

SOMMAIRE

01.

NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

02.

GRANDS ENJEUX & INVESTISSEMENTS PROGRAMMÉS

03.

ÉVOLUTION DU COÛT DES GARES

04.

ÉVOLUTIONS NATIONALES



01.

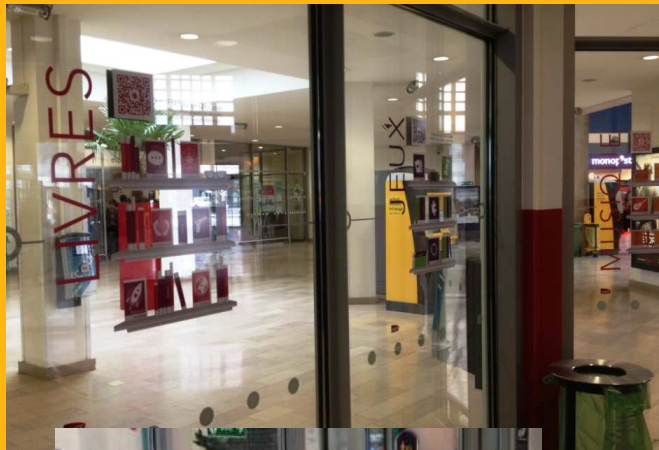
NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

- + ANIMATIONS
- + SERVICES
- + TRAVAUX

- + QUALITÉ

NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

SERVICES



Playing Wall
Gare du Havre



Décor fleuri
Gare de Lisieux



Pianos
Gare de Rouen, du Havre, de
Deauville-Trouville



We bike
Gare du Havre



Mise en service du site
gares-sncf.com

NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

ANIMATIONS

Expo sur la
future gare
rénovée de Rouen



Rouen givrée
Gare de Rouen



Expo FRAC
Gare de Trouville-Deauville



Flash mob country
Gare du Havre

Concert Alice Rosset
Gare de Rouen



Printemps des poètes
Gare du Havre



Noël en gare
Gare du Havre

NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

TRAVAUX 2014/2015



Modernisation de l'information voyageurs et vidéosurveillance
Gare de Caen

Remplacement de l'horloge double face
Gare de Trouville-Deauville



Rénovation de deux escaliers mécaniques
Gare de Rouen



Ouverture d'un monop Station
Gare du Havre

NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

NOUVEAUX SERVICES EN GARE

WIFI CLASSIQUE GRATUIT

après le visionnage d'une page publicitaire, accès direct en débit standard au service gratuit et illimité, sans inscription, par session de 20 minutes



WIFI HAUT DÉBIT GRATUIT

après 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 équipées



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

BABYFOOT / EURO 2016

Objectifs du service : surprendre, amuser, créer une émotion avec une offre complémentaire aux pianos en gare. Il s'agit d'un clin d'œil autour d'un produit chargé de valeurs positives.

Description du produit: Le baby foot, produit populaire, chargé d'émotions positives, intemporel et trans-générationnel fait résonner des valeurs de partage, de jeu de convivialité et favorise les rencontres et l'échange.



E-tiquette

Une nouvelle étiquette bagage pour identifier le propriétaire de l'objet trouvé, en complément du service OBOTO



NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

NOUVEAUX SERVICES EN GARE

ECRANS INFO MULTIMODALE

Pour le client, il s'agit d'une information multimodale cohérente et homogène avec l'information des différents opérateurs de transport en commun, diffusée par Gares & Connexions.

Sont diffusés : les horaires de passage des transports ou le temps d'attente, les numéros des lignes, les numéros de quais, l'information conjoncturelle sur l'état du transport en question et les logos des transporteurs.



CLICK & COLLECT

Description du service : faciliter l'achat des consommateurs en leur permettant de réserver et payer en ligne leurs produits et services avant de les récupérer dans un espace dédié.

En fonction de la typologie et du flux voyageurs de la gare, le format peut être différent : du concept light (casiers) au concept full (implantation dans un concept EASY LA VIE)



NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

NOUVEAUX SERVICES EN GARE
DES GARES PROPRES ET RESPONSABLES

UN CONCEPT TOILETTES
CHALEUREUX ET ACCUEILLANT

Contrat de concession avec WC
en gare de Rouen



DE NOUVELLES TENUES
pour les agents de
nettoyage

NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

NOUVEAUX SERVICES EN GARE

EQUIPEMENTS INFORMATION INTERACTIVE

A compter de 2016, une gamme complète composée de stèles double face, de pupitres, d'écrans muraux, ... sera disponible. Chaque équipement répond à un positionnement spécifique en rapport avec sa morphologie et les besoins de chacune des gares. Affichage des informations multimodales, situations perturbées, ces nouveaux équipements permettront aussi de réduire le nombre de panneaux fixes.



POINT INFORMATION

Au niveau des entrées dans les flux principaux.



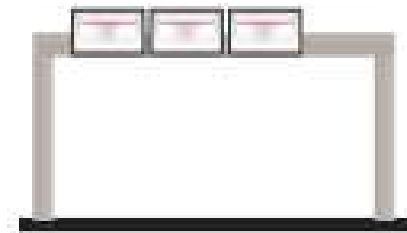
STELE 46"

Grands halls et quais transversaux, Espaces dont la hauteur est importante.



ECRAN MURAL 32"

Sorties/entrées secondaires, Sorties/entrées par souterrain ou passerelle, Zone de passage dont l'emprise au sol disponible est réduite.



TABLETTE

Zones d'attente fermées et abritées, dans les espaces information.



PUPITRE 32"

A Proximité des espaces information et des espaces de vente, Zones d'attente ouvertes, Zones à l'abri des principaux flux de voyageurs.



TOTEM D'INFORMATION

multimodal qui présente les solutions de transport au départ de la gare pour plus de fluidité

NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

ANIMATIONS EN GARE

GARES GOURMANDES
Du 2 au 18/10/2015 en gare
de Caen



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,



NOËL EN GARE

distribution de ballons et de chocolats en gare ; décoration des gares aux couleurs de l'opération



NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

NOUVEAUX SERVICES EN GARE : SYNTHÈSE HAUTE NORMANDIE

	WIFI	Baby foot	Écrans multi modaux	Click & Collect	Equipements Information Interactive	COMMERCES
EVREUX	✓	Prévu 2016	✓	2016	Après 2017	Relay, Distribution automatique Projet 2016 : Implantation d'une boutique du quotidien
LE HAVRE	✓		✓	2015	Fin 2016	Monop Station, Loueur, Distribution automatique Projet 2016 : Elargissement de l'offre Loueurs de voitures avec la création d'une coque Multi loueurs Implantation d'une boulangerie avec indépendant local Projet 2017 : Ouverture d'une crèche
ROUEN	✓	Prévu 2016	✓	Non prévu	Après 2017	Restauration confortable (Léo Resto), Vente à emporter (Mie Câline), Relay, Loueurs, Distribution automatique Projet 2016 : Regroupement des boutiques Relay dans une coque commune Rénovation du buffet et de la vente à emporter Création d'une offre de restauration rapide

NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

NOUVEAUX SERVICES EN GARE : SYNTHÈSE BASSE NORMANDIE

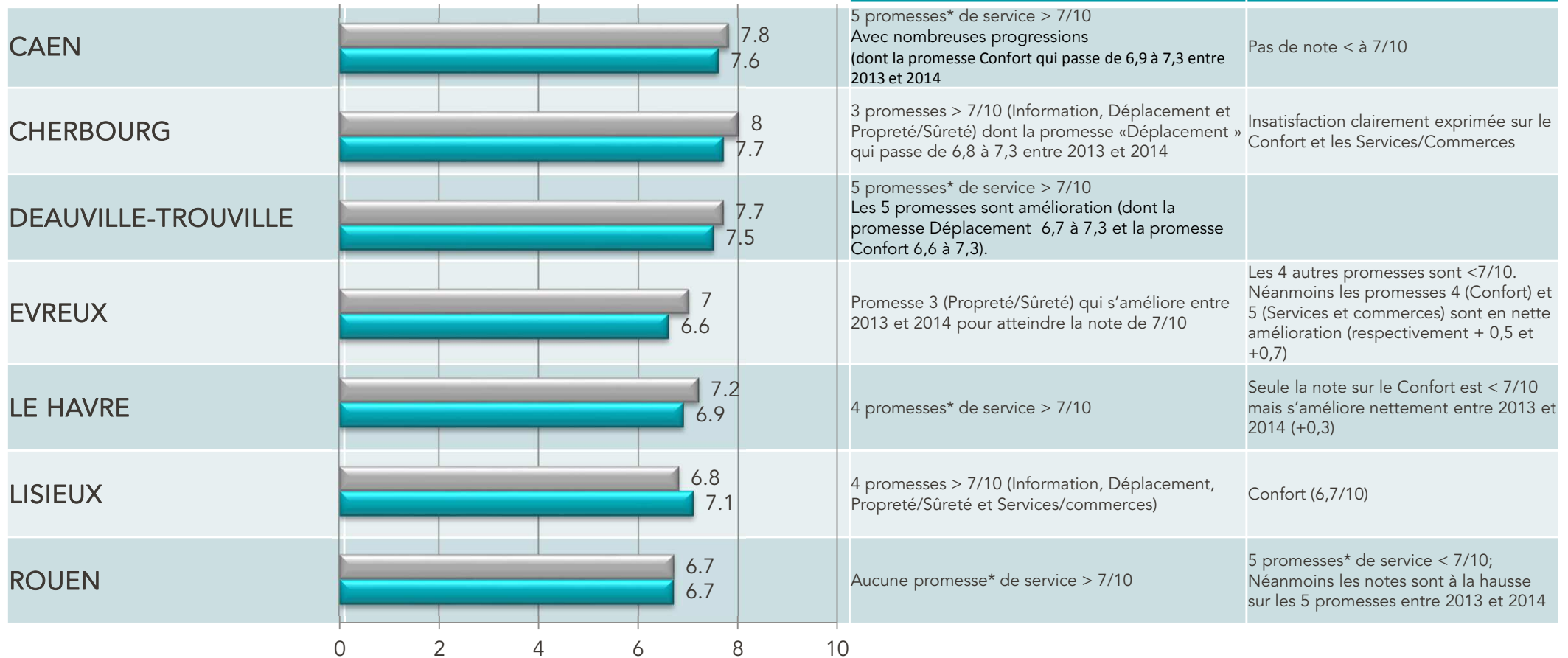
	WIFI	Baby foot	Écrans multi modaux	Click & Collect	Equipements Information Interactive	COMMERCES
CAEN	✓		✓	Manque de place	Après 2017	Restauration et vente à emporter (Pain Soleil), Relay, Distribution automatique Projet 2016 : Recomercialisation de l'offre de restauration
CHERBOURG	✓	Prévu 2016	✓	Manque de place	Fin 2016	Relay, Loueur, Distribution automatique
LISIEUX	Octobre 2015	Prévu 2016		Facultatif (selon coût travaux)	2017	Relay, Loueur, Distribution automatique Projet 2016 : Extension du Relay Réouverture du buffet avec indépendant local
TROUVILLE-DEAUVILLE	✓		✓	Pas de besoins	Après 2017	Relay, Loueur, Distribution automatique Projet 2016 : Implantation d'une crèche Commercialisation à l'étude autour d'un concept mixte « culture/café » de l'ex local terminus Stand café / viennoiseries

NOS GARES VUES PAR LES CLIENTS

QUALITÉ

SATISFACTION CLIENT

■ Satisfaction globale 2014 ■ Satisfaction globale 2013



* Rappel des 5 Promesses :

P1 Information; P2 Déplacement; P3 Propreté/Sûreté; P4 Confort; P5 Services/Commerces



02.

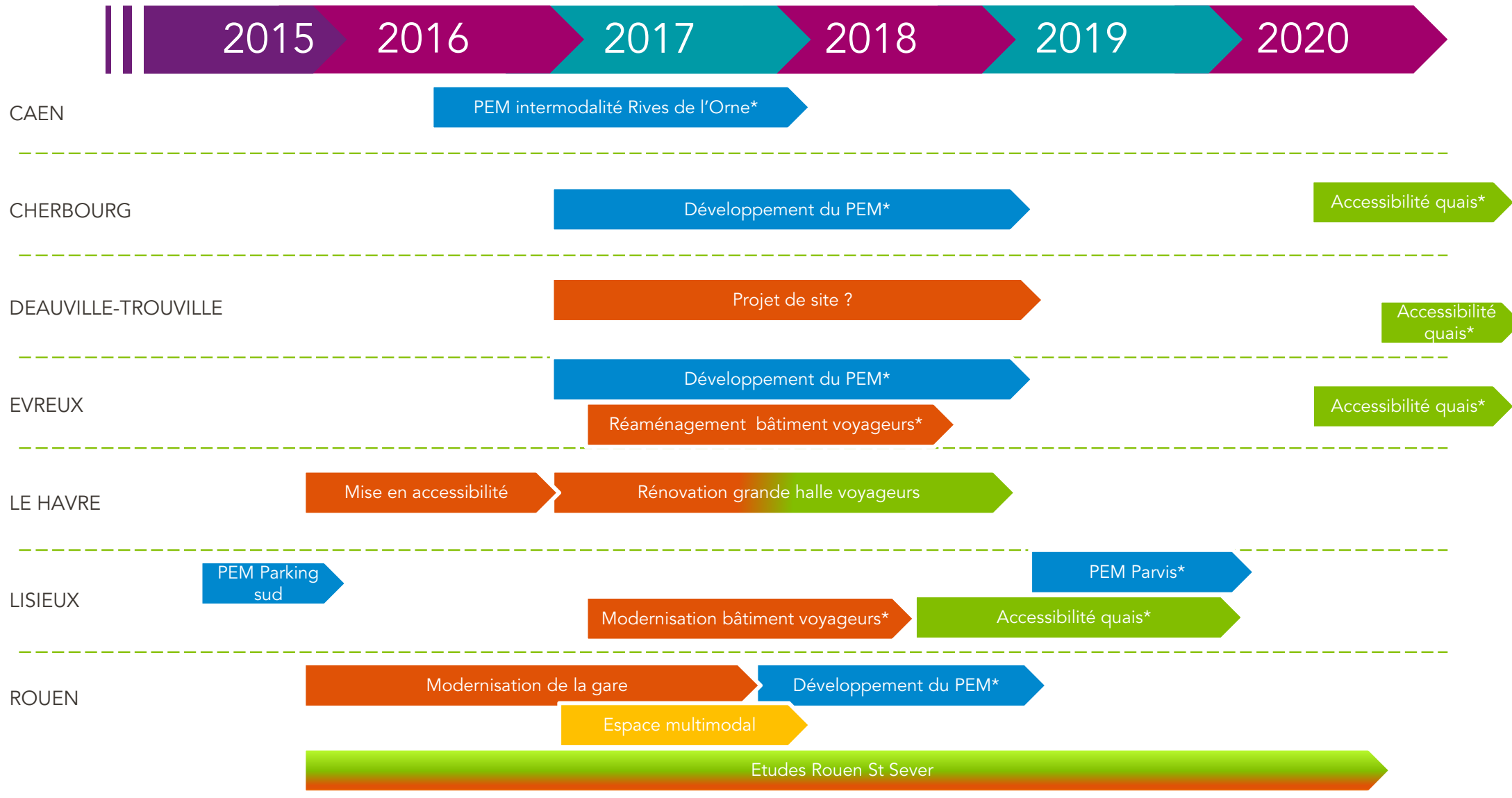
GRANDS ENJEUX & INVESTISSEMENTS PROGRAMMÉS

+ GRANDS ENJEUX
+ INVESTISSEMENTS

LES GRANDS ENJEUX

VUE SUR L'AVENIR

*planification du projet à affiner



INVESTISSEMENTS

GARES & CONNEXIONS PROJETS MAJEURS PROGRAMMÉS

	PROJET	Budget	Planning	Remarques
CAEN	+ Intermodalité Rives de l'Orne: stationnement autos et 2 roues	à déterminer	planification du projet à affiner	
CHERBOURG	+ Développement du PEM en émergence	à déterminer	planification du projet à affiner	
DEAUVILLE-TROUVILLE	+ Projet de site en émergence ou simple accessibilité	à déterminer suivant options retenues	à déterminer suivant options retenues	
EVREUX	+ Développement du PEM en émergence + Réaménagement intérieur et valorisation du BV	à déterminer	2017/2018	
LE HAVRE	+ Mise en accessibilité de la gare	430 k€	2016	
	+ Rénovation de la grande halle voyageurs	1100 k€	2017/2018	
LISIEUX	+ PEM étape parking sud puis parvis + Modernisation et accessibilité BV	4500 k€ *	2015/2018 2015/2018	*Montant hors guichets Guichets = 600 k€
ROUEN	+ Modernisation de la gare de Rouen + Création d'un espace multimodal + Traitement des abords et du PEM	9200 k€ 1 800 k€ à déterminer	2016/2017 2017	appel d'offres en cours pour la modernisation de la gare
	+ Etudes nouvelle gare Rouen St Sever	à déterminer	planification du projet à affiner	à déterminer

INVESTISSEMENTS

SNCF RÉSEAU PROJETS MAJEURS

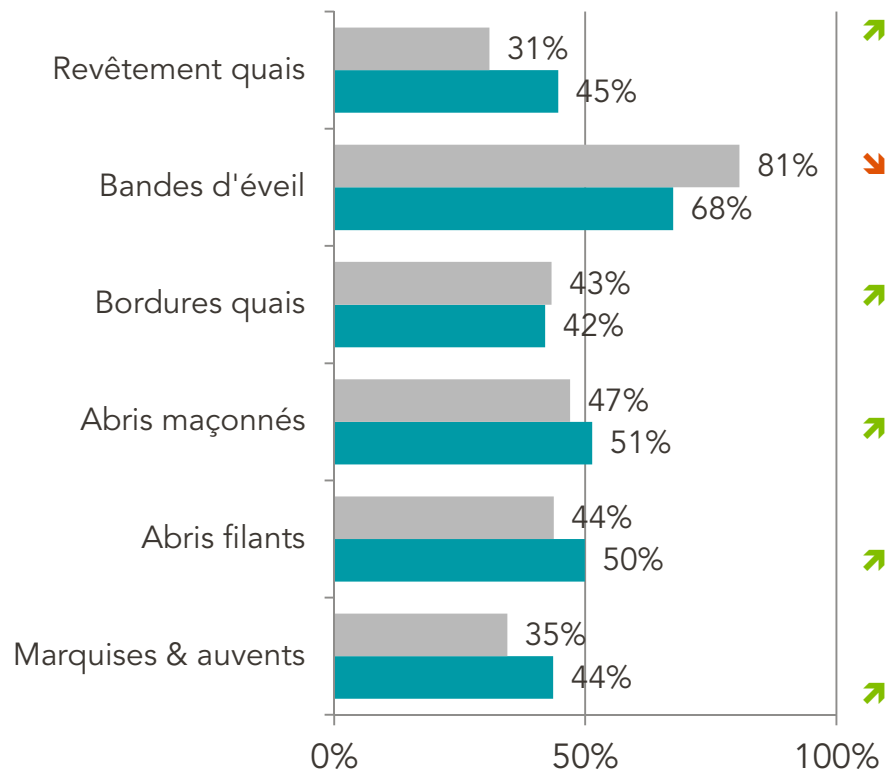
	PROJET	Budget	Planning	Remarques
CAEN	+ Mise en conformité PMR	50 k€	Travaux en 2017	Travaux légers de mise en conformité avec la norme d'accessibilité PMR
CHERBOURG	+ Aménagement et étude préliminaire de la gare	4,33 M€	Travaux en 2020 - 2021	Travaux légers de mise en conformité avec la norme d'accessibilité PMR
DEAUVILLE-TROUVILLE	+ Aménagement et étude préliminaire de la gare	5,15 M€	Travaux en 2021 -2022	Engagement d'une étude préliminaire en 2016
EVREUX	+ Aménagement et mise en accessibilité de la gare	6 M€	Travaux en 2020 - 2021	Point de rencontre à caller pour la coordination avec le projet du Grand Evreux Agglomération.
LE HAVRE	+ Rénovation de la Grande Halle Voyageurs	6 M€	Travaux ≥ 2018	Travaux légers de mise en conformité avec la norme d'accessibilité PMR
	+ Mise en conformité PMR	50 k€	Travaux en 2017	
LISIEUX	+ Aménagement et mise en accessibilité de la gare	14 M€	Travaux en 2018 – 2019	Engagement du PRO en 2016.
ROUEN	+ Mise en conformité PMR	50 k€	Travaux en 2017	Travaux légers de mise en conformité avec la norme d'accessibilité PMR

INVESTISSEMENTS

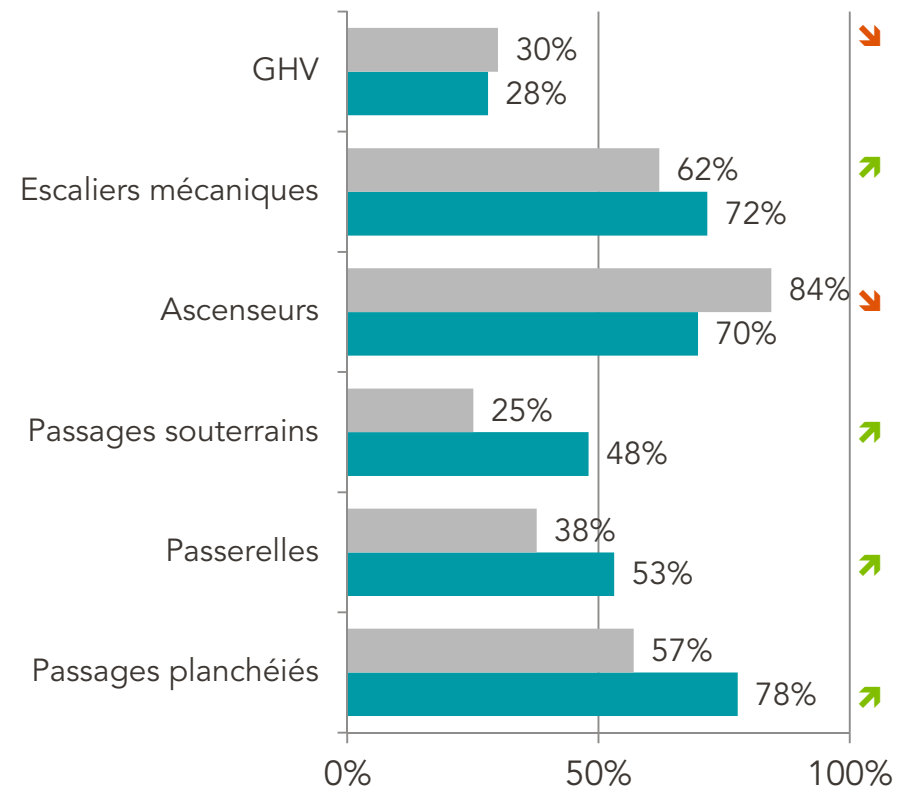
SNCF RÉSEAU - ÉVOLUTION DE LA PART DES BIENS EN ÉTAT NEUF OU BON



■ 2010 ■ 2014



■ 2010 ■ 2014



03.

ÉVOLUTION DU COÛT DES GARES

- + PRESTATION DE BASE SNCF GARES & CONNEXIONS
- + PRESTATION DE BASE SNCF RÉSEAU

COÛT DE LA PRESTATION DE BASE

GARES & CONNEXIONS
« TOUCHER DE GARE »
HAUTE NORMANDIE

en K€	ASSIETTE 2015	ASSIETTE 2016	ASSIETTE 2017	COMMENTAIRES
EVREUX	633	645	632	Stabilité des charges de la prestation de base
LE HAVRE	1 009	971	1 035	Nette baisse des charges d'exploitation obérée par des charges liées aux investissements en progression sensible
ROUEN	3 989	3 514	3 368	Forte baisse des charges de gestion de site. Charges liées aux investissements prévisionnels en net recul
TOTAL	5 631	5 130	5 035	



COÛT DE LA PRESTATION DE BASE

GARES & CONNEXIONS
« TOUCHER DE GARE »
BASSE NORMANDIE

en K€	ASSIETTE 2015	ASSIETTE 2016	ASSIETTE 2017	COMMENTAIRES
CAEN	1 879	1 902	1 904	Stabilité des charges de la prestation de base
CHERBOURG	476	425	395	Nette décriue des charges liées aux investissements
LISIEUX	702	687	682	Des charges d'exploitation en baisse
TROUVILLE- DEAUVILLE	389	418	422	Le poids des projets d'investissements récemment mis en service
TOTAL	3 446	3 432	3 403	



COÛT DE LA PRESTATION DE BASE

SNCF RÉSEAU
REDEVANCE QUAI
HAUTE NORMANDIE

en K€	ASSIETTE 2015	ASSIETTE 2016	ASSIETTE 2017	COMMENTAIRES
EVREUX	89	93	139	Augmentation des charges d'exploitation
LE HAVRE	320	318	292	Diminution des charges d'exploitation
ROUEN RIVE DROITE	98	98	101	Stabilité des différents postes
TOTAL	507	509	532	



COÛT DE LA PRESTATION DE BASE

SNCF RÉSEAU
REDEVANCE QUAI
BASSE NORMANDIE

en K€	ASSIETTE 2015	ASSIETTE 2016	ASSIETTE 2017	COMMENTAIRES
CAEN	513	483	398	Augmentation des charges d'exploitation Net recul des charges d'amortissement
CHERBOURG	65	65	72	Augmentation proportionnée de l'ensemble des postes
LISIEUX	152	179	209	Augmentation proportionnée de l'ensemble des postes à l'exception de la rémunération du capital qui est stable
TROUVILLE DEAUVILLE	128	142	116	Diminution des charges d'exploitation en gare
TOTAL	858	869	795	



04.

ÉVOLUTIONS NATIONALES ET RÉGIONALES

ÉVOLUTIONS NATIONALES ET RÉGIONALES

Dans le cadre de l'évolution législative du 26/09/2015 les acteurs du ferroviaires se sont lancés dans la réalisation de nouveaux documents de planification de la mise en accessibilité : les SDA-Ad'AP.

Pour les gares nationales, SNCF a réalisé un SDNA-Ad'AP.

Au niveau Régional, Haute et Basse-Normandie se sont lancées dans la réalisation d'un document unique. Pour y parvenir elles ont obtenu une prorogation du délai de dépôt d'un an.

L'ambition des deux Régions est de réaliser un document opérationnel mais également stratégique intégrant tous les volets de la mise en accessibilité du système de transport.

Sur certaines problématiques la démarche normande pourrait donc être plus volontariste que ce qui est imposé légalement (par exemple: réflexion approfondie sur l'information des usagers, inscription de gares volontaires...). Dans cette optique le SDA-Ad'AP normand évoquerait également les gares inscrites au SDNA-Ad'AP et pourrait venir préciser ce qui est inscrit dans le schéma national. Ces gares sont en effet centrales dans le réseau et les Régions financent une part importante de leur mise en accessibilité.

Dans le cadre de la fusion des Régions, Haute et Basse-Normandie ont engagé le travail de rapprochement de leurs politiques.

D'ici fin 2015 elles auront élaboré des scénarios de financement par périmètre qui seront soumis à la validation des futurs conseillers régionaux normands.

Concernant le périmètre ferroviaire et plus précisément les gares A « nationales », le scénario le plus probable est une intervention financière au cas par cas, en fonction des impacts sur les redevances, centrée sur le périmètre régulé.

ÉVOLUTIONS NATIONALES

CONTEXTE DU SYSTÈME FERROVIAIRE

LA RÉFORME FERROVIAIRE

- + publication des décrets d'application
- + création du Groupe Public Ferroviaire (GPF) à compter du 01/07/2015,
- + élaboration d'un rapport parlementaire sur le positionnement de G&C (échéance : été 2016),
- + publication du 1er avis conforme ARAF début 2015.

ÉVOLUTIONS NATIONALES

EVOLUTIONS DU DRG

Rémunération du capital :

- + baisse du Coût Moyen Pondéré du Capital (CMPC) conformément à l'avis conforme de l'ARAF,
- + 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 : Ajout d'éléments complémentaires (trafics et projets d'investissements) sur l'annexe A5 et ce, en conformité avec la demande de l'ARAF.

Redevance quais: 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 publié, 8,4 M€ relève de mises en qualité qui seront également réintégrés en régularisation sur le RQ 2014, 2015 et 2016 (en même temps que les demandes de l'ARAF). Le delta de hausse correspond à l'impact des investissements nouvellement mis en service en 2016,

ÉVOLUTIONS NATIONALES

EVOLUTION DU MODÈLE ÉCONOMIQUE ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION

Transparence et visibilité :

- + simplification du modèle avec moins de tarifs,
- + tarifs fixés pour 5 ans dans un contrat pluriannuel,
- + stabilité dans le niveau de contribution de chaque AO.

Coût de l'accès aux gares :

- + plan de productivité compris dans un contrat pluriannuel.