



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.