

IRC 2015

GARE DE PARIS MONTPARNASSE



GARE DE PARIS MONTPARNASSE JEUDI 15 OCTOBRE 2015



SOMMAIRE (1/4)

RAPPEL DU CALENDRIER DES RENCONTRES EN 2015

01. POINT PARTICULIER A L'ORDRE DU JOUR : ADOPTION DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

02. LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2014

+01 LES FAITS MARQUANTS SNCF GARES & CONNEXIONS

01 Contexte du système ferroviaire

02 Evolutions du DRG

+02 LES FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU

03. LA GARE AUJOURD'HU

+01 DATES ET CHIFFRES CLES

01 Dates clés

02 Chiffres clés

+02 ETAT DES LIEUX ET CONFIGURATION DE LA GARE

01 Etat des lieux

02 Configuration de la gare

SOMMAIRE (2/4)

03. LA GARE AUJOURD'HUI (SUITE)

- + 03 EQUIPEMENTS ET SERVICES DE LA GARE POUR MIEUX SATISFAIRE NOS CLIENTS
- + 04 ACTIONS MENEES EN GARE
- + 05 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DE LA GARE
- + 06 PROPOSITION DE MODIFICATION DE LA PPI DEPUIS LE COMITE DES INVESTISSEMENTS DE MARS 2015

04. LA QUALITE DE SERVICE - LA SATISFACTION DU CLIENT AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

- + 01 RESULTATS DES BAROMETRES DE SATISFACTION DES CLIENTS
- + 02 EVOLUTION MARS 2014 - MARS 2015 PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS
- + 03 RESULTATS PAR ZONE
- + 04 RESULTATS PAR TYPE DE CLIENT
- + 05 **ECOUTE CLIENTS (PREMIER SEMESTRE 2015)**

SOMMAIRE (3/4)

05. HYPOTHESES TARIFAIRES

+01 HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF GARES & CONNEXIONS

- 01 Compte de résultat de la gare**
- 02 Chiffre d'affaires**
- 03 Charges d'exploitation**
- 04 Charges de capital**
- 05 La gare en synthèse**

+02 HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF RESEAU

- 01 Chiffre d'affaires et régularisation**
- 02 Charges d'exploitation**
- 03 Compte de résultat de la gare**

06. LA REDEVANCE

+01 PLAN DE TRANSPORT SNCF GARES & CONNEXIONS ET SNCF RESEAU

+02 EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF GARES & CONNEXIONS

+03 EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU

+04 EVOLUTION DE LA REDEVANCE TOTALE

SOMMAIRE (4/4)

07. POINT D'ETAPE PROJET DE MODERNISATION

- + 01 CALENDRIER DES OPERATIONS
- + 02 DIAGNOSTICS AMIANTE
- + 03 DIAGNOSTICS AMIANTE - AVANCEMENT SUR PERIMETRE RELOGEMENTS
- + 04 DEMARCHE ACCESSIBILITE

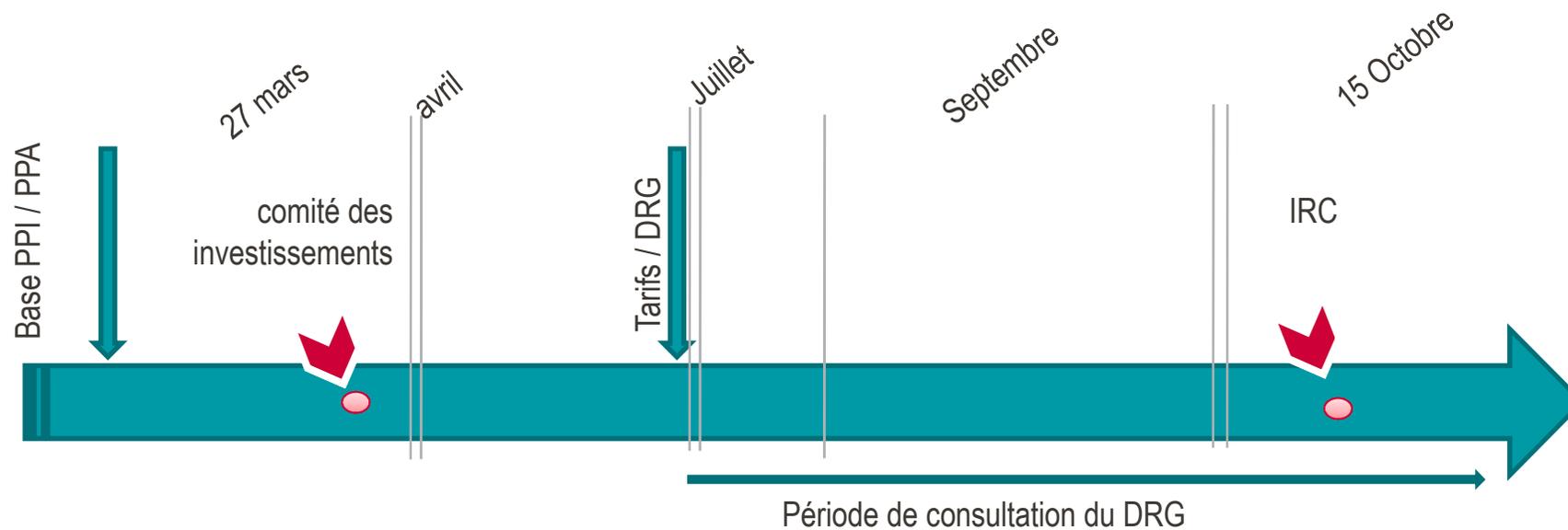
ANNEXES

- +01 ANNEXES SNCF GARES & CONNEXIONS
 - 01 Expérience client en gare**
 - 02 Digital**
 - 03 Annexes qualité de service**
 - 04 Annexe Finances : détail de la PPI**

RAPPEL DU CALENDRIER DES RENCONTRES EN 2015



RAPPEL DU CALENDRIER DES RENCONTRES EN 2015



01.

POINT PARTICULIER A L'ORDRE DU JOUR : ADOPTION DU REGLEMENT INTERIEUR



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

PROPOSITION D'UN NOUVEAU RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET ADOPTION

Le règlement intérieur de chaque IRC a été modifié pour prendre en compte :

- + l'ajout de l'article 10 concernant la publication du support et du procès-verbal,
- + la prolongation de la durée de la présidence à quatre ans à compter de 2012,
- + la modification du délai de production du procès verbal,
- + les éléments particuliers propres à certaines gares :
 - l'ajout de l'EF Thalys en tant que membre de droit pour Paris Gare du Nord,
 - la révision du périmètre de la gare pour les gares souterraines qui passent en segment b (concerne Paris Gare du Nord, Paris Lyon et Paris Austerlitz)

Ces modifications sont proposées aux membres de droit et doivent être acceptées par adoption de 50% des membres de droit présents.

02.

LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2014

+ 01 LES FAITS MARQUANTS SNCF GARES & CONNEXIONS

- 01 CONTEXTE DU SYSTÈME FERROVIAIRE
- 02 EVOLUTIONS DU DRG

+ 02 LES FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU



02.

LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2014

01. LES FAITS MARQUANTS SNCF GARES & CONNEXIONS

1) CONTEXTE DU SYSTÈME FERROVIAIRE

La réforme ferroviaire :

- + publication du principal décret d'application : n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et statut de SNCF Mobilités. Il précise notamment les rôles et responsabilités de Gares & Connexions.
- + création du Groupe Public Ferroviaire (GPF) à compter du 01/07/2015,
- + remise par le Gouvernement aux commissions permanentes du Parlement compétentes en matière ferroviaire d'un rapport relatif au positionnement de Gares & Connexions (échéance : été 2016),
- + publication du 1er avis conforme ARAF début 2015.

2) EVOLUTIONS DU DRG

Rémunération du capital :

- + baisse du Coût Moyen Pondéré du Capital (CMPC) suite à l'avis conforme de l'ARAF (sur toutes les régions pour 2016 et 2017 et uniquement les régions Ile de France et Pays de la Loire sur 2014 et 2015),
- + application d'un taux de 6,9% (9,2% précédemment) sur les actifs affectés à l'activité régulée ; G&C continue d'appliquer un taux de 9,2% sur le périmètre des activités non régulées.

Performance et productivité :

- + présentation des objectifs de productivité sous jacents à l'évolution des assiettes de charges,
- + présentation détaillée des politiques de qualité de service et de satisfaction client (indicateurs liés à la performance opérationnelle).

Segmentation des gares en application à la décision 2015-002 de l'ARAF : transfert de catégorie a en catégorie b de la partie souterraine des 3 gares parisiennes.

Transparence et opposabilité : mise à jour des annexes précisant la primauté des documents contractuels (annexes A2 et A3) et ajout d'éléments complémentaires (trafics et projets d'investissements) sur l'annexe A5 et ce, conformément à la demande de l'ARAF.

02.

LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2014

02. LES FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU

FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU (1/2)

Le cadre institutionnel :

- + changement de dénomination de Réseau Ferré de France vers SNCF Réseau,
- + création, au sein du Groupe Public Ferroviaire (GPF), du gestionnaire d'infrastructure unifié - SNCF Réseau à compter du 01/07/2015.

La mise en cause devant l'ARAF de la partie SNCF Réseau du DRG par le STIF et la Région Pays de la Loire

- + Deux décisions de règlement de différends (RDD) rendues par l'ARAF le 15 juillet 2015 remettant en cause certaines dispositions du DRG,
- + Un premier avis conforme défavorable de l'ARAF sur la partie SNCF Réseau du DRG 2016 rendu le 15 juillet également :
 - ⇒ Les dates de publication n'ont pas permis une prise en compte pour le DRG 2017 mis en consultation, ni la publication du DRG 2016 révisé. Les demandes de l'ARAF seront prises en compte, dans la mesure du possible, pour les versions publiées en décembre. Les points qui n'auront matériellement pas pu être traités, le seront à l'occasion des régularisations en N+1.

FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU (2/2)

Evolution dans le DRG 2017:

- + si les décisions de l'ARAF n'ont pas pu être prises formellement en compte, néanmoins, certaines orientations de l'ARAF ont été en partie anticipées dans les versions mises en ligne, en particulier en termes de transparence sur les données analytiques des comptes gares (nouvelles annexes du DRG 2017),
- + prise en compte des ajustements de segmentation demandés, notamment les 3 gares souterraines parisiennes intégrées au segment « b » d'Ile-de-France.
- + le mécanisme de régularisation a également évolué pour tenir compte des demandes de revoyure à la baisse du taux de rémunération du capital,
- + l'exercice 2017 intègre également de nouvelles mises en qualité de la base d'actifs, suite au travail conduit à la demande de l'ARAF sur la fiabilisation de données impactant la tarification. A ce titre, sur la hausse de 11,1 M€ de la RQ 2017 par rapport à la RQ 2016 publiée, 8,4 M€ relèvent de mises en qualité qui seront également réintégrées en régularisation sur la RQ 2014, 2015 et 2016 (en même temps que les demandes de l'ARAF). La hausse supplémentaire correspond à l'impact des investissements nouvellement mis en service en 2016.

03.

LA GARE AUJOURD'HUI

- + 01 DATES ET CHIFFRES CLES
 - 01 DATES CLES
 - 02 CHIFFRES CLES
- + 02 ETAT DES LIEUX ET CONFIGURATION DE LA GARE
 - 01 ETAT DES LIEUX
 - 02 CONFIGURATION DE LA GARE
- + 03 EQUIPEMENTS ET SERVICES DE LA GARE POUR MIEUX SATISFAIRE NOS CLIENTS
- + 04 ACTIONS MENEES EN GARE
- + 05 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DE LA GARE
- + 06 PROPOSITION DE MODIFICATION DE LA PPI DEPUIS LE COMITE DES INVESTISSEMENTS DE MARS 2015

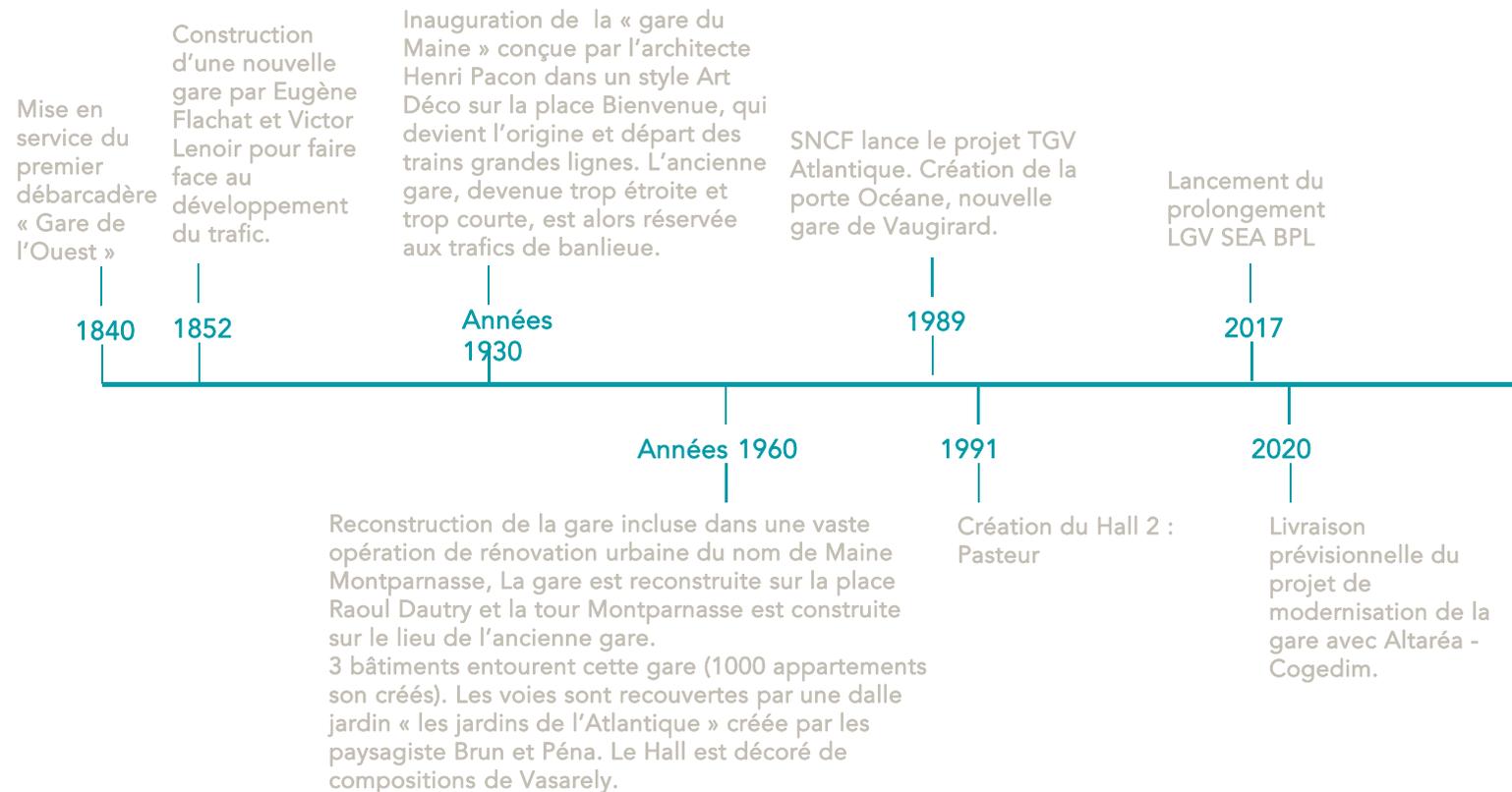


03.

LA GARE AUJOURD'HUI

01. DATES ET CHIFFRES CLÉS

1) DATES CLÉS



1) CHIFFRES CLÉS



Nombre de Voyageurs (2014)

51,2 millions



Nombre de m2 (source Immosis au 31/12/2014) - Périmètre G&C

98 167 m2



Commerces

58 points de vente dont 24 de restauration



Equipements (2014)

12 ascenseurs ERP, 52 escaliers mécaniques, 4 trottoirs roulants, 276 caméras, 199 écrans TFT



Investissements (2015 à 2017)

34,6 M€ G&C
2 M€ Réseau



Offre de transport multimodal

4 parkings aux abords de la gare, 7 stations Autolib et 3 stations Vélib aux abords, 1 gare routière, 2 prises en charge taxis et 1 dépose, 48 places vélos

03.

LA GARE AUJOURD'HUI

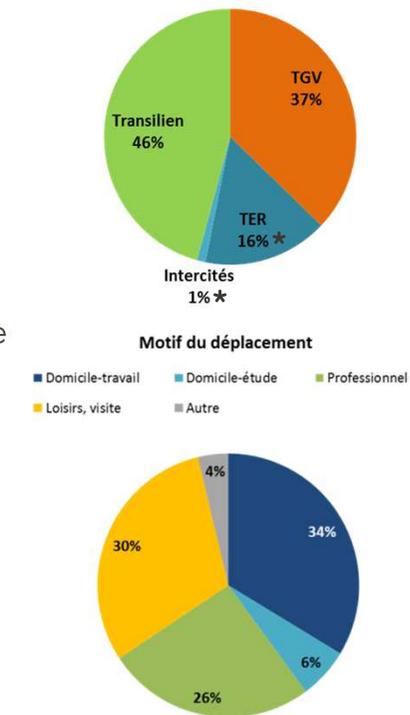
02. ETAT DES LIEUX ET CONFIGURATION DE LA GARE

1) ETAT DES LIEUX

UNE GARE VASTE ET DOTEE DE 4 HALLS VOYAGEURS

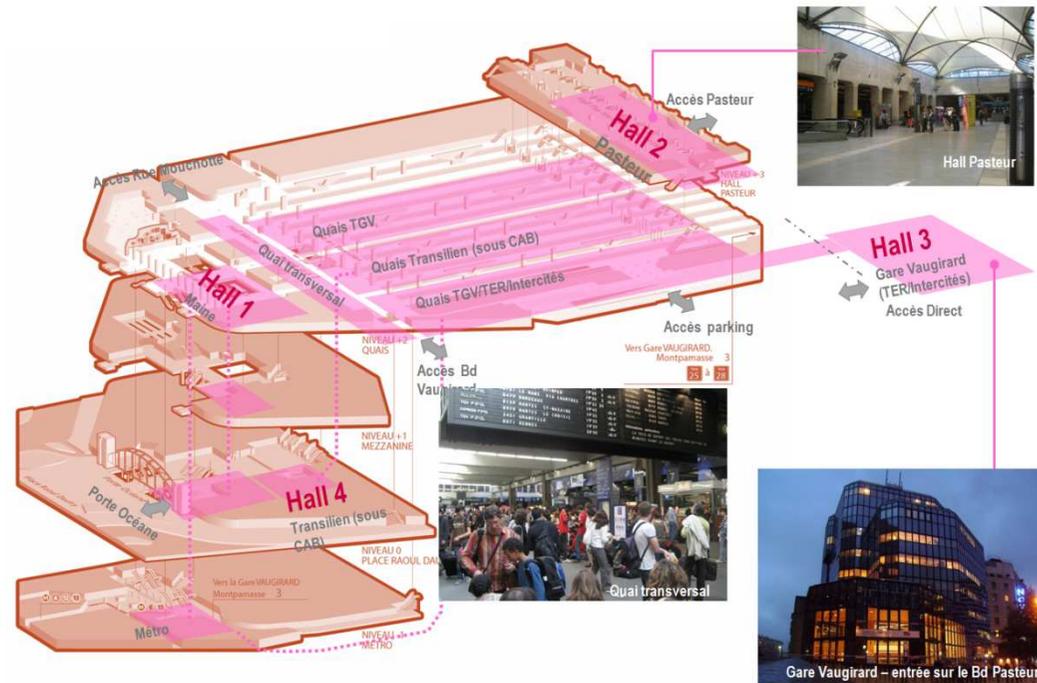
- + La gare de Paris Montparnasse se partage entre le 14ème et le 15ème Arrondissement de Paris, la place Raoul Dautry est gérée par la mairie de Paris.
- + La gare n'a pas connu de grande restructuration depuis 1991 (création hall Pasteur et Jardin Atlantique), le bâtiment Maine datant de 1969.
- + Elle fait partie d'un grand ensemble immobilier composé de plusieurs copropriétaires dont CNP, MGEN, Gecina, Gestion Foncière... le syndicat de copropriété est ICADE.
- + La gare présente l'avantage d'avoir des flux voyageurs du quotidien dissociés en grande partie des flux voyageurs grandes lignes. Elle dispose d'un accès direct à 4 parkings, 4 lignes de métro et 8 lignes de bus.
- + C'est une gare comportant 28 voies,
- + Gare de segment tarifaire a).

Estimation du volume de fréquentation par transporteur (job 6h-22h)



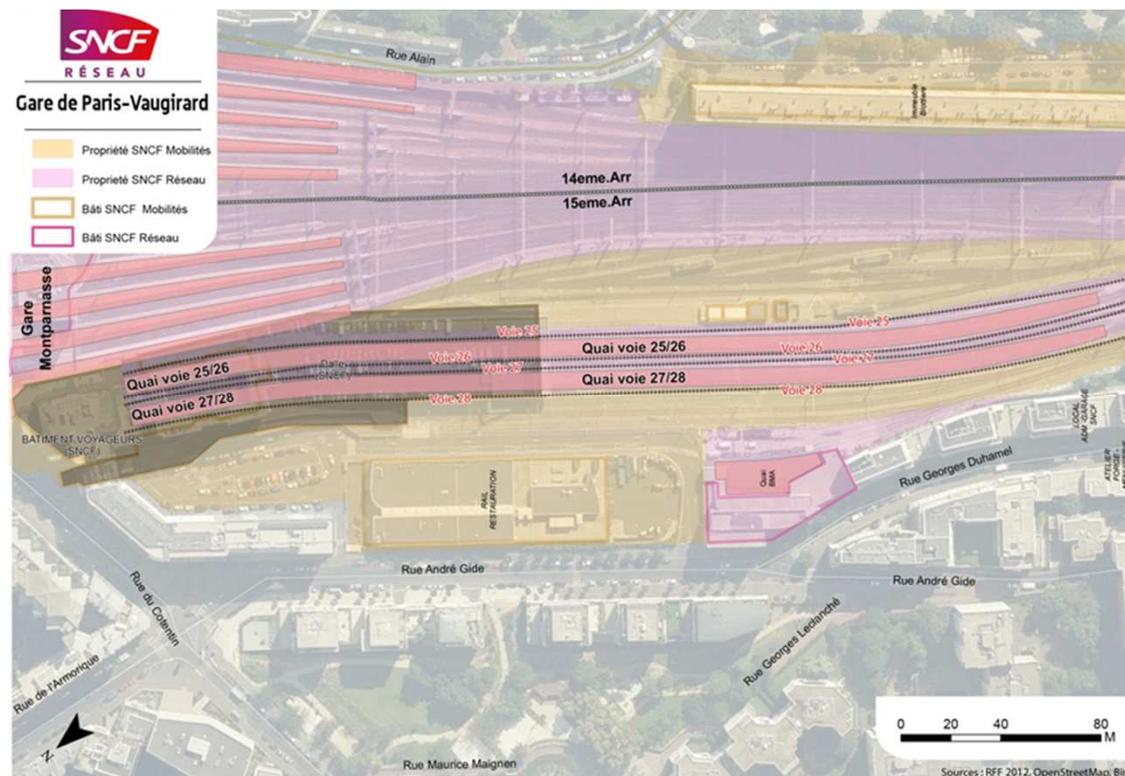
2) CONFIGURATION DE LA GARE (1/4)

PLAN SNCF GARES & CONNEXIONS
GARE DE PARIS MONTPARNASSE ET SES 4 HALLS



2) CONFIGURATION DE LA GARE (3/4)

PLANS SNCF RÉSEAU (2/2)



2) CONFIGURATION DE LA GARE (4/4)

PRÉSENTATION DES OUVRAGES ET ÉQUIPEMENTS DE SNCF RÉSEAU

Nom quais	Nom voies	Longueur utile (m)	Hauteur	Accessibilité PMR	Ouvrage dénivelé (nature et nombre)	Nombres ascenseurs	Nombre escaliers mécaniques	Ouvrages de couverture (nature)	
				Oui/ Non (date prévisible)					
Gare Montparnasse									
Quai 1	1	482	Mi-haut	Oui, mais compléments de travaux à prévoir au titre du SDNA	(Hall 2 Pasteur, périmètre G&C)	(sur périmètre G&C)	(sur périmètre G&C)	(dalle de couverture)	
Quai 2/3	2	479							
	3	512							
Quai 4/5	4	480							
	5	480							
Quai 6/7	6	479							
	7	478							
Quai 8/9	8	477							
	9	477							
Quai 10/11	10	342							
	11	331							
Quai 12/13	12	225		Oui (quais) Non : Accessibilité quais/trains SDA Ile de France 2019					
	13	225							
Quai 14/15	14	225							
	15	225							
Quai 16/17	16	241							
	17	241							
Quai 18/19	18	478							
	19	477							
Quai 20/21	20	478							Oui, mais compléments de travaux à prévoir au titre du SDNA
	21	479							
Quai 22/23	22	478							
	23	479							
Quai 24	24	478							
Gare Vaugirard									
Quai 25/26	25	396	Mi-haut	Oui, mais compléments de travaux à prévoir au titre du SDNA	-	-	-	(dalle de couverture)	
	26	396							
Quai 27/28	27	396							
	28	396							

Il existe 4 catégories de hauteur de quais répertoriées en France :

- + Haut : quais d'Ile de France de 92 ou 115 cm par rapport au rail
- + Mi-haut : 55 cm, hauteur retenue pour l'accessibilité entre le quai et le matériel roulant pour réduire le plus possible la lacune – Norme européenne en vigueur
- + Bas : hauteur d'environ 38,5 cm
- + Très-bas : hauteur inférieure à 38,5 cm

03.

LA GARE AUJOURD'HUI

03. EQUIPEMENTS ET SERVICES DE LA GARE POUR MIEUX SATISFAIRE NOS CLIENTS

EQUIPEMENTS ET SERVICES DE LA GARE POUR MIEUX SATISFAIRE NOS CLIENTS (1/2)

- ✓ 21 élévateurs pour embarquement des personnes handicapées (44.254 prises en charge en 2014)

- ✓ 2173 équipements suivis dans Suimagare

- ✓ 25 portes automatiques
- ✓ 52 escaliers mécaniques
- ✓ 12 ascenseurs

- ✓ 1 contrat de nettoyage anti tags, fauconnerie, dératisation
- ✓ 1 contrat de gardiennage
- ✓ 1 contrat avec la Surveillance Générale
- ✓ 1 contrat de maintenance pour l'entretien du bâtiment
- ✓ 4 contrats de maintenance pour les escaliers, portes auto et ascenseurs



- ✓ 4 Parkings attenants la gare : plus de 1000 places

- Des agents et des prestataires au service des clients :
- ✓ Accueil et Information
 - ✓ Prise en charge PMR
 - ✓ Objets trouvés
 - ✓ Propreté
 - ✓ Sureté

- ✓ 1 espace information
- ✓ 2 bulles information
- ✓ Plus de 500 places d'attente

- ✓ 198 écrans d'information voyageurs + 2 tableaux d'affichage
- ✓ 620 haut-parleurs

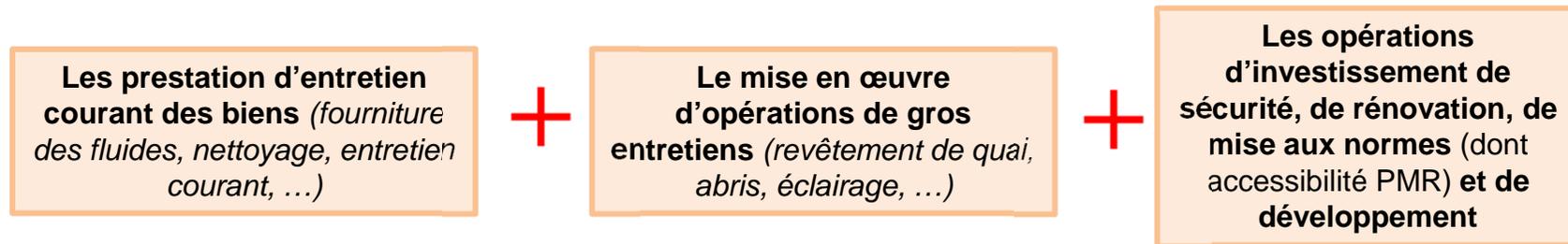
- ✓ 276 caméras vidéo

- ✓ 28 voies – 15 quais
- ✓ 1 passage souterrain

EQUIPEMENTS ET SERVICES DE LA GARE POUR MIEUX SATISFAIRE NOS CLIENTS (2/2)

SNCF RESEAU

La consistance de l'offre de service de SNCF Réseau repose sur la mise à disposition de ses biens en gare permettant l'accès aux trains depuis et vers la voie publique. Cela se traduit par :



Les prestations d'exploitation sont opérationnellement mises en œuvre par Gares & Connexions pour le compte de SNCF Réseau, via la convention de service en gare (CSG) – en application de l'art. 16-1 du décret du 7 mars 2003.

03.

LA GARE AUJOURD'HUI

04. LES ACTIONS MENEES EN GARE

LES ACTIONS MENEES EN GARE PAR GARES & CONNEXIONS

LES ACTIONS MENEES EN GARE (1/14)

CONFORT EN GARE (1/2)

Pour les professionnels et les voyageurs loisirs :

- + des espaces attente confortables dotés de prises de courant pour travailler ou recharger ses objets mobiles avec vue sur la place Raoul Dautry. travaux en cours. Ouverture le 31 octobre 2015.
- + salon Grand Voyageurs provisoire déplacé dans le Hall2 (ouverture le 20/10/2015).

GARE DE PARIS MONTPARNASSE

ESPACE
D'ATTENTE



Bientôt pour vous,
un nouvel espace de confort
en gare de Paris-Montparnasse



Pour les familles

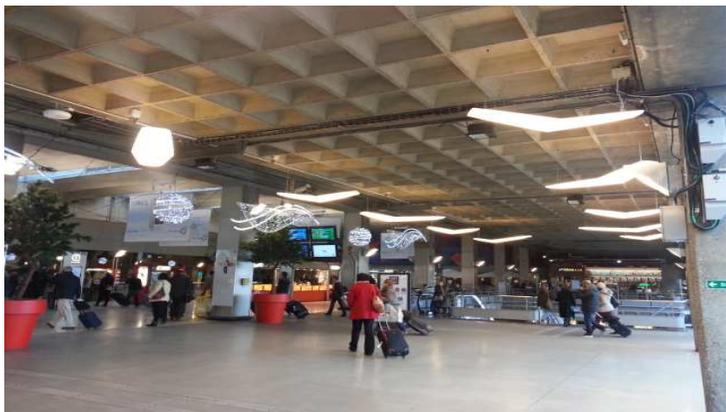
- + développement d'un nouvel espace enfants au cœur de l'espace attente Vasarely actuel



LES ACTIONS MENEES EN GARE (2/14)

CONFORT EN GARE (2/2)

Porte Océane : rénovation de l'éclairage et portes musicales



Hall principal niveau 0 et quais – janvier 2015

La musique adoucit les mœurs ...
Des portes musicales à l'entrée de la gare – Janvier 2015



LES ACTIONS MENEES EN GARE (3/14)

PROPRETE (1/3)

Nouveaux toilettes automatiques Decaux dans le Hall 2

- + taux de disponibilité optimisé : 99% versus 70% antérieurement,
- + fréquentation quasi équivalente malgré le passage de 2 à 1 cabine,
(30.000 utilisateurs de janvier à août 2015, soit 3.000 de plus qu'en 2014),
- + coût du contrat d'entretien couvert par les recettes (19,5 K€)



Cuvette nettoyée, désinfectée, séchée après chaque utilisation



Lavabo, distributeur de savon, sèche mains électrique



LES ACTIONS MENEES EN GARE (4/14)

PROPRETE (2/3)

De nouvelles tenues pour les agents de nettoyage et un matériel au double pictogramme SNCF et prestataire afin ,de rendre le service plus visible, plus qualitatif, avec une identification facilitée

Contremaître ▼



Agents ▼



LES ACTIONS MENEES EN GARE (5/14)

PROPRETE (3/3)

Plan netteté de la gare - une gare éco responsable

- + Mise en peinture des mobiliers de quai
- + Renouvellement des poubelles afin d'optimiser le tri-sélectif



Soit une économie pour l'environnement de :

1038	1,220,482	6908	23,490	1.263,706
Arbres	L d'eau	L de pétrole	kg de CO2	kWh



Blue M&L 91102



Blue M&L 91102



Type de déchets	collectés et valorisés
Papiers	99,5 t
Cartons	60,9 t
Plastiques	2,41 t
Encombrants	31,4 t

LES ACTIONS MENEES EN GARE (6/14)

INFORMATION EN GARE (1/2)

JADE : avatar pour les personnes sourdes ou malentendantes

- + depuis le 29 juin, Jade délivre des messages (en cas de fortes perturbations) en langage des signes sur l'écran d'information conjoncturel qui se situe face à la voie 17, à proximité de l'espace de prise en charge PSH.

WIFI métier : 20% de la bande passante réservés aux agents en contact avec la clientèle

- + afin d'améliorer l'accueil et l'information en gare.

Point information Hall 1 : des agents proactifs et présents dans les flux voyageurs

- + une présence renforcée : 6 jours sur 7 aux heures de pointe depuis le 1^{er} septembre,
- + des expérimentations visant à positionner les agents d'accueil dans les flux en amont du parcours client.



LES ACTIONS MENEES EN GARE (7/14)

INFORMATION EN GARE (2/2)

Renforcement de l'information client online et en gare



Page Facebook : 14 150 likes en augmentation constante ! 352 040 personnes touchées



Sur Gares-sncf.com :
Tous nos services, notre actualité, nos horaires, nos boutiques et bons plans...



Opération flowers : Montparnasse 3ème gare parisienne en nombre de participants et en nombre d'impressions



Une lettre trimestrielle distribuée en gare.

LES ACTIONS MENEES EN GARE (8/14)

ANIMATIONS (1/2)

- + le Live Montparnasse, chaque 1er jeudi du mois, à 16h pour 45 minutes de concerts, Hall 1 – Niveau 2
- + les Happy Hours de la Gare Montparnasse, chaque 3ème jeudi du mois, de 17h à 18h, chez Francesca (Hall 1 – Niveau 1) ou à la terrasse de la Brasserie Porte Océane (Hall 1 – Niveau 2) – 6 événements musicaux pour 2015 dans la zone Transilien
- + les Scènes Ouvertes, 1 fois par mois, ouverture des arts au grand public, de 17h à 18h, Hall 1 – Niveau 2
- + Gares Gourmandes en octobre 2015.

Live Montparnasse



Les Happy Hours



Scènes Ouvertes

GARE DE PARIS-MONTPARNASSE



Gares & Connexions

LE GROUPE GOSPEL LEGEND SINGERS

À L'AFFICHE LE
MERCREDI 13 MAI
DE 17H À 18H
HALL 1 - NIVEAU 2



EN GARE
ANIMATION

SNCF

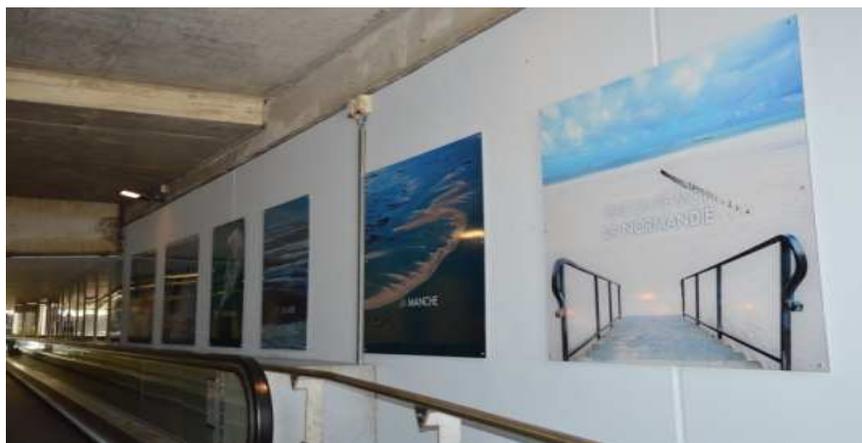


LES ACTIONS MENEES EN GARE (9/14)

ANIMATIONS (2/2)



FRAC BRETAGNE, Exposition Malick Sidibé – Février/Mai 2015



Exposition Raconte-moi la Normandie – Juin 2015



Flashmob « une Jonquille pour Curie »
Mars 2015

GARE DE PARIS MONTPARNASSE

JEUDI 15 OCTOBRE 2015



Inauguration Chartres en Lumières
Mai/Juillet 2015



Un piano qui fait l'unanimité :
+ de 99 000 likes depuis son arrivée en
gare Montparnasse

40



LES ACTIONS MENEES EN GARE (10/14)

COMMERCES & SERVICES

Pratiques :

- + Selecta : de nouveaux distributeurs avec paiement par carte et une offre diversifiée,
- + Casino shop : pour des achats d'appoint au quotidien.

Innovantes :

- + Moleskine : accessoires papeterie très qualitatifs,
- + Monop'lab : tout nouveau concept de Monoprix,
- + Birchbox : distributeur de produits de beauté mini-doses & mini-prix



Casino Shop – nov. 2014

GARE DE PARIS MONTPARNASSE



Monop'lab – déc. 2014

JEUDI 15 OCTOBRE 2015



Moleskine – sept. 2014

LES ACTIONS MENEES EN GARE (11/14)

DEPLACEMENTS / INTERMODALITE

Watt mobile et bientôt Véligo

Depuis le 11 juin 2015

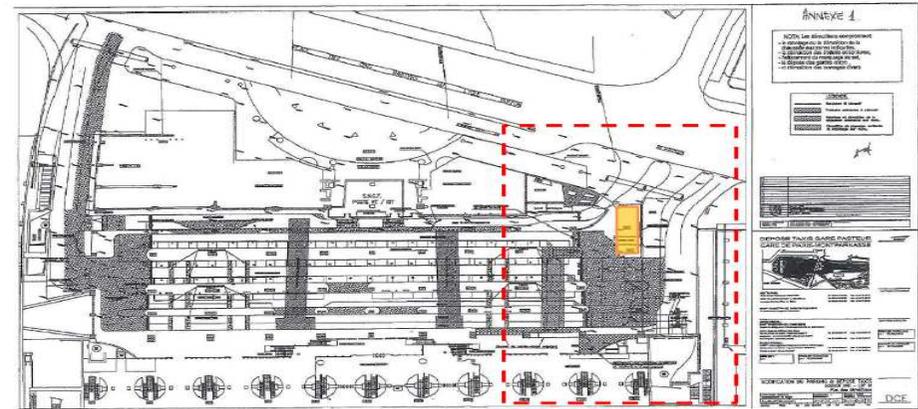


GARE DE PARIS MONTPARNASSE

JEUDI 15 OCTOBRE 2015

S1 2016 un nouvel abri vélo fermé accessible depuis le hall Pasteur (54 places).

PARKING EFFIA – HALL PASTEUR, GARE PARIS MONTPARNASSE



LES ACTIONS MENEES EN GARE (12/14)

DIGITAL

DES INNOVATIONS POUR REpondre AUX BESOINS DE NOS CLIENTS ET LES DEVANCER

Un service e-tiquette (plus de 5000 clients inscrits) :

+ une nouvelle étiquette bagage pour identifier le propriétaire de l'objet retrouvé par le service des *Objets Trouvés* de la gare.



G ENVIE – application expérimentée sur Montparnasse

+ Appli Iphone en test auprès de 50 clients & cheminots depuis mai 2015.

Déploiement grand public en octobre 2015 sur App Store et version Android dernier semestre 2015 afin d'améliorer l'accueil et l'information en gare



LES ACTIONS MENEES EN GARE (13/14)

RENOUVELLEMENT DES ESCALIERS MÉCANIQUES DEPUIS LE HALL PASTEUR VERS LES QUAIS

2015													
N°	quais	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
E14	8-9		02/02 - 03/04										
D14	6-7				30/03 - 29/05								
C14	4-5									31/08 - 30/10			
A13	1											26/10 - 18/12	

Le projet :

- + assurer une plus grande disponibilité et un meilleur fonctionnement du matériel pour la clientèle.
- + anticiper le remplacement des 12 escaliers mécaniques avant la mise en service des lignes à grandes vitesse Sud Est Atlantique en 2017.

Bénéfices client :

- + fluidifier les flux de circulation des usagers.

Planification :

En 2016 il est programmé le remplacement de 6 escaliers mécaniques (B14, K14, L14, M14, F14, G14).
 Pour 2017 il restera 2 escaliers mécaniques (H14 et J14).

LES ACTIONS MENEES EN GARE (14/14)

MISE AUX NORMES SÉCURITÉ INCENDIE DE LA GARE

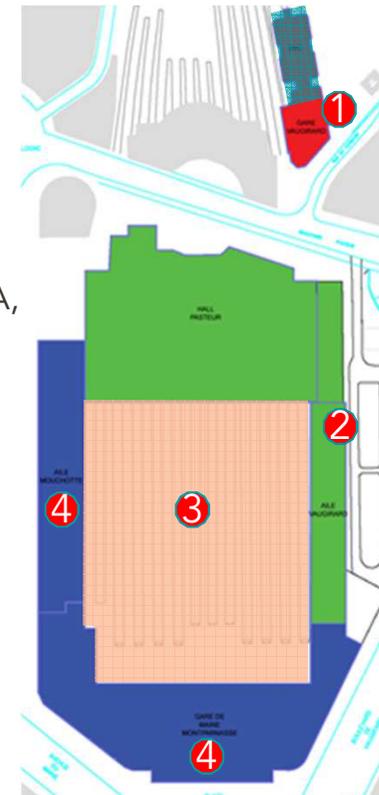
Le projet - phase 1:

Le projet coordonné avec SNCF Réseau pour les quais a pour objectifs de mettre aux normes la gare et de conserver l'avis favorable IGSI et Préfecture. Il se décompose en trois étapes :

- + mise en conformité du PCSI (réalisé et mis en service en octobre 2014),
- + mise en œuvre d'un Système de Sécurité Incendie (SSI) **Unique** de catégorie A, sur les zones ❶ et ❷ (périmètre G&C - zones ERP et Code du Travail).
Mise en service fin septembre 2015,
- + création d'un Système de Sonorisation de Sécurité (SSS) **Unique** sur les zones ❶ ❷ et ❸ (périmètres G&C – SNCF Réseau et Zones ERP).
Mise en service programmée pour février 2016.

Phase 2 à venir (hors présent investissement) :

Les équipements de la zone ❹ (bâtiments Maine et aile Mouchotte) seront maintenus en état jusqu'à leur remplacement au fur et à mesure du déploiement du projet de modernisation qui débutera en 2016.



LES ACTIONS MENEES EN GARE PAR SNCF RESEAU

LES ACTIONS MENEES EN GARE

SNCF RÉSEAU, LES ACTIONS EN COURS

Au titre des Opérations de Gros Entretien de la CSG :

- + les travaux de régénération de l'automate de gestion de l'éclairage des quais ont débuté courant 2015 ; le montant des travaux s'élève à 65 k€.

L'automate devrait être opérationnel en fin d'automne.

Il en résultera des économies d'énergie pour la gare.

Pour mémoire, hors compte gare :

- + Les travaux d'aménagement en avant gare de Paris Montparnasse, nécessaires à l'accueil à l'été 2017 des trafics issus des nouvelles LGV SEA et BPL, sont en cours depuis début 2015 (pour un montant de 120 M€).



03.

LA GARE AUJOURD'HUI

05. OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DE LA GARE

LES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DE LA GARE

1. MISE EN ACCESSIBILITÉ



SCHÉMA DIRECTEUR NATIONAL
ACCESSIBILITÉ : GARE A RENDRE
ACCESSIBLE SUR LA PÉRIODE 2019-2021
PERIMETRE G&C : GARE ACCESSIBLE /
COMPLEMENTS DE MISE EN
ACCESSIBILITE PREVUS DANS LE CADRE
DU PROJET DE MODERNISATION
PERIMETRE SNCF RESEAU : GARE
ACCESSIBLE JUSQU'AUX QUAIS, MAIS
TRAVAUX COMPLEMENTAIRES A PREVOIR
(QUAIS/TRAINS ILE-DE-FRANCE,
ECLAIRAGE,...)



2. SECURITE ERP ET INCENDIE



PROCHAINE VISITE IGSi OCTOBRE
2015

AVIS FAVORABLE



3. ENVIRONNEMENT



DESAMIANTAGE EN COURS.
MISE A JOUR DTA EN COURS.
ANALYSES EAU SEMESTRIELLES

GARE CERTIFIEE ISO 14001



03.

LA GARE AUJOURD'HUI

06. PROPOSITION DE MODIFICATION DE LA PPI DEPUIS LE COMITE DES INVESTISSEMENTS DE MARS 2015

PROPOSITION DE MODIFICATION DE LA PPI DEPUIS LE COMITE DES INVESTISSEMENTS DE MARS 2015

GARES & CONNEXIONS

LES PRINCIPALES MODIFICATIONS SONT :

PROPOSITION D'ÉVOLUTION DE LA PPI 2016 :

➤ 290K€ par an sur 3 ans (2016 – 2017 – 2018) pour la régénération de 3 ascenseurs Hall Pasteur :

Le hall 2 Pasteur est constitué de 2 structures béton. La séparation physique des deux structures est constituée d'un joint de fractionnement clairement identifiable au sol.

Les mouvements différentiels sont bien absorbés par ce joint en caoutchouc.

Toutefois, la conception des ascenseurs desservant les quais ne permet pas d'absorber ces variations. Ces désordres sont sources d'indisponibilités très longues (1 à 2 mois), et fréquentes (4 arrêts en 2014), avec des coûts conséquents.

Compte-tenu de l'âge des équipements (25 ans), il est proposé de remplacer 3 premiers ascenseurs présentant les taux de pannes les plus importants, au rythme de 1 appareil par an.

Calcul de l'impact sur le tarif :

EN K€	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Impact	13,2	39,2	64,3	75,3	72,5	69,8	67,1

PROPOSITION DE MODIFICATION DE LA PPI DEPUIS LE COMITE DES INVESTISSEMENTS DE MARS 2015

SNCF RESEAU

SCHÉMA DIRECTEUR NATIONAL D'ACCESSIBILITÉ ILE DE FRANCE :

SNCF RÉSEAU

- Suite à l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées, le Ministre a demandé par courrier du 1^{er} juin 2015 au groupe ferroviaire d'élaborer le SDNA – Ad'AP des services ferroviaires nationaux pour le compte de l'Etat, et a demandé le respect du délai d'un an fixé par l'ordonnance.
- Le SDNA sera transmis au Ministre le 27 septembre 2015 après passage en CA SNCF Réseau et SNCF Mobilités le 24 septembre 2015
- Le Ministre disposera d'un délai de 6 mois pour instruction et signature
- Le SDNA - AD'AP concerne en Ile-de-France les 9 gares du segment A

Sur le périmètre SNCF Réseau et pour Paris Montparnasse

- En l'absence d'études préliminaires exhaustives, un programme de mise en accessibilité (mise aux normes des hauteurs de quais et de l'éclairage, aménagement liés au matériel Transilien – SDA IdF, aménagement complémentaires divers,...) a été esquissé à partir des différentes sources incomplètes disponibles, pour un montant total de 110 M€ en Ile-de-France, dont une part importante du financement reste à mobiliser
- Pour Paris Montparnasse, ont été notamment prises en compte les études préliminaires pour le SDA Ile-de-France, les diagnostics commandités par G&C à l'APAVE, et un dossier d'initialisation sur la rénovation de l'éclairage. Le montant total estimé s'élève à 20 M€, y compris les travaux SDA Ile-de-France, avec une mise en service envisagée sur la période 2019-2022 du SDNA, en accord avec l'échéance prévue pour le SDA Ile-de-France, 2020.

RÉCAPITULATIF DES PROJETS SNCF RÉSEAU

Opérations de Gros Entretien (pour information)	Objet	Mise en service	Total en k€		Commentaires
			Total	Part SNCF Réseau	
	Rénovation de l'éclairage des quais Montparnasse	2016 et au-delà	(800)	(800)	Programmation annuelle à confirmer. Recherche d'économies de maintenance et de fonctionnement. Opération à imputer en investissements et mise aux normes réglementaires à intégrer au SDNA

Type investissement	Objet de l'investissement	Mise en service	Total en k€		Commentaires	Impact compte gare						Durée d'amortissement	Commentaires		
			Total	Part SNCF Réseau		2015	2016	2017	2018	2019	2020			2021	
Mise aux normes	SDNA	2019-2021	20 000	À définir	La consistance précise du programme, son coût, son échéancier et son financement restent à préciser										
	dont SDA Ile de France Mise en accessibilité quai / trains (hauteur quais)	2020	3 060	765	Rehaussement partiel des quais voies 10 à 17 Etude préliminaire prise en considération par SNCF Réseau en février 2015, engagement de l'AVP au 2 ^e trimestre 2015. Coût nettement inférieur au coût d'objectif STIF 2009 (8 M€ courants).							63	50 ans		
	Système de sonorisation de sécurité				Pour mémoire, opération prise en charge en totalité par G&C et répercutée sur son compte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rénovation	Remplacement trottoirs roulants TH1 et TH2 vers Vaugirard	2016	1 400	1 400	Etudes APO en cours, la REA est prévue pour 2016			180	174	168	163	157	15 ans		
	Remplacement EM vers voie 24	2019	300	300	Dossier d'initialisation en cours Réalisation retardée, en l'absence de dysfonctionnement de l'EM						39	37	15 ans		
Développement															

04.

LA QUALITE DE SERVICE

LA SATISFACTION DU CLIENT AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS



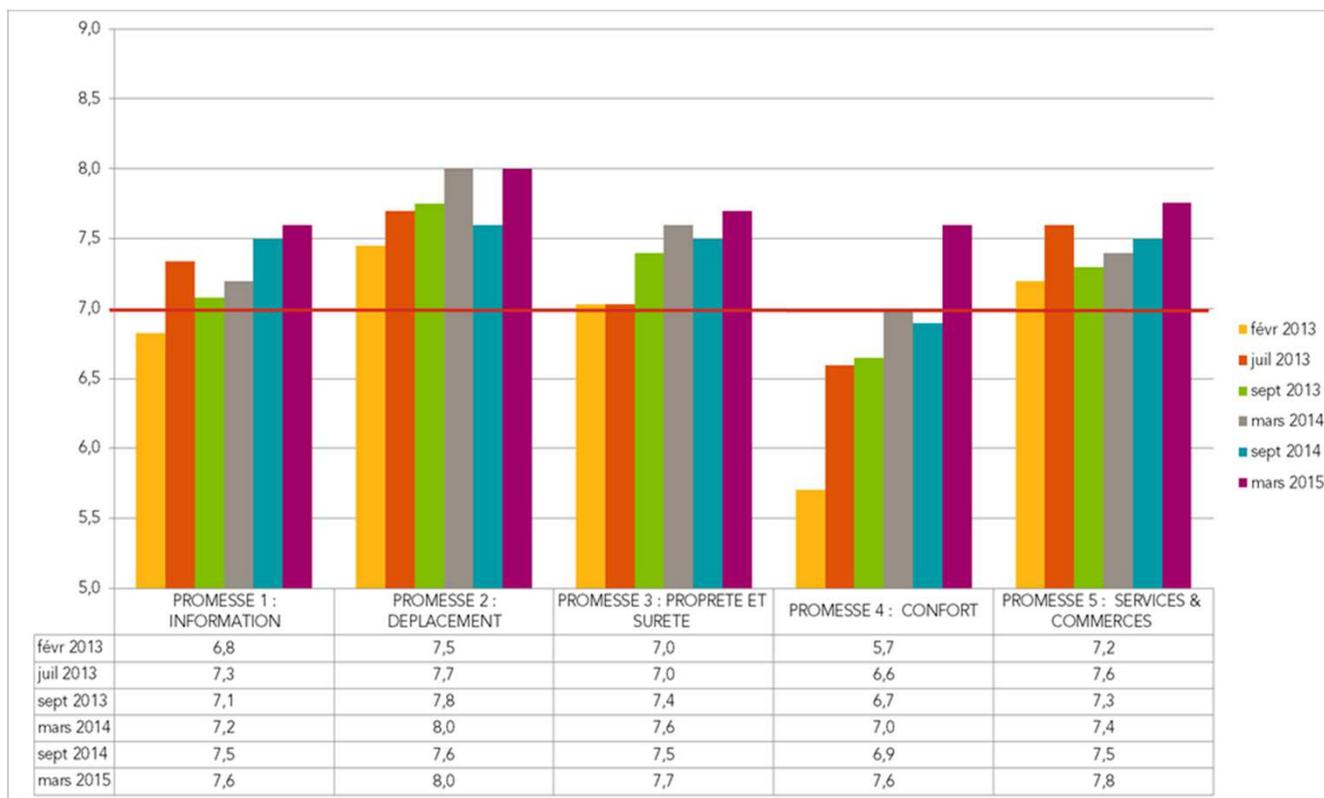
- + 01 RESULTATS DU BAROMETRE DE SATISFACTION DES CLIENTS
- + 02 EVOLUTION MARS 2014 - MARS 2015 PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS
- + 03 RESULTATS PAR ZONE
- + 04 RESULTATS PAR TYPE DE CLIENT
- + 05 ECOUTE CLIENT (PREMIER SEMESTRE 2015)

04.

LA QUALITE DE SERVICE

01. RESULTATS DU BAROMETRE DE SATISFACTION DES CLIENTS

RESULTATS DU BAROMETRE DE SATISFACTION DES CLIENTS



Toutes les promesses franchissent le seuil de 7,5.

A noter :

- + très bon niveau de satisfaction sur la promesse 2,
- + confort de l'attente en évolution significative : 7,6 (+0,6 points)

04.

LA QUALITE DE SERVICE

02. EVOLUTION MARS 2014 – MARS 2015 PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS

EVOLUTION MARS 2014 – MARS 2015 PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS

Flèche verte si supérieur ou égal à 7
 Flèche rouge si inférieur ou égal à 7

	mars 2014	sept 2014	mars 2015	Evolution mars 2015/2014	Objectif 2015
SATISFACTION GLOBALE	7,4	7,4	7,6		-
PROMESSE 1 : INFORMATION	7,2	7,5	7,6		7
PROMESSE 2 : DEPLACEMENT	8,0	7,6	8,0		7
PROMESSE 3 : PROPRETE ET SURETE	7,6	7,5	7,7		7
PROMESSE 4 : CONFORT	7,0	6,9	7,6		7
PROMESSE 5 : SERVICES & COMMERCE	7,4	7,5	7,8		7



Des évolutions significatives sur deux axes de travail identifiés en début d'année : l'information et le confort.

Des actions qui ont porté leurs fruits :

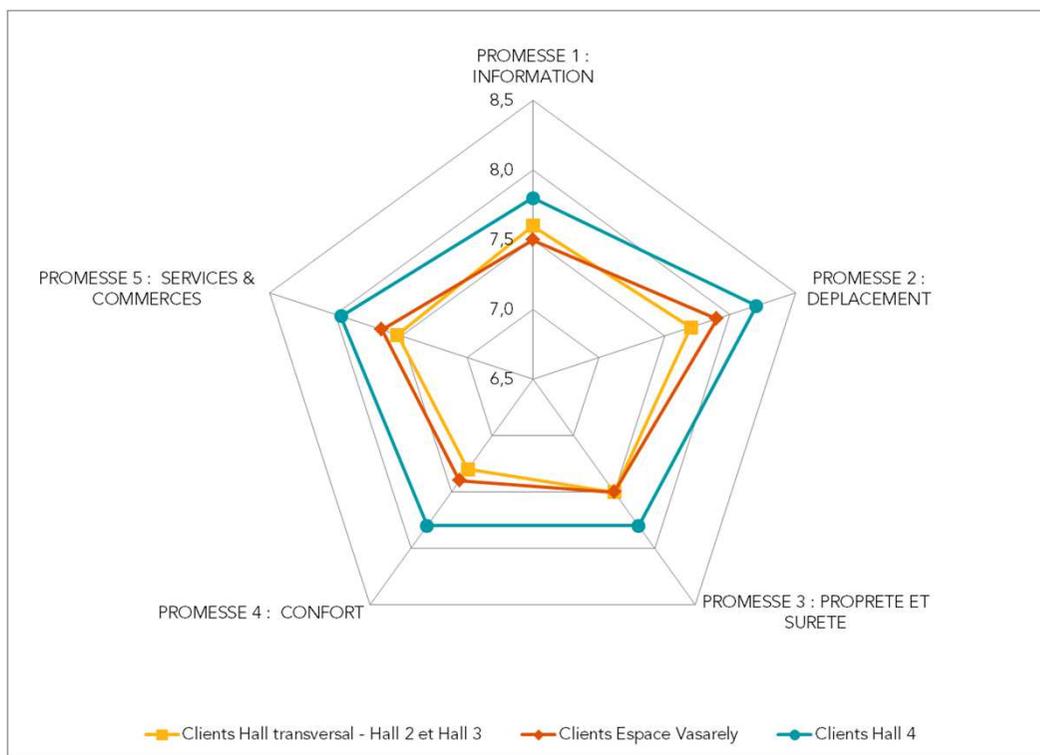
- + formation des opérateurs sono, gare sereine,
- + animations artistiques,
- + travail de fond sur l'ambiance lumineuse.

04.

LA QUALITE DE SERVICE

03. RESULTATS PAR ZONE

RESULTATS PAR ZONE – MARS 2015



Promesse 1 : Le hall 4 obtient la meilleure satisfaction en matière d'information

Promesse 2 : le renouvellement/renforcement des EM a porté ses fruits Hall 4.



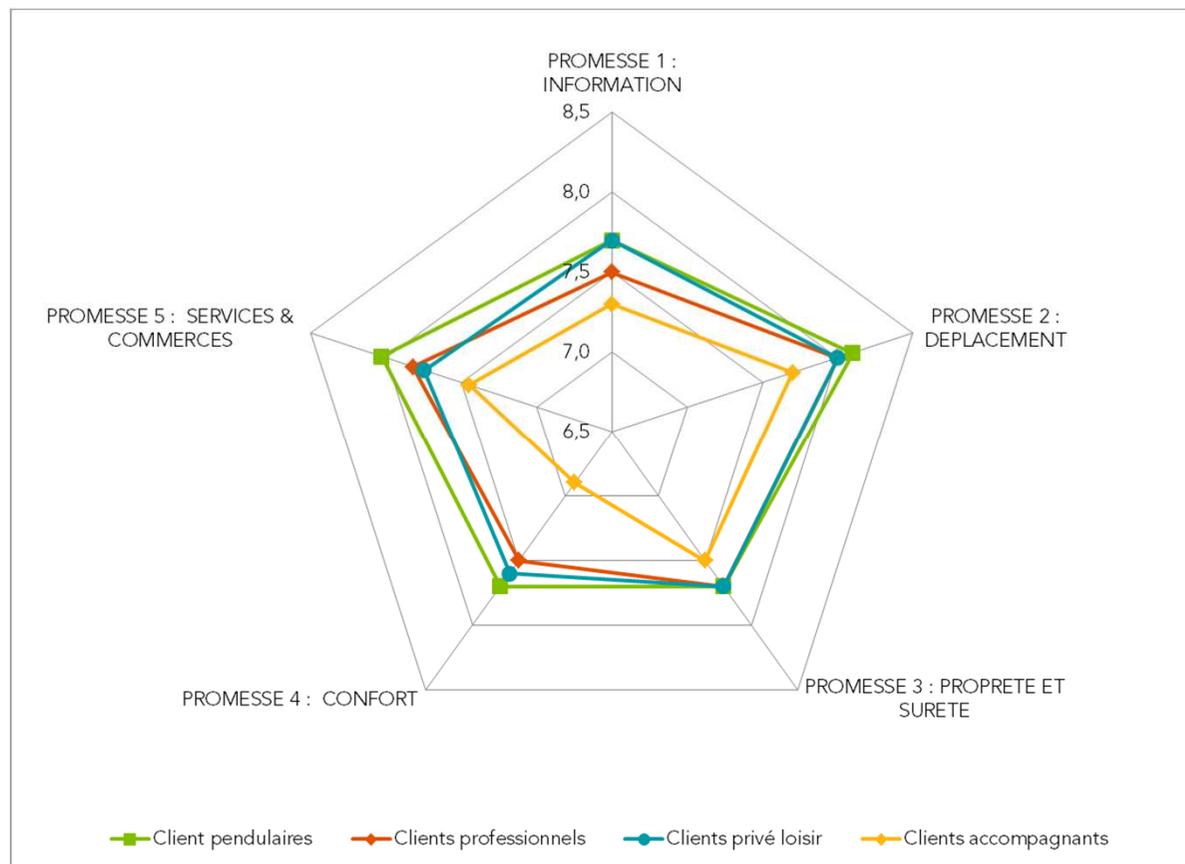
+ faible écart de satisfaction entre le quai transversal et le hall Vasarely sur toutes les promesses.

04.

LA QUALITE DE SERVICE

04. RESULTATS PAR TYPE DE CLIENT

RESULTATS PAR TYPE DE CLIENT – MARS 2015



Des résultats convergents pour tous les types de voyageurs sur Déplacement, Propreté et Sûreté.



Attention au confort pour les accompagnants.

Clients pros plus exigeants sur l'information et le confort.

Nouvel espace détente et développement du digital seront des réponses à ces attentes.

04.

LA QUALITE DE SERVICE

05. ECOUTE CLIENT (PREMIER SEMESTRE 2015)

ECOUTE CLIENT (PREMIER SEMESTRE 2015)

Résultats issus des 230 retours clients portés sur le cahier de réclamation de la gare, les avis déposés sur les bornes J'aime, le site lagareetmoi.com, Facebook et twitter.



05.

HYPOTHESES TARIFAIRES

+ 01 HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF GARES & CONNEXIONS

- 01 COMPTE DE RESULTAT DE LA GARE
- 02 CHIFFRE D'AFFAIRES
- 03 CHARGES D'EXPLOITATION
- 04 CHARGES DE CAPITAL
- 05 LA GARE EN SYNTHESE

+ 02 HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF RESEAU

- 01 CHIFFRE D'AFFAIRES ET RÉGULARISATION
- 02 CHARGES D'EXPLOITATION
- 03 COMPTE DE RÉSULTAT DE LA GARE



05.

HYPOTHESES TARIFAIRES

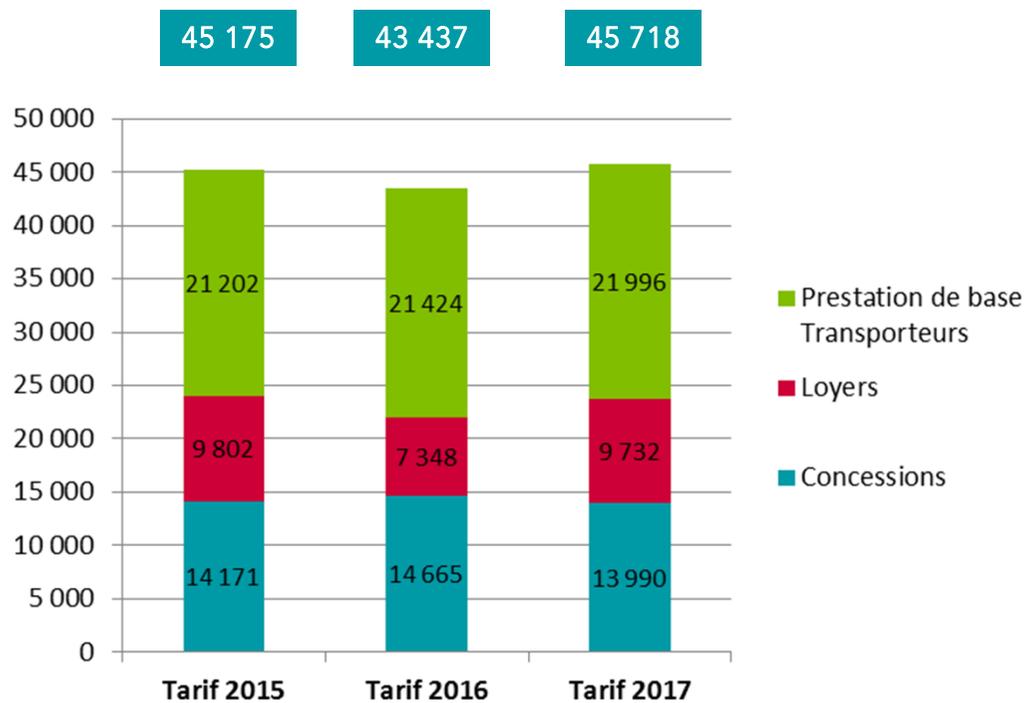
1. HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF GARES & CONNEXIONS

1) COMPTE DE RESULTAT DE LA GARE

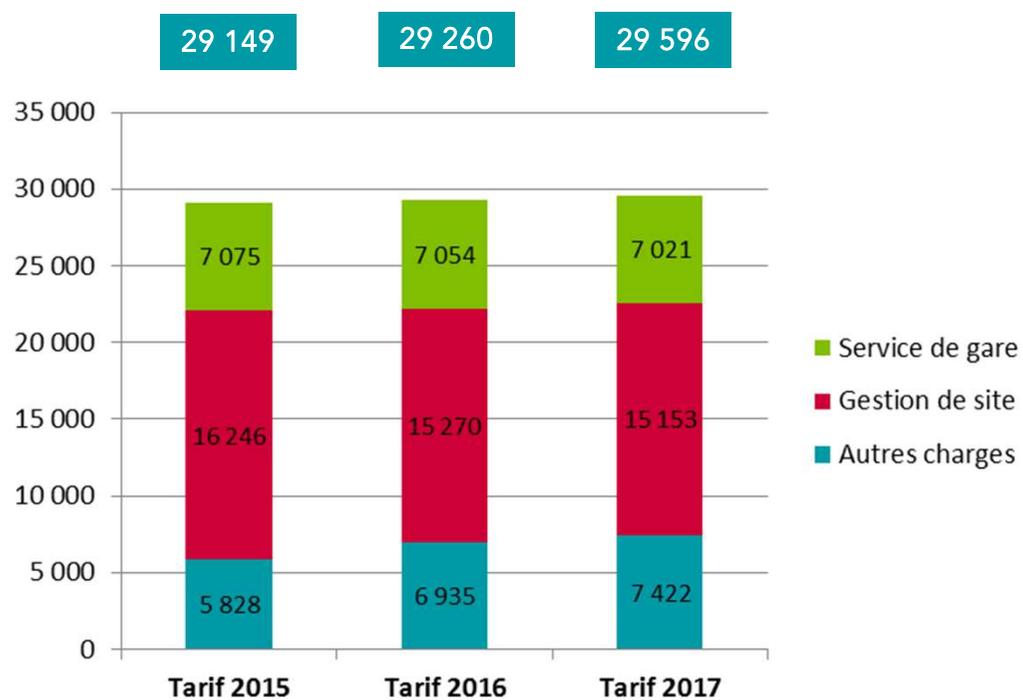
PARIS MONTPARNASSE		TARIF 2015			TARIF 2016			TARIF 2017			ECART en K€ TARIF 2017/TARIF 2016			
		NON REGULE	REGULE	TOTAL	NON REGULE	REGULE	TOTAL	NON REGULE	REGULE	TOTAL	NON REGULE	REGULE	TOTAL	
en K€														
Chiffre d'affaires	Concessions	14 171		14 171	14 429	236	14 665	12 856	1 134	13 990	-1 573	898	-675	
	Loyers	6 280	3 522	9 802	4 868	2 480	7 348	5 714	4 018	9 732	845	1 538	2 383	
	Prestation de base transporteurs		21 202	21 202		21 424	21 424		21 996	21 996	0	572	572	
	Total	20 451	24 724	45 175	19 298	24 139	43 437	18 570	27 147	45 718	-727	3 008	2 281	
OPEX	Service de gare		-7 075	-7 075		-7 054	-7 054		-7 021	-7 021	0	34	34	
	Gestion de site	Nettoyage et maintenance	-1 734	-3 199	-4 933	-1 413	-2 747	-4 160	-1 332	-2 584	-3 916	81	163	244
		Sureté et sécurité	-1 325	-2 451	-3 775	-1 257	-2 686	-3 943	-1 226	-2 861	-4 088	31	-175	-144
		Autres charges de gestion de site	-3 369	-4 168	-7 537	-2 835	-4 332	-7 167	-2 946	-4 204	-7 150	-111	128	17
		Total	-6 428	-9 818	-16 246	-5 505	-9 765	-15 270	-5 505	-9 649	-15 153	1	116	117
	Autres charges	Frais de Fonctionnement	-1 992	-2 121	-4 113	-1 827	-1 969	-3 796	-1 774	-2 248	-4 021	54	-279	-225
		Divers	-1 179	-535	-1 715	-1 996	-1 144	-3 140	-1 858	-1 543	-3 401	138	-399	-261
Total		-3 172	-2 657	-5 828	-3 823	-3 112	-6 935	-3 632	-3 791	-7 422	192	-678	-487	
Total	-9 599	-19 550	-29 149	-9 328	-19 932	-29 260	-9 136	-20 460	-29 596	192	-528	-336		
Impôts et taxes		-2 175	-949	-3 124	-1 728	-1 319	-3 047	-1 719	-1 332	-3 051	9	-14	-5	
Marge opérationnelle		8 676	4 225	12 901	8 242	2 888	11 130	7 715	5 355	13 070	-526	2 466	1 940	
Amortissements	Amortissements	Poids du passé	-1 733	-1 959	-3 692	-1 221	-2 108	-3 329	-1 096	-2 216	-3 313	125	-108	16
		Investissements prévisionnels	-207	-528	-736	-566	-663	-1 229	-775	-573	-1 349	-209	90	-120
		Total	-1 941	-2 487	-4 428	-1 787	-2 771	-4 558	-1 872	-2 790	-4 661	-85	-19	-103
	Total	-1 941	-2 487	-4 428	-1 787	-2 771	-4 558	-1 872	-2 790	-4 661	-85	-19	-103	
Résultat opérationnel courant		6 736	1 738	8 473	6 454	118	6 572	5 843	2 565	8 409	-611	2 448	1 837	
Résultat financier		-709	-619	-1 328	-737	-771	-1 508	-777	-814	-1 591	-40	-43	-83	
Résultat avant IS		6 027	1 119	7 146	5 717	-653	5 064	5 066	1 751	6 818	-651	2 405	1 753	

convention de signe : Produits (+) Charges (-)

2) CHIFFRE D'AFFAIRES (EN K€)

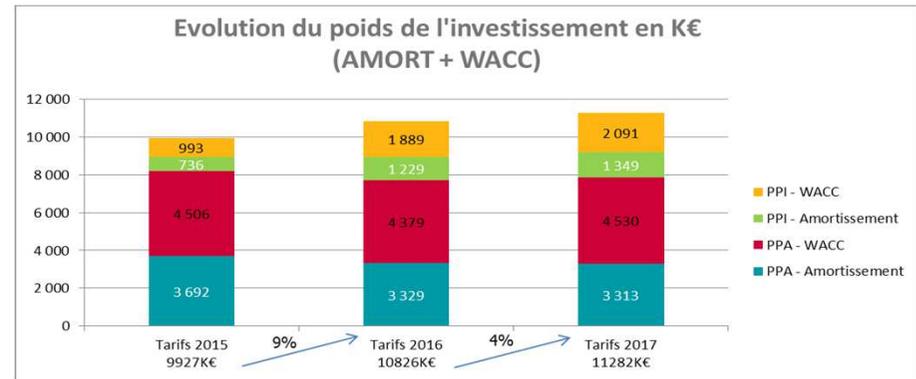
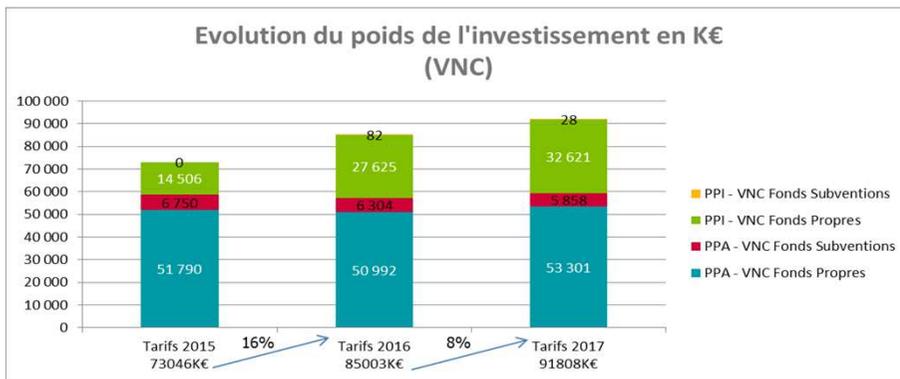


3) CHARGES D'EXPLOITATION (EN K€)

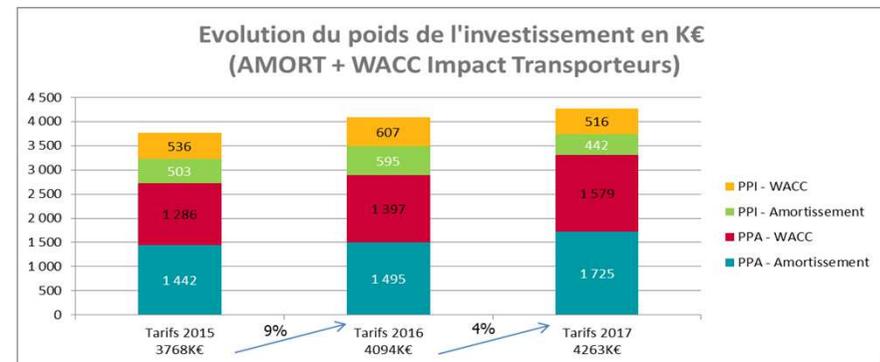
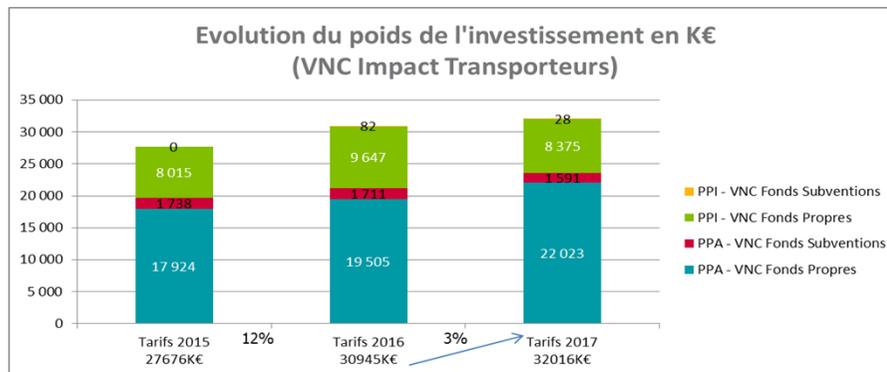


4) CHARGES DE CAPITAL

GLOBAL



TRANSPORTEURS



5) LA GARE EN SYNTHESE

	TARIF 2015			TARIF 2016			TARIF 2017			
	Non Régulé	Régulé	Total	Non Régulé	Régulé	Total	Non Régulé	Régulé	Total	
DETAIL DES AMORTISSEMENTS en K€	Poids du Passé Subventions	-279	-167	-446	-227	-219	-446	-226	-220	-445
	Poids du Passé Fonds propres	1 733	1 959	3 692	1 221	2 108	3 329	1 096	2 216	3 313
	Investissements Prévisionnels Subventions	0	0	0		3	3		2	2
	Investissements Prévisionnels Fonds propres	207	528	736	566	663	1 229	775	573	1 349
	TOTAL	1 662	2 320	3 982	1 560	2 555	4 115	1 646	2 572	4 218

INDICATEURS PRESTATION DE BASE (Part Transporteurs des charges du périmètre régulé)		TARIF 2015	TARIF 2016	TARIF 2017	
CHARGES DE LA PRESTATION DE BASE EN K€	Frais de fonctionnement	1 823	1 745	1 801	
	Service de gare	7 075	7 054	7 021	
	Gestion de site	9 086	8 454	8 040	
	Autres charges	448	832	1 213	
	Impôts et taxes	739	776	792	
	Amortissements	Dotation Aux Amortissements - PPA	1 442	1 495	1 725
		Dotation Aux Amortissements - PPI	503	595	442
		Total	1 946	2 090	2 168
	WACC	WACC - PPA	1 286	1 397	1 579
		WACC - PPI	536	607	516
		Total	1 822	2 004	2 095
Rétrocession	-1 738	-1 532	-1 134		
TOTAL	21 202	21 424	21 996		

	TARIF 2015	TARIF 2016	TARIF 2017
SURFACES TOTALES DE LA GARE EN M2	93 518	90 364	93 414
dont surfaces affectées au cœur de gare	32 333	33 308	35 442
dont surfaces affectées aux transporteurs	22 113	23 031	24 252

05.

HYPOTHESES TARIFAIRES

02. HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF RESEAU

1) CHIFFRES D'AFFAIRES / REGULARISATION

Les prestations étant établies 18 mois avant application sur la base de volumes de départs-trains et d'investissements prévisionnels, SNCF Réseau procède à la régularisation des écarts entre trafics et les investissements réels, par périmètre de gestion des gares.

- **Concernant les trafics**, le nombre de départs-trains prévisionnel présenté lors de l'IRC 2014 en gare de Montparnasse (83 672), conduisant à une RQ de 1 330,4M€, s'avère supérieur au réalisé au titre de l'HDS 2014 (82 011) ; l'écart représente un manque à gagner pour SNCF Réseau de **26 412 €** ; ce montant ne donne pas lieu à régularisation au titre du DRG 2014 pour les écarts de trafic négatifs.

RQ / AEG	Prev. Départs -trains	Prev. RQ 2014	Départs-trains réalisés	RQ 2014 facturée	Régularisation DRG due au trafic sup.	Manque à gagner dû à trafic inf.
15,90	83 672	1 330 385	82 011	1 303 975	-	26 412

- **Concernant les charges**, les régularisations sont différées suite aux décisions et à l'avis de l'ARAF rendus le 15 juillet 2015.

2) CHARGES D'EXPLOITATION

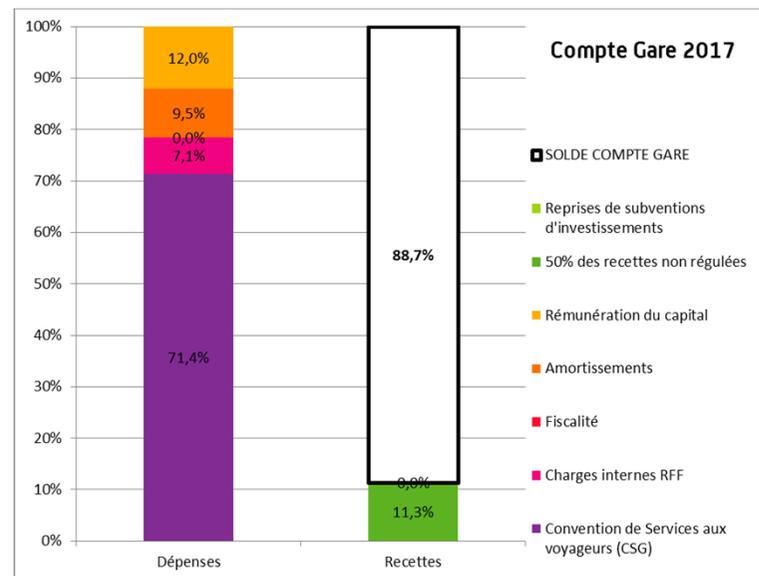
En réponse à l'avis de l'ARAF du 15 juillet 2015, le tableau ci-dessous présente les charges d'exploitation de la gare (figurant également à l'annexe B3c du DRG 2017).

Segment tarifaire	Nettoyage	Déneigement	Ascenseurs et Escaliers Mécaniques	Electricité et autres fluides	Signalétique de sécurité ferroviaire	Surveillance réglementaire	Maintenance et réparations	Gros entretien	Total CSG 2017
a - Aéroport Charles de Gaulle 2 TGV	214 789 €	0 €	0 €	28 692 €	3 455 €	61 398 €	23 261 €	24 819 €	356 414 €
a - Marne la Vallée Chessy	152 024 €	0 €	0 €	20 308 €	2 445 €	45 009 €	16 464 €	31 302 €	267 552 €
a - Massy TGV	89 296 €	6 341 €	0 €	20 965 €	5 410 €	12 899 €	33 821 €	38 862 €	207 594 €
a - Paris Austerlitz	736 800 €	0 €	0 €	75 457 €	11 852 €	63 573 €	74 094 €	214 032 €	1 175 807 €
a - Paris Est	627 712 €	0 €	0 €	64 285 €	10 097 €	36 154 €	63 124 €	260 463 €	1 061 836 €
a - Paris Gare de Lyon	747 338 €	0 €	0 €	76 537 €	12 021 €	74 624 €	75 154 €	290 958 €	1 276 632 €
a - Paris Montparnasse	838 904 €	0 €	0 €	85 914 €	13 494 €	34 190 €	84 362 €	96 937 €	1 153 801 €
a - Paris Nord	735 382 €	0 €	30 774 €	75 312 €	11 829 €	96 135 €	73 952 €	290 581 €	1 313 965 €
a - Paris Saint-Lazare	399 338 €	0 €	0 €	40 897 €	6 424 €	109 809 €	40 158 €	308 792 €	905 418 €

3) COMPTE DE RESULTAT DE LA GARE (1/2)

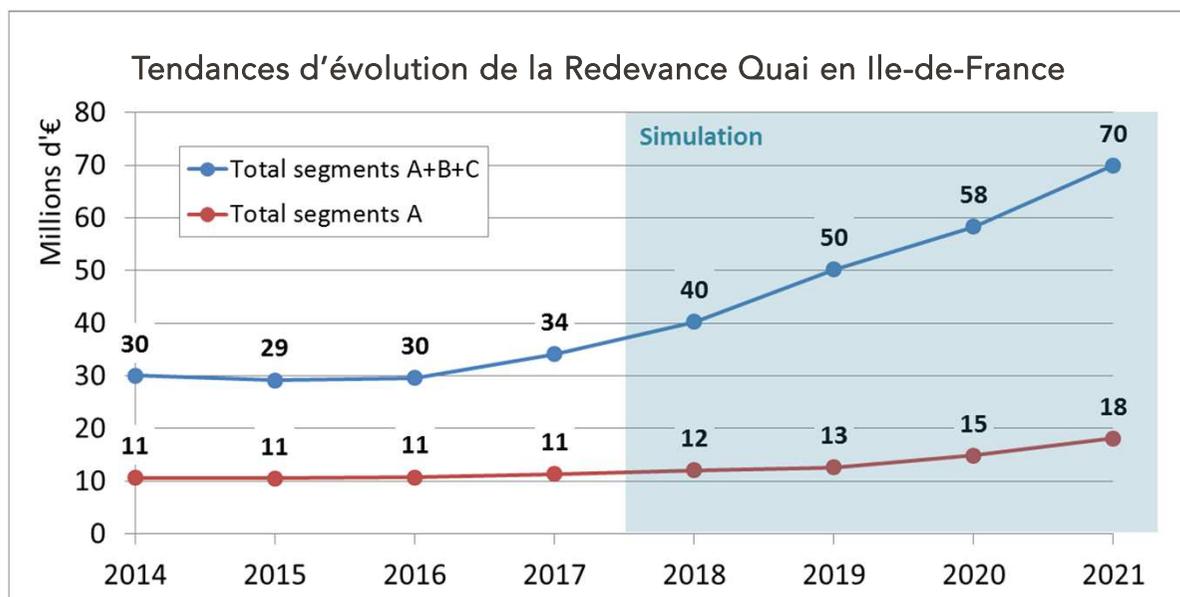
Dépenses en K€					
		2017	2016	2015 Avr. MEQ	Evolution 2017/2015
Maintenance / Exploitation (OPEX)	Convention de Services aux voyageurs (CSG)	1153,8	1000,8	1088,1	
	Charges internes RFF	114,3	69,5	66,0	
	Fiscalité	0,0	0,0	0,0	
	Total charges	1268,1	1070,3	1154,1	10%
Investissements (CAPEX)	Amortissements	154,2	139,0	37,5	
	Rémunération du capital	194,7	116,6	11,3	
	Coûts investissements	348,9	255,6	48,8	615%
Somme Dépenses	Coût complet de la gare RFF (1)	1617,0	1325,9	1202,9	34%
Recettes en K€					
Recettes	50% des recettes non régulées	-183,0	-142,1	-157,2	
	Reprises de subventions d'investissements	-0,4	-75,3	0,0	
Somme Recettes	Contribution à la couverture du coût complet (2)	-183,4	-217,4	-157,2	17%
SOLDE COMPTE GARE (1)+(2)		1433,7	1108,5	1045,7	37%

Présentation du compte de résultat de la gare au DRG 2017 mis en consultation, avant prise en considération de l'avis de l'ARAF du 15 juillet 2015.



3) COMPTE DE RESULTAT DE LA GARE (2/2)

Estimation de l'évolution de la Redevance Quai, sur l'ensemble du segment A en Ile-de-France et pour toute l'Ile-de-France avant prise en compte de l'avis de l'ARAF du 15 juillet 2015 – cette simulation ne vise qu'à montrer une tendance tenant compte des prévisions d'investissement en gare estimées à ce jour, elle n'a qu'une valeur indicative. Ces estimations pourront être présentées gare par gare après prise en compte de l'avis de l'ARAF.



06. LA REDEVANCE



- + 01 PLAN DE TRANSPORT SNCF GARES & CONNEXIONS ET SNCF RESEAU
- + 02 EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF GARES & CONNEXIONS
- + 03 EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU
- + 04 EVOLUTION DE LA REDEVANCE TOTALE

06.

LA REDEVANCE

01. PLAN DE TRANSPORT SNCF GARES & CONNEXIONS ET SNCF RESEAU

PLAN DE TRANSPORT SNCF GARES & CONNEXIONS ET SNCF RESEAU

PARIS MONTPARNASSE	REALISE 2014	TARIF 2015	TARIF 2016	TARIF 2017
Départs Trains annuels	82 356	84 420	84 468	83 458
Dont trains régionaux (TER, TN)	53 719	55 168	55 007	54 891
TOTAL	82 356	84 420	84 468	83 458

06.

LA REDEVANCE

02. EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF GARES & CONNEXIONS

EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF GARES & CONNEXIONS

PARIS MONTPARNASSE	Part Fixe + Part Pondérée								
	Urbain			Régional			National		
	PC	MC	GC	PC	MC	GC	PC	MC	GC
TARIF 2015	186,19	197,42	219,88	197,42	219,88	264,79	219,88	264,79	354,61
TARIF 2016	194,73	205,82	227,99	205,82	227,99	272,34	227,99	272,34	361,05
TARIF 2017	207,25	217,10	236,80	217,10	236,80	276,19	236,80	276,19	354,97
EVOLUTION 2017/2016	6,4%	5,5%	3,9%	5,5%	3,9%	1,4%	3,9%	1,4%	-1,7%

Hors redevance externe

06.

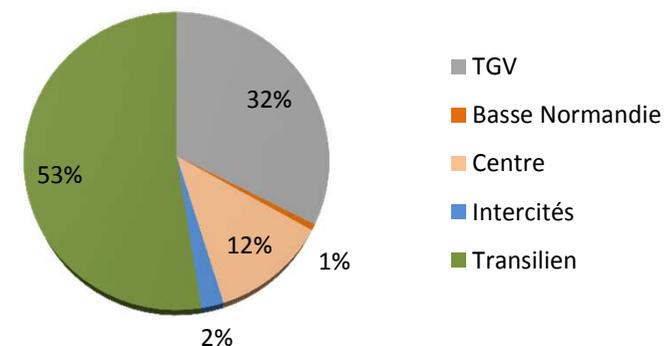
LA REDEVANCE

03. EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU

EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU – PRESTATION DE BASE

	RQ (€/AEG)	Solde compte gare	Nb de départ train (AEG)
2017	17,18	1 433,7k€	83 458
2016	13,12	1 108,5k€	84 468
2015	12,39	1 045,7k€	84 420

A titre indicatif, répartition des AEG 2014 réalisés pour la Gare de Paris Montparnasse



EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU – PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Paris Montparnasse	Locaux de service pour le personnel d'accompagnement ou de conduite de l'EF	Locaux pour la réalisation de services techniques de l'EF et de ses prestataires	Locaux de stockage de l'EF et de ses prestataires	Espaces ou locaux pour la vente de titres de transport ferroviaire	Charges communes
2014	386,46 €/m ²	151,45 €/m ²	74,16 €/m ²	565,07 €/m ²	33,00 €/m ²
2015	394,96 €/m ²	154,78 €/m ²	75,79 €/m ²	577,50 €/m ²	33,66 €/m ²
2016	395,40 €/m ²	154,95 €/m ²	75,87 €/m ²	578,13 €/m ²	30,82 €/m ²
2017	395,44 €/m ²	154,97 €/m ²	75,88 €/m ²	578,19 €/m ²	26,66 €/m ²

06.
LA REDEVANCE

03. EVOLUTION DE LA REDEVANCE TOTALE

EVOLUTION DE LA REDEVANCE TOTALE

PARIS MONTPARNASSE	Part Fixe + Part Pondérée périmètre G&C et Réseau								
	Urbain			Régional			National		
	PC	MC	GC	PC	MC	GC	PC	MC	GC
TARIF 2015	198,58	209,81	232,27	209,81	232,27	277,18	232,27	277,18	367,00
TARIF 2016	207,85	218,94	241,11	218,94	241,11	285,46	241,11	285,46	374,17
TARIF 2017	224,43	234,28	253,98	234,28	253,98	293,37	253,98	293,37	372,15
EVOLUTION 2017/2016	8,0%	7,0%	5,3%	7,0%	5,3%	2,8%	5,3%	2,8%	-0,5%

07.

POINT D'ETAPE PROJET DE MODERNISATION

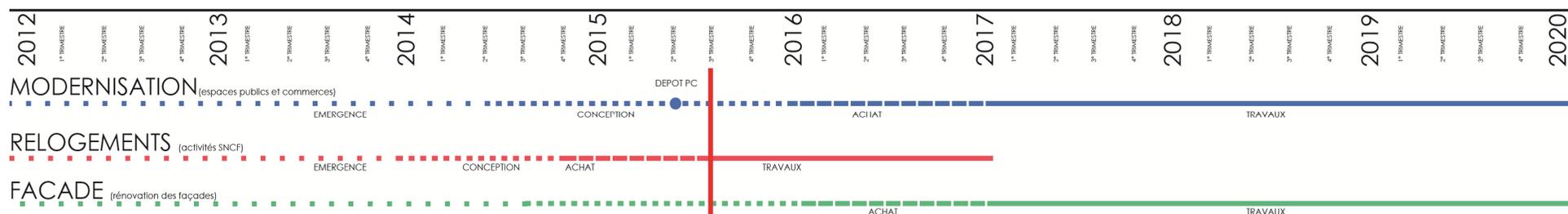
+ 01 CALENDRIER DES OPERATIONS

+ 02 DIAGNOSTICS AMIANTE

+ 03 DIAGNOSTICS AMIANTE - AVANCEMENT SUR PERIMETRE RELOGEMENTS

+ 04 DEMARCHE ACCESSIBILITE

1) CALENDRIER DES OPERATIONS



Relogements temporaires :

+ 3000m² relogés sur la période de septembre 2014 à juin 2015.

Relogements cibles :

+ travaux débutés en avril 2015. Fin de travaux prévisionnelle décembre 2016. Mise en service première année pleine 2017.

Modernisation :

- + permis de construire déposé le 17 août 2015.
- + phase PRO engagée.



2) DIAGNOSTICS AMIANTE

En tant que maître d'ouvrage de la modernisation de la gare Montparnasse, G&C doit réaliser des diagnostics amiante avant travaux (DAAT), afin de porter à la connaissance des entreprises en charge des travaux, les zones à désamianter.

ELEMENTS CLES : DAAT

Montant engagé sur 2015 de 550 000 €.

Il comprend la réalisation des diagnostics pour l'ensemble des surfaces du projet de « Relogements » ainsi que le diagnostic des façades de la gare.

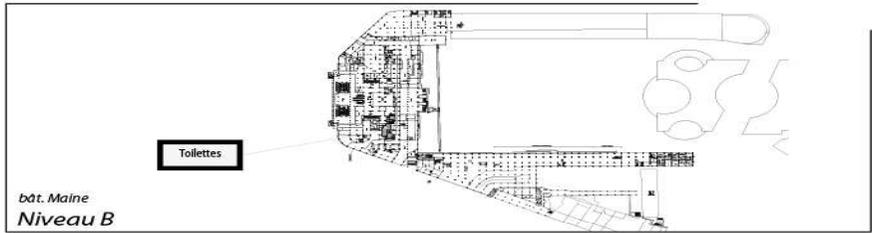
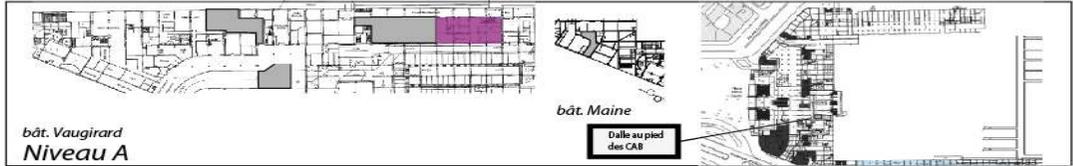
DÉROULEMENT DE LA PRESTATION DAAT

Les DAAT ont été menés en premier lieu sur le périmètre « Relogements » qui constituait la priorité opérationnelle. Le déroulement des diagnostics se fait en plusieurs phases au fur et à mesure des libérations des locaux SNCF. Concernant le périmètre modernisation, la stratégie consiste à anticiper les DAAT durant la phase étude et d'adopter une méthodologie rigoureuse en vue de minimiser le risque de découverte d'amiante en phase travaux.

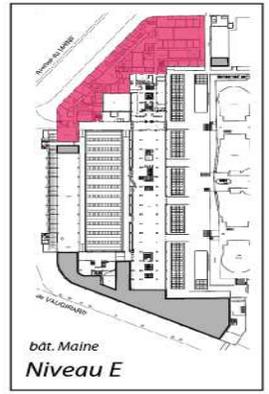
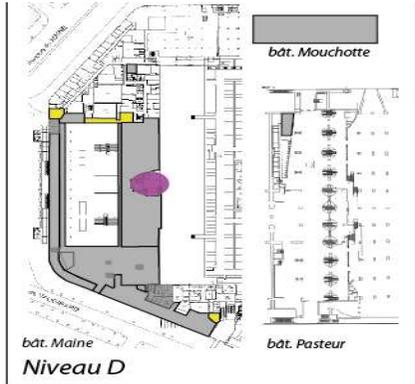
DESAMIANTAGE

Montant engagé sur 2015 de 200 000 €

3) DIAGNOSTICS AMIANTE - AVANCEMENT SUR PERIMETRE RELOGEMENTS



Intervention en cours

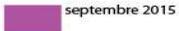


Légende

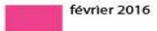
LOCAUX DIAGNOSTIQUES



LOCAUX RESTANT A DIAGNOSTIQUER



septembre 2015



février 2016



mars 2016

LOCAUX DU PERIMETRE MODERNISATION

DIAGNOSTIQUES EN ANTICIPE



4) DEMARCHE ACCESSIBILITE

* Montants utilisés pour l'Ad'AP

Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP)

09/09/2015 : réunion de concertation entre le groupe ferroviaire, les AOT et les services de l'Etat, pour les 9 grandes gares d'Ile de France. 27/09/2015 : dépôt de l'Ad'AP SNCF (SNCF Mobilités et SNCF Réseau).

Investissements de Gares et Connexions (2015-2024)

L'investissement total (2015-2024), par Gares & Connexions, nécessaire au titre de l'accessibilité pour la gare de Paris Montparnasse a été estimé à 7885k€* (CE 09/2015).

- La part accessibilité du projet de Modernisation (3549k€* - CE 09/2015)
Une vérification exhaustive de la cohérence du programme avec les réglementations en vigueur a été réalisée. Il en ressort que l'ensemble du Bâtiment Voyageur (Porte Océane), sera accessible et conforme aux normes accessibilité, une fois le projet terminé, à l'Horizon 2020.
- Le Schéma Directeur d'Accessibilité – Paris Montparnasse (1025k€* - CE 09/2015)
Le projet vise à mettre en accessibilité les espaces Transilien et les cheminements y conduisant. La phase AVP a démarré en juin 2015. Le planning actuel prévoit des travaux en 2018-2019, qui seront coordonnés avec les travaux de Modernisation.
- Suite à donner au diagnostic accessibilité - APAVE (3311k€* - CE 09/2015)
Le diagnostic accessibilité de juin 2015 a identifié une liste de non-conformités sur l'intégralité du périmètre de la gare. Une partie est déjà intégrée aux projets en cours/à venir. Il demeure toutefois des non-conformités dont la mise aux normes reste à programmer. Elles ciblent principalement les circulations verticales et les dévers.

☞ NB : Les informations n'intègrent pas les projets pilotés par SNCF Réseau sur leur périmètre.

ANNEXES

+ 01 ANNEXES SNCF GARES & CONNEXIONS

- 01 EXPERIENCE CLIENT EN GARE
- 02 DIGITAL
- 03 ANNEXES QUALITE DE SERVICE
- 04 ANNEXE FINANCES : DÉTAIL DE LA PPI

ANNEXES

01. ANNEXES SNCF GARES & CONNEXIONS

1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (1/6)

DES ESPACES D'ATTENTE POUR TOUS

Pour les professionnels et les voyageurs du quotidien :

+ des espaces d'attente confortables dotés de prises de courant pour travailler ou recharger ses terminaux mobiles (ex aéroport CDG2).

Pour tous :

+ toujours plus de pianos (opération « à vous de jouer ») : après la mise en place de 90 pianos dans 90 gares en 2014, poursuite du déploiement en 2015,

+ des babyfoot et des We bike en gare, pour une attente ludique et conviviale.

Pour les familles :

+ développement d'un nouveau concept « Espace famille » : site pilote Aix TGV en juillet 2015 et Bordeaux fin d'année 2015.



1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (2/6)

DES GARES PROPRES ET ECO-RESPONSABLES :

① Un concept toilettes chaleureux et accueillant :

Contrat de concession avec 2theloo signé fin 2014. Transfert de l'exploitation des toilettes de 38 gares de segment a à échéance 2017, Le programme de transformation au concept 2theloo sera effectif pour Paris Nord - voie 36, Paris Saint-Lazare et Lille Flandres d'ici fin 2015. 19 autres transformations sont prévues en 2016 dont aéroport CDG2, Marne La Vallée, Paris Bercy, Paris Est, Paris gare de Lyon Hall 3 et Diderot, Paris Gare du Nord Mezzanine et N-1.

Les investissements et les charges d'exploitation (soit 2 M€ de charges par an) relatives aux toilettes sont désormais à la charge du concédé,

② De nouveaux codes identitaires pour les agents de nettoyage et leur matériel :

Un nouveau dress-code pour les agents de nettoyage comprenant un double marquage SNCF / nom du prestataire, afin de rendre le service plus visible, plus qualitatif, avec une identification facilitée.

Mis en place à Paris Saint-Lazare, Toulon,

③ Des espaces éco-citoyens

Actuellement en cours d'étude, dédiés à la collecte et au tri des déchets (prévus à Paris Gare du Nord, Roissy et Le Bourget fin novembre 2015),

Pour ① ② ③ (voir page suivante)

1



2



3



1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (3/6)

UN ACCES FACILE A L'INFORMATION (1/2)

Visibilité des services :

Un code identitaire spécifique pour une meilleure compréhension :

- + jaune pour les services propres à la gare (toilettes, consignes, ...),
- + vert pour l'intermodalité (location de voiture, accès métro, vélo...),
- + blanc et parement bois pour les services premium (crèches, espaces de travail..).

Paris Austerlitz site pilote en juillet 2015 (pour les taxis, le service vélos et la location de voiture) et Paris Lyon (pour le marquage des toilettes prévu d'ici fin 2015).



1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (4/6)

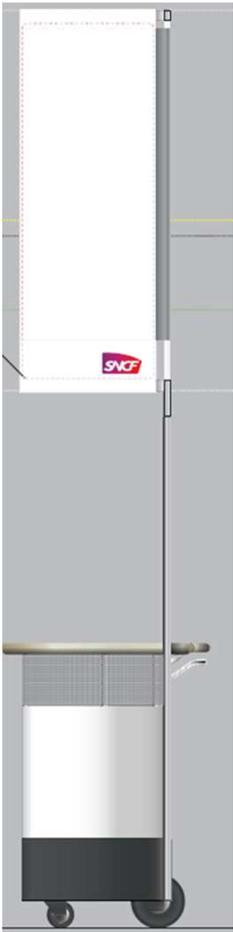
UN ACCES FACILE A L'INFORMATION (2/2)

Un nouveau mobilier d'information : statique et digital

- + Borne Autonome Mobile (BAM) : expérimentation d'un nouveau modèle en gare de Paris Saint-Lazare en septembre 2015, ①
- + point information, avec présence d'un agent durant les périodes d'affluence ②a ou simplement interactif présentant l'information sur les trains, la gare et la ville (9 sites pilotes dont Paris Montparnasse et Paris Saint-Lazare), ②b
- + mobilier d'information interactif (appel d'offres est en cours),
- + information en situation perturbée (PTA digital : Plan de Transport Adapté). Installé à Lyon Part Dieu, ③
- + Totem d'information multimodal présentant l'ensemble des solutions de transport au départ de la gare pour plus de praticité et de fluidité, ④

Pour ① ② ③ ④ (voir page suivante)

1



2a



Ouvert (présence d'agent)

2b



Fermé (en autonomie)

3



4



1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (5/6)

DES GARES ANIMEES

Gare Live :

- + des concerts en gare tous les vendredi en début d'après-midi (site pilote de Paris Saint-Lazare) avec un objectif de déploiement de 5 gares en 2015.

Des animations saisonnières :

3 opérations prévues en 2015 :

- + « flowers » en juin : application digitale pour faire pousser des fleurs, dispositif de communication sur ce thème déployé dans 30 gares. 1 voyage à Amsterdam et 1000 bouquets à gagner,
- + « gares gourmandes » en octobre : Opération d'animation autour de la gastronomie dans 25 gares et avec un tour de France de 8 étapes en gare (dont Paris Montparnasse et Paris Gare de Lyon) avec la participation de 8 grands chefs + des offres de restauration en gare + artisanat régional présent en gare,
- + « Noël » : distribution de ballons et de chocolats en gare ; décoration des gares aux couleurs de l'opération.



1) EXPERIENCE CLIENT EN GARE (6/6)

ENCORE PLUS D'OFFRES DE SERVICES

Pratiques :

- + de nouvelles offres de services de restauration, de retrait de colis en gare (pick-up stations, pick-up store à Saint-Lazare...), de centres d'affaires, d'espaces co-working et de crèches,

Innovantes :

- + de nouvelles enseignes telles que tékoé (commerce de thé) et Amoreno (glacier artisanal) à la gare de Lyon, show-room éphémère d'automobile Tesla à la Gare de Lyon, de Nantes et d'Avignon TGV,

Séduisantes :

- + Gares & Connexions réinvente les buffets de gare : à l'image du Lazare à Paris Saint-Lazare avec le chef Eric Frechon, Thierry Marx s'apprête à ouvrir un restaurant début 2016 à Paris Gare du Nord, ainsi qu'Alain Ducasse à la gare Montparnasse.



Glaces Amoreno



2) DIGITAL (1/2)

DES INNOVATIONS POUR REpondre AUX BESOINS DE NOS CLIENTS ET LES DEVANCER

Wifi à très haut débit, gratuit et illimité :

- + équipement de 128 gares d'ici fin 2015 et déploiement de l'enseigne (pour donner de la visibilité à nos clients sur le service proposé),
- + 100 gares d'île de France seront équipées en 2016 déploiement à la demande pour les autres gares régionales (ex : les gares des Régions Rhône-Alpes, Basse et Haute Normandie).

Lancement de Gares-SNCF.com

- + Lancement en avril 2015 du nouveau site qui fusionne les sites gares-connexions.com, gares-en-mouvement.com et gares en direct

Un service e-tiquette (plus de 5000 clients inscrits) :

- + une nouvelle étiquette bagage pour identifier le propriétaire de l'objet retrouvé par le service des *Objets Trouvés* de la gare.

Nombre de sessions mai-15

Paris Gare du Nord	29 605
Paris Montparnasse	27 377
Paris Gare de Lyon	19 295
Paris Est	17 365
Paris Saint-Lazare	13 785



2) DIGITAL (2/2)

DES INNOVATIONS POUR REpondre AUX BESOINS DE NOS CLIENTS ET LES DEVANCER

Innovations en phase test :

- + paiement sans contact à partir d'un mobile via l'application « Gare » de G&C pour optimiser le temps de nos clients (dans les toilettes, dans les commerces) et proposer des réductions commerciales. Phase test en 2016 à Paris Montparnasse et Rennes,
- + déploiement de Balise Bluetooth: après avoir téléchargé l'application Gares & Connexions, le client pourra recevoir sur son mobile des offres commerciales en gare lorsqu'il passera à proximité des commerces concernés. Phase test à la gare de Paris Gare du Nord fin 2015.

Les objets connectés au service des équipements en gare :

- + projet de suivi des équipements : 90% des équipements en gare sont dotés de flash codes qui permettent aux agents de référencer un matériel en dysfonctionnement, certaines gares (65) proposent des flash code pour que les clients signalent des problèmes de propreté ou d'équipement (signalement participatif)
- + les équipements seront progressivement dotés de capteurs permettant d'identifier une future panne (maintenance prédictive) à travers un fonctionnement anormal (surchauffe des climatisations, vibrations des escalators...).

L'ESCALATEUR NE TOURNE PAS ROND ?

FLASHEZ CE CODE

ou ENVOYEZ UN SMS au 32010

Pleine.....	CODE 3210
Endommagée.....	CODE 6685
Tagée.....	CODE 7927

SIGNEZ-NOUS TOUT PROBLÈME DE PROPRETÉ

De l'équipement.....	CODE 8211
À proximité.....	CODE 1139
Au sol.....	CODE 4710

MERCI ! NOUS INTERVENONS DANS LES 30 MINUTES.

* Hors coût SMS éventuel facturé par l'opérateur

LA GARANTIE DES GARES
INFORMATION, SERVICES, CONFORT, PROPRETÉ & FLUIDITÉ

GARE MONTPARNASSE **SNCF**

3) ANNEXES QUALITÉ (1/4) :

DÉTAIL DES NOTES DU BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES CLIENTS

	SATISFACTION GLOBALE	PROMESSE 1 : INFORMATION	PROMESSE 2 : DEPLACEMENT	PROMESSE 3 : PROPRETE ET SURETE	PROMESSE 4 : CONFORT	PROMESSE 5 : SERVICES & COMMERCES
févr 2013	7,2	6,8	7,5	7,0	5,7	7,2
juil 2013	7,3	7,3	7,7	7,0	6,6	7,6
sept 2013	7,4	7,1	7,8	7,4	6,7	7,3
Cumul 2013	7,3	7,2	7,6	7,2	6,3	7,4
mars 2014	7,4	7,2	8,0	7,6	7,0	7,4
sept 2014	7,4	7,5	7,6	7,5	6,9	7,5
Cumul 2014	7,4	7,4	7,8	7,5	7,0	7,4
mars 2015	7,6	7,6	8,0	7,7	7,6	7,8

3) ANNEXES QUALITÉ (2/4) :

DÉTAIL DES NOTES PAR ZONE ET PAR TYPE DE CLIENT

2014	SATISFACTION GLOBALE	PROMESSE 1 : INFORMATION	PROMESSE 2 : DEPLACEMENT	PROMESSE 3 : PROPRETE ET SURETE	PROMESSE 4 : CONFORT	PROMESSE 5 : SERVICES & COMMERCES
Clients Hall transversal - Hall 2 et Hall 3	7,5	7,3	7,7	7,6	7,1	7,2
Clients Espace Vasarely	7,3	7,3	7,6	7,5	6,9	7,3
Clients Hall 4	7,4	7,4	7,9	7,5	7,0	7,6
mars 2015						
Clients Hall transversal - Hall 2 et Hall 3	7,4	7,8	7,7	7,5	7,3	7,5
Clients Espace Vasarely	7,6	7,5	7,9	7,5	7,4	7,7
Clients Hall 4	7,8	7,3	8,2	7,8	7,8	8,0
mars 2015						
Client pendulaires	7,6	7,7	8,1	7,7	7,7	8,0
Clients professionnels	7,5	7,5	8,0	7,7	7,5	7,8
Clients privé loisir	7,7	7,7	8,0	7,7	7,6	7,8
Clients accompagnants	7,2	7,3	7,7	7,5	6,9	7,5

3) ANNEXES QUALITÉ (3/4) :

DÉTAIL DES 10 THÈMES

	Globale	Informations services	Accès au train	Intermodalité	Situations perturbées (Image)	Déplacement en gare	Propreté	Confort attente	Sureté	Propreté Toilettes (Vécu)	Commerces
février 2013	7,2	6,3	8,1	7,6	6,1	7,3	6,6	5,7	7,3	7,2	7,2
juillet 2013	7,3	7,5	8,1	7,6	6,9	7,8	6,9	6,5	7,5	6,7	7,6
septembre 2013	7,4	7	8,3	7,8	6,2	7,7	7,2	6,6	7,6	-	7,3
moyenne 2013	7,3	6,9	8,2	7,7	6,4	7,6	6,9	6,3	7,5	7	7,4
mars 2014	7,4	7,0	8,5	7,9	6,7	8,0	7,4	6,9	7,8	7,7	7,4
septembre 2014	7,4	7,7	8	7,7	7	7,5	7,4	7	7,5	7,6	7,5
moyenne 2014	7,4	7,3	8,2	7,8	6,8	7,7	7,4	6,9	7,7	7,6	7,4
mars 2015	7,6	7,8	8,4	8,0	6,9	7,9	7,5	7,4	7,9	7,6	7,8

3) ANNEXES QUALITÉ (4/4) :

DÉTAIL DES 10 THÈMES PAR ZONE ET PAR TYPE DE CLIENT

mars 2015	Globale	Informations services	Accès au train	Intermodalité	Situations perturbées (Image)	Déplacement en gare	Propreté	Confort attente	Sureté	Propreté Toilettes (Vécu)	Commerces
Total	7,6	7,8	8,4	8,0	6,9	7,9	7,5	7,4	7,9	7,6	7,8
Clients Hall transversal - Hall 2	7,4	7,9	8,2	7,7	6,9	7,7	7,4	7,1	7,7	-	7,5
Clients Espace Vasarely	7,6	7,6	8,2	7,9	6,9	7,9	7,4	7,3	7,7	-	7,7
Clients Hall 4	7,8	7,9	8,6	8,3	7,0	8,1	7,6	7,7	8,0	7,9	8,0
mars 2015											
Client pendulaires	7,6	7,9	8,8	8,3	-	8,0	7,3	7,7	8,3	-	8,0
Clients professionnels	7,5	7,8	8,6	8,2	-	7,7	7,4	7,5	7,9	-	7,8
Clients privé loisir	7,7	7,9	8,4	8,0	7,1	8,0	7,5	7,5	7,9	7,7	7,8
Clients accompagnants	7,2	7,5	8,1	7,7	6,6	7,8	7,5	6,5	7,5	-	7,5

4) ANNEXE FINANCES / DETAIL DE LA PPI :

☞ VOIR DOCUMENT JOINT : DÉTAIL PROJETS PPI

MERCI.

