



GARE DE BELFORT-MONTBELIARD TGV INSTANCES RÉGIONALES DE CONCERTATION

21 octobre 2014

Agence Centre-Est Rhône-Alpin / RFF

ORDRE DU JOUR

1. Rappel du contexte & Calendrier
2. Faits marquants
3. Présentation de la gare
4. Qualité de service
5. De nouveaux services pour mieux satisfaire nos clients
6. Des investissements qui améliorent le service offert aux clients
7. Comptes de gares 2016
8. Plan de transport & redevance 2016

CONCLUSION : Avis consultatif et motivé sur le DRG 2016





1. RAPPEL DU CONTEXTE ET DU CALENDRIER



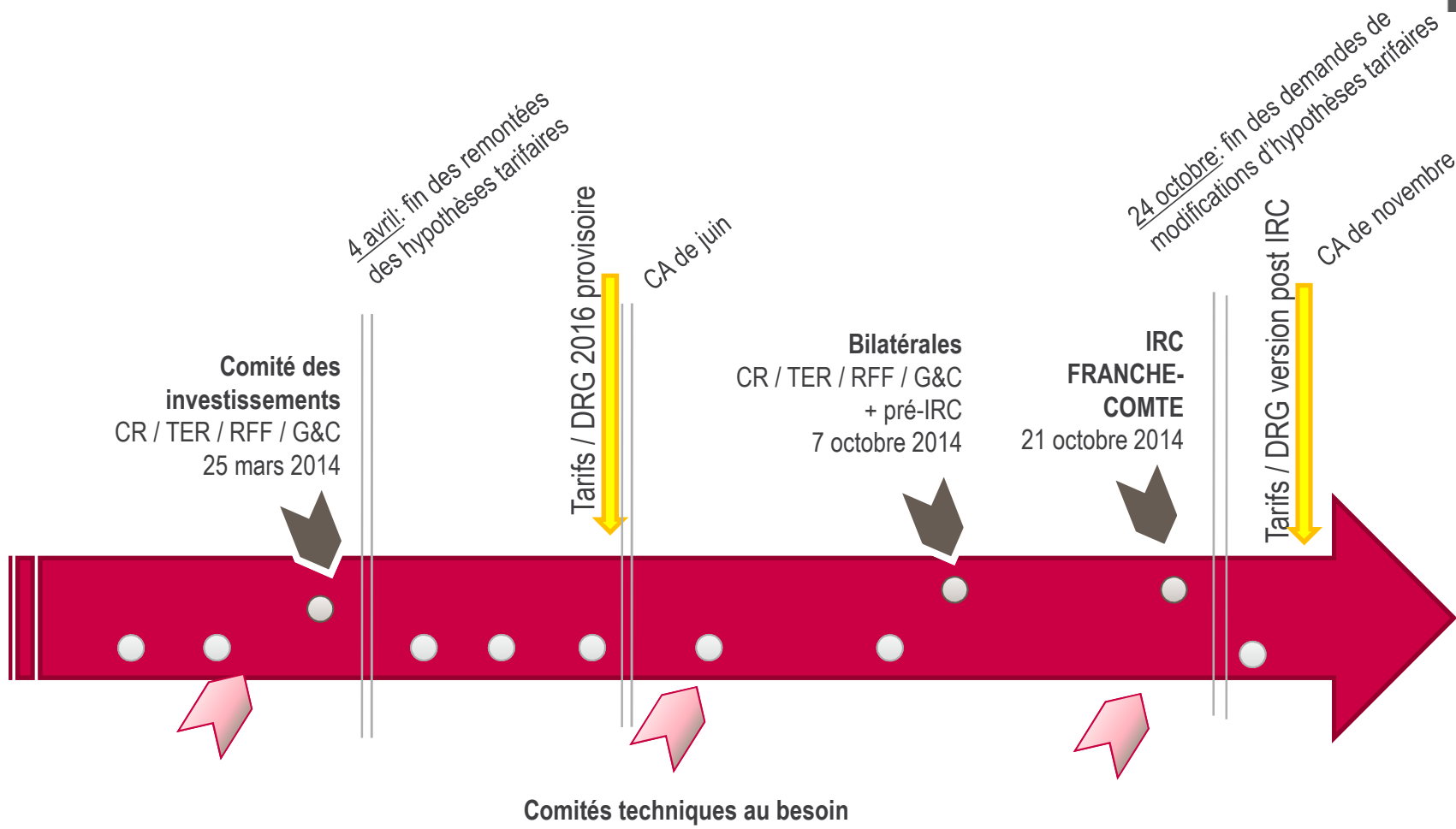
OBJET DE L'IRC

« Cette instance **examine toute question relative aux prestations rendues dans chacune des gares** de son périmètre de gestion. Elle est notamment **consultée sur le financement des programmes d'investissements prévus**. Elle se réunit une fois par an, à l'initiative du directeur des gares et **donne son avis, sur la partie qui la concerne du Document de Référence des Gares** (DRG) dans le cadre de la consultation annuelle prévue par l'article 14-1 »
(extrait du décret du 20 janvier 2012)

Les gares de segment A de la Région Franche-Comté :

Belfort Ville / Belfort-Montbéliard TGV / Besançon Viotte / Besançon Franche-Comté TGV

CALENDRIER 2014





2. FAITS MARQUANTS DEPUIS LES INSTANCES 2013

TÉ GARES & CONNEXIONS

oute de vos remarques, le DRG évolue *



aces assises offertes aux voyageurs comme critère de modulation de la redevance

coefficient C1, reflet de la capacité dans les charges pondérées, est calculé à partir des données RFF et non plus déclaratif des transporteurs. Critère principal: le nombre de places assises offertes dans le train désigné (et non pas en fonction de la longueur du train).

ification de tarifications des espaces en gare à l'avantage des transporteurs

égration de m² supplémentaires (réserves déportées) dans le calcul du produit moyen au m² des surfaces commerciales

aissement de la valeur plafond de 2000€ à 1500€ pour les 6 gares parisiennes et à 1000€ pour les gares de province (m² annuel)

cturation des charges modulée en fonction de l'emplacement en gare

licateurs de productivité pour une meilleure analyse de la performance pour les gares a

montant du service de gare par départ train

montant des frais de gestion de site par m² transporteurs

anismes de régularisation des tarifs en fonction des trafics observés et des montants

stissements mis en service

TÉ GARES & CONNEXIONS

misme de régularisation sur les plans de transport 2014

osition d'évolution pour les gares avec une facturation complémentaire,
osition de celles déclenchant un avoir

ompte tenu du plan de transport projeté en 2014 l'application du mécanisme de régularisation
oposé au DRG devrait déclencher une facturation complémentaire d'environ 110 K€ aux tarifs 2017
r la gare de Belfort Ville et un avoir d'environ 191 k€ sur la gare de Belfort Montbéliard TGV.

e report sur 2017 conduirait à complexifier le suivi tarifaire:
en décorrelant la facturation du fait générateur
en faisant supporter l'écart 2014 aux EF présentes en 2017

a conséquence, il est proposé d'aligner la méthode de régularisation sur celle de RFF et de grouper
r 2014 les avoirs et les factures complémentaires

**Le procédé de régularisation serait introduit dès 2014 et les DRG 2015 et 2016 seraient
annulés.**



ÉTÉ GARES & CONNEXIONS

Après des évolutions du DRG, un environnement en évolution :

Réforme Ferroviaire

Les Gares & Connexions est positionnée dans l'EPIC Mobilité
Renforcement du rôle l'ARAF : avis « conforme » en lieu et place d'un avis simple
Coordination de SNCF Réseau avec RFF et les activités Infrastructure

Les actions GC pour satisfaire les demandes de ses clients AO :

Loyers préférentiels sur vos espaces multimodaux :

Currier réponse de Rachel Picard à Jacques Auxiette avec propositions à l'ARF
Réponse à la demande des AOT, propositions de loyers G&C en tenant compte des spécificités et enjeux locaux

Les gares sponsors de votre communication :

Offre à disposition de la région, sans contrepartie financière, d'espaces publicitaires de 2 à 8 m² pendant 4 semaines
par an, définies par G&C et selon les disponibilités
Possibilité également d'obtenir de réductions systématiques de -30% à -40% sur les espaces publicitaires gérés par
Gares & Connexions sur d'autres semaines dans l'année.



TÉ RFF

Plan national



conduite d'une première phase de mission inventaire qui a permis d'améliorer l'identification du patrimoine par gare, et donc par conséquence de mieux affecter les charges par segment tarifaire.

la mise en qualité des données d'actifs de la caisse « gare » pour la période 1997-2013, afin de mieux affecter les investissements passés, et mise en œuvre d'un pilotage national des investissements à venir afin de renforcer la transparence et la programmation des projets.

l'adoption en octobre 2013 par le CA de RFF d'une politique de financement des investissements en gare.

la signature d'un avenant à la convention de service en gare avec G&C pour les années 2015 et 2016.

la reprise par l'Etat de la gestion des fonds AFITF pour le financement des investissements en gare et l'accessibilité, depuis janvier 2014. RFF ne porte plus ces subventions à travers les COFI.



3. PRÉSENTATION DE LA GARE DE BELFORT-MONTBELIARD TGV

HE D'IDENTITÉ

chiffres clés

1^{ère} gares (hors Ile de France)

transporteurs

Alléo

Axe Sud Est

Lyria

environ 10 000 trains prévus en 2016

10 000 voyageurs

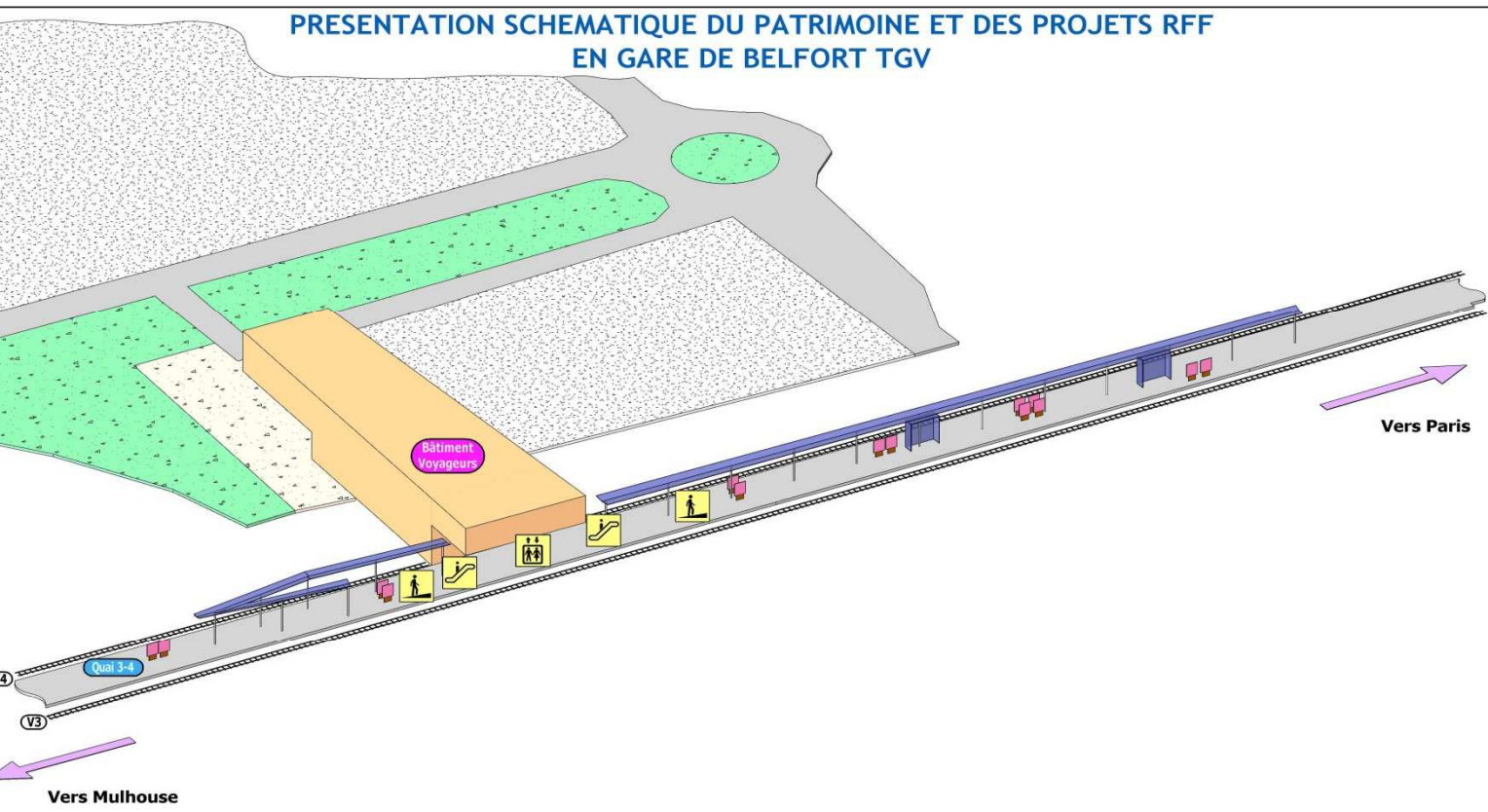
207 PMR



VRAGES ET ÉQUIPEMENTS RFF



PRESENTATION SCHEMATIQUE DU PATRIMOINE ET DES PROJETS RFF
EN GARE DE BELFORT TGV



LEGENDE

Grande Halle Voyageurs	Patrimoine RFF	Abri	Parking	Panneau pub	Billetterie automatique	Ascenseur
Bâtiment Voyageurs	Patrimoine SNCF	Souterrain	Espace vert	Valideur	Trottoir roulant	Escalator
Voie		Passerelle	Voirie	Selecta	Plan incliné	Infrastructure

Diapositive 13

- VE1** Il peut être intéressant d'y ajouter les éléments de patrimoine de la diapo suivante, en lieu et place de cette dernière dans ce cas.

VEILLARD Eric; 25/07/2014

VRAGES ET ÉQUIPEMENTS RFF



Quai	Nom Voie	Longueur	Passerelles	Souterrains	Ascenseurs	Escaliers Mécaniques	TVP	Plan Incliné/Rampe	GHV	Abris filants	Autres abris
3-4	Voie 3	400	0	0	1	2	0	2	0	2	2
3-4	Voie 4	400									

Liste 4 catégories de hauteurs de quai répertoriées en France :

Haut : quais d'Ile de France d'une hauteur de 92 ou 115 cm par rapport au rail

Mi-haut : hauteur retenue (55 cm) pour l'accessibilité entre le quai et le matériel roulant pour

réduire le plus possible la lacune verticale et faciliter l'accès PMR – **Norme européenne en**

rigueur.

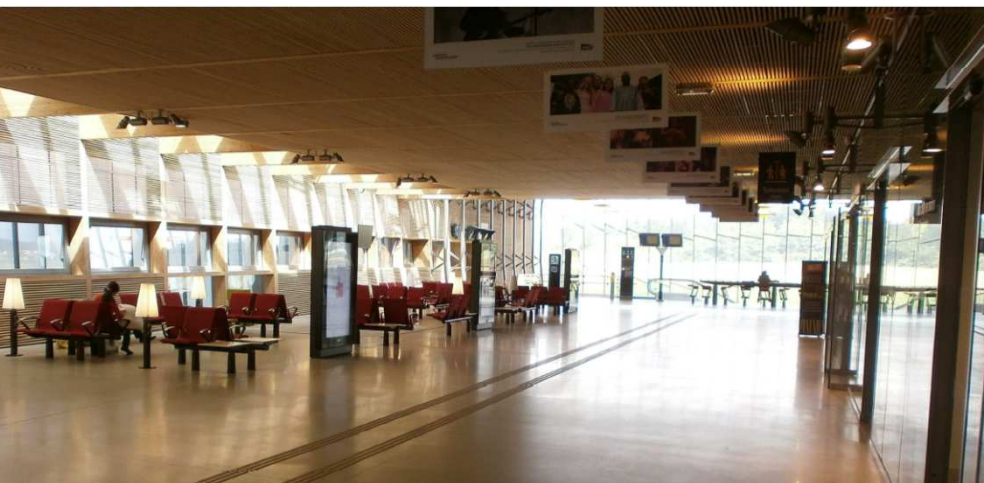
Bas : hauteur d'environ 38,5 cm

Très-bas : hauteur inférieure à 38,5 cm

UNE GARE QUI OFFRE DE NOMBREUX SERVICES



- 1 Boutique presse, petite restauration/ vente à emporter
librairie et produits régionaux
- 1 distributeur de billets de banque
- 3 Sélecta (friandises, boissons et boissons chaudes)
- 1 Photomaton
- 2 boutiques de loueurs autos
- 1 boutique promotion touristique du Conseil général



Confort voyageurs et services :

- Toilettes
- Information
- Salles d'attente équipées et confortable
- Boîte aux lettres
- Change bébé
- Accessibilité personnes handicapée

Une boutique transporteur
De la billetterie automatique

E GARE CONFORME A SES OBLIGATIONS PLEMENTAIRES



ACCESSIBILITE

aménagement GC: oui
aménagement RFF:
Service: SOCA, Accès +, gare SDNA

SECURITE INCENDIE

- Catégorie ERP 1-5: 2
- Avis: Favorable (*prochaine IGSI en 2016*)

VIDEOPROTECTION

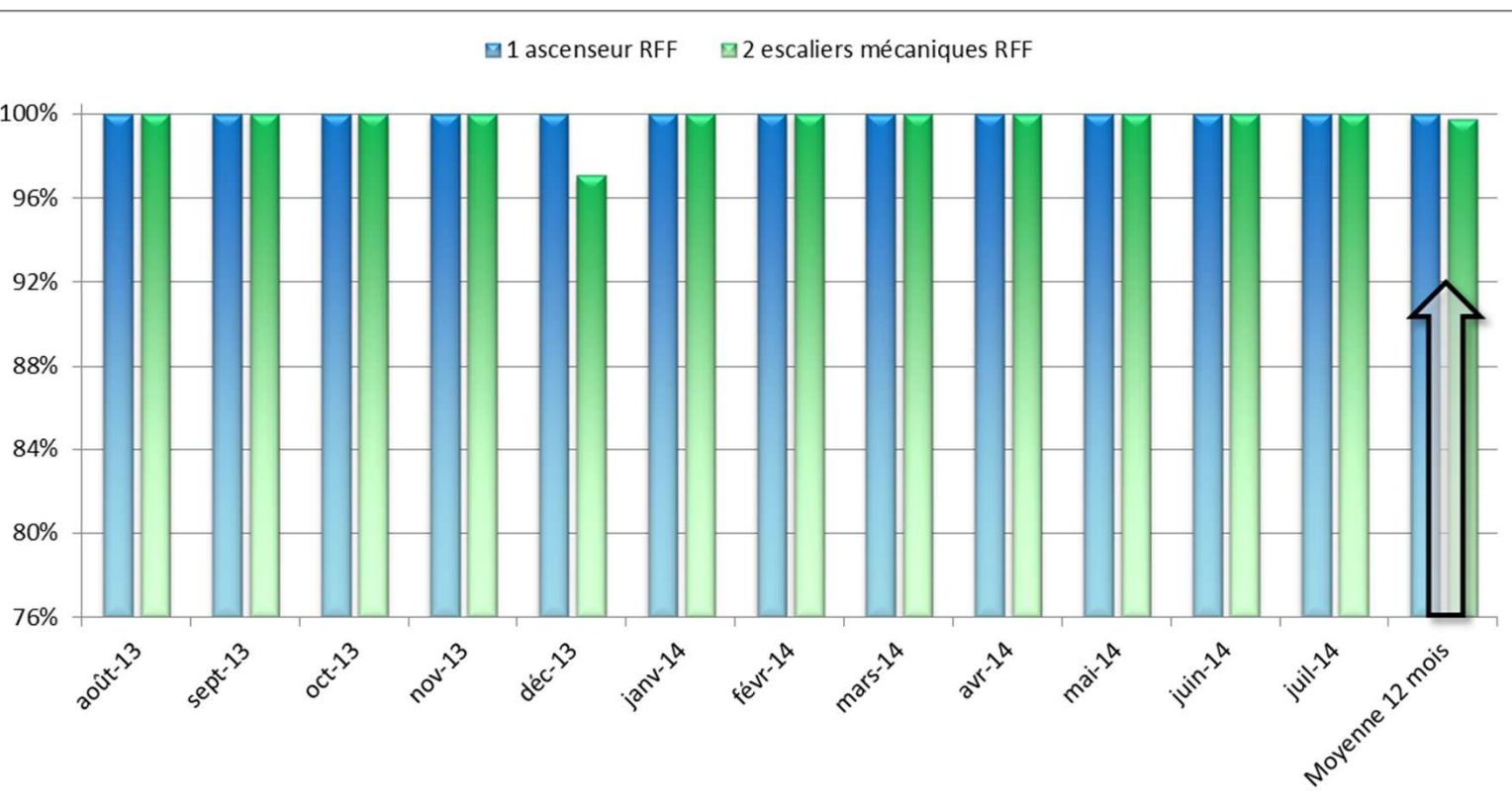
Nombre de caméras: 33
(*évolution prévue*)

ENVIRONNEMENT

- Tri des déchets: OUI
- SME*: NON
- Diagnostic amiante: gare neuve
(*En cours de mise à jour suite aux travaux*)
- Présence amiante en zone accessible
au public: NON

DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

Disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques - Objectif : 92%



Installation d'une ventilation sur l'ascenseur pour éviter la surchauffe



4. LA QUALITÉ DE SERVICE

La satisfaction client au cœur
de nos préoccupations

S OUTILS DE MESURE

Baromètre Satisfaction Client : note sur 10

Méthode d'administration : Enquête en face à face en gare

Fréquence : 1 fois par an pour les gares a

Thèmes interrogés : 5 promesses de service, soit Information, Déplacement, Propreté et Sureté, Confort et Services



Le Baromètre Client Live : cotation par un nombre d'étoiles + verbatim

- Méthode d'administration : Enquête en ligne, à l'adresse (www.lagareetmoi.com)
- 8 thèmes : accéder à la gare, s'orienter dans la gare, se déplacer en gare, changer de mode de transport, propreté, toilettes, sentiment de sécurité et qualité du moment passé en gare.
- Réponse possible sur demande du client

S OUTILS DE MESURE



La Borne Happy or Not : pourcentage de clients satisfaits

- Méthode d'administration : Enquête en gare, 1 borne avec une question posée aux clients via 4 « Smiley »
- Possibilité pour le client de s'exprimer plus longuement via (www.lagareetmoi.com)



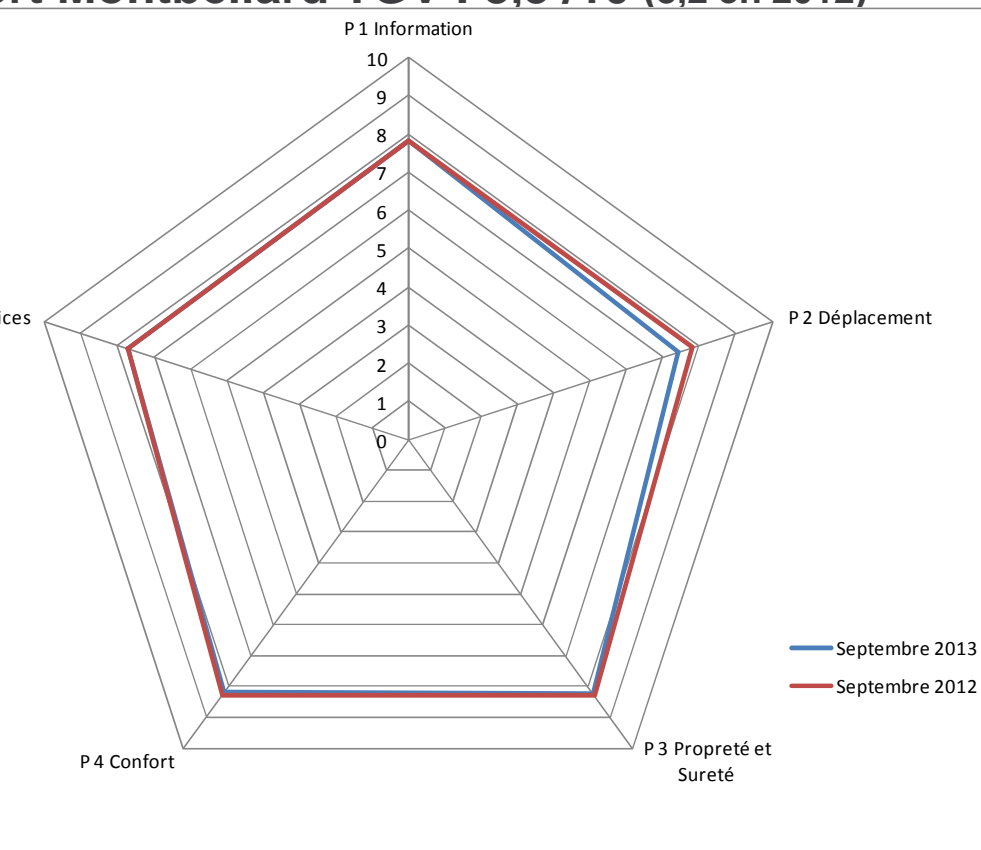
La borne « I like » : j'aime ce service

- Le client est questionné via la borne « I like » sur un nouveau service implanté en gare.
- Possibilité pour le client de s'exprimer plus longuement via (www.lagareetmoi.com)



SATISFACTION CLIENT

Montbéliard TGV : 8,3 /10 (8,2 en 2012)



POINTS FORTS

P 1 Information : la visibilité, la disponibilité des agents SNCF atteint presque la note de 8.

POINTS A AMELIORER

P 2 Déplacement : Le prix de la place de parking

Très insatisfait

Plutôt insatisfait

Plutôt satisfait

Très satisfait



**5.
DE NOUVEAUX SERVICES
POUR MIEUX SATISFAIRE
NOS CLIENTS**

NOUVEAUX SERVICES POUR FAVORISER L'ATTENTE EN GARE

Accès classique gratuit

Le visionnage d'une page publicitaire, accès en débit standard au service gratuit et illimité, inscription, par session de 20 minutes.

Accès haut débit gratuit

Après un enregistrement et visionnage d'une page publicitaire, accès direct en haut débit au service gratuit et illimité. Les identifiants permettent de se connecter partout en France, dans toutes les gares.

Le déploiement à Belfort – Montbéliard
TGV
en novembre 2014



Couverture Wifi sur l'ensemble des halls, quais transversaux et espaces d'attente (hors quais, parvis et souterrains)

NOUVEAU SERVICE EN GARE : SOCA L'OPÉRATIONNEL DES COMMANDES D'ASSISTANCE PMR



À partir du début 2014, mise en qualité du service des prestations d'Assistance au Voyageur Handicapé (garanties et non garanties) pour un meilleur service rendu au client (gagner en qualité, réactivité, réactivité et traçabilité).

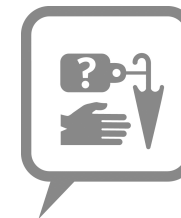


NOUVEAU SERVICE EN GARE : SERVICE DES OBJETS TROUVÉS

Depuis début 2014, un service moderne, réactif, accessible pour :
un meilleur taux de restitution
une meilleure satisfaction client



Une application informatique dédiée

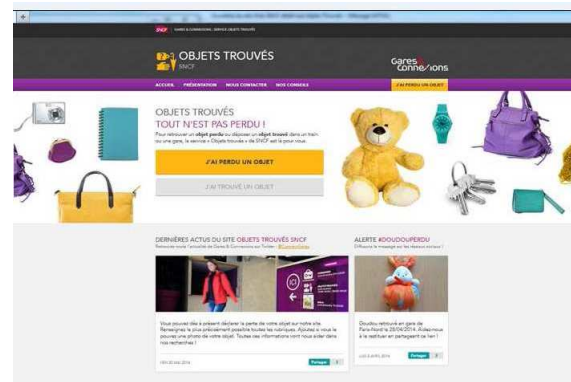


Un site Internet depuis le 11 juin 2014

www.objets-trouves-sncf.com

Refonte du Service depuis janvier 2014

Un Centre d'appels depuis le 16/06/2014



NOUVEAU SERVICE EN GARE : DES BORNES INTERACTIVES

Contenus attendus par les clients

Plan de la gare

Trouver un train : emplacement des voies, itinéraire à suivre

Horaires des trains : (théoriques et en temps réel)

Info trafic : en temps réel

Services en gare : identification, localisation et informations

Commerces en gare : identification, localisation et informations

Transports en commun : réseaux et trafic en temps réel avec calcul d'itinéraires

Quartier : informations liées aux commerces, lieux, activités,...

Expérimentations 2ème semestre 2014
Objectif : principales gares de segment A
Déploiement prévu courant 2015

2014
GOUVERNANCE
DES GARES



NOUVEAU SERVICE EN GARE : POINT D'INFORMATION MOBILE



Point d'information mobile, exploité en présence
d'un agent d'accueil, est destiné à :

Améliorer la visibilité de l'accueil en Gare

Livrer systématiquement une information
succincte au client dès son arrivée en gare

Libérer le personnel d'escale d'un équipement
polluant

Accompagner le déploiement du schéma
directeur des points information porté par la
branche G&C



FORMATION VOYAGEURS

TRAVAIL SUR LE CONCEPT DE GARE SEREINE



Problématique

- Des clients stationnant près des panneaux d'affichage et gênant la gestion des flux
- Des gares bruyantes saturées d'annonces sonores et une impression que les clients n'y prêtent plus attention
- Des annonces composés avec des codes sons hétérogènes (niveaux sonores et échantillonnage différents, enregistrements de codes sons « artisanaux ») dégradant la qualité des annonces

Les pistes envisagées

- Anticiper l'affichage de la voie pour améliorer la gestion des flux en gare
- Diminuer les annonces en situation normale pour obtenir un impact plus fort lors de la prise de parole en situation perturbée



gares
ines,
es et des
es mieux
ées

NOUVEAUX SERVICES POUR FAVORISER L'ATTENTE EN GARE

Installation de pianos dans les halls de gare

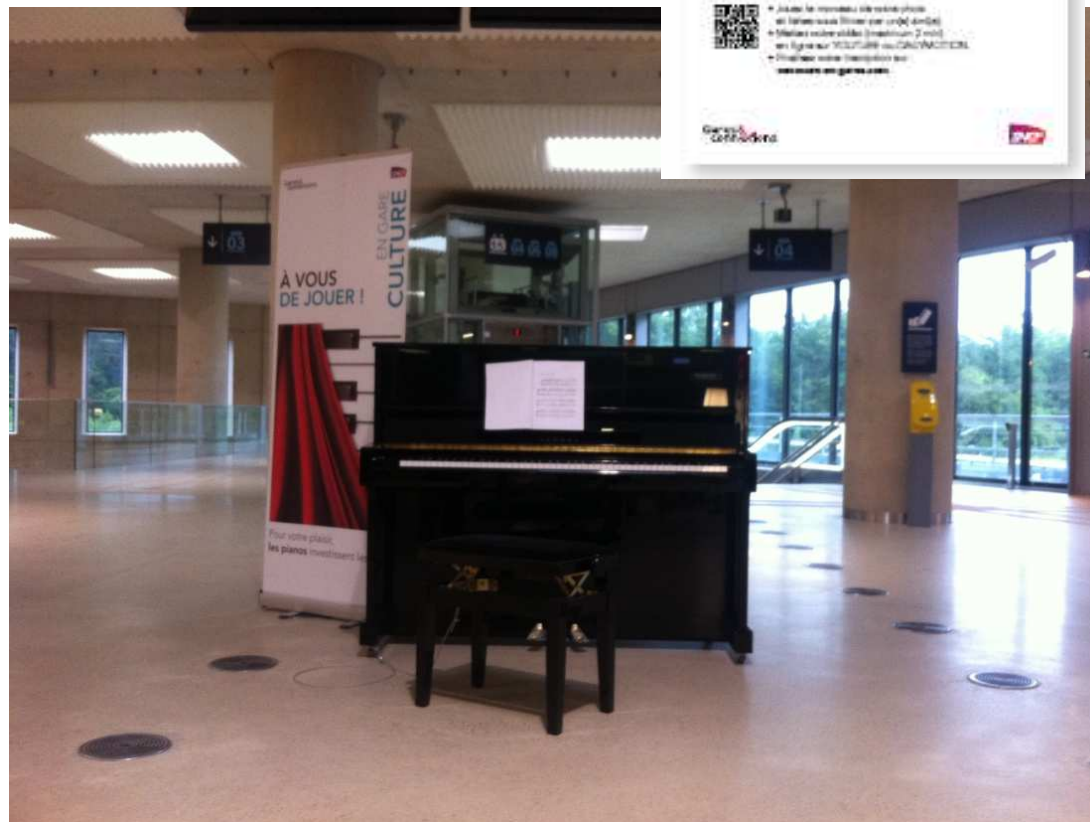
Créer des moments de détente et de convivialité dans les gares
Installation de pianos en gares en Franche-Comté
Des retours clients très positifs

Pianos en gare en Franche-Comté

BESANÇON VIOTTE

BESANÇON FC TGV

BELFORT-MONTBÉLIARD TGV





**6.
DES INVESTISSEMENTS QUI
AMÉLIORENT LE SERVICE
OFFERT AUX CLIENTS**

PROJET BELFORT - DELLE

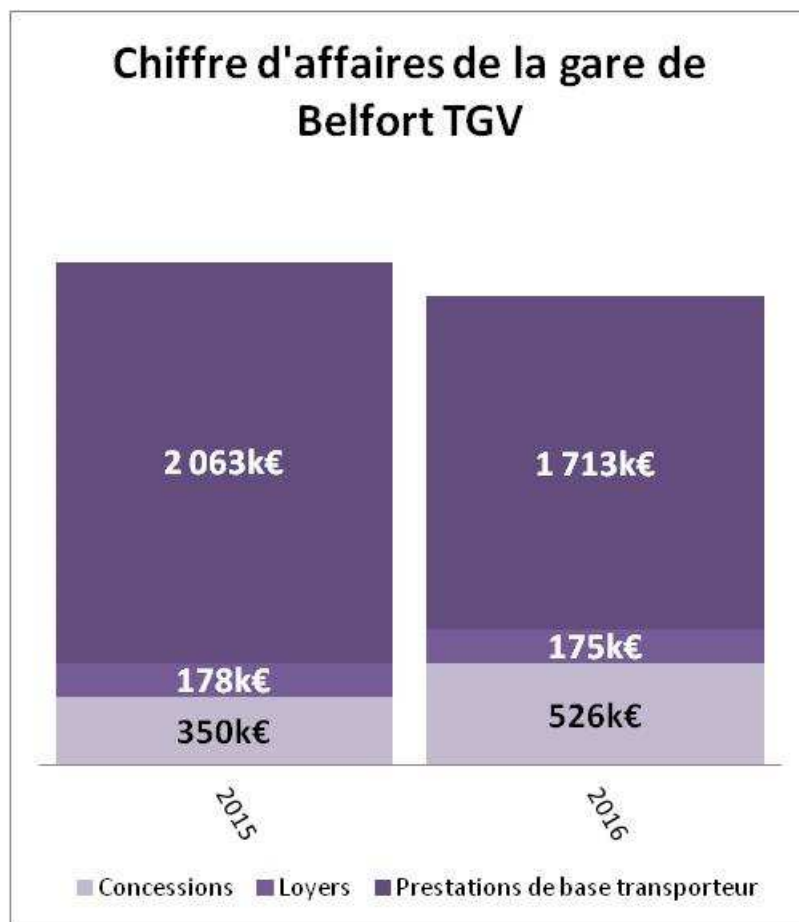
Amélioration de la halte de Meroux





7. COMPTE DE GARE POUR 2016

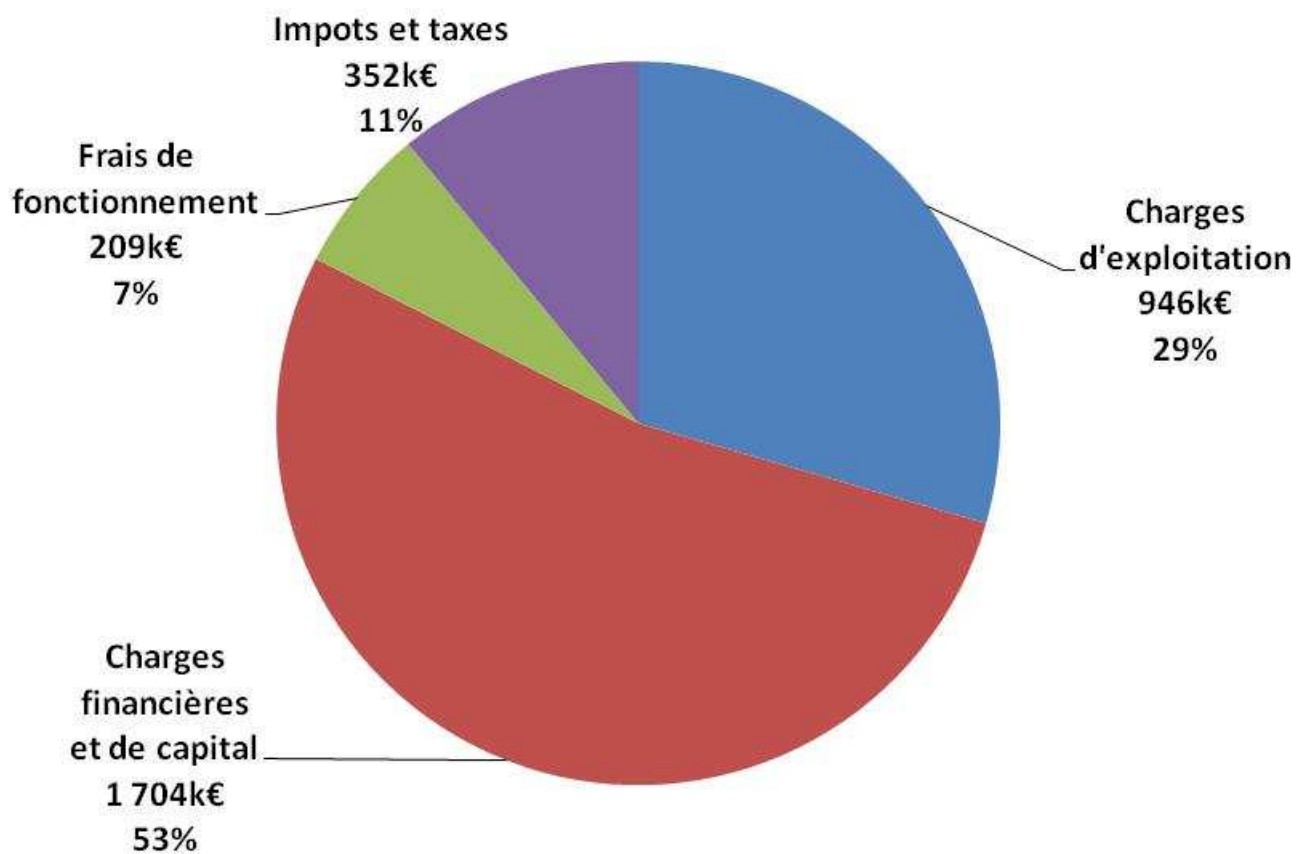
EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES



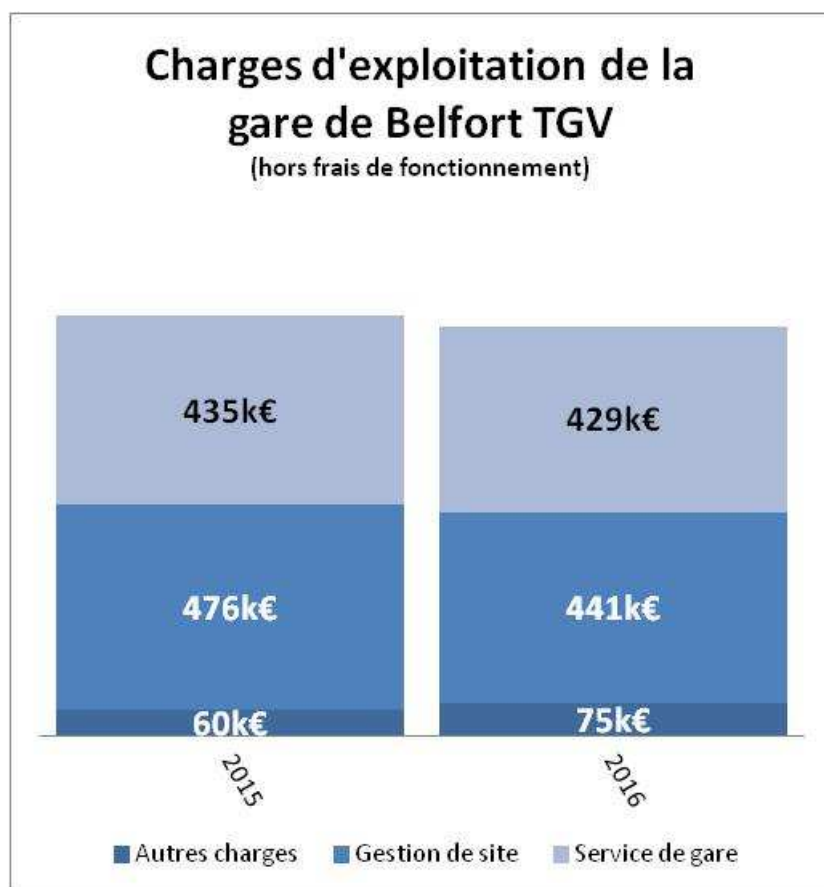
PARTITION DES CHARGES DE LA GARE



Répartition des charges de la gare de Belfort TGV



EVOLUTION DES CHARGES D'EXPLOITATION



S INVESTISSEMENTS

ce qui a évolué depuis le comité des investissements :
 Mise en conformité électrique



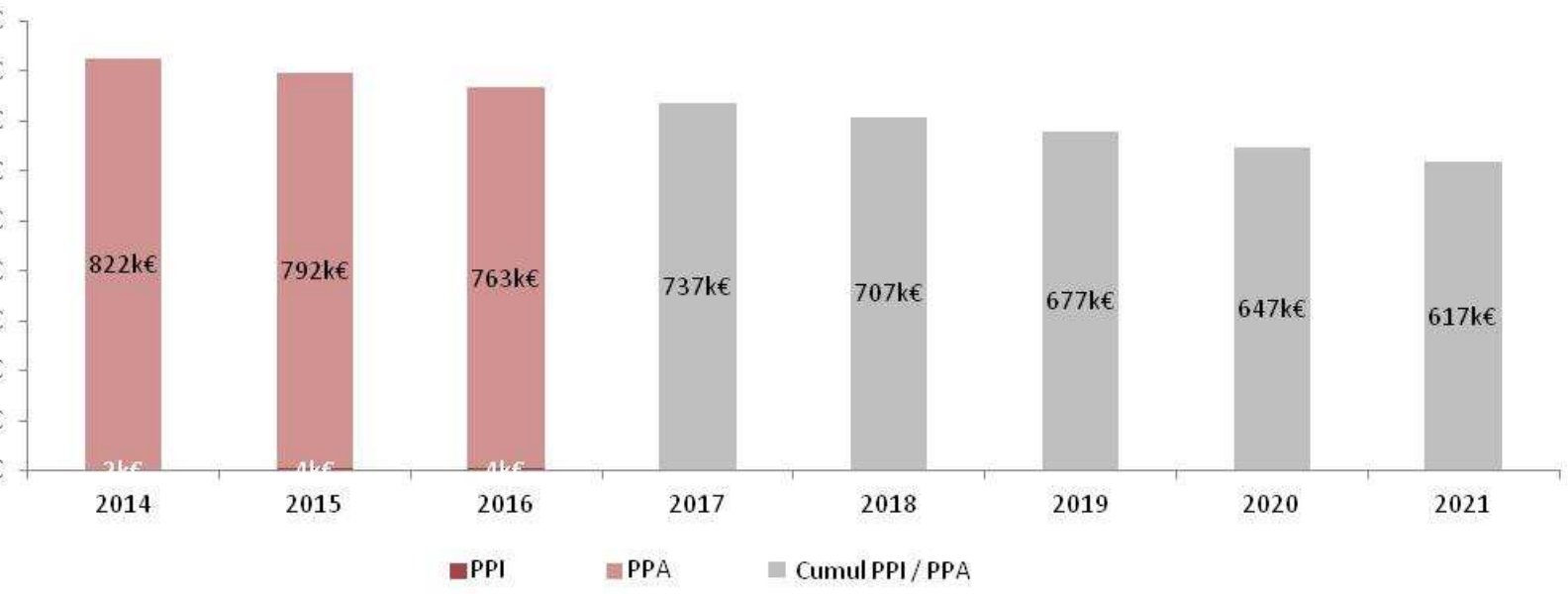
Synthèse des investissements :

Objectifs	Programme	Intitulé IRC	ANNEE DE MISE EN SERVICE	TOUS FONDS	SUBVENTIONS	FONDS PROPRES	Estimation d'impacts pour les Transporteurs		
							2014	2015	2016
DEVELOPPEMENT	BATIMENT	Compléments travaux nécessaires pour la bonne marche de la gare TGV	2014	2		2	0,0	0,1	0,1
REGLEMENTAIRE	ACCESSIBILITE	Accessibilité PMR SDRA (balises sonores)	2014	25		25	2,0	3,8	3,7
	MEC_ELECTRIQUE_INCENDIE	Mise en conformité électrique	2014	14		14	0,3	0,6	0,6
				41		41	2,3	4,5	4,3
				25 128		14 297	822,2	792,5	762,7
				25 169		14 338	824,5	797,0	767,1

ESTIMATION D'IMPACTS DES INVESTISSEMENTS



Estimation d'impacts pour les transporteurs de la PPI et la PPA dans la gare de Belfort TGV



COMPTE DE GARE

Franche-Comté : BELFORT MONTBELIARD TGV



STRATÉGIQUE : Franche-Comté
: Belfort Montbéliard TGV

GRT_APP_4, 2015_GRT_ETU_26, 2016_GRT_ETU_15

en K€		2014 - CA février 2014			2015 - CA juin 2014			2016 - CA juin 2014			
		Non régulé	Régulé	Total	Non régulé	Régulé	Total	Non régulé	Régulé	Total	
Affaires	Concessions	267,2		267,2	349,9		349,9	526,3		526,3	
	Loyers		215,0	215,0	160,6	17,7	178,2		174,8	174,8	
	Prestations de base transporteur		2 053,2	2 053,2		2 063,1	2 063,1		1 713,3	1 713,3	
	Total	267,2	2 268,2	2 535,4	510,5	2 080,8	2 591,3	526,3	1 888,2	2 414,5	
Coopération	Service de gare		383,7	383,7		435,0	435,0		429,2	429,2	
	Gestion de site	Nettoyage et maintenance	52,7	64,5	117,2	51,5	108,4	159,9	61,5	93,1	154,7
		Sureté et sécurité	14,3	21,5	35,8	12,2	26,7	38,9	24,4	38,6	63,0
		Autres charges de gestion de site	77,2	166,7	243,9	67,7	209,2	276,9	84,7	139,1	223,7
		Total	144,2	252,7	396,9	131,3	344,3	475,6	170,6	270,8	441,4
	Autres charges	Frais de Fonctionnement	28,2	185,8	214,0	49,3	164,4	213,7	55,3	154,0	209,3
		Divers	21,5	42,4	63,9	24,6	35,1	59,7	37,4	38,0	75,5
Total		49,7	228,2	277,9	73,9	199,5	273,4	92,7	192,0	284,7	
Total	193,9	864,7	1 058,6	205,2	978,8	1 184,0	263,3	892,0	1 155,3		
Impôts		215,2	172,2	387,3	149,9	221,0	370,9	194,2	157,9	352,2	
Financière		-141,9	1 231,4	1 089,5	155,3	881,0	1 036,3	68,7	838,2	906,9	
Investissements	Poids du passé	265,7	425,0	690,7	213,8	455,5	669,3	282,1	387,8	669,9	
	Investissements prévisionnels	4,4	3,6	8,0	3,6	5,4	9,0	0,3	2,0	2,3	

TRES INDICATEURS DU COMPTE DE GARE



Autres indicateurs économiques

en K€		2014 - CA février 2014			2015 - CA juin 2014			2016 - CA juin 2014		
		Non régulé	Régulé	Total	Non régulé	Régulé	Total	Non régulé	Régulé	Total
Détail des Amortissements	Poids du passé - Fonds propres	265,7	425,0	690,7	213,8	455,5	669,3	282,1	387,8	669,9
	Poids du passé - Subventions	-235,4	-188,4	-423,8	-163,1	-327,2	-490,3	-217,8	-272,5	-490,3
	Investissements prévisionnels - Fonds propres	4,4	3,6	8,0	3,6	5,4	9,0	0,3	2,0	2,3
	Investissements prévisionnels - Subventions									

tion de base (charges transporteurs)

en K€		2014 - CA février 2014	2015 - CA juin 2014	2016 - CA juin 2014
Service de gare		383,7	435,0	429,2
Gestion de site		252,7	294,7	230,5
Autres charges		205,4	196,6	172,2
Impôts		172,2	164,4	114,4
Amortissements	Poids du passé	425,0	374,6	323,1
	Investissements prévisionnels	3,6	4,0	1,9
	Total	428,5	378,6	325,0
Coût des capitaux engagés		610,6	593,9	442,1
Rétrocession du résultat du non régulé		/	/	/
Total		2 053,2	2 063,1	1 713,3

Evolutions des Indicateurs physiques

en m²	2014 - CA février 2014	2015 - CA juin 2014	2016 - CA juin 2014
Surface totale gare	2 099	2 096	2 484
dont surfaces affectées au cœur de gare	1 489	1 502	1 441
dont surfaces affectées aux transporteurs	933	929	807



8. PLAN DE TRANSPORT & REDEVANCE POUR 2016



Evolution du plan de transport

Nombre de départ trains annuels	2014 - CA février 2014	2015 - CA juin 2014	2016 - CA juin 2014
Transport	8 802	10 045	10 054

Evolution de la redevance GC (hors redevance entreprise)

par départ-train

en €	Fixe	Accès en gare pondéré								
		Urbain			Régional			National		
		Petite	Simple	Multiple	Petite	Simple	Multiple	Petite	Simple	Multiple
2014 - CA février 2014	189,15	5,16	10,32	20,65	10,32	20,65	41,30	20,65	41,30	82,59
2015 - CA juin 2014	160,72	5,07	10,15	20,30	10,15	20,30	40,59	20,30	40,59	81,18
2016 - CA juin 2014	126,94	3,97	7,94	15,88	7,94	15,88	31,75	15,88	31,75	63,51

Evolution de la redevance RFF

	Redevance Quai =	Solde compte gare	Nombre de départ-train
2014	20,16 € / AEG	177 K€	8 802 AEG
2015	36,44 € / AEG	366 K€	10 045 AEG



TOUR DE TABLE

**SUR LA REDEVANCE GARES & CONNEXIONS 2016
& LA REDEVANCE RFF 2016
DE LA GARE DE BELFORT-MONTBELIARD TGV**



**REFORMULATION PAR LE PRÉSIDENT
DES POINTS DE VUE DE CHAQUE MEMBRE DE DROIT**

**ET CONCLUSION PAR LA SIGNATURE D'UN AVIS
CONSULTATIF ET MOTIVÉ SUR LE DRG 2016**



**MERCI DE VOTRE
ATTENTION**