

GARE DE PARIS EST

UN LIEU DE VIE AGRÉABLE ET UTILE

GARES & CONNEXIONS - RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014



RÉINVENTER LA GARE POUR NOS CLIENTS



PHILIPPE WALLISER, DIRECTEUR
DE LA GARE DE PARIS EST

Les cent mille voyageurs qui passent chaque jour à la gare de Paris Est aspirent à un accueil de qualité, à des services adaptés et à une bonne information. Notre travail, c'est de répondre au mieux à ces exigences légitimes. C'est pourquoi nous sommes constamment à l'écoute de nos clients, afin de prendre en compte leurs avis, mais aussi leurs idées, comme en témoignent les enquêtes que nous réalisons régulièrement auprès d'eux.

En 2014, nos efforts en matière d'accueil et de confort, de propreté et de sûreté, ont été remarqués et salués par une hausse globale des indices de satisfaction. Notre priorité pour 2015 est de poursuivre ces efforts pour améliorer encore nos performances, notamment dans les domaines jugés perfectibles, comme l'information en gare et la qualité des espaces d'attente.

Nous aurons aussi à cœur de conforter Paris Est comme lieu de vie agréable et utile au cœur de la ville. L'année 2015 est donc placée sous le signe de l'innovation et de la collaboration avec nos clients pour encore plus de confort, de services et d'animations en gare.

 48 485 M²
DE SUPERFICIE
DONT 1/5
DE MAGASINS

 100 000
VOYAGEURS/JOUR
DONT 75 % DE VOYAGEURS
DU QUOTIDIEN

 7,13/10
DE SATISFACTION
EN 2014*

* Deux vagues annuelles d'enquêtes client (en mars et en septembre), 400 clients interrogés par vague.

2014, UNE ANNÉE RICHE EN INNOVATIONS

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

LIEU DE VIE

QU'ILS VOYAGENT OU NON, 126 500 CLIENTS FRÉQUENTENT CHAQUE JOUR LA GARE DE L'EST, MAIS ÉGALEMENT SES SERVICES ET SES MAGASINS : LOISIRS, MODE, BEAUTÉ, PRESSE, FLEURISTE, RESTAURATION...

CULTURE

PIANO EN LIBRE ACCÈS, EXPOSITIONS, CONCERTS, MARCHÉ DE NOËL... LES INITIATIVES CULTURELLES PROSPÈRENT GARE DE L'EST.

INTERMODALITÉ

ONZE LIGNES DE BUS, TROIS LIGNES DE MÉTRO, LE RER E, LA GARE PARIS NORD À QUELQUES PAS, UN PARKING À VÉLOS ET UNE STATION VÉLIB'.

INNOVATION

LA MINIMAX ATTITUDE

Ce sont les petites rivières qui font les grands fleuves. La démarche Minimax résulte de ce précepte. L'idée : effectuer toutes les transformations possibles qui ne nécessitent pas de trop lourds investissements mais ont des effets immédiats sur la satisfaction de nos clients. Ce principe a été systématiquement appliqué aux petites actions d'embellissement et de propreté, notamment aux abords de la gare. Des exemples ? La pose d'une bâche afin de camoufler une poutre technique disgracieuse, le dépoussiérage d'une structure métallique, des filets anti-pigeons pour préserver la verrière, le cirage du sol...



CONFORT

OPÉRATION GARE SEREINE

Paris Est soigne son univers sonore. L'opération, baptisée « Gare sereine », s'est ainsi soldée par la diminution du nombre des annonces émises en gare, avec une qualité constante de l'information donnée aux voyageurs. Le résultat : un environnement acoustique plus serein et une meilleure attention portée aux annonces.

EN 2015, L'HISTOIRE CONTINUE AVEC VOUS

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

AMÉNAGEMENTS

UN BALCON VERT SUR LA VILLE

L'aménagement d'un « délaissé » ferroviaire en contrebas de la rue d'Alsace va permettre la construction d'un hôtel 4 étoiles dont le toit-terrasse accueillera un jardin public suspendu de 3 000 m² reliant la gare de l'Est et la gare du Nord. Les travaux de ce nouveau lieu de promenade et de détente, accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), débuteront en 2016.

SERVICES

PLUS DE MAGASINS EN GARE

Avec la rénovation de l'ensemble des espaces commerciaux gérés par Relay, l'ouverture d'un nouveau point de restauration et la dynamisation du hall Saint-Martin, la gare de l'Est en fait toujours plus pour ses clients.

ATTENTE

DES ESPACES POUR TOUS



Il ne suffit pas d'aménager de nouveaux espaces d'attente plus confortables et plus fonctionnels, encore faut-il qu'ils soient aussi plus élégants. C'est ainsi que Paris Est se pare de mobiliers plus esthétiques et même de quelques végétaux. Les clients pourront découvrir la maquette du projet

d'aménagement du salon du quai transversal, en avril 2015. Il présente des espaces d'attente modulés avec des tables hautes et un coin plus *lounge*, ainsi que des zones « sur le pouce », qui seront aménagées autour des nouveaux distributeurs automatiques.

Conception et réalisation :

© **Textuel La Mine**

Crédits photos : DR SNCF, DR, Fred de Gasquet.

Téléchargez et partagez toutes les éditions

du rapport d'activité 2014 de Gares & Connexions sur www.gares-sncf.com

Retrouvez toute l'actualité de la gare de l'Est sur

Facebook
[facebook.com/ParisGaredelEst](https://www.facebook.com/ParisGaredelEst)

Retrouvez Gares & Connexions sur les réseaux sociaux

