

# PROCES VERBAL DE L'INSTANCE REGIONALE DE CONCERTATION 2015 PARIS GARE DU NORD

Paris, le 22 octobre 2015

---

## Participants

### Membres de droit

- **Pierre Serne**, représentant du Conseil Régional d'Ile-de-France, vice-président aux Transports, membre de droit, président de l'instance, accompagné de Laura Ziliani, chargée de mission, et de Romain Zavallone, chargé de mission ;
- **Jérémie Zeguerman**, directeur de Paris Gare du Nord, SNCF Gares & Connexions, membre de droit, accompagné de Lauren Kahn, directrice adjointe de la gare, de Patrick Mignot, directeur de projets, de Véronique Chevalier, responsable qualité des grandes gares parisiennes, d'Odile Girardière, animatrice qualité de la Gare du Nord, d'Alain Pouillaude, responsable contrôle de gestion, et de Sophie Dansin, responsable gouvernance gares Paris et région parisienne en charge du secrétariat de l'IRC ;
- **Dominique Dorso**, directeur clients et services, SNCF Réseau Ile-de-France, accès réseau, membre de droit, accompagné d'Olivier Milan, directeur adjoint clients et services - chef du service Gares et d'Adrien Cook du service Gares ;
- **Julien Matabon**, secrétaire général, représentant du Syndicat des Transports d'Ile-de-France, membre de droit, accompagné d'Erwan Lamoine, chargé de mission et de Knut Pinto Delas, chargé de projets ;
- **Jérôme Leborgne**, directeur de la Région de Paris-Nord, SNCF, membre de droit ;
- **Pedro Veloso**, directeur délégué des gares continentales, représentant d'Eurostar, membre de droit ;
- **Bertrand Camus**, directeur des services, représentant de Thalys, membre de droit ;
- **Pierre-Julien Eymard**, DRIEA, chef du service de la politique des transports, représentant du préfet, membre de droit ;
- **Charlotte Place**, DRIEA, chargée d'études, représentant de l'AO TET, membre de droit ;
- **Claire Codet**, chargée de mission « Suivi juridique et financier des contrats » à la direction des transports, représentante de la Région Picardie, membre de droit, accompagnée de Didier Fleuret, chargé de mission « modernisation des gares et accessibilité » ;
- **Paul Valton**, RATP, chargé de projet, représentant de l'Union des Transporteurs Publics et Ferroviaires, membre de droit ;
- **Jacques Malecot**, délégué général, représentant de l'AFRA, membre de droit.

## Membres associés :

- Didier Perret, responsable développement, représentant de la Régie Autonome des Transports Parisiens ;
- Louis Voisine, direction de la voirie et des déplacements, représentant de la Mairie de Paris ;
- Bernard Gobitz, vice-président, représentant de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports.

Le quorum est atteint et l'instance peut se réunir.

## Ouverture par le Président

Pierre Serne, président de l'IRC, ouvre l'instance.

## Point 1 : proposition d'un nouveau règlement intérieur et adoption (cf. page 9 du support principal)

Présentation par SNCF Gares & Connexions (SNCF G&C).

Le projet de règlement intérieur transmis préalablement, suite aux remarques du STIF et du représentant du préfet lors de l'IRC de Paris Austerlitz le 13 octobre, est modifié dans son article 8 :

*« Le projet de procès-verbal est ensuite transmis aux membres de droit de l'IRC par le directeur de gare au plus tard 20 jours ouvrés après la réunion de l'instance. Les membres de droit ont 15 jours ouvrés après l'envoi du projet pour faire part de leurs demandes de modification sur les parties qui les concernent. Le procès-verbal ainsi corrigé/complété par le secrétariat de l'IRC est soumis une dernière fois à l'ensemble des membres de droit pour validation explicite. Ceux-ci ont 5 jours ouvrés pour adresser leur validation explicite. Le procès-verbal définitif est envoyé aux participants par le directeur de gare et aux membres de droit absents, 10 jours ouvrés après la validation explicite des membres de droit. »*

Et son article 9 : *« Tous les membres de l'IRC sont tenus à la confidentialité des débats et des échanges tenus en séance, exception faite du contenu du procès-verbal. »*

Le règlement intérieur, ainsi modifié, est validé à l'unanimité des membres de droit.

L'AFRA demande d'ajouter dans le règlement intérieur (idem IRC Paris Lyon-Paris Bercy) la possibilité d'inviter d'autres membres que les membres de droit ou que les membres associés afin de bénéficier de l'avis d'experts sur certains sujets. Cette requête est acceptée par les membres de droit et sera intégrée dans le règlement intérieur de 2016.

## Point 2 : présentation des faits marquants SNCF G&C et SNCF Réseau (cf. pages 10 à 16 du support principal)

Présentation par SNCF G&C.

L'AFRA aurait aimé que la partie « évolution du système ferroviaire » fasse état de l'ouverture à la concurrence des lignes à grandes vitesses à partir de 2019. Elle souhaite

également obtenir des détails sur le type de subventions et pour quels montants, le but étant de vérifier qu'il n'y a pas de subventions croisées. SNCF G&C précise que ces éléments sont fournis lors des comités des investissements.

Le STIF regrette d'être amené à émettre un avis sur le DRG 2017 à travers l'IRC, alors qu'il ne prend pas intégralement en compte les remarques de l'ARAF, tant pour SNCF Réseau que pour SNCF G&C.

En réponse à la demande du STIF, SNCF G&C précise que le décompte des PMR est en cours, que les plans des gares ont été envoyés la semaine précédente et que la mise en œuvre de la performance et productivité adossées à des données financières a été partiellement réalisée à travers les informations fournies dans le DRG 2017. Le STIF considère malgré tout ne pas avoir obtenu satisfaction.

Le président comprend que SNCF G&C accepte l'essentiel du jugement de l'ARAF puisqu'elle a déjà pris en compte le changement de taux de WACC par exemple. SNCF G&C précise que le jugement n'est pas accepté car elle a fait appel mais que le jugement n'étant pas suspensif, SNCF G&C s'est conformée à l'avis de l'ARAF concernant la régularisation rétroactive du taux de WACC à partir du tarif 2014.

La Région Picardie demande quel est le montant de la régularisation pour Paris Gare du Nord. SNCF G&C : environ 600 K€ répartis sur le compte de l'ensemble des transporteurs.

Présentation par SNCF Réseau : l'avis de l'ARAF sur le DRG 2016 et les décisions sur les règlements de différends ont été rendus tardivement, le 15 juillet, ne permettant pas leur prise en compte dans le projet initial de DRG 2017 mis en consultation, et dans le DRG 2016 révisé. SNCF Réseau intégrera la plus grande partie des demandes de l'ARAF dans les versions de décembre (taux de rémunération du capital, règles d'amortissement,...), mais cela sera très difficile voire impossible, compte tenu des moyens et outils disponibles, sur trois points :

- l'immobilisation des opérations de gros entretiens immobilisables, et surtout sur leur prise en compte rétroactive,
- les objectifs et indicateurs de performance et de productivité, qui demandent discussion préalable avec les AOT et EF, ainsi qu'avec G&C au titre de la Convention de Services en Gares,
- la tarification de Transilien en fonction de la surface des quais là où il en a l'usage exclusif, compte tenu de l'absence de système de décompte des circulations réelles à l'échelle du quai pour assoir la facturation (les écarts entre le graphique d'occupation des voies théorique, connu, et le réalisé peuvent être très significatifs en raison des perturbations, travaux, besoins de l'exploitation, ... mais ils ne sont pas comptabilisés exception faite des gares aux trafics « étanches » comme CDG2).

### Point 3 : présentation de la partie 3 du support principal « La gare aujourd'hui » (pages 17 à 62 du support principal)

#### ➤ Chiffres clés

Le conseil régional IDF demande à ce que soit ajouté, l'an prochain, le nombre de places assises dans les chiffres clés.

Le président de l'instance demande à quoi correspond le montant d'investissement pour Réseau. SNCF Réseau indique qu'il s'agit du coût de réhabilitation du souterrain Maubeuge, des montants d'étude préliminaire du SDNA, et des travaux prévus sur le périmètre transmanche. Le président précise que l'enveloppe budgétaire de l'accessibilité a été réduite par Transilien. Il espère que cette enveloppe ne le sera pas également par SNCF Réseau pour ne pas cumuler deux effets à la baisse.

#### ➤ Actions en gare

- Chantier sûreté

Deux événements ont entraîné le renforcement de cet aspect : l'incident dans le Thalys en fin d'été et le maintien d'une vigilance haute dans le cadre de Vigipirate. On constate la baisse des violences, des vols à la tire et des outrages à agents. En contrepartie, hausse des incivilités. Le plan d'action sûreté est présenté page 30 à 32.

- Chantier errance

Souhait de combiner la démarche sûreté à des actions de solidarité : revoir la façon de piloter les maraudes pour mieux articuler les prises en charge individuelles. Résultat : moins de personnes errantes mais celles qui restent sont plus difficiles à traiter. But : trouver des solutions complémentaires et individuelles (travail en cours avec la mairie de Paris).

- Chantier propreté (cf. p34 à p38)

- Chantier tourisme

Le Conseil Régional IDF demande s'il y a un dispositif spécial COP 21. SNCF G&C répond par l'affirmative.

- Chantier intermodalité

Lancement du nouveau plan de circulation en été mais des problèmes chroniques persistent : stationnements abusifs, passage de VTC et véhicules particuliers par la rue de Dunkerque. Il est prévu d'ajuster à nouveau les tarifs dans le parking afin d'inciter davantage encore à son utilisation, pour que le stationnement n'empiète pas sur l'espace réservé aux taxis et pour fluidifier les flux. Projet de mise en place d'un système de vidéo-verbalisation en discussion avec la Préfecture pour régler ces problèmes chroniques.

Le STIF souhaite organiser un REX sur ces points. Le directeur de gare précise qu'une mission AREP est en cours afin d'étudier comment les personnes se sont appropriées les modifications et envisager des mesures complémentaires si nécessaire. Il invite le STIF à participer à ce REX.

- Travaux

Cours des taxis, quai transversal, parking, terminal Transmanche, mezzanine banlieue, quais RER, souterrain Maubeuge... une série de rénovation est programmée entre 2014 et 2019.

- SNCF Réseau

Continuité de la rénovation des revêtements de quai, remplacement des chéneaux de l'abri de quai des voies 30/31, adaptation des quais transmanche au nouveau matériel roulant Eurostar.

La rénovation de la gare souterraine RER B/D est ici présentée, bien qu'elle soit passée en segment B suite à l'avis de l'ARAF, car elle s'inscrit en cohérence avec les travaux de rénovation de la mezzanine portés par G&C et contribuera à un meilleur accueil des visiteurs attendus dans le cadre de la COP21 fin novembre.

- Obligations réglementaires

Gare conforme à ses obligations réglementaires, sauf pour l'accessibilité. L'accessibilité jusqu'aux quais est assurée mais des compléments de travaux sont à prévoir sur les quais au titre du SDNA (SNCF Réseau).

Avis favorable de l'IGSI avec un suivi spécifique pour la mezzanine banlieue dans le cadre de la rénovation en cours. Programme progressif de désamiantage lié aux travaux en cours.

- Modification de la PPI

Pour SNCF G&C

- Présentation rapide du projet de la nouvelle Gare du Nord 2023.

Le STIF rappelle les enjeux du projet bipôle (gare du Nord, Paris Est) et ceux de l'intermodalité, que le projet devra absolument intégrer. Il souhaite mettre en place des instances d'échange pour suivre l'évolution du nouveau projet vu son ampleur. Le directeur de gare précise qu'il existe un comité de pilotage qui se réunit tous les 3 mois. Les représentants de l'état, de l'UTP, du STIF et du CRIdF souhaitent trouver une forme de gouvernance plus appropriée au suivi du projet d'aménagement de la Gare du Nord, estimant que le Comité de pilotage n'est pas suffisant (par exemple mise en place de Comités Techniques).

Le STIF souhaite également que l'impact sur les tarifs soit présenté de façon globale : la période 2014-2018 a déjà été présentée, il souhaite que la totalité de la période allant jusqu'à 2023 soit intégrée.

La FNAUT demande où en est le projet de bipôle ? Il semble que, parmi les 3 scénarii, 2 sont annulés en raison de l'implantation de l'hôtel. Cela va-t-il avoir un impact sur le lancement du projet ? Le STIF précise que des modifications ont en effet été apportées au permis de construire initial du projet d'hôtel mais que 3 scénarii sont toujours maintenus. Cela n'empêche cependant pas au projet d'avancer car chaque scénario est phasable : de

l'aménagement simple de liaison de surface à des scénarii plus complexes intégrant un lien souterrain vers Magenta et la requalification du souterrain Château Landon. Le 1<sup>er</sup> scénario pourrait intervenir dès 2019. SNCF Réseau signale l'intérêt de la réalisation du lien piéton du bipôle à l'horizon de la mise en service de la prolongation d'Eole à l'Ouest.

- Remplacement de 4 escaliers mécaniques.
- Installation des bornes interactives.

#### Pour SNCF Réseau

- Présentation du SDNA, dont le coût a été estimé en première approche et sur la base des données disponibles à 5 M€ sur Paris gare du Nord.

Le STIF est demandeur d'information au moment de la finalisation du dossier de financement : quelle sera la part de financement en provenance de l'Etat, du STIF et des conseils régionaux. Il souhaite que l'Etat soit aussi généreux que le STIF et les conseils régionaux.

SNCF Réseau précise qu'à ce jour, au-delà des règles et crédits identifiés (jusqu'à 100 % dans la limite de 4 M€ par gare pour SNCF Réseau, jusqu'à 75 % dans la limite de 2 M€ par gare pour l'Etat / AFITF, et fonds au titre du SDA Ile-de-France), une part importante du financement reste à trouver (de 50 à 60M€ pour les 9 gares du segment A d'Ile-de-France) sous l'égide de l'Etat chef de file du SDNA.

L'Etat entend le message sur les financements, mais demande à ce que les études préliminaires soient réalisées rapidement afin que la discussion soit engagée sur des bases fiabilisées.

- Rénovation du souterrain Maubeuge : le chiffrage est plus élevé que prévu car présence d'amiante au plafond. Le programme précis sera présenté lors du prochain comité des investissements.
- Lancement des études relatives à la création d'une nouvelle passerelle / terminal Départ de la gare du Nord (suite à la présentation du projet nouvelle Gare du Nord 2023).

#### Point 4 : présentation de la qualité de service (pages 63 à 73 du support principal)

Le directeur de gare a réalisé une présentation approfondie des résultats de la satisfaction clients (reprise des enquêtes depuis juin 2012), comme demandé lors du comité des investissements de mars 2014. Il présente en parallèle les actions accomplies et l'actuel programme de travaux, susceptibles de répondre pour partie aux attentes clients.

## Point 5 : présentation des hypothèses tarifaires et de la redevance (pages 74 à 95 du support principal)

Présentation de SNCF G&C

Le résultat se dégrade de 1,4 M€.

Le chiffre d'affaires est relativement stable. Les loyers d'EIL sont basculés de loyers à concessions.

Le STIF fait remarquer que cela ne se reflète pas dans l'évolution des surfaces. D'autre part, il indique qu'il y a toujours des variations de m<sup>2</sup> entre la gare de surface et la gare souterraine. Il demande, maintenant que la gare souterraine est en segment b, de bien valider les m<sup>2</sup> respectifs et leur étanchéité. SNCF G&C indique qu'un détail de l'évolution des m<sup>2</sup> va être présenté, ainsi que la répartition gare de surface, gare souterraine.

Les charges d'exploitation augmentent de 0,3 M€ : pour moitié pour les dépenses de service de gare (la suppression des chariots est compensée par la baisse des recettes de consignes) et pour moitié pour les autres charges (renouvellement du contrat de commercialisation avec notre filiale A2C, restructuration de la branche et travail de digitalisation).

Charges de capital : la valeur de la gare augmente compte tenu des travaux entrepris.

Présentation de SNCF Réseau

Le trafic 2014 ayant été inférieur aux prévisions, il n'y aura pas de régularisation à ce titre ; les charges seront régularisées fin 2015 après intégration des décisions de l'ARAF.

Le nombre de départs trains augmente de 3700 environ.

La redevance de SNCF G&C augmente compte tenu de l'augmentation du plan de transport, alors que celle de SNCF Réseau diminue. La redevance globale augmente légèrement.

## Point 6 : tour de table et synthèse

**Préfecture** : **AVIS FAVORABLE** relève les efforts réalisés dans la gare. L'Etat sera vigilant sur le plan d'action à long terme et exprime la nécessité de poursuivre le dialogue concernant le projet de la gare du Nord 2023.

**AO TET** : **ABSTENTION** La convention d'exploitation actuelle entre l'État et SNCF Mobilités expire en fin d'année 2015, et la nouvelle convention est encore en cours de négociation. Le partage des risques et responsabilités n'est pas établi à ce stade.

**SNCF Réseau** : **AVIS FAVORABLE** Les progrès sont conséquents et les efforts quotidiens visibles.

**SNCF G&C** : **AVIS FAVORABLE** souligne l'ensemble du travail réalisé par les agents de la gare dans un contexte difficile. Le maximum est fait pour réaliser le plus d'actions possibles afin d'améliorer la perception de l'utilisateur, avant le grand projet de rénovation.



**SNCF Voyage** : **AVIS FAVORABLE** souligne la dynamique insufflée à la gare

**EUROSTAR** : **AVIS FAVORABLE** souligne le travail de longue haleine fourni. Demande de communication sur le projet de rénovation de la gare.

**STIF** : **AVIS DEFAVORABLE** Le STIF note les efforts déployés dans la gare et l'amélioration tangible pour les usagers. Il justifie cependant son avis défavorable par la non mise en conformité de SNCF G&C et de SNCF Réseau suite à l'avis de l'ARAF, par les incertitudes quant aux modalités de financement de l'accessibilité. Vigilance sur le projet de Paris Nord 2023.

**Conseil Régional Picardie** : **AVIS DEFAVORABLE**. Considère que le modèle économique actuel demeure difficilement soutenable, même si l'application du taux de WACC à la baisse et l'augmentation de la transparence sont des facteurs de satisfaction. Le coût pour la région reste cependant élevé. La région s'inquiète des conséquences de la décision de l'ARAF suite au différend qui opposait le STIF et SNCF Réseau : manque de visibilité sur la répartition aux surfaces de quais des charges Réseau et s'inquiète du coût qui sera supporté par la Région Picardie.

**Conseil Régional Ile de France** : **AVIS DEFAVORABLE** souligne les efforts effectués dans le pilotage quotidien de la gare dans un contexte difficile, mais justifie cet avis par le fait que toutes les décisions de l'ARAF faisant suite aux différents STIF/Pays de Loire v/s SNCF réseaux n'ont pas été mises en œuvre dans ce DRG, par l'impact du projet de rénovation de la gare.

**UTP** : **ABSTENTION** souhaite voir émerger une architecture globale du projet 2023

**AFRA** : **ABSTENTION**

**THALYS** : le membre de droit a quitté la séance sans avoir communiqué son avis

Synthèse de la FNAUT : souligne les efforts réalisés, la multiplication des actions qui permettent l'amélioration du service. 2 points précis : sera attentive à ce que les miséricordes ne remplacent pas les places assises et se réjouit que le projet d'interconnexion Paris Est / Paris Nord soit désolidarisé du projet de rénovation de Paris Nord afin de permettre au projet d'interconnexion d'avancer plus rapidement.

### **Synthèse (cf. document joint) :**

Avis favorable (11 votants) de l'Instance Régionale de Concertation au DRG 2017.

- 5 avis favorables
- 3 avis défavorables
- 3 abstentions

### **Synthèse de l'instance proposée par le président à l'issue de la séance et validée par les membres de droit :**

En dehors du rappel de la remise en cause globale du modèle économique de Gares & Connexions, de ses redevances et tarifs, et de la non application complète de la décision



rendue sur le contentieux porté devant l'ARAF (ceci expliquant les avis défavorables), il est souligné par les participants :

- le caractère nettement plus qualitatif, clair et transparent des documents diffusés pour l'IRC ;
- des améliorations tangibles pour l'utilisateur, d'ores et déjà, dans la Gare du Nord, du fait des travaux engagés depuis 2014 et du travail des agents de la gare (dont il est souligné l'ampleur et la difficulté) alors même que le contexte est sans doute l'un des plus dur de la région ;
- des points de vigilance sur le projet 2023 notamment quant au maintien d'une bonne intermodalité de la gare et sur le financement des investissements à venir en particulier sur la mise en accessibilité de la gare.