

# GARES & CONNEXIONS AGENCE MANCHE NORD

## IRC 2016 | NORMANDIE

### GARE DE ROUEN

## 01.

### PRÉSENTATION DE LA GARE

## 02.

### ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

## 03.

### PROJETS D'INVESTISSEMENT



# 01.

## PRÉSENTATION DE LA GARE

- + SITUATION ET CONFIGURATION
- + ÉQUIPEMENTS
- + PATRIMOINE
- + SERVICES ET COMMERCES

# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## UN PEU D'HISTOIRE...



L'histoire de la gare de Rouen commence en 1841 avec la mise en service de la ligne de chemin de fer entre Paris et Rouen.

La construction de la première gare se traduit par la mise en service d'un débarcadère dans le quartier Saint-Sever sur la rive gauche de la Seine.

En 1847, la gare rue Verte est inaugurée à l'emplacement de la gare actuelle, rive droite. Située en contrebas de la rue Verte, on y accède par des rampes. En raison de ses capacités et accès insuffisants, sa reconstruction est déclarée d'utilité publique le 7 décembre 1900.

La gare est rachetée par l'État à la Compagnie des chemins de fer de l'Ouest.

À partir de 1912, les travaux d'agrandissement de la gare débutent afin d'accroître l'espace entre les deux tunnels.

Pendant toute la durée des travaux, le trafic ferroviaire est maintenu. Conduits par l'architecte Adolphe Dervaux et avec une structure en béton armé étudiée par le bureau d'étude Considère, Pelnard et Caquot, les travaux durèrent douze ans, de 1912 à 1924.

La nouvelle gare, de style Art nouveau, fut inaugurée le 4 juillet 1928 par le président de la République Gaston Doumergue.

D'abord nommée Gare de l'Ouest ou Gare Rue Verte, elle s'appelle aujourd'hui Gare de Rouen-Rive-Droite.

Le 17 décembre 1994, la gare fut mise en correspondance avec le métro lors de son inauguration.

La gare fait l'objet d'une inscription au titre des monuments historiques depuis le 15 janvier 1975.

# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## CONFIGURATION

Un bâtiment voyageurs avec une grande salle des pas perdus, inscrit à l'inventaire supplémentaire des monuments historiques.

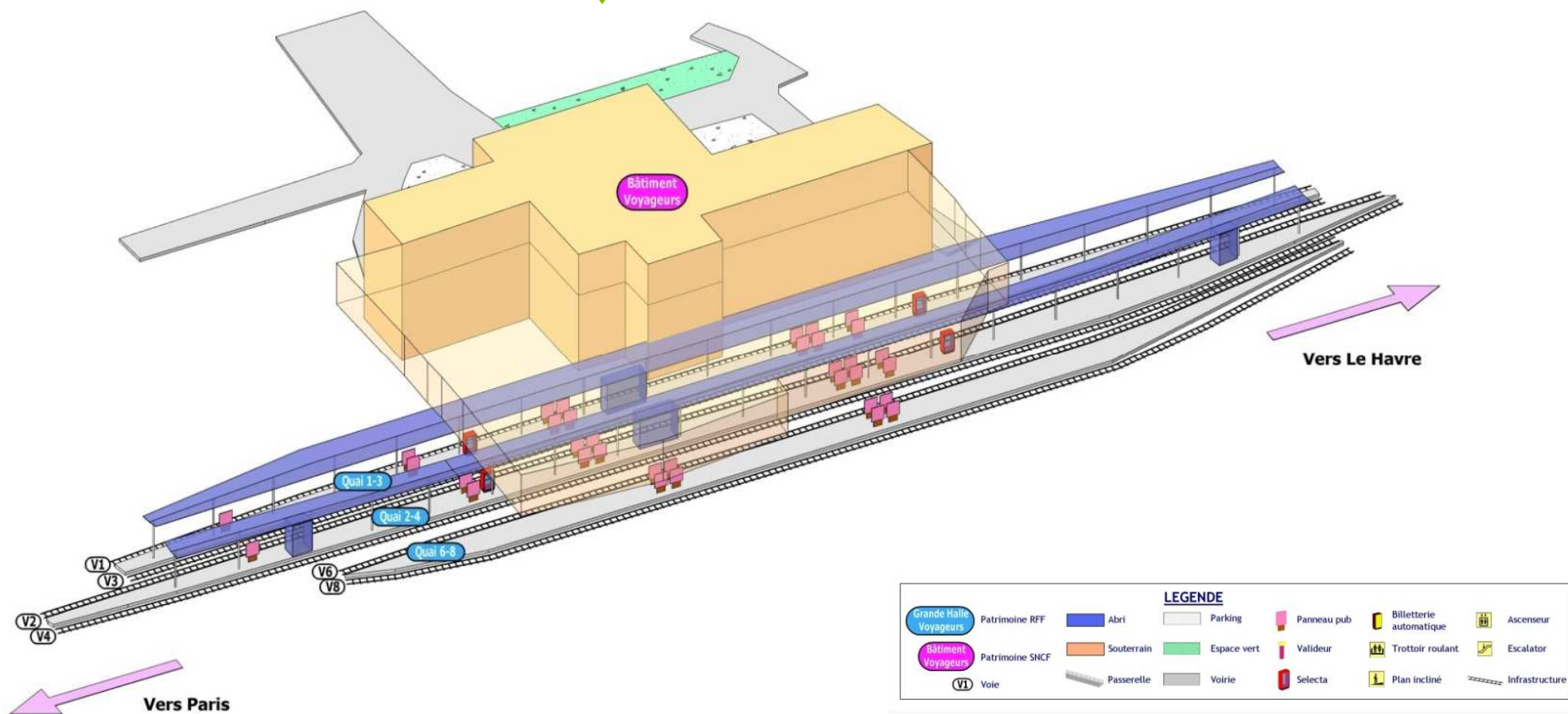
Des surfaces totales de 8 905 m<sup>2</sup> pour une gare-pont traversante avec voies en contrebas, enclavée entre 2 tunnels.



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## CONFIGURATION

3 quais voyageurs pour 6 voies à quai



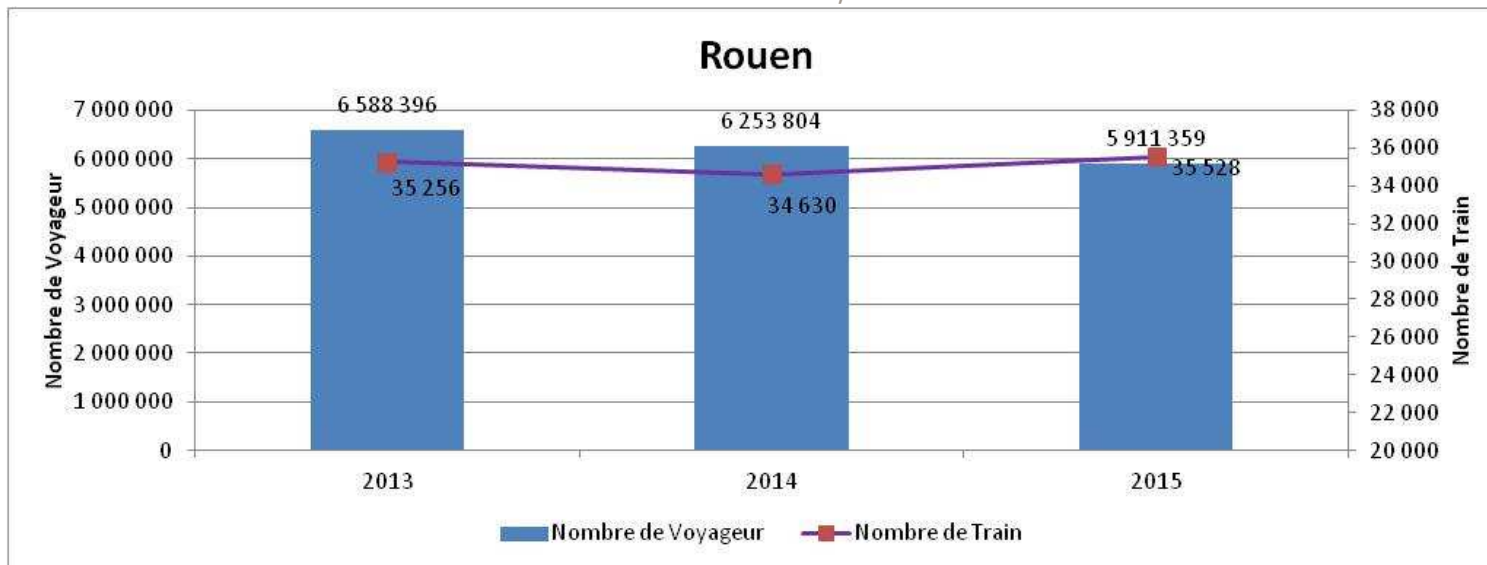


# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## FRÉQUENTATION

- + Plus de 5,9 millions de voyages en 2015,
- + La gare de Rouen se classe au 15ème rang national (hors IDF).
- + Baisse de 5% du trafic voyageurs entre 2014 et 2015.

Evolution du nombre de clients : - 11,45 % entre 2013 et 2015.



### Sources

- + Nombre de trains (Plan de transport réalisé / extraction outil Houat)
- + typologie clientèle (enquête G&C« Mobilité» 2015)
- + nb de voyageurs (collecte de données transporteurs SNCF + prise d'hypothèses sur les données manquantes des autres EF: Thello, Eurostar et autres trains internationaux)



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## PATRIMOINE

### POINT RÉGLEMENTAIRE

**Sécurité Incendie** = Avis Favorable en date du 17/06/2015

Réception du SSI catégorie A + SSS en avril 2015

**Diagnostic Amiante** = DTA en date du 22/12/2014 – Présence d'amiante dans le back office de la vente et dans les sous-sols de la gare

5 086 personnes à mobilité réduite prises en charges en 2014, 5 ascenseurs pour embarquement des personnes en fauteuil

Gare SDNA

### POINT PATRIMOINE

**Gares & Connexions :**

Bâtiment vieillissant qui entre dans un programme d'investissement important avec des priorités:

- Travaux sur les couvertures (étanchéité des toitures terrasses à refaire, chéneaux à remplacer, verrière à rénover...)
- Rénovation des menuiseries extérieures
- Traitement des fissures et épaufrures sur murs extérieures
- Remplacement des chaudières datant de 1988
- Rénovation du hall (sol, plafond, peinture,...)

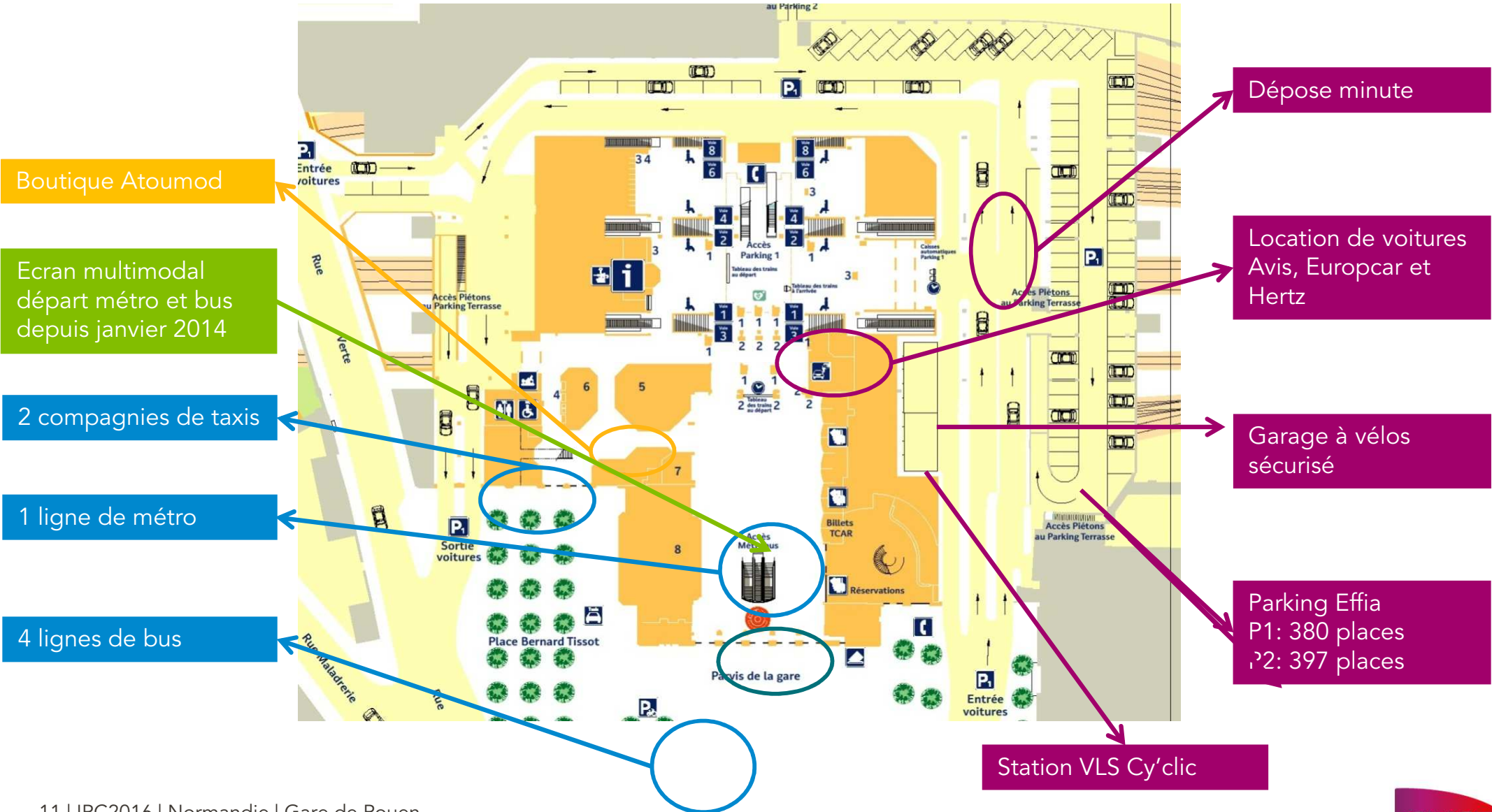
**SNCF Réseau:** Revêtement des quais en bon état.

La rénovation de l'étanchéité des couvertures des abris filants à mener, nombreuses fuites



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## INTERMODALITÉ



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## UNE ÉQUIPE À L'ÉCOUTE DES VOYAGEURS

Directrice des Gares de Normandie :

Nathalie Buisson

Une équipe au service des voyageurs:

64 agents d'Escale et Vente travaillent en gare de Rouen.

La prestation de base (accueil général, information voyageurs, objets trouvés, prise en charge PMR) mobilise l'équivalent de 14 agents à temps plein.



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## LES SERVICES EN GARE

Horaires d'ouverture de la gare :

### 🕒 HORAIRES

Lundi - Mardi - Mercredi - Jeudi - Vendredi de 05:00 à 23:00

Samedi de 05:40 à 22:00

Dimanche de 06:30 à 23:15

**Accueil** : un kiosque d'information tenu de 05h20 à 22h15 + présence d'un agent itinérant de 05h15 à 22h20.

## Vente de billets :

Espace de vente

### 🕒 HORAIRES

Lundi - Mardi - Mercredi - Jeudi - Vendredi de 05:30 à 21:00

Samedi de 06:45 à 21:00

Dimanche de 07:45 à 22:00

Billetteries automatiques  
Billetteries automatiques TER  
Espace de vente TCAR (bus et métro)

## Toilettes :

Payantes, avec personnel

## Accueil Personnes en situation de handicap :

Prise en charge pour tous types de handicaps aux heures d'ouverture de la gare à travers un nouvel outil opérationnel en 2014: SOCA



Accès Plus

Prise en charge PMR via « Monte Charges »

Bandes d'éveil et de vigilance sur les quais

Services aux personnes

Junior & cie

## Services :

Restauration : à la place et VAE

Buffet Léo

Vente de journaux et tabac « Relay »

Sélecta

Photomaton

Photocopieur

Appareil à développer les photos

Boîte aux lettres

Service objets trouvés

Panier Fraîcheur sur le parvis : tous les mercredis de 17h00 à 19h30.

Défibrillateur

## Les + :

Wifi illimité

Piano libre service

Baby Foot gratuit

# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## LES COMMERCES EN GARE

### SONT PRESENTS EN GARE DE ROUEN

LEO RESTO	Restauration	989 m <sup>2</sup>
MIE CALINE	VAE	25 m <sup>2</sup>
RELAY	Presse tabac	200 m <sup>2</sup>
AVIS	Location voitures	25 m <sup>2</sup>
HERTZ	Location voitures	25 m <sup>2</sup>
EUROPCAR	Location voitures	25 m <sup>2</sup>
SELECTA	Distribution automatique	10 m <sup>2</sup>
PHOTOMATON	Distribution automatique	5 m <sup>2</sup>
TOTAL		1 236 m <sup>2</sup>



### PROJETS EN COURS

Recherches de prospects pour un centre d'affaires, une nouvelle restauration et une supérette

# 02.

## QUALITÉ

- + SATISFACTION CLIENTS
- + ACTIONS CONTRIBUTIVES

## SATISFACTION CLIENTS

MOYENNE\* NATIONALE DES GARES DE SEGMENT 'a' = 7,6 /10 (STABLE/ SEPT 2015)



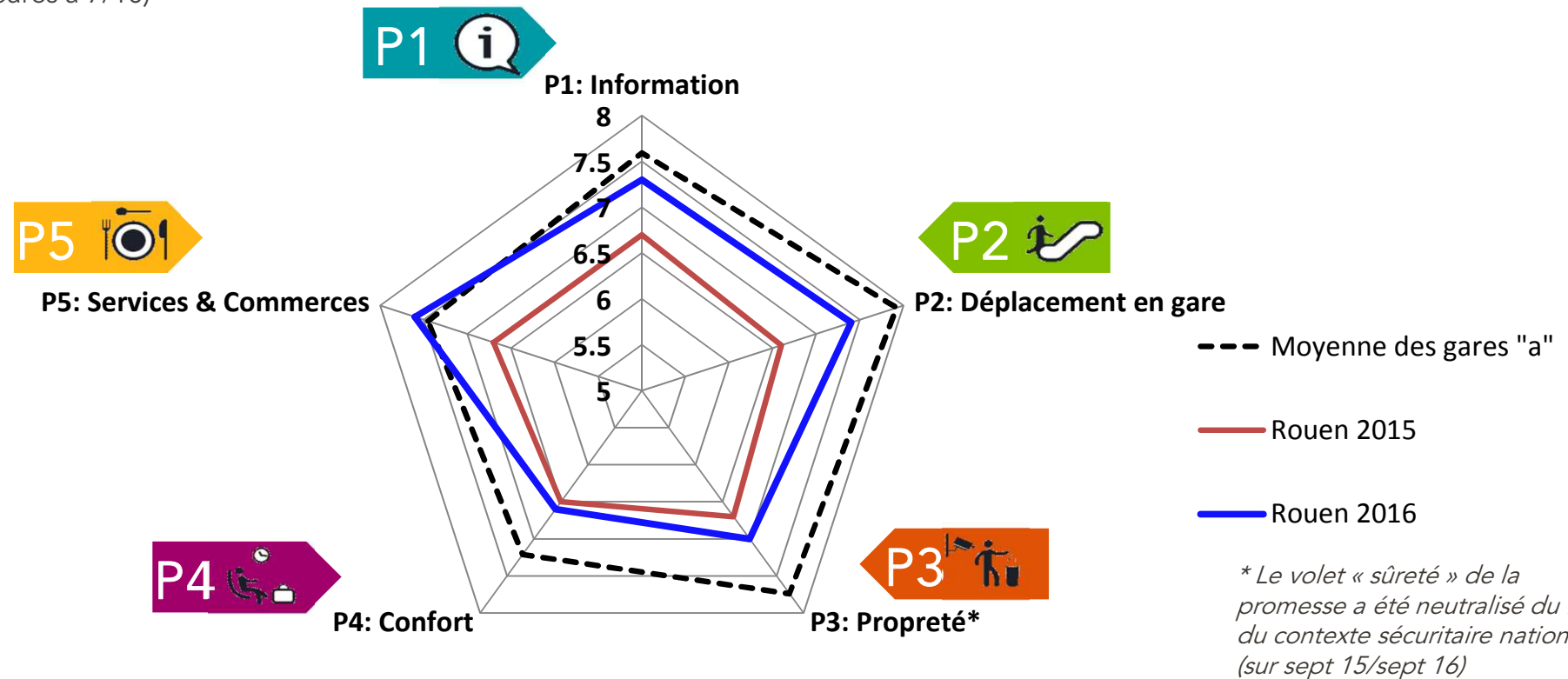
\*Sur la base des 132 gares enquêtées en septembre 2016

## SATISFACTION CLIENTS

Note de satisfaction globale 2016 : 7,5/10 (-0,2/sept 2015)

### NOTES DE SATISFACTION CLIENT SUR UNE ÉCHELLE DE 10

La zone en rouge correspond à la zone d'insatisfaction client (notes inférieures à 7/10)



### Des résultats satisfaction :

- + Stables en satisfaction globale
- + En hausse sur les 5 promesses, notamment sur l' Information (Promesse 1 [+0,6]), les Déplacements (Promesse 2 [+0,7]), la Propreté (Promesse 3 [+0,3]) et les Services/Commerces (Promesse 5 [+0,9])
- + Parmi ces hausses, 4 promesses franchissent le seuil des 7/10 (seul le Confort reste inférieur à 7/10 (6,6/10))

## 2 • QUALITÉ ACTIONS CONTRIBUTIVES



- + Démarrage des travaux de rénovation/modernisation de la gare
- + Modification de l'éclairage de la gare sur parvis et parking (promesse 3)
- + Création d'un espace poubelles net et plus sûr (promesse 3)
- + Actions communes avec Effia sur propreté, accueil parking
- + Wifi gratuit et illimité (promesse 4 et 5)
- + Mise en place baby foot (promesse 4 et 5)
- + Animations : Initiation aux échecs en gare...

# 03.

## PROJETS D'INVESTISSEMENTS

- + ACHEVÉS
- + EN COURS
- + À VENIR

# 3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2016/2022

## ACHEVÉS

- + **Déploiement d'un système de sécurité incendie (SSI) et sonorisation (SSS):** investissement nécessaire au maintien de l'avis favorable IGSI relatif à l'exploitation de la gare. L'ensemble de la gare (locaux de service ERT et clients ERP) est sécurisé par l'installation. En complément, un équipement en faux-plafond a été réalisé pour cacher les éléments techniques de l'installation, contribuant ainsi à une amélioration de l'aspect visuel du hall de gare. (Projet mis en service en 2014.)
  - + Mise en service 2015, coût : 1626k€
- + **Remplacement des ventilateurs sous dalle :** l'installation actuelle constituée de 19 ventilateurs et vieille de plus de 20 ans a été remplacée par un système de ventilation moderne (6 ventilateurs mis en service second semestre 2014)
  - + Mise en service 2015, coût : 2803k€
- + **Modernisation de l'information voyageur :** amélioration de l'information donnée aux clients. Travaux réalisés en 2012



# 3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2016/2022

## EN COURS EN 2016

- + **Projet de site et volet valorisation commerciale** : voir détail ci-après. le programme de ce projet reprend les items suivants :
  - + mise en accessibilité de la gare (construction de 3 ascenseurs, balises sonores, boucles magnétiques, bandes de guidage et autres petits équipements PMR...),
  - + redéploiement (location voitures, restauration, ventes par automates...) et augmentation de l'offre commerciale (nouvelle offre restauration et Vente A Emporter, panneaux publicitaires Numériflash, modernisation et fusion tabac + Relay, boutique éphémère, ventes par automates...),
  - + remplacement de 2 escaliers mécaniques
  - + mise en accessibilité des guichets pour un nouvel espace de vente multimodal
  - + reconfiguration de l'accueil
  - + réorganisation de l'attente client et renforcement du confort
- + Pour mémoire : **déploiement d'un Espace Multimodal**. Montant 1,8M€
  - + **Financement** :  
Périmètre G&C 240k€ dont 225k€ subventionné par le Conseil Régional, 15 k€ de fonds propres G&C  
Périmètre TER : 1,6 M€ dont 1,27M€ subventionné par le Conseil Régional, 0,2M€ par contributions locales temporaires, 0,13M€ de fonds propres TER.
  - + À noter que TER a délégué la Maitrise d'Ouvrage à G&C



Les travaux sont en cours et se déroulent conformément au planning prévisionnel (en délais et en coûts) : livraison en cours des espaces d'attente confortable, des ascenseurs d'accès aux quais et au parking et déploiement des premières caméras de vidéo protection.

- + **Réfection de l'éclairage des façades extérieures du Bâtiment Voyageurs**. La Mise en service est prévue en 2017.
- + **A noter également en cours en 2016 (et se prolongeant début 2017), plusieurs travaux d'investissements dans le cadre des aménagements légers** (rénovation de l'horloge, remplacement de fenêtres, remplacement de panneaux de signalétique).

# 3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2016/2022

## A VENIR

- + **Création d'un espace de vente multimodal (travaux du propriétaire).**  
Ce projet est aujourd'hui en phase avant-projet. Travaux prévus en 2018 – 2019
- + **Remplacement de la chaudière de la gare :** travaux prévus en 2018. Les études vont démarrer, les travaux doivent être réalisés en dehors des périodes de chauffe et après les travaux du Projet de Site du fait des modifications de locaux (Bilan de Puissances revu). La mise en service est prévue en 2018.
- + **Commercialisation d'un centre d'affaire :** Etudes de faisabilité en cours
  - + Aménagement d'une coque en RDC et en étage au niveau de la mezzanine **dans l'ex halle bagages et au 1er étage du Buffet actuel** (au dessus de « Chez Léo ») : Depuis le comité des investissements, une appétence de REGUS (exploitant leader de centres d'affaires) est apparue rendant possible l'émergence d'un projet, répondant par ailleurs aux attentes du Conseil Régional. Travaux prévus en 2018 - 2019
- + **Coques FAST FOOD** (en lieu et place du RDC du BUFFET) **et vente à emporter** (à iso emplacement avec la création d'une VAE provisoire pendant les travaux) Etudes de faisabilité en cours . Travaux prévus en 2018 - 2019.
- + **Coque Superette** à terme en lieu et place du BIR actuel à la suite de l'aménagement de l'EVM . Travaux à prévoir en 2019
- + **Création d'un local ERDF suite augmentation appel de puissance de la gare :** Expression de besoin en cours de définition, travaux envisagés en 2017.
- + **Projet d'implantation de portillons d'accès aux quais**
- + **Rénovation de la verrière centrale de la salle d'échanges** (problèmes d'étanchéité)



## ILLUSTRATION DES TRAVAUX EN COURS



Nouvelle bulle accueil au centre des flux



Nouveau RELAY



Nouvel espace d'attente confortable

## ESPACE DE VENTE MULTIMODAL



AUJOURD'HUI, 3 ESPACES DE VENTE DISTINCTS

Guichets SNCF et TCAR  
+ Bureau Information Réservation



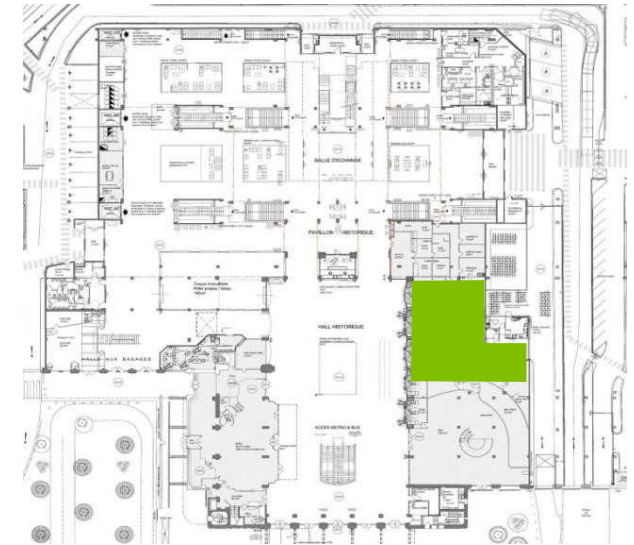
## ESPACE DE VENTE MULTIMODAL

Objectif partagé par Région  
Haute-Normandie, Métropole Rouen  
Normandie et SNCF TER HN :

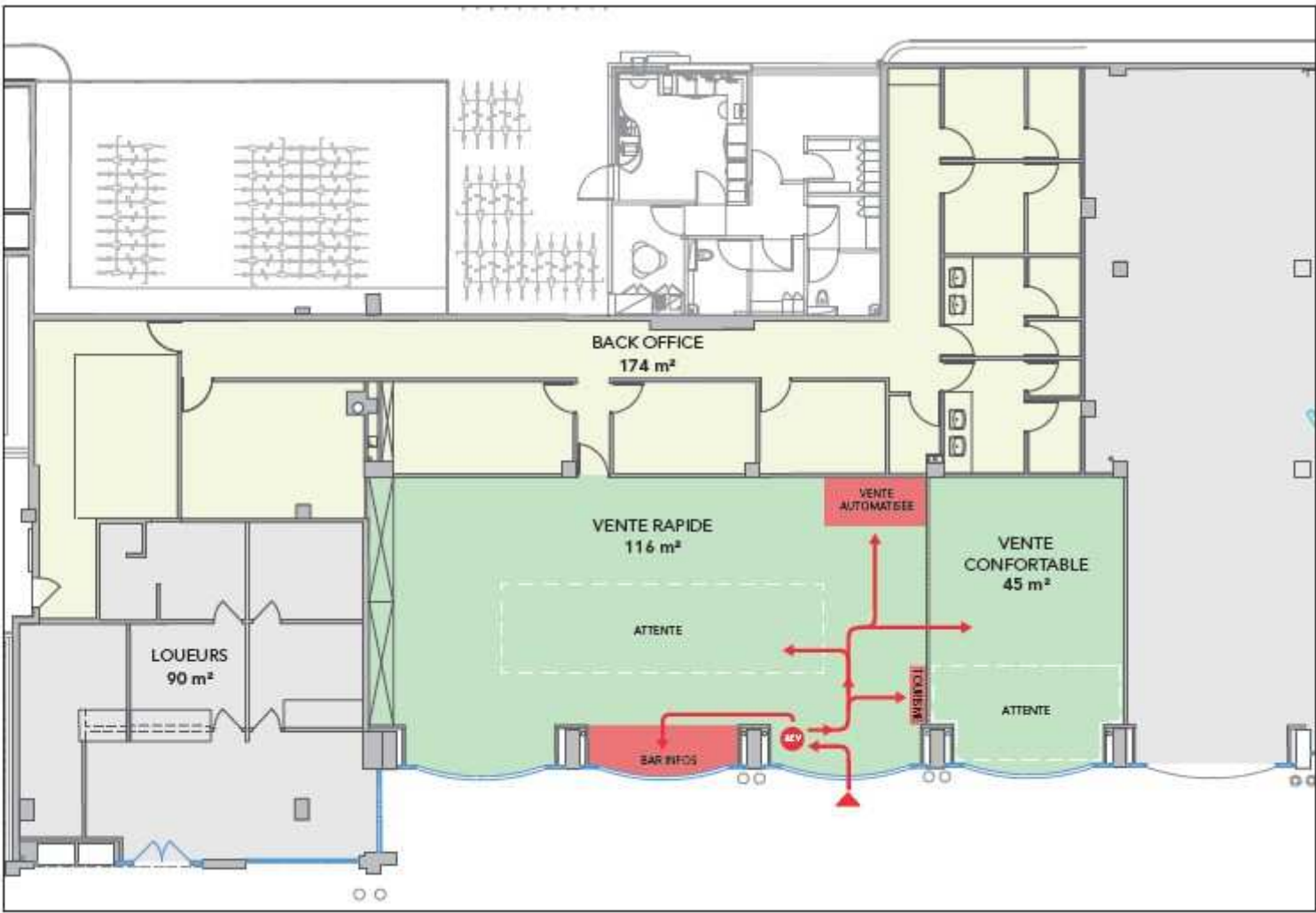
un **nouvel espace unique multimodal**

- + guichets multimodaux
- + vente de titres de transport SNCF, ASTUCE et ATOUMOD mais aussi des réseaux urbains des villes en correspondance avec Rouen : Caen, Evreux, Le Havre, Paris...
- + services...

Le cahier des charges explicitant les besoins, a été réalisé en commun.  
La part propriétaire des travaux d'investissements relatifs à cet espace de vente a été précisée depuis le dernier comité d'investissements : elle s'élève à 240k€ tous fonds. Pour Information le montant total du Projet s'élève à 1830 k€. La convention de Financement est signée.



ESPACE DE VENTE MULTIMODAL



ESPACE DE VENTE MULTIMODAL



ESPACE DE VENTE MULTIMODAL



Perspective Hall

## SITUATION CIBLE

