

GARES & CONNEXIONS AGENCE MANCHE NORD

IRC 2018 | NORMANDIE

GARE DE CHERBOURG

01.

PRÉSENTATION DE LA GARE

02.

EXPERIENCE CLIENTS

03.

PROJETS D'INVESTISSEMENTS

04.

COMPTES DE GARE | SNCF RESEAU



1.

PRÉSENTATION DE LA GARE

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

UN PEU D'HISTOIRE...



Un peu d'histoire...

Desservie depuis Paris par la Compagnie des chemins de fer de l'Ouest, la gare est construite à la demande de Louis-Napoléon Bonaparte.

Les bâtiments sont terminés en juillet 1858.

Elle est construite sur le modèle des gares de seconde classe de la Compagnie de l'Ouest par l'architecte de la compagnie, Victor Lenoir.

Elle est de style néoclassique.

Rapidement, la grande halle fut abîmée par le temps ; elle a été retirée avant la Seconde Guerre mondiale malgré le côté pratique par temps de pluie.

La gare fut rénovée à plusieurs reprises.

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

CONFIGURATION

Des surfaces totales
de 1 473 m²
pour une
gare terminus.

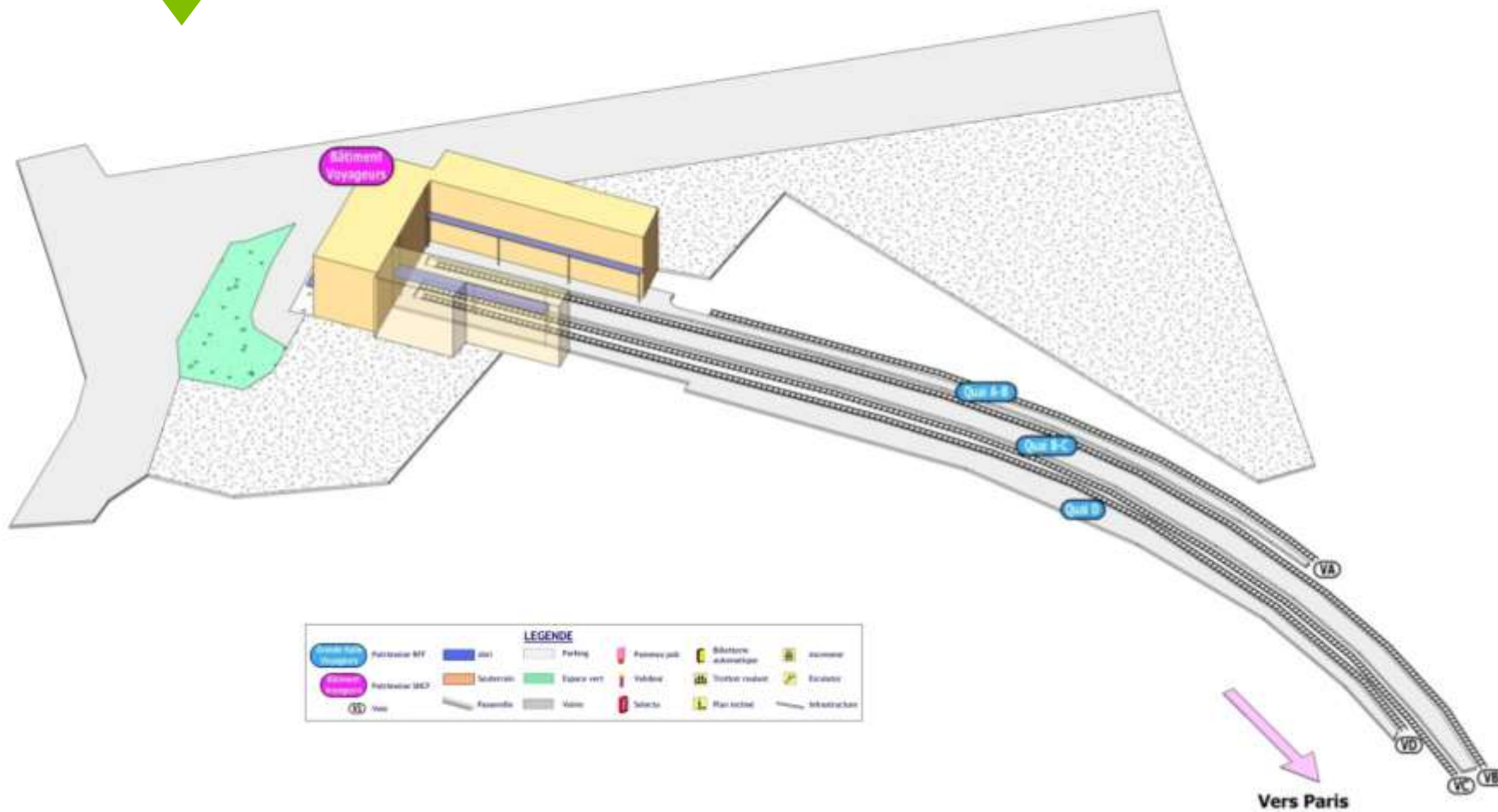
3 quais pour 4 voies
à quai



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

CONFIGURATION

3 quais pour 4 voies à quai



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

PLANS FONCIERS



GARES ET
CONNEXIONS 

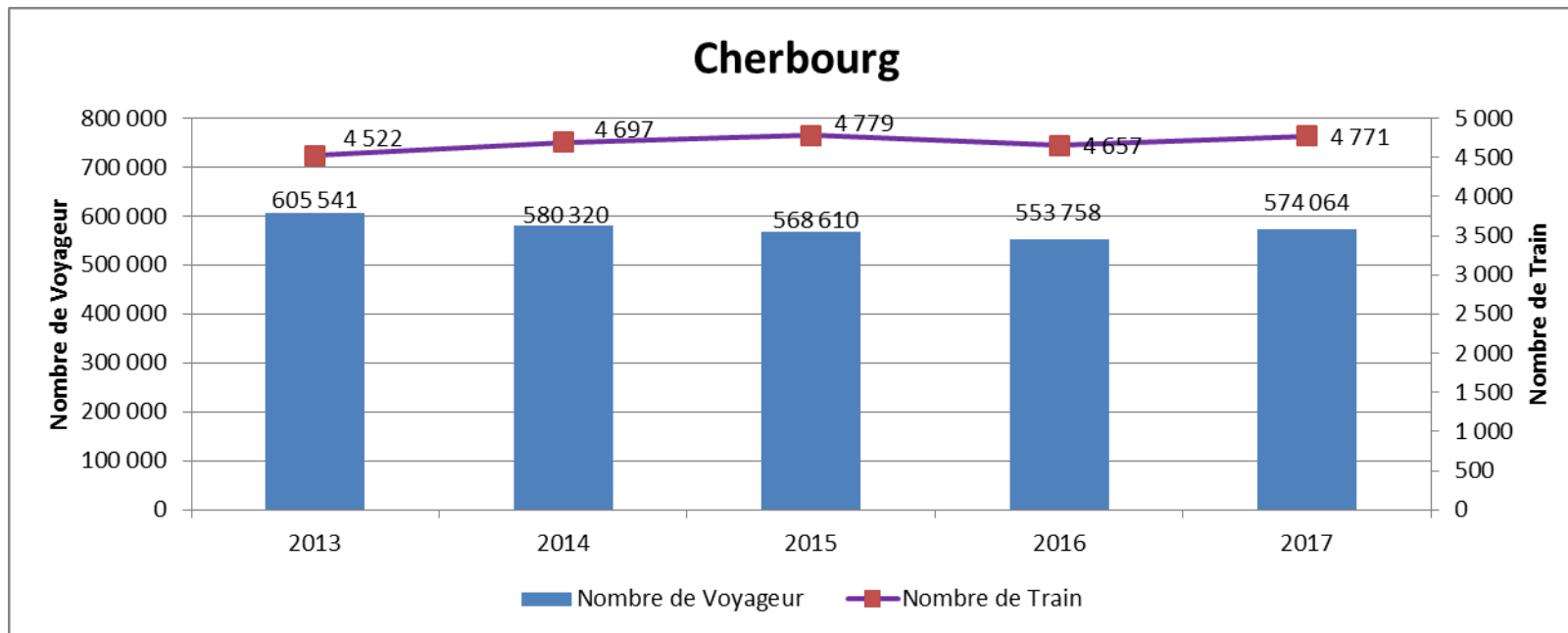
RESEAUX 

DIVISION
IMMOBILIÈRE 

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

FRÉQUENTATION

- 574 000 voyages en 2017,
- La gare de Cherbourg se situe au 220^{ème} rang du classement national (hors IDF)
- La fréquentation voyageurs augmente de 3,5 % entre 2016 et 2017.



+ SOURCE :

+ Nombre de trains (Plan de transport réalisé / extraction outil Houat)

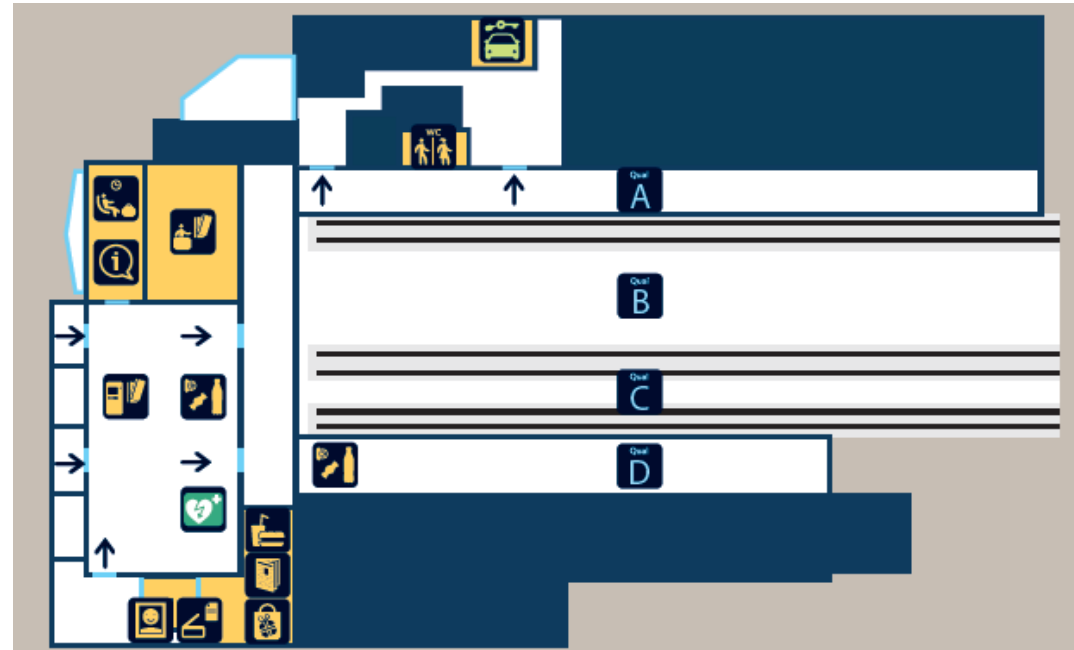
+ Nb de voyageurs 2017 (sources : Extractions OPALE, OUI SNCF, déclaratifs EF)

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

ÉQUIPEMENTS

UNE
GARE
BIEN
ÉQUIPÉE

- 5 écrans plats départs et d'informations conjoncturelles
 - 1 écran plat pour les arrivées
 - 1 écran plat informations multimodales (bus et cars)
 - 5 écrans plats sur les quais
 - 8 hauts parleurs
 - 6 portes auto
- Tx dispo = 100%



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

PATRIMOINE

POINT RÉGLEMENTAIRE

Sécurité Incendie = Avis favorable du 18/10/2016

Diagnostic Amiante = DTA en date du 05/09/2017 - Présence d'amiante non dégradée dans des locaux inaccessibles au public

Accessibilité

Gare SDNA.

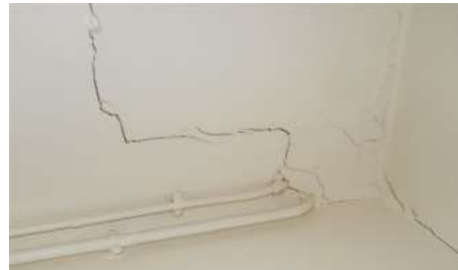
Accessibilité bâtiment voyageurs réalisée

Etude préliminaire pour quais

Travaux programmés selon SDNA Ad'AP sur 2020-2022

964 personnes à mobilité réduite prises en charge en 2017

1 élévateur pour embarquement des personnes en fauteuil



POINT PATRIMOINE

Gares & Connexions:

Bâtiment dont l'état général témoigne de l'usure du temps

Une reprise des nids de poules sur le parking a eu lieu fin 2017.

Une réfection des corniches côté quais est en cours de réalisation en 2018.

Une étude des chéneaux est également en cours.

SNCF Réseau:

Infrastructure en bon état, aucun désordre majeur à signaler

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

INTERMODALITÉ



- + 3 Lignes de bus urbains
- + Cars interurbains: 7 lignes avec horaires théoriques diffusés sur écran plat multimodal
- + 1 compagnie de taxis
- + 2 parkings gratuits (70 places)
- + Location de voitures Avis donnant sur le parking

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 :

Une équipe au service des voyageurs :

20 agents d'Escale et Vente travaillent en gare de Cherbourg.

La prestation de base (accueil général, information voyageurs, objets trouvés, prise en charge PMR) mobilise l'équivalent de 3 agents à temps plein.

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

LES SERVICES EN GARE

Horaires d'ouverture de la gare :

- lundi de 04:45 à 00:30
- du mardi au vendredi de 05:15 à 00:30
- samedi de 05:15 à 22:30
- dimanche de 06:45 à 00:45

- jours fériés de 06:45 à 00:45

Accueil :

Lundi de 10:00 à 12:30 et de 14:30 à 18:30
Mardi - Mercredi - Jeudi de 10:00 à 12:20 et de 13:20 à 18:30
Vendredi de 10:00 à 12:20 et de 13:20 à 18:45
Des agents itinérants en dehors des horaires d'ouverture de la bulle.

Vente de billets :

Espace de vente
Billetteries automatiques
Billetteries automatiques TER

Toilettes :

Payantes, automatiques

Accueil Personnes en situation de handicap :

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



Services :

Vente de journaux, snack, viennoiseries « Relay »
Sélecta
Photomaton
Service d'objets trouvés
Défibrillateur

Wifi : Gratuit, haut débit et illimité depuis fin 2015

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

LES COMMERCES EN GARE

SONT PRESENTS EN GARE DE CHERBOURG

RELAY	Presse / Tabac	65 m ²
AVIS	Location voitures	9 m ²
SELECTA	Distribution automatique	1 m ²
PHOTOMATON	Distribution automatique	1 m ²
TOTAL		76 m²



PROJETS EN COURS / OUVERTURES PREVISIONNELLES

RAS

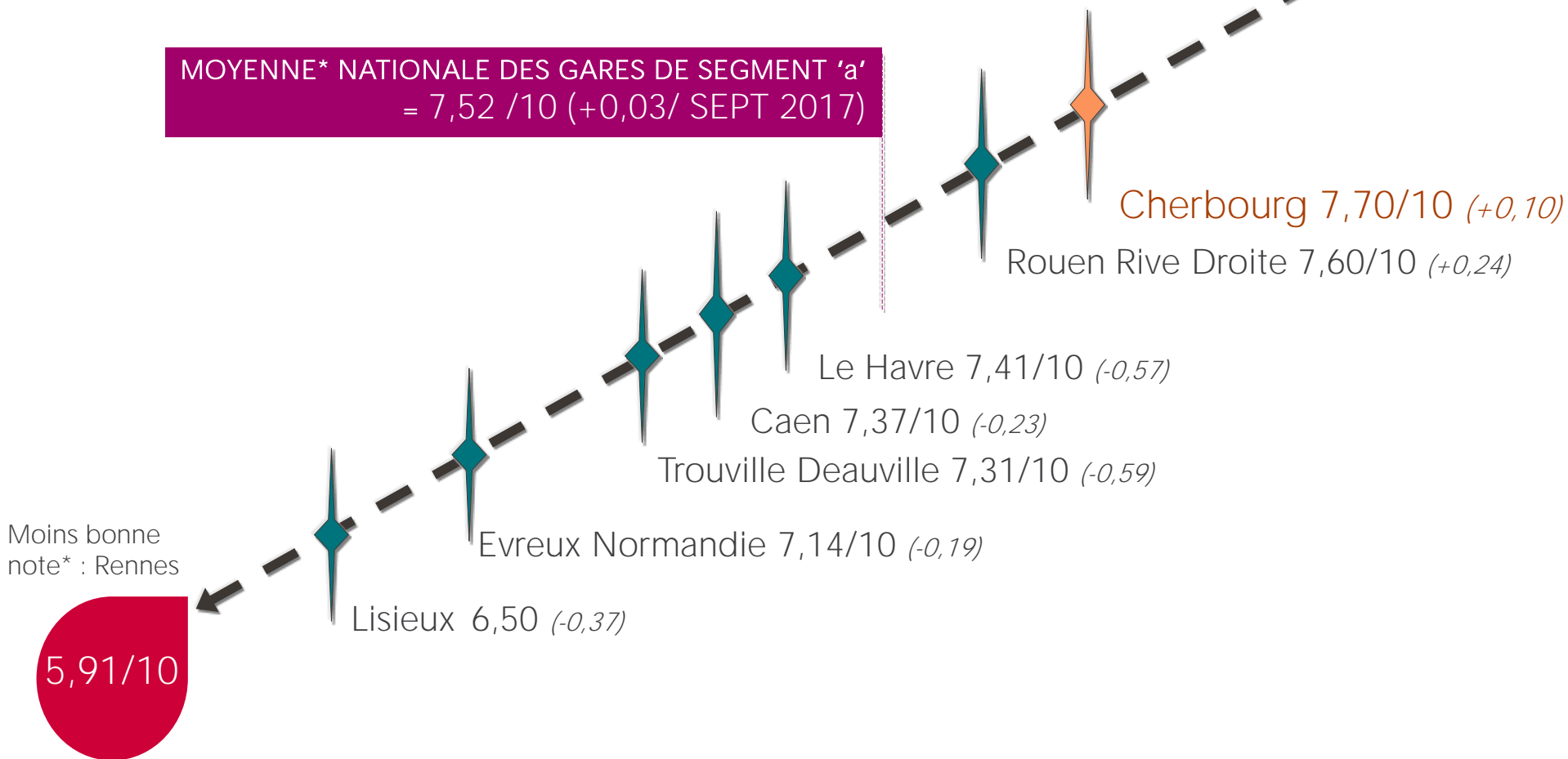
2.

EXPERIENCE CLIENTS

SATISFACTION GLOBALE des CLIENTS Comparaison sept 2018 / sept 2017

8,45/10

MOYENNE* NATIONALE DES GARES DE SEGMENT 'a'
= 7,52 /10 (+0,03/ SEPT 2017)



*Sur la base des 121 gares enquêtées en septembre 2018

PRÉSENTATION DES 5 PROMESSES



P1 – Les informations

Indicateurs de la promesse

- Facilité d'orientation dans la gare
- Facilité à trouver l'information sur les trains
- Facilité à repérer les services présents dans la gare

Promesse prioritaire 2018



P2 – Les déplacements dans la gare

Indicateurs de la promesse

- Facilité à se rendre dans la gare
- Facilité à circuler dans la gare
- Fonctionnement des escaliers mécaniques, ascenseurs et portes automatiques



P3 – La propreté et la sûreté de la gare

Indicateurs de la promesse

- Propreté de la gare
- Sécurité dans la gare
- Propreté des toilettes

Promesse prioritaire 2018



P4 – La qualité du moment passé en gare

Indicateurs de la promesse

- Confort d'attente
- Moment passé en gare

Promesse prioritaire 2018



P5 – Les commerces / les services dans la gare

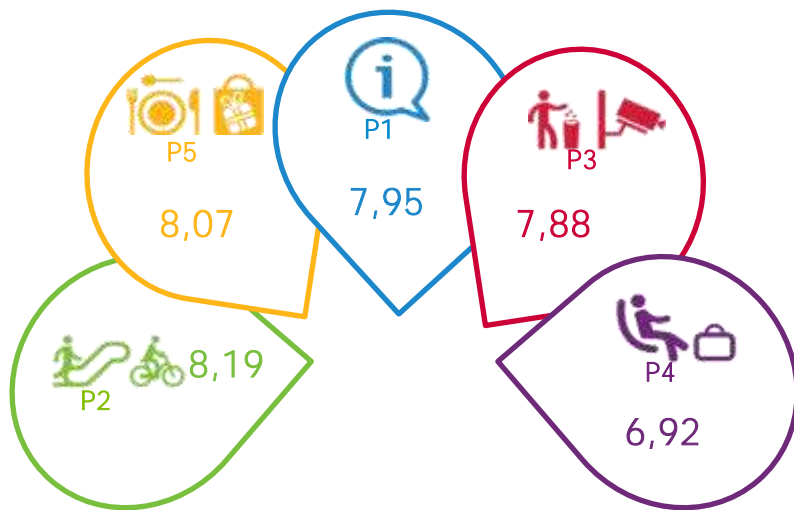
Indicateurs de la promesse

- Commerce unique de la gare
- Restaurants / commerces de restauration rapide
- Autres commerces de la gare
- Distributeurs automatiques (boissons, produits alimentaires)

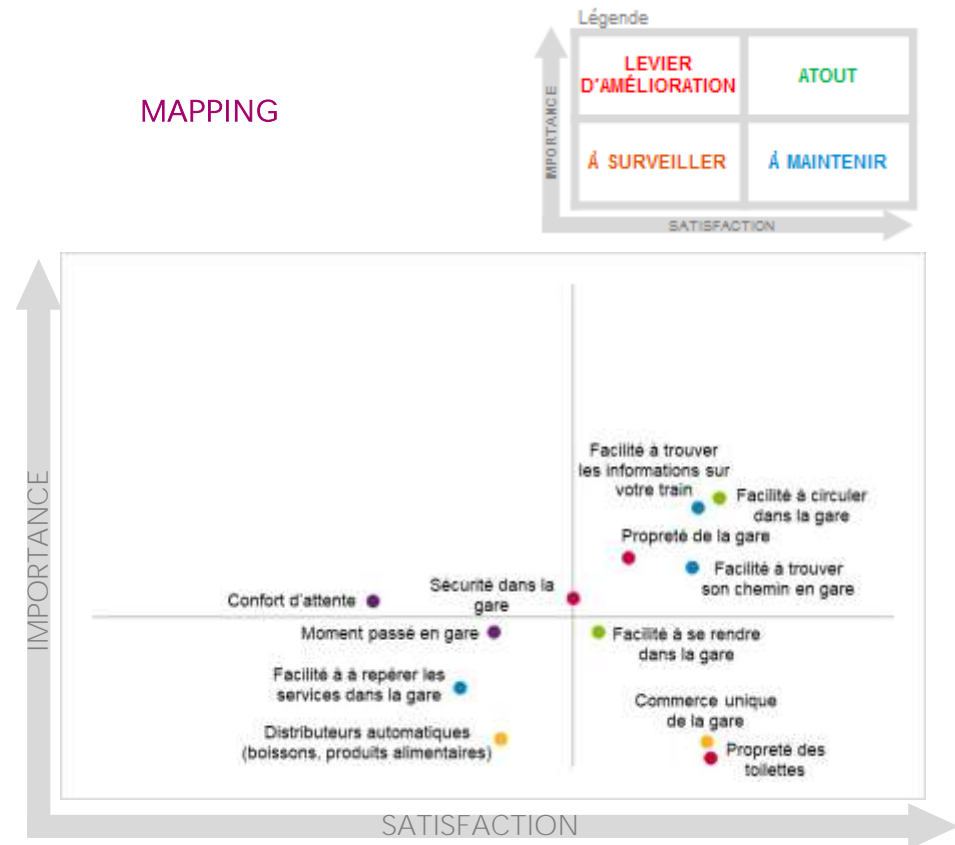
SATISFACTION CLIENTS

NOTES DE SATISFACTION PAR PROMESSE SUR UNE ÉCHELLE DE 10

 Base : 280 individus



MAPPING



Des résultats satisfaction :

- + En progression sur la satisfaction globale (meilleure note obtenue sur l'ensemble des gares normandes avec 7,70/10)
- + En baisse sur la Promesse 1 (-0,31 /sept 2015) et sur la Promesse 4 (-0,46 /sept 2015). Malgré les travaux réalisés dans les zones d'attente, les clients sanctionnent encore le confort de l'attente en gare (6,58/10).
- + En hausse sensible sur la Promesse 3 (+1,1 /sept 2017)
- + Stables et bien notés sur les déplacements dans la gare (Promesse 2) et les commerces et services en gare (Promesse 5).

2 • EXPERIENCE CLIENTS



- + Rénovation complète de la salle d'attente avec pose de tablettes et prises électriques (promesse 4)
- + Désencombrement du hall pour faciliter les flux (promesse 2 et 4)
- + Déploiement du nouveau mobilier d'information : 1^{ère} gare normande avec cet équipement
- + A venir :
Repositionnement sono pour une plus grande réactivité des agents en cas de situation perturbée.

3.

PROJETS D'INVESTISSEMENTS

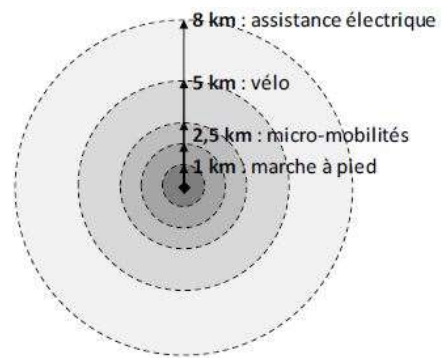
3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

INTERMODALITÉ

Programme EMA Espace de Mobilité Augmentée

Renforcer l'intermodalité en déclenchant de nouvelles pratiques de déplacement

EMA a pour objectif de remettre en lumière les modes de déplacement pertinents sur chaque bassin de gare; et par le déploiement d'équipements, de favoriser l'émergence puis fidéliser les nouvelles pratiques.



« EMA est une gamme de produit adaptable à la configuration locale de la gare et son environnement, en interface avec la ville. »

À ÉTUDIER EN LIEN AVEC PROJET PEM
DIAGNOSTIC INTERMODAL RÉALISÉ



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

ACHEVÉS

- + **Remplacement de menuiseries** extérieures dans le bâtiment voyageurs.
 - + Mis en service en 2014, coût : 41k€
- + **Programme information voyageurs** : mise à niveau du système CATI et déploiement de 9 écrans plats couleur dans le hall et sur les quais : amélioration de l'information donnée aux clients.
- + **Réfection de la couverture** : investissement initié fin 2012 suite aggravation fuite toiture : nécessaire à la pérennité du bâtiment.
- + **Mise en accessibilité** : lié à la loi de février 2005 sur égalité des chances : déploiement de balises sonores, boucles magnétiques, bandes de guidage et autres petits équipements PMR. Le programme inclut des éléments d'amélioration du confort.
Travaux réalisés en 2018.



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

+ A VENIR

+ Réaménagement du BV, première étape .

Le projet à l'étude consisterait à optimiser et densifier l'occupation du bâtiment en réaménageant les espaces avec en première étape :

- + Déplacement du bureau du chef de service et de la sono pour plus de réactivité
- + L'objectif est de réaliser les travaux en 2019-2020

+ Réaménagement du BV, seconde étape :

Modernisation du BV en accompagnement du PEM. Expression du besoin à définir, travaux envisagés en 2021/2022. Projet inscrit en prospective dans la base investissement, en attente de précisions sur le programme.

+ Réfection de l'auvent du bâtiment voyageurs:

Suite visite de gestion, Travaux envisagés en 2019.

3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

PROJET DE PEM, CONTEXTE :

Dans le cadre de l'arrivée d'un Bus à Haut Niveau de Service (BHNS), du projet de renouvellement urbain, la ville et la Région ont souhaité engager une étude prospective d'aménagement du pôle d'échange. Cette étude a été pilotée par Gares & Connexions et réalisée par AREP.

A l'issue du Copil de restitution de l'étude du 11 octobre dernier, un scénario a été retenu avec une option sur un phasage avec parking en Silo avec l'objectif d'améliorer la gestion des flux en cohérence avec les aménagements urbains en cours et prévus (BHNS,...).

L'échéance de ces aménagements interviendrait à l'arrivée du BHNS.



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

L'option retenue vient s'insérer dans les aménagements ferroviaires existants (conservation des voies 8,10,12 et Gain sur la voie 22 tout en conservant le quai militaire).

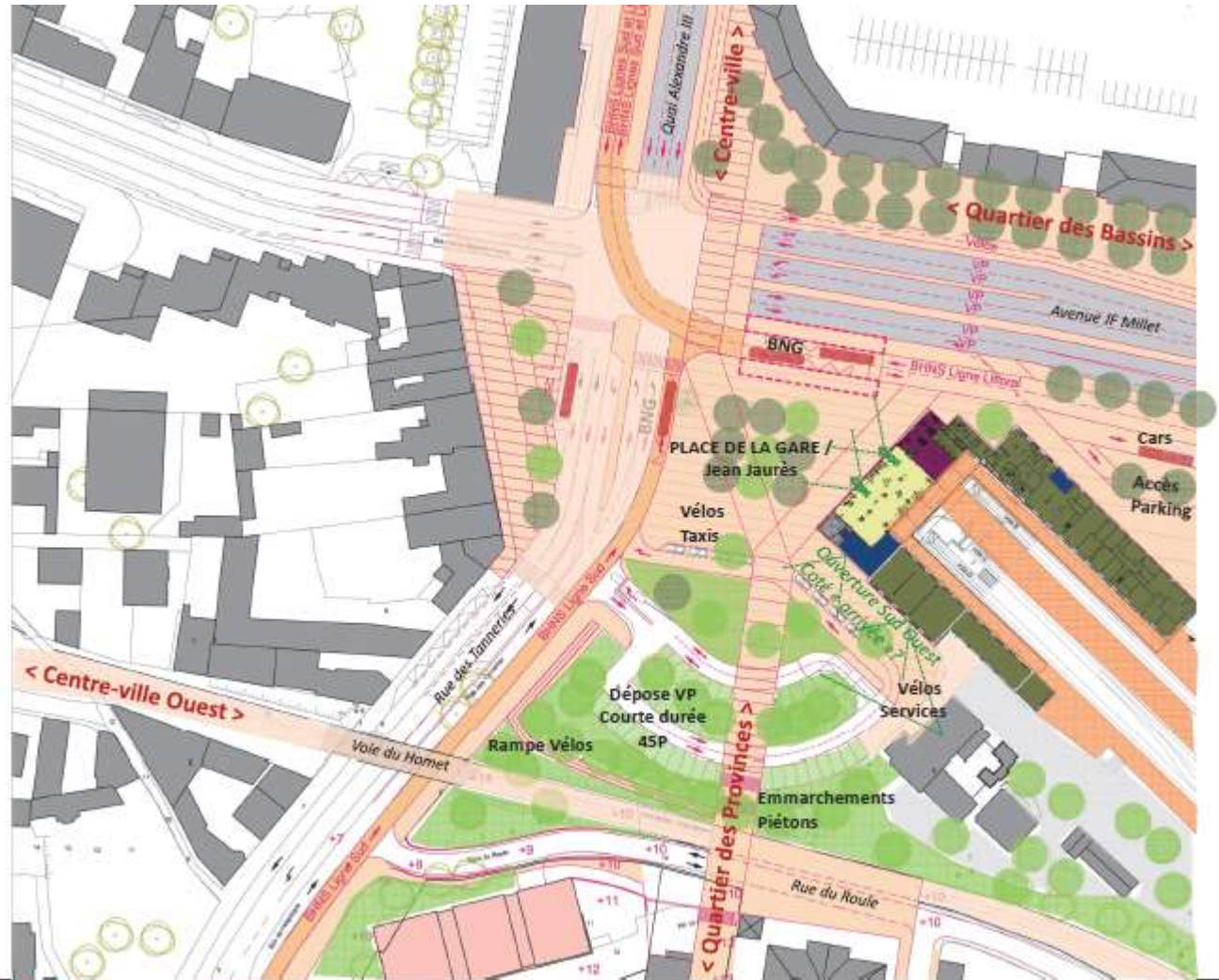
Elle permet également de concentrer les fonctionnalités transports côté gare.

Coût: 5,8 M€



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

Cette option permet également de pacifier le parvis de la gare en prenant en considération les modes doux



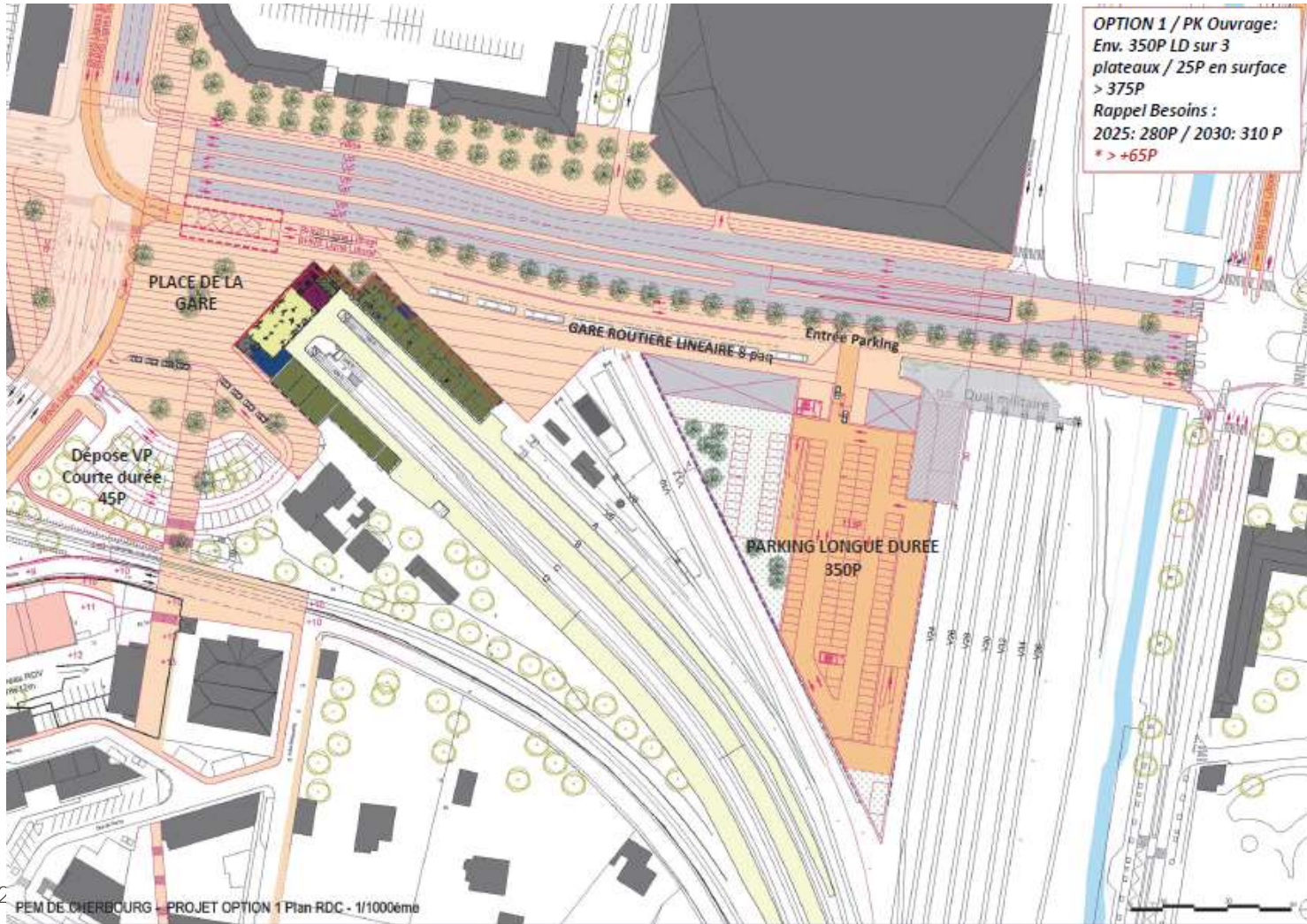
3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

La collectivité n'écarte pas l'option plus ambitieuse d'un aménagement avec parking en ouvrage.

Coût : 10,6 M€



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS



4.

COMPTES DE GARE | SNCF RESEAU

4 • COMPTES DE GARE | SNCF RESEAU

		Dépenses en k€					
		2019 publié	2018 validé	2017 validé	2016 régul	2015 Régul	2014 régul
Maintenance / Exploitation (OPEX)	Convention de Services en Gare (CSG) *	45,6	42,4	45,2	54,5	53,9	53,4
	Charges internes SNCF Réseau	4,3	4,5	3,6	3,9	3,3	2,4
	Fiscalité	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
	Gestion fourniture électricité et fluide	5,0	5,0	5,0	0,0	0,0	0,0
	Total charges	55,1	52,1	54,0	58,6	57,4	56,0
Investissements (CAPEX)	Amortissements	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1
	Rémunération du capital	7,8	8,5	9,3	9,9	10,2	10,6
	Coûts investissements	12,0	12,6	13,3	14,0	14,3	14,7
Somme Dépenses	Coût complet de la gare SNCF Réseau (1)	67,1	64,7	67,4	72,6	71,7	70,7
		Recettes en k€					
Recettes	50% des recettes non régulées	-0,6	-1,1	-1,1	-1,0	-1,0	-1,2
	Reprises de subventions d'investissements	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Somme Recettes	Contribution à la couverture du coût complet (2)	-0,6	-1,1	-1,1	-1,0	-1,0	-1,2
SOLDE COMPTE GARE (1)+(2)		66,5	63,6	66,2	71,6	70,8	69,5

EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU – Prestation de base

	Solde compte gare (HT)	Nb de départ train (AEG)	RQ (€ HT/AEG)
2019	0,067k€	4 744	14,03
2018	0,064k€	4 720	13,47
2017	0,066k€	4 692	14,12