la responsabilité de SNCF réseau.

Les informations relatives à la prise en charge des voyageurs sont la responsabilité des transporteurs.

NOS ENGAGEMENTS

Pour un traitement efficace de la crise et un retour à la normale dans les meilleurs délais, nous assurons le lien avec tous les transporteurs, les institutions et les médias.

En cas de fortes chaleurs ou de perturbations exceptionnelles en gare, nous mettons en place un dispositif de distribution d'eau aux voyageurs dans 20 gares (via l'attribution d'un voucher).

MODALITES PRATIQUES

La gare gère la coactivité des transporteurs et s'assure que la situation ne crée pas de problème de sécurité ni de sûreté.

En cas de congestion et/ou sujet de sûreté, nous pouvons annuler toute activité qui compromettrait la sécurité des clients en gare. Par exemple, lever un embarquement prévu et/ou lever le dispositif embarquement en cours (portes d'embarquement).

IMPORTANT : La prise en charge des voyageurs relève de la **responsabilité de chaque transporteur**.

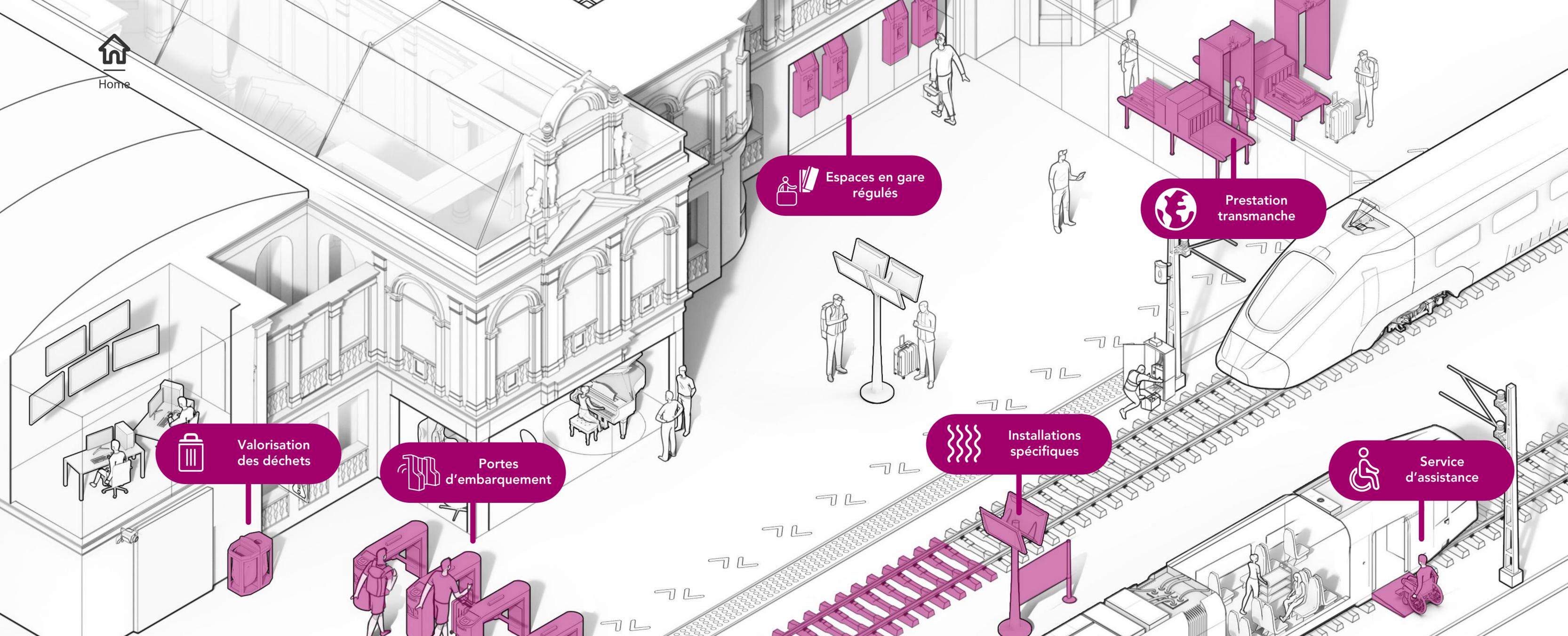
TARIF

Cette prestation est incluse dans la prestation de base.

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation de base pour chaque gare.



Home



Prestations spécifiques régulées

Elles correspondent aux prestations ou services non systématiques, liées à l'exploitation ferroviaire des transporteurs. Elles peuvent évoluer selon la demande des transporteurs concernés ou en fonction des obligations légales ou réglementaires.

Chaque transporteur a la possibilité d'utiliser ou non ces prestations.

Les prestations spécifiques sont proposées à des tarifs régulés par l'Autorité de Régulation des Transports.



Home



Service
d'assistance



Espaces
en gare régulés



Portes
d'embarquement



Prestation
tansmanche



Installations spécifique
en gare



Valorisation
des déchets



Service d'assistance

LA PRESTATION

Nous accompagnons les voyageurs depuis le point d'accueil PSH/PMR de la gare jusqu'à leur place dans le train et de leur place dans le train jusqu'à n'importe quel endroit dans la gare ou jusqu'à leur place dans le train en correspondance.

NOS ENGAGEMENTS

Deux types de prestations de prise en charge PSH/PMR sont proposées dans le cadre de la prestation spécifique régulée SNCF Gares & Connexions :

- Les prises en charge garanties réservables **jusqu'à 24h avant le départ du train**
- les prises en charge spontanées demandées le jour J (non garanties).

• MODALITES PRATIQUES

- Dans les gares du SDNA (Schéma Directeur National d'Accessibilité), le service est accessible du premier au dernier train national ou international.
- Dans les autres gares, le service est proposé pendant les heures de présence du personnel à des horaires définis par les Autorités Organisatrices des transports.

Votre matériel doit être compatible aux normes dites « STI PMR » stipulées aux termes de l'arrêté en date du 30 juillet 2008 (JO du 14 août 2008).

Vous devez utiliser l'application SOCA (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance) pour nous transmettre les informations nécessaires à la réalisation des prestations d'assistance. L'outil SOCA et la formation de votre personnel à cet outil sont inclus dans le tarif de la prestation.

Nous travaillons sur une plateforme unique de réservation des assistances (mise en production en janvier 2024) qui permettra aux PSH/PMR d'avoir un point de contact unique pour toutes les demandes d'assistance quel que soit le transporteur. Cette plateforme unique de réservation est une obligation légale.

Il relève de votre responsabilité de porter à la connaissance des voyageurs les conditions générales de réalisation de la Prestation PMR/PSH telles que définies au DRG.

A partir de juin 2023, dans les gares non dotées de personnel ou en dehors de leurs heures de présence, une assistance à l'embarquement/débarquement doit être fournie par le personnel de bord de l'Entreprise Ferroviaire.

TARIF

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation PSH/PMR pour chaque gare.



Home



Service
d'assistance



Espaces
en gare régulés



Portes
d'embarquement



Prestation
tansmanche



Installations spécifique
en gare



Valorisation
des déchets

Espaces en gare régulés

LA PRESTATION

Nous mettons à votre disposition des locaux ou espaces à tarif régulé en gare afin de réaliser vos opérations de vente de titres de transport.

Seuls les transporteurs peuvent en faire la demande et uniquement dans les gares desservies par leur plan de transport ferroviaire selon les conditions suivantes :

- Les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les conditions de gestion des flux, de la sécurité et du zoning de la gare (catégorisation des zones de la gare).
- L'utilisation des espaces ou locaux doit respecter les normes de la gare (sécurité, sûreté, etc.) citées en particulier dans le Règlement Intérieur « Occupants » de la gare.

NOS ENGAGEMENTS

- Recherche non discriminatoire de locaux en gare.
- Des locaux libres de tous travaux propriétaires.

MODALITES PRATIQUES

Locaux/espaces relevant du périmètre régulé : espace de vente de titres de transport, espace pour l'installation de bornes de vente, mise à disposition de locaux de service pour le personnel du transporteur, le stockage lié à l'avitaillement, vente mobile de titre dans la gare.

Toute demande de locaux doit être formulée via le formulaire demande espace gare (Annexe A15 du DRG) vous permettant de faire une expression de vos besoins claire et détaillée.
guichet.gares@sncf.fr

TARIF

L'annexe A.2 Redevances d'occupation DRG reprend le tarif du m² pour chaque gare.

Le tarif indiqué ne comprend pas les charges électricité/internet pour lesquelles le locataire doit contractualiser avec ses propres fournisseurs.

Un automate de vente est facturé au prix d'un espace de 1m².

La vente mobile est facturée au prix d'un espace de 1m² par agent et à 2m² par agent s'il utilise un guichet mobile.



Home



Service
d'assistance



Espaces
en gare régulés



Portes
d'embarquement



Prestation
tansmanche



Installations spécifique
en gare



Valorisation
des déchets



Portes d'embarquement

LA PRESTATION

Nous mettons à votre disposition dans 19 gares des portes d'embarquement permettant le contrôle automatisé des titres de transport.

Cette prestation comprend la mise à disposition des équipements et le système d'information qui y est associé, permettant notamment la lecture des titres de transport avec code barre 2D normalisé.

NOS ENGAGEMENTS

- Des portes d'accès adaptées à tous.
- Un accompagnement possible pour l'organisation de vos embarquements (gère-files, écrans spécifiques etc.)

MODALITES PRATIQUES

Les développements nécessaires à la prise en compte de titres de transport spécifiques seront à votre charge.

Les prérequis :

- Les titres de transport doivent comporter un code barre 2D compatible avec les portes d'embarquement.
- Vous devez respecter les consignes d'exploitation présentées en Annexe 13 du DRG.
- Des études d'installation peuvent vous être proposées en cas de demande d'installation de nouvelles portes d'embarquement.

TARIF

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation portes.



Home



Service
d'assistance



Espaces
en gare régulés



Portes
d'embarquement



Prestation
transmanche



Installations spécifique
en gare



Valorisation
des déchets



Prestation transmanche

LA PRESTATION

Nous mettons à votre disposition des surfaces et des locaux dédiés au trafic Transmanche et nous mettons en place des mesures de sûreté lors de l'embarquement dans les gares concernées par cette desserte.

L'accès à cet espace Transmanche est soumis à des règles particulières, applicables à l'ensemble des personnes et des biens autorisés à y accéder.

NOS ENGAGEMENTS

- Mise à disposition d'appareils spécialisés au contrôle des voyageurs et de leurs bagages.
- Mise à disposition d'espaces adaptés au filtrage des voyageurs.

MODALITES PRATIQUES

Le contrôle sûreté des voyageurs et de leurs bagages est placé sous la responsabilité du service des Douanes qui assure cette mission.

La prestation transmanche est disponibles dans certaines gares : faire la demande sur guichet.gares@sncf.fr.

TARIF

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation portes.



Home



Service
d'assistance



Espaces
en gare régulés



Portes
d'embarquement



Prestation
tansmanche



Installations spécifique
en gare



Valorisation
des déchets

Installations spécifiques en gare

LA PRESTATION

Dans certaines gares nous mettons à disposition des installations spécifiques qui, du fait de leurs implantations historiques et non systématiques, ne font pas partie de la prestation de base :

- **Le préchauffage des rames via des prises de pré-conditionnement**

Cette prestation comprend l'utilisation des installations de préchauffage en gare qui permettent de préchauffer ou de climatiser les rames avant le départ.

Ce système permet également de recharger les batteries des voitures et ainsi de les éclairer. Ce service est proposé dans les gares qui disposent d'armoires de pré-conditionnement.

- **Les bouches à eau**

Nous rendons possible l'utilisation des bouches à eau (lorsqu'elles existent) afin d'acheminer de l'eau jusqu'au train, en particulier pour permettre la bonne utilisation des toilettes.

NOS ENGAGEMENTS

- Etude commune de vos besoins en fonction des équipements des gares.
- Accompagnement sur les process opérationnels.
- Prestation de maintenance préventive et corrective des installations assurées par nos prestataires de services.

MODALITES PRATIQUES

La mise à disposition de ces installations est conditionnée à une étude de faisabilité et à la prise en charge par vos soins des coûts de maintenance, ainsi que, s'il y a lieu, des coûts de renouvellement/régénération. Les opérations de main d'oeuvre sont à effectuer par votre personnel, sous votre propre responsabilité.

TARIF

Tarif communiqué à la fin de l'étude de faisabilité

- Facturation annuelle de la maintenance courante pour l'ensemble des installations utilisées dans les gares desservies.
- Remise en état ou renouvellement d'une installation proposé sur devis.



Home



Service
d'assistance



Espaces
en gare régulés



Portes
d'embarquement



Prestation
tansmanche



Installations spécifique
en gare



Valorisation
des déchets



Valorisation des déchets

LA PRESTATION

Conformément à loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, **nous valorisons les déchets émis par les transporteurs en gare**. L'objectif est de responsabiliser les acteurs de la gare sur la qualité du tri et d'optimiser ainsi la valorisation matière des déchets.

NOS ENGAGEMENTS

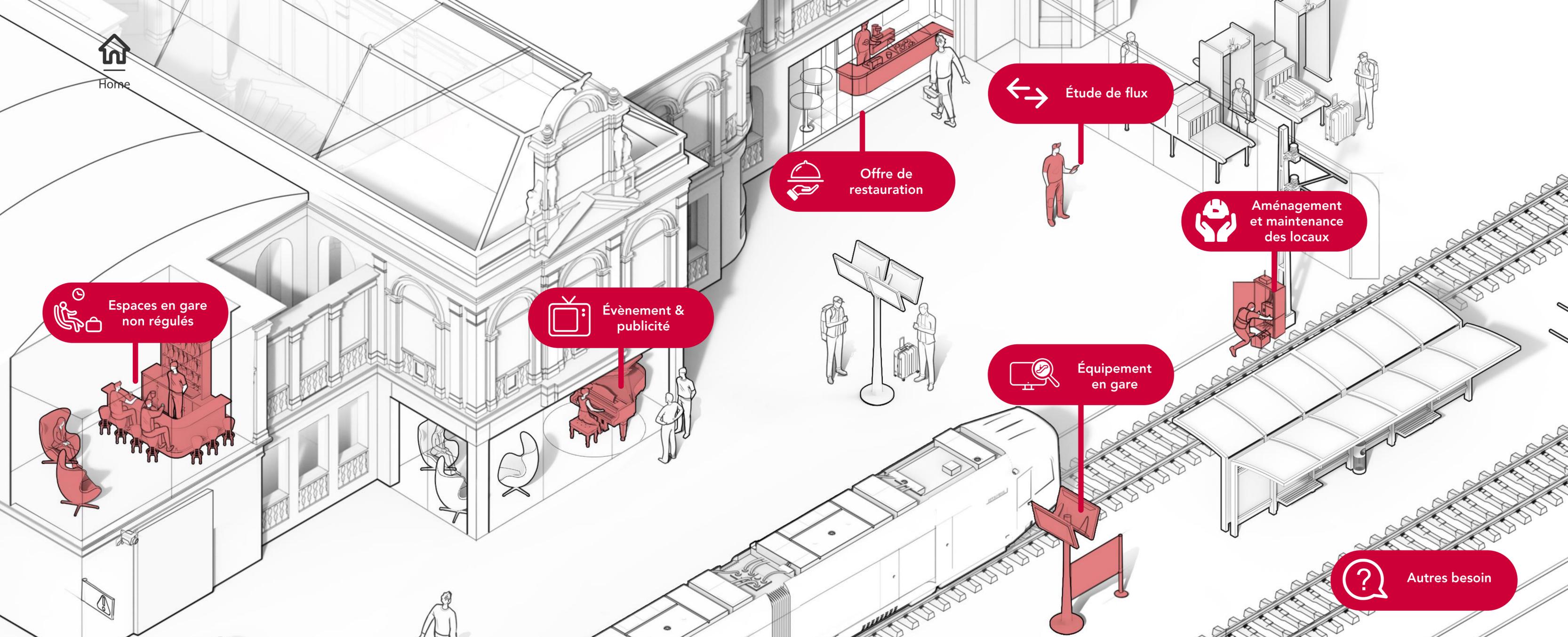
Notre objectif est d'atteindre 65% de « valorisation matière » à horizon 2025.

MODALITES PRATIQUES

Cette prestation pour le DRG 2023 est limitée aux gares de Paris Nord, Paris Est, Paris-Lyon/Bercy et Paris-Montparnasse.

TARIF

L'annexe A1.1 Barème tarifaire DRG reprend le tarif de la prestation Traitement des déchets pour chaque gare concernée.



Prestations commerciales

Il s'agit de services « sur mesure » proposés par SNCF Gares & Connexions qui permettent de valoriser le service offert aux transporteurs et à leurs clients.

Ce type de prestation comprend, par exemple, l'accompagnement dans vos projets d'aménagement d'espaces (salon lounge...), des services additionnels pour vos clients, des études de flux...



Home



Espaces en gare
non régulés



Evènements
& publicités



Étude
de flux



Aménagement et
maintenance des locaux



Offre de
Restauration



Équipement
en gare



Autres
besoins



Espaces en gare non régulés

LA PRESTATION

Nous mettons à votre disposition des locaux ou espaces à tarif non régulé en gare afin de vous permettre de proposer à vos clients des espaces d'attente (ex: salon lounge) ou des locaux de service pour votre personnel. Cette prestation personnalisée peut inclure une offre de restauration, du mobilier haut de gamme ainsi que l'accès WiFi. Sous réserve de disponibilité.

NOS ENGAGEMENTS

A votre demande, nous réalisons des études ayant pour but la recherche de ces locaux et leurs aménagement possible.

MODALITES PRATIQUES

La réalisation de cette prestation est conditionnée à la transmission au préalable de l'expression de vos besoins claire et détaillée auprès du [Guichet gares](#).

TARIF

La tarification non régulée applicable vous est communiquée sur demande auprès du [Guichet gares](#).



Home



Espaces en gare
non régulés



Évènements
& publicités



Étude
de flux



Aménagement et
maintenance des locaux



Offre de
Restauration



Équipement
en gare



Autres
besoins



Évènements & publicité

LA PRESTATION

Nous pouvons vous offrir des espaces au sein de nos gares pour vos campagnes de publicité et/ou pour organiser des événements, afin d'agrémenter le temps passé en gare par vos clients et donner de la visibilité à votre marque.

NOS ENGAGEMENTS

Un plan annuel d'animations culturelles et commerciales est coordonné entre tous les acteurs (Directeurs Régionaux des Gares, Retail, Culture, Communication...) afin de rendre ces moments plus visibles et impactant aux mêmes moments sur le territoire.

- Des espaces sont réservés aux événements ponctuels en fonction des temps forts de l'année.
- Des événements et projets culturels (expositions, concerts live) sont organisés pour animer les gares.

MODALITES PRATIQUES

Tout événement valorisant une marque doit être validé par Retail & Connexions dans le cadre du contrat régie publicitaire.

TARIF

La tarification non régulée applicable vous est communiquée sur demande auprès du [Guichet gares](#).



Home



Espaces en gare
non régulés



Evènements
& publicités



Étude
de flux



Aménagement et
maintenance des locaux



Offre de
Restauration



Équipement
en gare



Autres
besoins



Étude de flux

LA PRESTATION

1. Traces Wifi

A partir de la détection des appareils mobiles dont la fonction WIFI est activée, **nous réalisons des traitements statistiques** pour reconstituer des données sur les flux de clients dans les gares (équipées de wifi).

NOS ENGAGEMENTS

- Ces données permettent de calculer au jour le jour la fréquentation des gares, le temps passé en gare par type de zones, le stock de personnes simultanément présentes en gare et par type de zones, et pour les plus grandes gares, le top des parcours effectués dans la gare selon le type d'usagers ou selon le transporteur emprunté.
- Ce type de mesure est également effectué pour mesurer la fréquentation en temps réel de la gare, mais aussi le parcours client sur le réseau ferré.

2. Enquêtes clients

Nous réalisons pour vous des campagnes d'enquêtes et de comptages dans les gares sur des échantillons de la fréquentation quotidienne.

NOS ENGAGEMENTS

Ces enquêtes peuvent vous permettre de caractériser le profil de vos clients et de préciser leurs comportements, afin d'affiner la pertinence de vos offres et de les enrichir.

MODALITES PRATIQUES

La réalisation de ces prestations est conditionnée à la transmission au préalable de l'expression de vos besoins claire et détaillée auprès du [Guichet gares](#).

TARIF

La tarification non régulée applicable vous est communiquée sur demande auprès du [Guichet gares](#).



Home



Espaces en gare
non régulés



Evènements
& publicités



Étude
de flux



Aménagement et
maintenance des locaux



Offre de
Restauration



Équipement
en gare



Autres
besoins



Aménagement et maintenance locative

LA PRESTATION

1. Aménagement des locaux sous convention MOA/MOE

Nous mettons nos compétences au service de vos projets de travaux et/ou d'aménagement dans ces espaces :

- En prestation de maîtrise d'ouvrage déléguée.
- D'assistance à maîtrise d'ouvrage.
- De maîtrise d'oeuvre, de conduite de travaux.
- De réalisation d'études pour tout projet d'aménagement ou de développement.

NOS ENGAGEMENTS

Notre connaissance des environnements de gare associée à notre maîtrise des contextes réglementaires vous assurent une parfaite prise en compte de l'ensemble des contraintes aussi bien sur les projets simples que complexes.

2. Maintenance locative

Nous vous proposons des solutions sur-mesure sous forme de forfait « tout compris » pour la maintenance préventive ou corrective.

NOS ENGAGEMENTS

Nous disposons via nos 3 TechniGares et nos 22 Agences Bâtiment Energie (ABE) d'une expertise reconnue dans la maintenance (locative et propriétaire) : ventilation, climatisation, réseau électrique, plomberie.

Dans ce cadre, nous réalisons les prestations suivantes à titre d'exemple: planification et réalisation des visites réglementaires, opérations de maintenance préventive, dépannage, entretien climatisation, réparation.

MODALITES PRATIQUES

La réalisation de ces prestations est conditionnée à la transmission au préalable de l'expression de vos besoins auprès du [Guichet gares](#).

TARIF

La tarification non régulée applicable vous est communiquée sur simple demande auprès du [Guichet gares](#).



Home



Espaces en gare
non régulés



Evènements
& publicités



Étude
de flux



Aménagement et
maintenance des locaux



Offre de
Restauration



Équipement
en gare



Autres
besoins



Offre de Restauration

LA PRESTATION

Nous pouvons organiser avec les prestataires présents en gare un service de restauration à bord pour vos clients.

NOS ENGAGEMENTS

Nous avons développé un partenariat avec Relay qui permet de proposer des solutions de restauration tout en facilitant la logistique pour le transporteur.

MODALITES PRATIQUES

Nous construisons ensemble la prestation en fonction de vos besoins et des prestataires disponibles dans les gares choisies.

TARIF

Sur devis auprès du [Guichet gares](#).



Home



Espaces en gare
non régulés



Evènements
& publicités



Étude
de flux



Aménagement et
maintenance des locaux



Offre de
Restauration



Équipement
en gare



Autres
besoins



Équipement en gare

LA PRESTATION

Nous pouvons vous proposer des équipements supplémentaires selon vos besoins (écrans départ/arrivée par ex).

NOS ENGAGEMENTS

Vous proposer des équipements de qualité et fonctionnels.

MODALITES PRATIQUES

Nous définissons ensemble vos besoins.

TARIF

Sur devis auprès du [Guichet gares](#).



Home



Espaces en gare
non régulés



Evènements
& publicités



Étude
de flux



Aménagement et
maintenance des locaux



Offre de
Restauration



Équipement
en gare



Autres
besoins



Autres besoins

Nous pouvons construire ensemble les services de demain pour toujours mieux vous satisfaire et donner toujours plus en Vie de GARE.
guichet.gares@sncf.fr

Contacts & Process



Home



Le parcours client



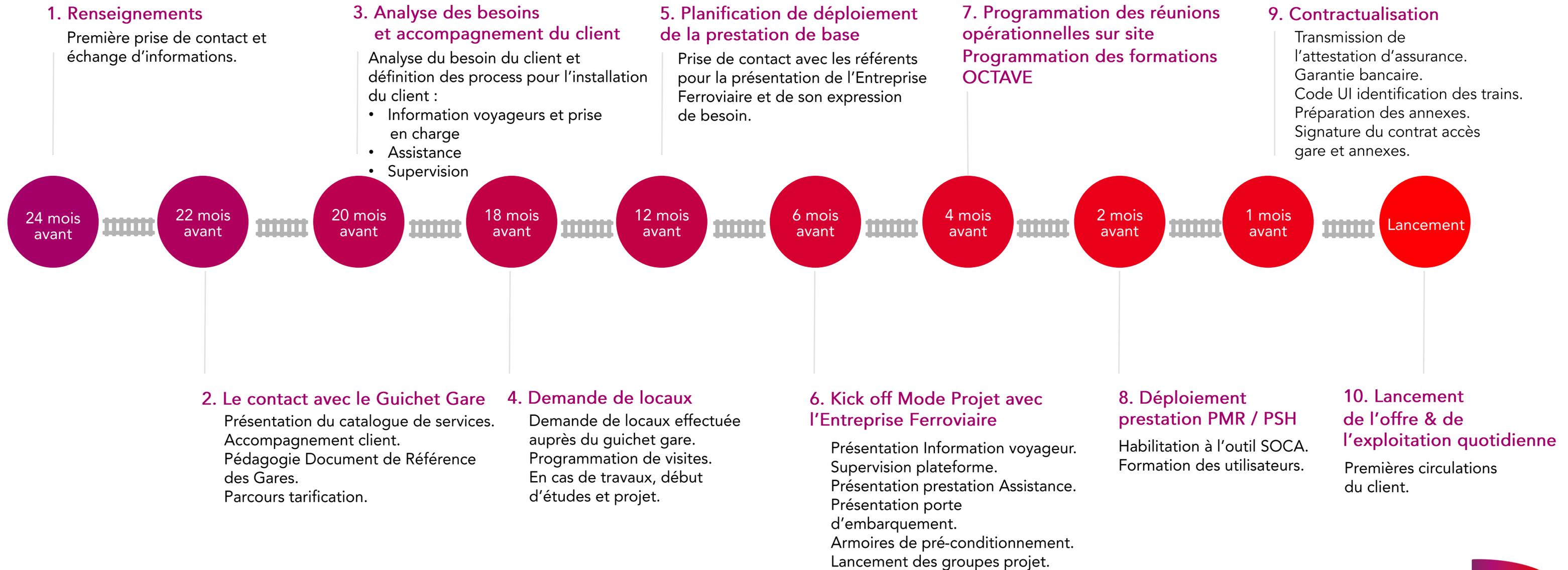
Contacts



Tarification



Le Parcours Client





Home



Le parcours client



Contacts

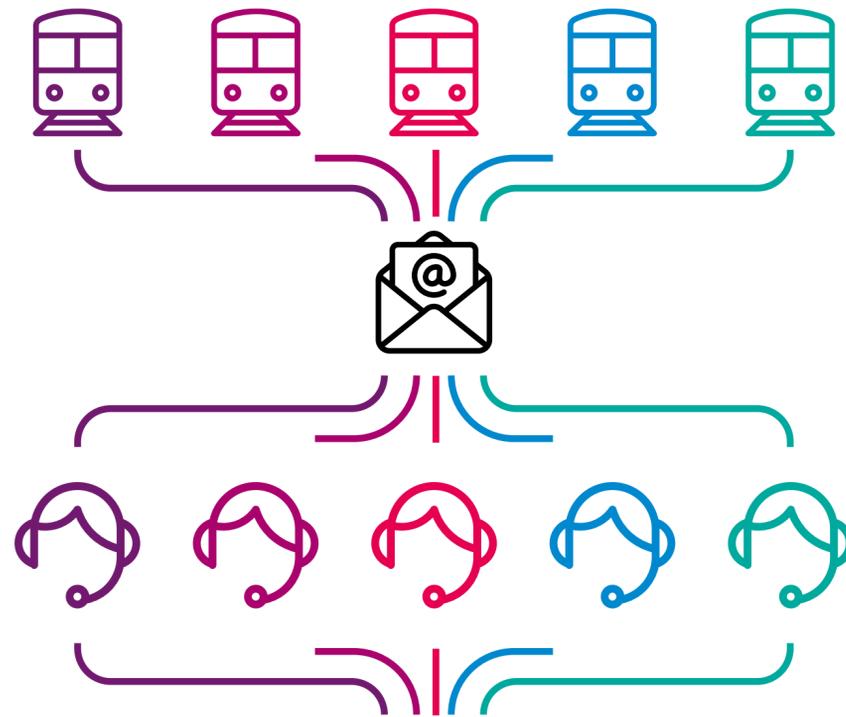


Tarifcation



Contact

Les principaux interlocuteurs



ENTREPRISES FERROVIAIRES

- Demande d'occupation de locaux en gare.
- Demande de prestation de base ou de prestation spécifique.
- Demande d'étude et/ou d'aménagement.
- Mise en visibilité, évènementiel...

GUICHET GARES

- Une seule adresse garantissant un accès équitable et non discriminatoire pour l'ensemble des transporteurs. guichet.gares@sncf.fr

CHARGÉ DE COMPTE

- Attribution d'un chargé de compte pour porter les enjeux plan d'actions de chaque transporteurs.

RÉFÉRENTS MÉTIERS, DIRECTEURS DE PROJETS OU DE RÉGION

- Des chefs de projets, des experts métiers nommés pour répondre à vos besoins spécifiques.

RESPONSABLE GRAND COMPTE

- Une fois les premières circulations lancées, un responsable Grand Compte est attribué à l'entreprise ferroviaire pour suivre le run.





Home



Le parcours client



Contacts



Tarification



Les Grands principes de la Régulation des tarifs

SNCF Gares & Connexions gère les activités régulées des gares

SNCF Gares & Connexions gère le périmètre des activités non régulées

Prestations fournies aux transporteurs

- Prestation de base, complémentaires et connexes.

- Prestation Transmanche
- Assistance aux PMR/PSH
- Mise à disposition des portes d'embarquement

Loyers régulés

- Mise à disposition d'espaces de vente de titre de transport
- Mise à disposition de locaux pour personnel d'accompagnement et de conduite des entreprises ferroviaires (EF)
- Mise à disposition de locaux pour les prestataires des EF

Reste de l'Activité = tout ce qui n'est pas régulé

- Location de surfaces commerciales
- Location de bureaux
- Revenus issus du stationnement
- Publicité
- Entretien des bâtiments et des friches non commercialisables...
- Prestations commerciales réalisées par SNCF Gares & Connexion

RÉMUNÉRÉ VIA

Les tarifs transporteurs

- Coûts de la prestation de base
- Charges de capital
 - Dotations aux amortissements
 - WACC

RÉMUNÉRÉ VIA

- Les loyers régulés

RÉMUNÉRÉ VIA

- Les redevances des commerces
- Les loyers non régulés



Home



Le parcours client



Contacts



Tarification



Tarification des prestations liées à l'offre de transport

Principes du modèle tarifaire de la prestation de base

La tarification des redevances pour les prestations régulées est fondée sur une stricte couverture des coûts.

Cela signifie que le niveau d'une redevance est égal à la somme des coûts correspondant à la réalisation de cette prestation, auquel on ajoute un bénéfice qui doit être « raisonnable » selon la loi et dont les modalités de détermination sont très précisément encadrées.

La maille de calcul est appelée le périmètre de gestion (cf. annexe A0.2).

Un périmètre de gestion est constitué d'une ou plusieurs gares et il peut y avoir jusqu'à plusieurs centaines de gares dans un périmètre de gestion.

Le tarif doit strictement couvrir les coûts d'un périmètre de gestion, de façon totalement étanche avec les coûts d'un autre périmètre de gestion : aucune mutualisation ou péréquation n'est autorisée entre les périmètres de gestion.

La redevance de la prestation de base est déterminée en divisant le total des coûts du périmètre de gestion par le nombre de départs trains prévus dans ce périmètre de gestion (modulé le cas échéant selon les différents types de train).

Une rétrocession du périmètre non régulé (NR) vers le périmètre régulé est calculée par périmètre de gestion : 50 % du résultat net du NR est reversé au périmètre Régulé sous la forme d'une diminution de tarif pour les périmètres de gestion dont le NR est bénéficiaire.



Home



Le parcours client



Contacts



Tarification



Modalités de facturation des prestations

Facturation du contrat accès gares

La facturation de la **prestation de base** est calculée en fonction du nombre de **départ-trains** et dépend du type de gare.
Lors de la préparation du contrat accès gares, l'EF indique son Plan de Transport prévisionnel (théorique) qui sera inscrit au contrat.

Ce plan de transport permet d'identifier le montant prévisionnel de la prestation de base sur l'année de base. Ce montant fait l'objet d'une régularisation à l'issue du service annuel.

La facturation de la Prestation de base est **mensuelle** et elle sera calculée au prorata du volume de la commande annuelle de départ-train adressée par l'EF.
Ce plan de facturation prévisionnel sera inscrit en Annexe 2 du Contrat particulier.

Facturation des prestations spécifiques régulées

La facturation de la prestation de base peut être accompagnée par la facturation d'éventuelles **prestations spécifiques régulées** :

- Les loyers et les charges relatifs aux espaces occupés en gare par l'EF (facturation **trimestrielle**)
- La facturation relative à l'utilisation des portes d'embarquement (selon le nombre de passages estimés par gare cf. barème tarifaire en annexe au DRG)
- La facturation de la prestation Transmanche (cf barème tarifaire en annexe au DRG)
- Les charges d'entretien courant relatives à la maintenance des armoires de pré conditionnement et/ou des bouches à eau lorsque celles-ci sont utilisées par l'EF.

Merci

Retrouvez-nous sur

