

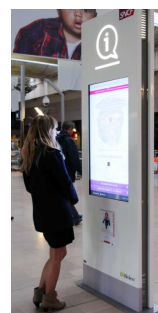
FLEUR PELLERIN ET FRÉDÉRIC CUVILLIER ONT EXPÉRIMENTÉ LE PREMIER PARCOURS DIGITAL EN GARE DE PARIS-MONTPARNASSE

Rachel Picard, Directrice générale de Gares & Connexions a présenté à Fleur Pellerin, Ministre déléguée chargée des PME, de l'Innovation et de l'Économie numérique et à Frédéric Cuvillier, Ministre délégué auprès du Ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche, le premier parcours digital en gare de Paris-Montparnasse vendredi 5 juillet.

- **La borne PMR** : borne de prise en charge pour les personnes à mobilité réduite avec une aide au repérage. Elle se situe à l'entrée de la gare, place Raoul Dautry.



- **Les bornes d'information interactives** : au nombre de 8, elles sont implantées au niveau des accès aux quais et dans l'espace d'attente du Hall Vasarely de la gare. De forme verticale ou en pupitre, selon les principes de conception des sociétés participant au test, elles sont placées à différents endroits de la gare pour mieux en étudier les usages faits par les voyageurs. Les bornes reprennent l'ensemble des informations utiles aux clients : accès aux horaires en temps réel et à l'offre de transport au départ de la gare, plan de la gare comportant les modalités d'accès, les services et commerces et présentation des principaux points de repères de la ville.



- **Les bornes WiFi** : elles permettent aux voyageurs de se connecter à Internet ou sur le portail de Gares & Connexions. Ce service est accessible gratuitement.



- **Le playing wall** : situé dans les espaces d'attente Hall Vasarely et du quai n°1, le playing wall permet aux clients de télécharger du contenu multimédia (livres, musiques, vidéos) en gare afin d'agrémenter le temps d'attente.



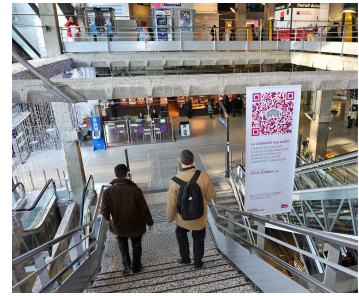
Contacts presse Gares & Connexions :

Corentine Mazure : 01-80-50-92-19 / 06-28-91-52-92 / corentine.mazure@sncf.fr

Pauline Thomas : 01-80-50-04-30 / pauline.thomas@sncf.fr

www.gares-connexions.com

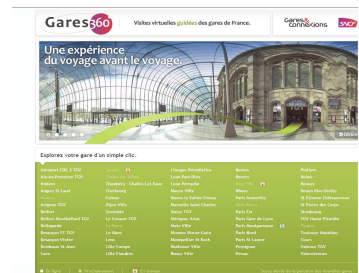
- **La Garantie des gares** : elle permet d'instaurer une relation plus interactive avec les clients à l'aide de QR codes et de SMS affichés sur 120 points d'équipements et de services en gare. Ils signalent le problème (propreté, fonctionnement, tranquillité...). L'information est aussitôt reçue par un agent de la gare qui intervient dans les meilleurs délais. Une fois le problème résolu, les clients sont informés.



- **Le WE-bike** : en place depuis le 5 décembre 2012, 6 « vélos » sont à disposition des clients qui n'ont qu'à pédaler pour recharger leur appareil électronique. En libre-service, WE-bike fait office de bureau et de vélo d'appartement. Il permet à son utilisateur de créer sa propre énergie pour recharger son téléphone portable, ordinateur ou tablette, tout en se divertissant avant de prendre son train. Une personne peut générer jusqu'à 30 watts d'électricité en pédalant normalement. Un générateur transforme cette énergie, pouvant fournir 220 volts à la sortie.



- **L'application Gares 360°** : ce site est un service qui permet de visiter les gares et de préparer son voyage en visualisant son trajet. Il renseigne sur l'offre multimodale (cars, bus, taxis, etc.) ou sur l'emplacement des services et des commerces. Le trajet peut être enregistré et ensuite visualisé sur smartphone ou tablette. Il existe également une fonctionnalité dédiée aux personnes à mobilité réduite. Cet outil, disponible pour les 112 plus grandes gares dès fin 2013 est gratuit pour l'utilisateur. Il est appelé à devenir rapidement indispensable.



- **Le Smartphone agent** : mise à disposition de smartphones pour tous les agents en gare afin de répondre plus efficacement aux demandes des clients. Cet outil permet de leur fournir une information en temps réel et complète sur toute la chaîne du voyage : prochains départs, correspondances, intermodalité, services en gare...

Gares & Connexions va encore plus loin en testant des applications, permettant aux agents de donner la bonne information au bon moment aux clients et d'offrir un service plus moderne et réactif :

C'est l'enjeu du déploiement de **l'application objets trouvés** qui permettra aux agents d'enregistrer un objet dans une base de données consultable à terme par l'ensemble des agents en contact avec les clients. Les agents en charge du traitement des objets trouvés pourront ainsi apporter des réponses fiables et réactives aux clients ayant perdu un objet. Le but étant de donner les moyens aux agents d'offrir une meilleure qualité de service. Cette application en ligne, disponible pour les agents des gares, est aujourd'hui testée dans 9 gares : Paris-Est, Reims, Strasbourg, Mulhouse, Nancy, Metz, Colmar, Paris Saint-Lazare et Saint-Etienne.

Crédit photos : Mathieu Lee Vigneau

Contacts presse Gares & Connexions :

Corentine Mazure : 01-80-50-92-19 / 06-28-91-52-92 / corentine.mazure@sncf.fr
 Pauline Thomas : 01-80-50-04-30 / pauline.thomas@sncf.fr
www.gares-connexions.com