

GARES & CONNEXIONS AGENCE MANCHE NORD

IRC 2018 | NORMANDIE

GARE DE LE HAVRE

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...



En 1847, une première gare fut construite, cependant se révélant insuffisante, le besoin d'une nouvelle se fit sentir, c'est ainsi qu'en 1881 commencèrent les travaux d'un nouvel édifice promu à la compagnie des chemins de fer de Rouen.

En 30 ans, la ville s'est considérablement agrandie, sa population a doublé et le trafic ferroviaire a augmenté de manière exponentielle. Les voies et les trains, en nombre insuffisant, ne peuvent plus absorber ce trafic saturé.

A cause de problèmes de voirie qui retardèrent l'achèvement de l'édifice, la gare fut livrée en deux temps. La gare d'arrivée fut mise en service le 16 février 1882 tandis que la gare de départ ne sera opérationnelle qu'en 1883.

Cette nouvelle gare fut une fois de plus en difficulté. En effet, dès 1920, elle ne répond plus aux exigences d'un trafic ferroviaire qui a triplé au cours des dix dernières années. Elle laissa la place à un nouvel édifice, plus moderne et fonctionnel, construit suivant les plans de l'architecte Henri Pacon dès 1931.

Cet édifice existe encore aujourd'hui. La gare du Havre a bénéficié d'une rénovation profonde de sa partie voyageurs en 2007 (espace de vente, quais, etc.)

L'édifice actuel a été labellisé « Patrimoine du XX^e siècle » par le ministère de la culture.

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

CONFIGURATION

Des surfaces
totales de 6 153
m² (hors quais)

gare terminus

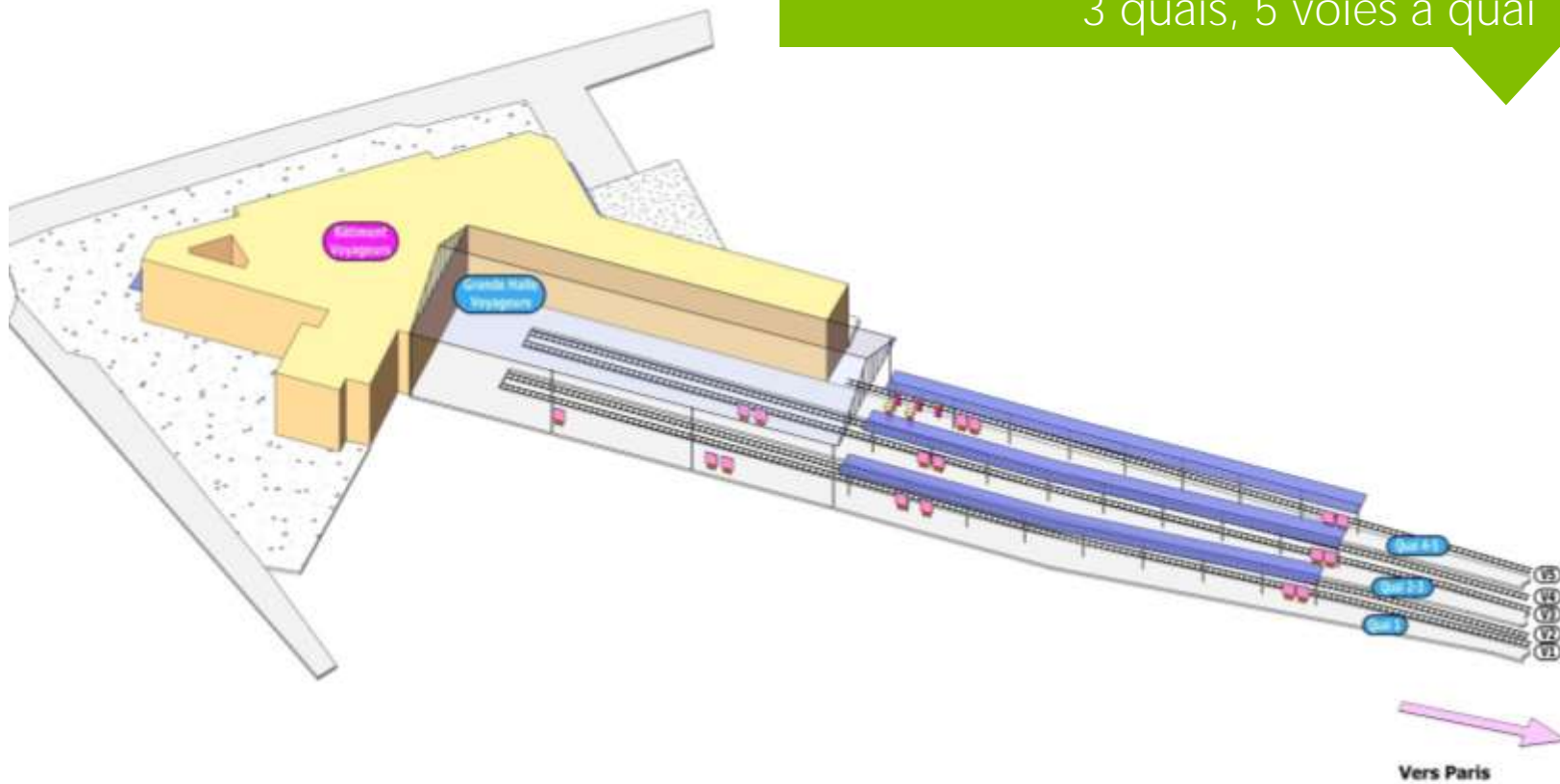
3 quais pour
5 voies à quai



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

CONFIGURATION

3 quais, 5 voies à quai

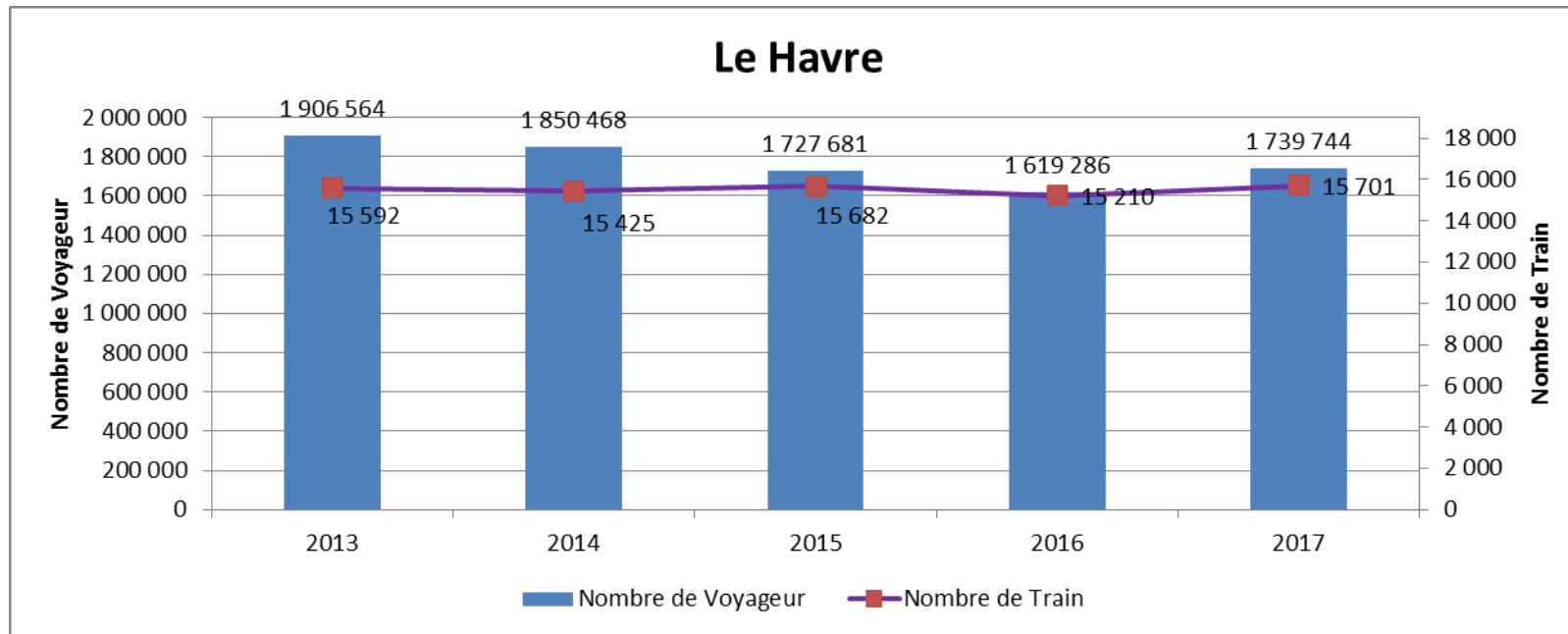


LEGENDE			
	Passerelle RFF		Abri
	Passerelle SNCF		Souterrain
	Voie		Espace vert
	Parking		Passerelle
	Passerelle pub		Validneur
	Billetterie automatique		Selecta
	Trottoir roulant		Plan incliné
	Ascenseur		Escalator
	Infrastructure		

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

FRÉQUENTATION

- + 1,7 millions de voyages en 2017,
- + La gare du Havre se positionne 67 ième (hors IDF) au classement national en terme de fréquentation voyageurs.
- + Une Hausse de la fréquentation de + de 7 % est enregistrée 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 DE
PLEIN
PIED
BIEN
ÉQUIPÉE

1 tableau général de départ des trains à LED (Changement 2019)

4 écrans plats départs et d'informations conjoncturelles

3 écrans plats pour les arrivées

6 écrans plats sur les quais

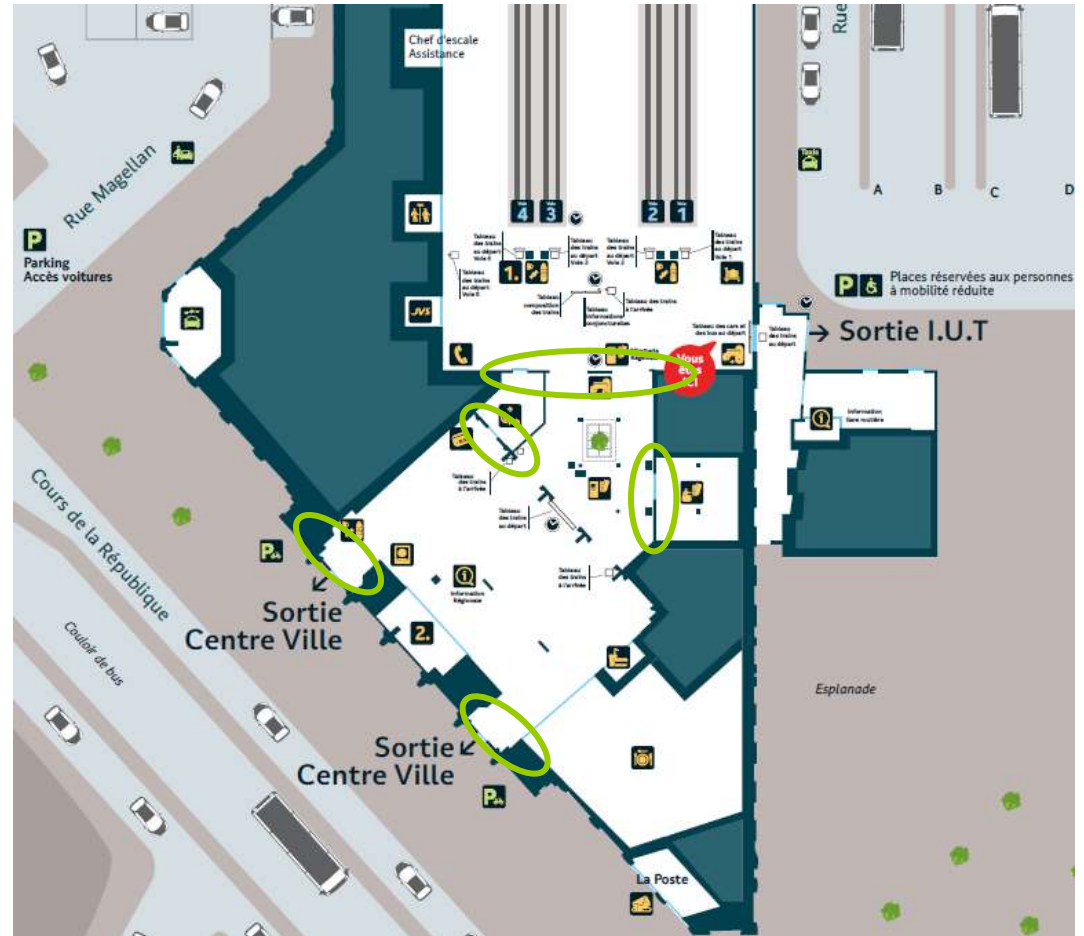
1 écran plat pour l'intermodalité (bus urbains et sub-urbains)

16 hauts parleurs

7 portes auto

Taux de dispo = 98,1%

27 caméras vidéo-protection



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

PATRIMOINE

POINT RÉGLEMENTAIRE

Sécurité Incendie = Avis Favorable en date du 24/05/2017

Gare équipée d'un SSI de catégorie A et d'une alarme de type 1 en 2014

Diagnostic Amiante = DTA en date du 18/12/2014 – Présence d'amiante non dégradée (conduits, dalles plastique) dans des zones inaccessibles au public , Mise à jour du DTA prévue en 2018

Accessibilité

1 710 personnes à mobilité réduite prises en charges en 2017,

3 ascenseurs pour embarquement des personnes en fauteuil

Gare SDNA

Vidéo protection : Arrêté préfectoral → 14/02/2022



POINT PATRIMOINE

Gares & Connexions:

Quelques dégradations et chutes de matériaux qui ont nécessité une purge de béton et une pose de filets avant réparation complète.

Travaux sur réseaux de chauffage réalisés en 2017.

Travaux de modernisation de l'accès latéral réalisés en 2016.

Travaux de ravalement du hall prévus en 2020/2021.

Le remplacement des menuiseries côté gauche sera réalisé 2019/2020.

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

INTERMODALITÉ



- + 1 écran multimodal destiné à afficher les informations sur les bus et cars
- + 3 lignes de tramways
- + 9 lignes de bus urbains
- + Cars interurbains : 13 lignes (gare routière)
- + Parkings vélos
- + Dépose Minute
- + Taxis
- + Gare routière
- + Parking avec emplacements motos / vélos (70 places gratuites)
- + Location de voitures Avis dans la gare

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:

34 agents d'Escale et Vente travaillent en gare du Havre.

La prestation de base (accueil général, information voyageurs, objets trouvés, prise en charge PMR) mobilise l'équivalent de 5 agents à temps plein.



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

LES SERVICES EN GARE

Horaires d'ouverture de la gare :

- du lundi au jeudi de 05:00 à 00:00
 - vendredi de 05:00 à 02:30
 - samedi de 05:00 à 23:00
 - dimanche de 06:15 à 02:30
-
- jours fériés de 06:15 à 02:30

Vente de billets :

Lundi au Vendredi de 06:00 à 20:00
Samedi de 06:45 à 20:00
Dimanche de 07:30 à 21:15
Jours fériés de 7h20 à 21h15

Billetteries automatiques
Billetteries automatiques TER

Junior & Cie

Accueil Personnes en situation de handicap :

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



Services :

Monop'Station
Distributeur de billets de banques
Sélecta
Téléphones
Photomaton
Photocopieur
Appareil à développer les photos
Service objets trouvés
Service bagages à domicile
Défibrillateur

Toilettes :

Gratuites, sans personnel

Les +:

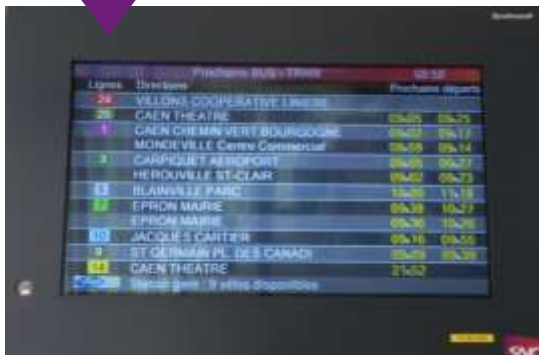
Wifi gratuit et illimité
Power & station: rechargement de batterie avec des vélos

1 • PRESENTATION DE LA GARE

LES SERVICES EN GARE ACTUELS ET EN PROJET

ÉCRANS MULTIMODAUX

Ecrans permettant la diffusion des horaires de passage des autres modes de transport et/ou le temps d'attente, les numéros de lignes et de quais, l'information conjoncturelle sur l'état du trafic.



COLLECT & STATION

AMAZON LOCKERS

PICK UP LA POSTE

Casier facilitant 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.

Gare équipée d'un Pick Up La Poste (117 colis retirés en moyenne chaque mois)

Déploiement d'un Amazon Lockers prévu en 2019



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

LES COMMERCES EN GARE

SONT PRESENTS EN GARE DU HAVRE

MONOP'STATION	Boutique du quotidien	192 m ²
AVIS	Location voitures	50 m ²
SELECTA	Distribution automatique	1 m ²
PHOTOMATON	Distribution automatique	5 m ²
TOTAL		248 m²



PROJETS EN COURS / OUVERTURES PREVISIONNELLES

Recherche de prospects pour commercialisations des espaces libres restants.

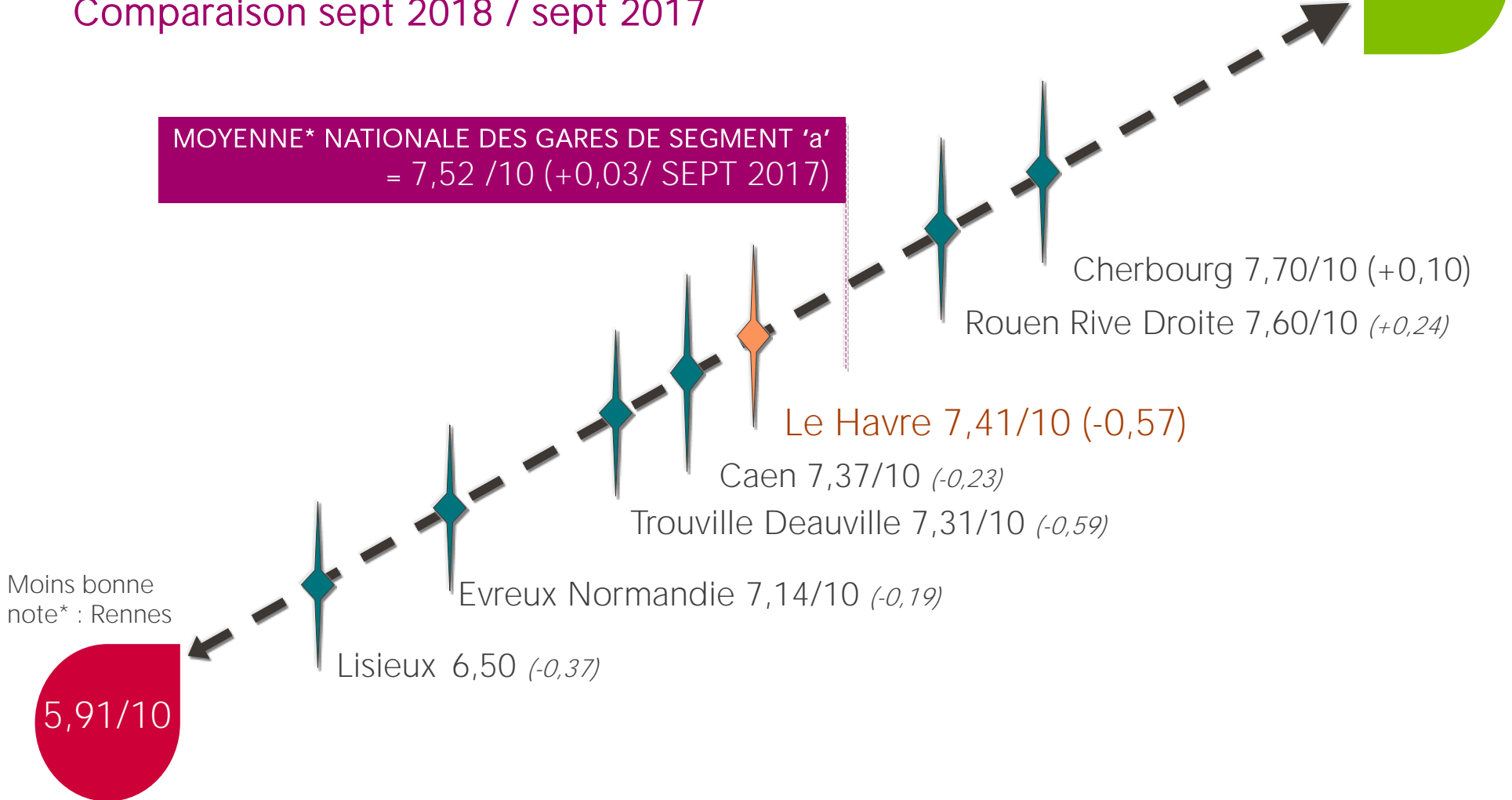
Signature en cours d'un contrat d'implantation d'un commerce alimentaire dans l'ex buffet

2.

EXPERIENCE CLIENTS

SATISFACTION GLOBALE des CLIENTS Comparaison sept 2018 / sept 2017

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

P2 – Les déplacements dans la gare

P3 – La propreté et la sûreté de la gare

P4 – La qualité du moment passé en gare

P5 – Les commerces / les services dans la gare

Indicateurs de la promesse

Indicateurs de la promesse

Indicateurs de la promesse

Indicateurs de la promesse

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

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

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

- Confort d'attente
- Moment passé en gare

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

Promesse prioritaire 2018

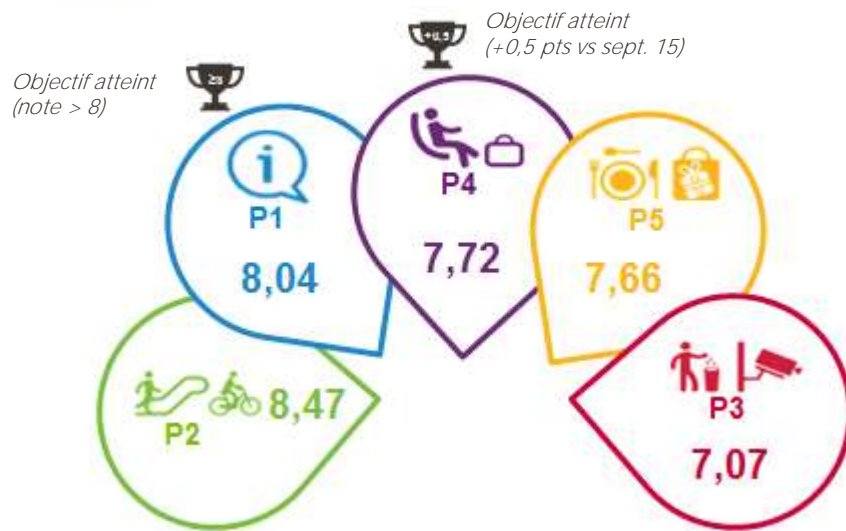
Promesse prioritaire 2018

Promesse prioritaire 2018

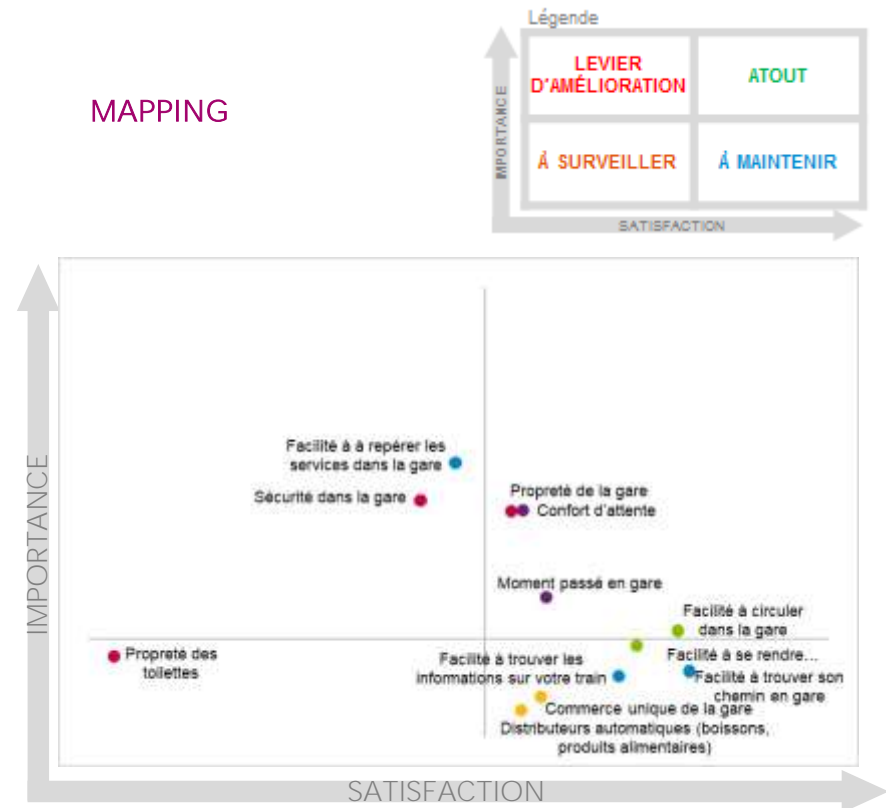
SATISFACTION CLIENTS

NOTES DE SATISFACTION PAR PROMESSE SUR UNE ÉCHELLE DE 10

 Base : 204 individus



MAPPING



Des résultats satisfaction :

- + la satisfaction globale accuse une baisse (-0,57 /septembre 2017)
- + Maintien à un niveau élevé (note > 8) sur l'Information en gare (Promesse 1 : 8,04/10) et sur les déplacements dans la gare (Promesse 2 : 8,48/10)
- + En progrès constant sur la qualité du moment passé en gare (+0,08 /sept 2017 et +0,85 / sept 2015)
- + En baisse sur la propreté et la sûreté (Promesse 3 :-0,18 /septembre 2017), promesse qui contribue à hauteur de 35% à la satisfaction des clients au Havre.
- + En hausse sur les Services/Commerces par rapport à la vague précédente (Promesse 5 : +0,16 /septembre 2017)

ACTIONS CONTRIBUTIVES



- + De nouveaux espaces d'attente ouverts et fermés, de la clarté retrouvée dans la gare, des quais embellis, un éclairage accès latéral amélioré (promesse 3 et 4)
- + Piano en libre accès dans le hall de la gare (promesse 4 et 5)
- + Collect & station installé dans le hall de la gare : environ 120 colis/mois retirés (promesse 4 et 5)
- + Un forum « Civigare » de sensibilisation sur les incivilités, organisé le 5 octobre 2018 avec nos partenaires : Ville du Havre, Police municipale et nationale, Armée du Salut, LIA Transport, SUGE, sociétés de gardiennage et de nettoyage... Beaucoup de scolaires présents lors de cette journée animée par des animations théâtrales (promesse 3)
A venir :
- + Rafraîchissement des toilettes : changement de portes, nouveau monnayeur, mise en peinture...
- + Régénération de la vidéo protection avant la coupe du monde de football féminin.

3.

PROJETS D'INVESTISSEMENTS

• PROJETS D'INVESTISSEMENTS

ACHEVÉS

- + **Déploiement d'un système de sécurité incendie**
Coût : 281k€, Mise en service : 2014
- + **Modernisation de l'information voyageur** : amélioration de l'information donnée aux clients. Remplacement de 14 écrans TFT dans le hall et sur le quai transversal. Le système de pilotage CATI est conservé
 - + Coût : 317k€, Mise en service : 2015
- + **Renouvellement de la toiture terrasse** Réfection de l'étanchéité de la terrasse du hall et des ailes du bâtiment. Léger décalage de la mise en service par rapport au comité des investissements, celle-ci étant reportée à début 2016.
 - + Coût : 530k€, Mise en service : 2015
- + **Réfection des façades et corniches** : Remplacement des corniches avariées sur la façade. Reprises en recherche et ragréage des éléments de façade
 - + Coût : 136k€, Mise en service : 2014
- + **Intermodalité** : installation d'un écran multimodal en décembre 2014
- + **Aménagement d'une « boutique du quotidien » Monop'Station** : déclinaison du concept national (presse, vente à emporter...) : amélioration de l'attractivité de la gare et du service rendu au client



• PROJETS D'INVESTISSEMENTS

ACHEVES

Modernisation de l'accès latéral : investissement contribuant à améliorer l'accès en gare avec la pose d'un logo SNCF lumineux pour plus de visibilité.
Travaux en cours, échéance fin 2016.



Finalisation des travaux d'accessibilité au sein du BV (bandes de guidage, boucles induction, signalétique, mobilier...) et amélioration du confort d'attente dans la salle d'attente (prises électriques, accès PMR...) et dans le grand hall
Mise en service en mai 2017



• PROJETS D'INVESTISSEMENTS

A VENIR

+ Valorisation commerciale

+ Etudes en cours : Projet dit des « 4 zones » .

Projet en émergence pour l'installation de diverses coques



* : Pour mémoire : Monop'station (en service)

1 : Ex-bureau de poste + ex-buffet : nouvelle coque en cours d'émergence (Commercialisé en Boulangerie)

2 : ex-local taxi : Commercialisé en Boulangerie

3 : coque disponible en attente de commercialisation

4 : conception en cours pour rationaliser l'espace et commercialiser (crèche ou co-working, en étude)

• PROJETS D'INVESTISSEMENTS

A VENIR

- + **Régénération de la vidéo protection :**
 - + investissement contribuant à améliorer la sûreté dans la gare. Les études sont en cours, mise en service prévue premier trimestre 2019.
- + **Réflexions :**
 - + Etude d'implantation de portillons d'accès aux quais
- + **Patrimoine**
 - + **Ravalement de la façade.** Les études sont en cours: investissement contribuant à assurer la pérennité du bâtiment. Mise en service prévue en 2019,
 - + **Rénovation de la grande halle :** investissement contribuant à améliorer la pérennité du bâtiment (voir ci après). Travaux prévus en 2022/2023
 - + **Remplacement des menuiseries** coté gauche de la gare: investissement patrimoine suite à surveillance périodique du bâtiment (visite de gestion). Objectif travaux en 2018
 - + **Ravalement du hall intérieur** Projet en émergence par rapport au comité des investissements. Travaux prévus en 2020/2021.
- + **Eclairage de la façade**
 - + appel d'offres en cours avec déploiement début 2019,

• PROJETS D'INVESTISSEMENTS

RÉNOVATION DE LA GRANDE HALLE VOYAGEURS

- + Cette grande halle voyageurs (GHV) sous maîtrise d'ouvrage partagée SNCF Réseau (85%)/SNCF G&C(15%) nécessite des travaux de régénération lourds, de telle sorte que la pérennité à long terme de cet ouvrage soit assurée. En particulier :
 - + remplacer et/ou renforcer les éléments de charpente défectueux conformément à la réglementation en vigueur (la stabilité structurelle de la GHV sera vérifiée en prenant en compte les actions climatiques des Eurocodes),
 - + remettre en peinture les structures métalliques avec un système anti-corrosion ,
 - + remplacer la couverture par un système composé d'ardoises posées sur un voligeage en bois (parties opaques) et de verre feuilleté (parties translucides),
 - + remettre en état les parties latérales (murs, longs pans, vitrages, etc...),
 - + remettre en état les dispositifs d'évacuation des eaux pluviales (chéneaux et descentes d'eau),
 - + mettre en place un système anti-volatiles,
 - + remettre en conformité les dispositifs d'accès et de cheminement pour la maintenance ultérieure,
 - + remettre en conformité, le cas échéant, les dispositifs de protection contre la foudre et de mise à la terre,
 - + en option, mettre en conformité l'éclairage (y compris son alimentation) vis-à-vis de la réglementation en vigueur,

- + SNCF Réseau (études et travaux), travaille à l'émergence du projet qui sera transféré à G&C au 1^{er} Janvier 2020
Coût du projet 8 millions d'euros.

• PROJETS D'INVESTISSEMENTS

RÉNOVATION DE LA GRANDE HALLE VOYAGEURS



4.

COMPTES DE GARE | SNCF RÉSEAU

4 • COMPTES DE GARE | SNCF RÉSEAU

		Dépenses en k€					
		2019 publié	2018 validé	2017 validé	2016 régul	2015 Régul	2014 régul
Maintenance / Exploitation (OPEX)	Convention de Services en Gare (CSG) *	79,8	76,3	82,0	111,1	115,4	114,1
	Charges internes SNCF Réseau	7,9	8,8	7,1	8,3	7,1	5,2
	Fiscalité	26,0	24,4	23,9	24,5	24,1	22,5
	Gestion fourniture électricité et fluide	7,2	7,1	7,1	0,0	0,0	0,0
	Total charges	120,9	116,7	120,1	143,9	146,7	141,8
Investissements (CAPEX)	Amortissements	44,6	44,6	44,6	44,6	5,1	44,6
	Rémunération du capital	7,7	10,3	13,3	16,2	10,2	21,6
	Coûts investissements	52,4	54,9	57,8	60,8	15,2	66,2
Somme Dépenses	Coût complet de la gare SNCF Réseau (1)	173,3	171,6	178,0	204,7	161,9	208,0
		Recettes en k€					
Recettes	50% des recettes non régulées	-13,1	-12,4	-12,4	-12,1	-12,2	-11,0
	Reprises de subventions d'investissements	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5
Somme Recettes	Contribution à la couverture du coût complet (2)	-13,7	-12,9	-12,9	-12,6	-12,7	-11,6
SOLDE COMPTE GARE (1)+(2)		159,6	158,7	165,0	192,1	149,2	196,5

EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU – Prestation de base

	Solde compte gare (HT)	Nb de départ train (AEG)	RQ (€ HT/AEG)
2019	0,160k€	15 412	10,36
2018	0,159k€	15 357	10,33
2017	0,165k€	14 848	11,11