

GARES & CONNEXIONS AGENCE MANCHE NORD

IRC 2018 | NORMANDIE

GARE DE ROUEN

01.

PRÉSENTATION DE LA GARE

02.

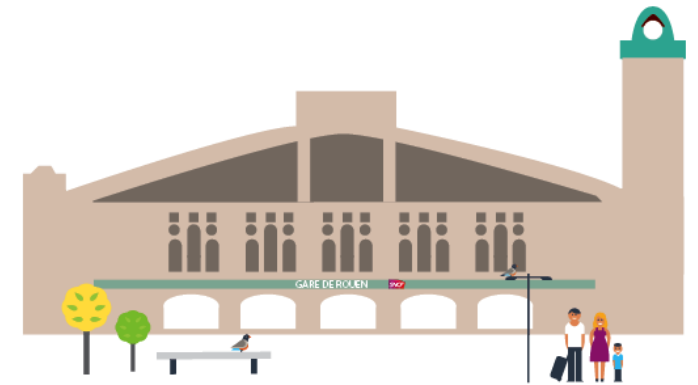
EXPERIENCE CLIENTS

03.

PROJETS D'INVESTISSEMENTS

04.

COMPTES DE GARE | SNCF RESEAU



1.

PRÉSENTATION DE LA GARE

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

UN PEU D'HISTOIRE...



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 m² pour une gare-pont traversante avec voies en contrebas, enclavées entre 2 tunnels.



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

PLANS FONCIERS



GARES ET
CONNEXIONS



RESEAUX



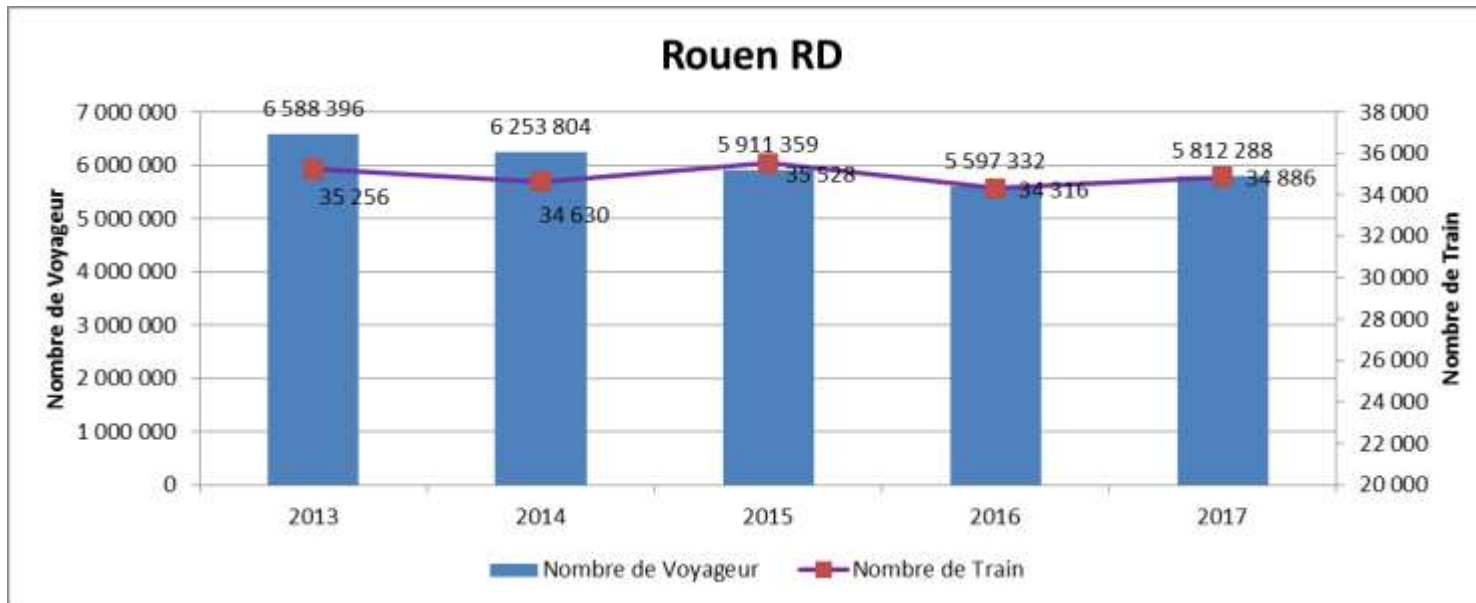
DIVISION
IMMOBILIÈRE



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

FRÉQUENTATION

- + Plus de 5,8 millions de voyages en 2017,
- + En terme de fréquentation, la gare de Rouen se classe au 14 ième rang national (hors IDF).
- + Hausse de 3,8 % du trafic voyageurs 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

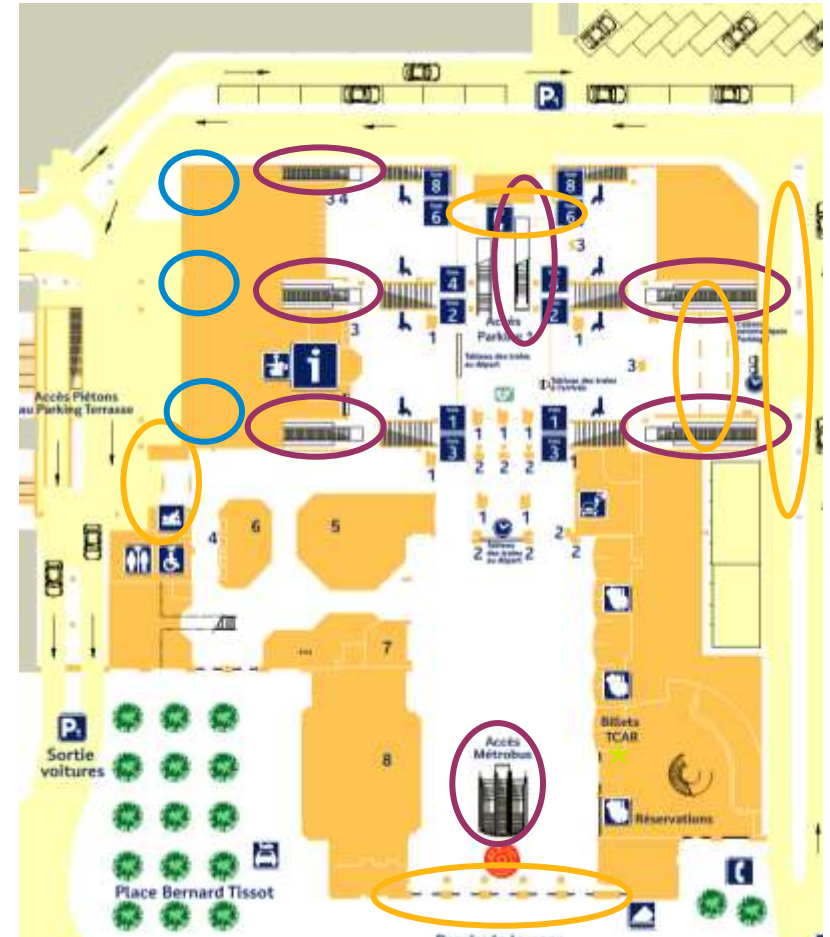
ÉQUIPEMENTS

- 1 tableau général de départ des trains à LED (sera prochainement remplacé par des grands écrans plats)
- 13 écrans plats départs et d'informations conjoncturelles
- 15 afficheurs départs LED
- 3 écrans plats pour les arrivées
- 22 écrans plats sur les quais
- 6 écrans plats pour le jalonnement (correspondances)
- 1 écran plat pour l'intermodalité (informations bus / métro)
- 17 hauts parleurs
- 54 caméras de vidéoprotection

7 Escaliers Mécaniques
(6 SNCF G&C; et 1 MRN
non géré par SNCF)
Taux de dispo = 84,6%

3 Ascenseurs
2 Montes charges
Taux de dispo = 99,6%

38 Portes Automatiques
Taux de dispo = 97,7%



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

PATRIMOINE

POINT RÉGLEMENTAIRE

Sécurité Incendie = Avis Favorable en date du 4 et 05/04/2017

Réception du SSI catégorie A + SSS en avril 2015

Diagnostic Amiante = DTA en date du 22/12/2014 – Présence d'amiante non dégradée dans le back office de la vente et dans les sous-sols de la gare. Mise à jour du DTA commandée en 2018

5039 personnes à mobilité réduite prises en charges en 2017, 5 ascenseurs pour embarquement des personnes en fauteuil

Gare SDNA

Vidéo-protection = Arrêté préfectoral valable jusqu'au 05 décembre 2021

POINT PATRIMOINE

Gares & Connexions :

Bâtiment en cours de rénovation 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 extérieurs
- Remplacement des chaudières datant de 1988

SNCF Réseau:

Revêtement des quais en bon état.

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



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

INTERMODALITÉ



- + 1 écran multimodal destiné à afficher les informations sur les bus et métros
- + Boutique transports urbains
- + 1 ligne de métro
- + 4 lignes de bus
- + Station vélos en libre service
- + Garage à vélos sécurisé
- + Dépose Minute
- + Taxis
- + Parkings Effia : 380 places et 397 places
- + Location de voitures Avis, Europcar et Hertz

UNE ÉQUIPE À L'ÉCOUTE DES VOYAGEURS

Directrice des Gares de Normandie :

Nathalie Buisson



Une équipe au service des voyageurs:

39 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 19 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 :

Lundi au Vendredi de 05h à 22h30

Samedi de 06:00 à 22:20

Dimanche de 06:50 à 22h20

+ présence d'un agent itinérant de 05h15 à 22h20.

Vente de billets :

Espace de vente

Lundi - Mardi - Mercredi - Jeudi - Vendredi de 05:30 à 20:10

Samedi de 08:00 à 20:10

Dimanche et jours fériés de 08:00 à 21:10

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 :

Kiosque Yvonne Vente à emporter

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

Vélos pour recharger les batteries

Espace jeux enfants

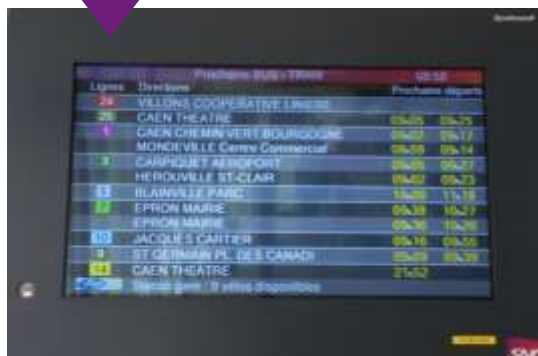
1 • PRESENTATION DE LA GARE

LES SERVICES EN GARE ACTUELS ET À VENIR

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.

Gares équipées : Caen, Cherbourg, Trouville-Deauville, Evreux, Le Havre, et Rouen.



Lignes	Destinations	Partenaires	Horaires
24	VALLONS COOPERATIVE Lignes		06:20 06:25
6	CAEN THEATRE		06:20 06:17
	MONCEVILLE Centre Commercial		06:20 06:14
3	CARPIQUET AEROPORT		06:20 06:27
	HEROUVILLE ST-CLAIR		06:20 06:23
13	BLAINVILLE PARC		11:20 11:16
12	EPRON MAIRE		06:20 06:17
	EPRON MAIRE		06:20 10:20
10	JACQUES CARTIER		06:10 06:06
11	ST DENISMAN PL. DES CANADI		06:20 06:20
21	CAEN THEATRE		21:02



COLLECT & STATION

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.



AMAZON LOCKERS 2019

Déploiement prévu à Rouen pour un Amazon Locker en 2019

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

LES COMMERCES EN GARE

SONT PRESENTS EN GARE DE ROUEN

KIOSQUE YVONNE (04/2018)	VAE	9 m ²
RELAY	Presse tabac	194 m ²
AVIS	Location voitures	44 m ²
HERTZ	Location voitures	21 m ²
EUROPCAR	Location voitures	19 m ²
SELECTA	Distribution automatique	10 m ²
PHOTOMATON	Distribution automatique	5 m ²
TOTAL		302 m ²



PROJETS EN COURS

Recherche de prospects pour une nouvelle restauration et supérette

2.

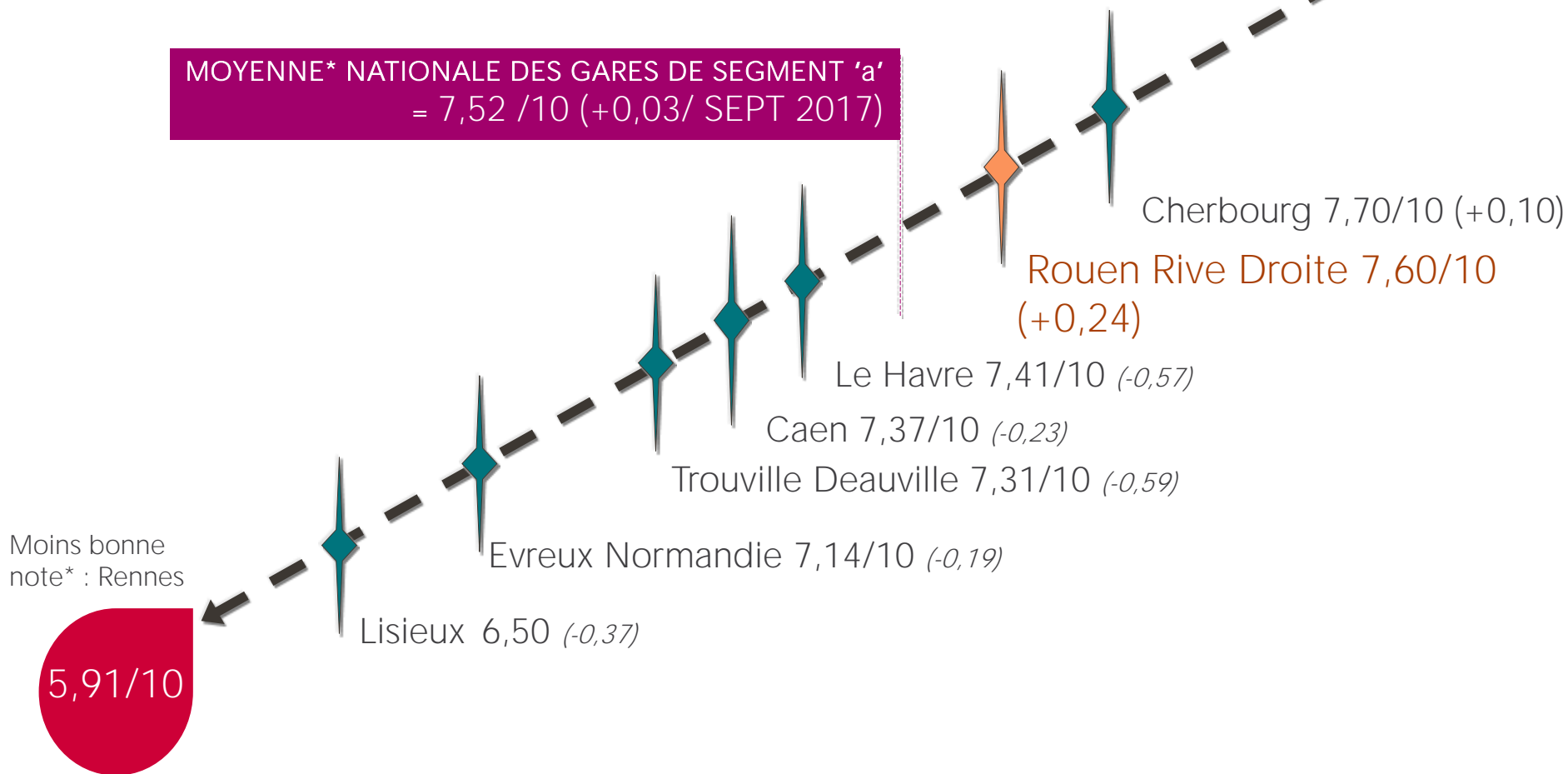
EXPERIENCE CLIENTS

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

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

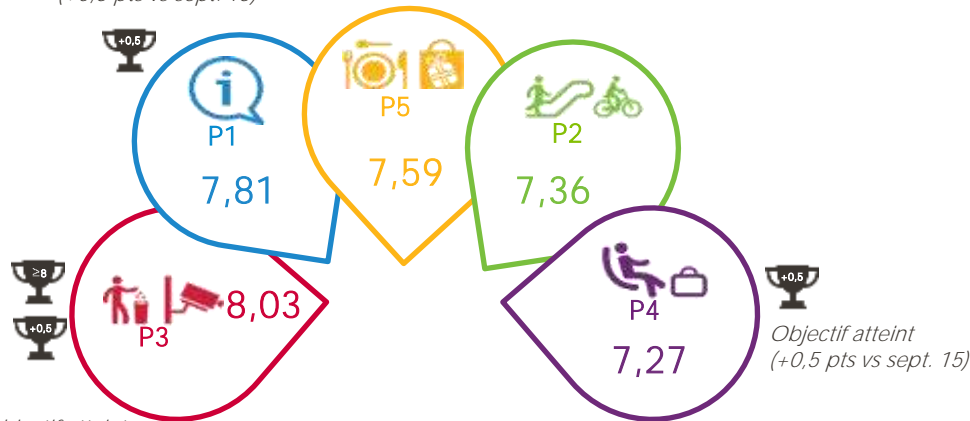
Promesse prioritaire 2018

SATISFACTION CLIENTS

NOTES DE SATISFACTION PAR PROMESSE SUR UNE ÉCHELLE DE 10

 Base : 280 individus

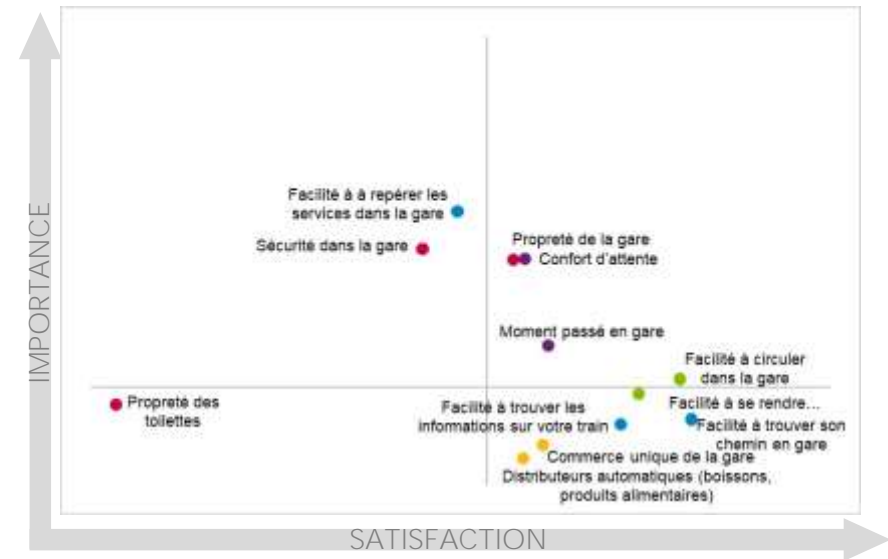
Objectif atteint
(+0,5 pts vs sept. 15)



Objectif atteint
(note > 8)

Objectif atteint
(+0,5 pts vs sept. 15)

MAPPING



Des résultats satisfaction : Atteinte du triple objectif sur les promesses prioritaires !

- + En nette progression sur la satisfaction globale (+0,79 /sept 2017)
- + En hausse sur l'Information en gare (Promesse 1 : +0,75 / note réf) et sur les Services/Commerces (Promesse 5 : +0,88 /sept 2015)
- + En progrès sur les déplacements (Promesse 2 : +0,75 /sept 2015), et notamment la facilité à circuler dans la gare.
- + En hausse sensible sur la propreté et la sûreté (Promesse 3 +0,46 /sept 2017).

2 • EXPERIENCE CLIENTS



- + Travaux de rénovation/modernisation de la gare : création d'espaces d'attente confortables, équipés de prises et de Wifi (promesse 4)
- + Implantation d'un power station (promesse 4 et 5)
- + Mise en place d'un espace enfant (promesse 4)
- + Scénarisation du piano (promesse 4 et 5)
- + Mise en place du stand Yvonne dans le hall historique (promesse 5)
- + Animations : opération Chefs de Gare, St Valentin, Exposition Marcel Duchamps, BARYL en gare...

A venir :

- + Embellissement des quais : mise en peinture, ajout de prises électriques, amélioration de l'éclairage des sas, rénovation des sols des sas
- + Mise en place nouvelle signalétique

3.

PROJETS D'INVESTISSEMENTS

3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

ACHEVÉS en 2018

- + **Projet de site** : 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 panneaux publicitaires Numériflash, modernisation et fusion tabac + Relay, boutique éphémère, ventes par automates...),
 - + remplacement de 2 escaliers mécaniques
 - + reconfiguration de l'accueil
 - + réorganisation de l'attente client et renforcement du confort
- + **Valorisation commerciale** :
 - + Réalisation des études AVP par AREP 2018
- + **Verrière** :
 - + Réalisation des études PRO- DCE par AREP 2018
 - + AO décembre 2018
- + **Nouvel espace de vente** :
 - + Fin des travaux phase 0 et 1 création du back office provisoire
 - + Phase 2 désamiantage, curage
- + **Eclairage façade de la gare de Rouen** : Réalisation des études PRO DCE. AO en novembre 2018.
- + **Restauration des fresques SAVARY** : Réalisation des études PRO DCE. AO en Octobre 2018.



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

EN COURS EN 2018

Projet de site et volet valorisation commerciale :

- + **Création d'un espace de vente multimodal (travaux du propriétaire).**
 - + Continuité des travaux pour la réalisation du front office Phase2
 - + Fin des travaux mai 2019
- + **Rénovation des fresques « Savary »**
 - + Attribution du marché.
 - + Travaux fin novembre 2018
- + **Réfection de l'éclairage des façades extérieures du Bâtiment Voyageurs.**
 - + PC déposé en mairie. Attente retour.
- + **Remplacement éclairage quai 6-8**
- + **Travaux ERDF** : Passage des câbles en vu de l'alimentation du futur transformateur pour les commerces à venir
- + **Remplacement du PIGD** : Dépose du tableau des horaires et remplacement par des écrans TFT de 70 pouces



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

A VENIR

- + **Création d'un espace de vente multimodal (travaux du propriétaire).** Finalisation des travaux en mai 2019
- + **Remplacement de la chaudière de la gare** : travaux prévus en 2019.
- + **Coque loueurs** : Etudes PRO DCE en 2018 travaux en 2019
- + **Coque restauration** (en lieu et place du RDC du BUFFET) et **vente à emporter**. Etudes PRO DCE en 2018
- + **Coque Superette** en lieu et place du BIR actuel à la suite de l'aménagement de l'EVM. Etudes PRO DCE en 2018
- + **Création d'un local ERDF** suite augmentation appel de puissance de la gare : Etudes PRO DCE en 2018. Travaux en 2019
- + **Projet d'implantation de portillons d'accès aux quais** à l'étude
- + **Rénovation de la verrière centrale de la salle d'échanges** travaux 2019
- + **Remplacement des portes automatiques** : travaux prévus en 2020
- + **Restauration de la tour de l'horloge** : Travaux 2019



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

ILLUSTRATION DES TRAVAUX RÉALISÉS



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.



FUTUR ESPACE DE VENTE MULTIMODAL



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

FUTUR ESPACE DE VENTE MULTIMODAL

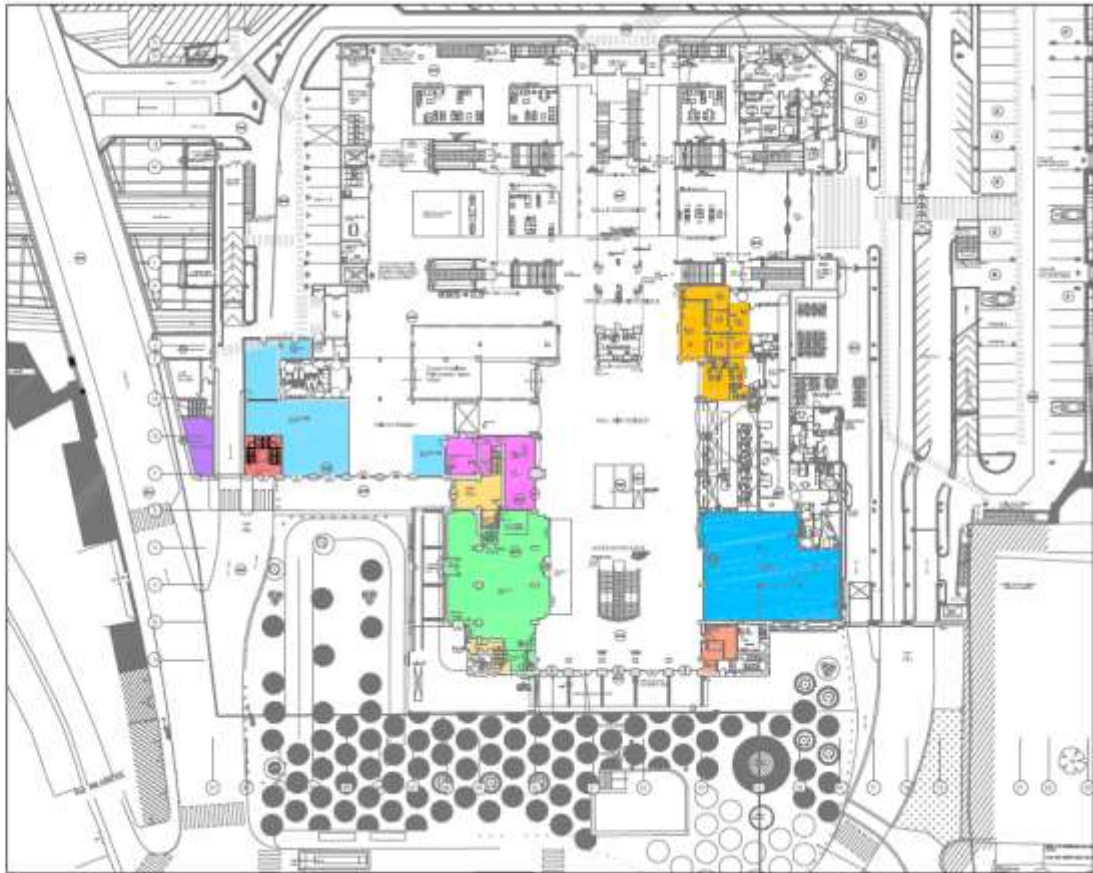


Perspective Hall

SITUATION CIBLE VALO

LEGENDE :

-  TRANSFORMATEUR
-  COQUE RESTAURANT RAPIDE
-  COQUE ETAGE 1
-  COQUE ETAGE 2
-  COQUE VAE (VENTE A EMPORTER)
-  COQUE LOUEURS + RESERVES
-  COQUE COMBISTORE
-  COQUE CADEAUX + KUSMI TEA
-  COQUE DISPONIBLE



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) *	115,3	107,7	114,9	76,4	77,4	76,6
	Charges internes SNCF Réseau	10,2	10,0	8,0	5,6	4,8	3,5
	Fiscalité	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Gestion fourniture électricité et fluide	6,0	6,0	6,0	0,0	0,0	0,0
	Total charges	131,4	123,7	128,9	82,0	82,2	80,1
Investissements (CAPEX)	Amortissements	7,6	7,5	7,5	7,6	7,5	7,5
	Rémunération du capital	8,7	9,5	10,4	11,3	11,7	12,2
	Coûts investissements	16,3	17,0	17,9	18,8	19,2	19,7
Somme Dépenses	Coût complet de la gare SNCF Réseau (1)	147,8	140,7	146,9	100,8	101,4	99,8
		Recettes en k€					
Recettes	50% des recettes non régulées	-17,8	-16,3	-16,3	-22,4	-21,5	-21,1
	Reprises de subventions d'investissements	-1,2	-1,2	-1,2	-1,2	-1,2	-1,2
Somme Recettes	Contribution à la couverture du coût complet (2)	-19,0	-17,6	-17,6	-23,6	-22,7	-22,3
SOLDE COMPTE GARE (1)+(2)		128,7	123,2	129,3	77,2	78,7	77,5

EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU – Prestation de base

	Solde compte gare (HT)	Nb de départ train (AEG)	RQ (€ HT/AEG)
2019	0,129k€	35 034	3,67
2018	0,123k€	34 741	3,55
2017	0,129k€	33 535	3,86