

IRC 2018 – INSTANCE RÉGIONALE DE CONCERTATION

GARE DE PARIS SAINT-LAZARE



SOMMAIRE (1/2)

01. LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2017

02. LA GARE AUJOURD'HUI

+ 02.01 LES ACTIONS MENEES

+ 02.02 LES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

03. LA QUALITÉ DE SERVICE

+ 03.01 LES RESULTATS DE LA GARE

+ 03.02 INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE

04. LE(S) PROJET(S) DE LA GARE

05. PRESENTATION DES INVESTISSEMENTS

SOMMAIRE (2/2)

06. HYPOTHESES TARIFAIRES

+ 06.01 HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF GARES & CONNEXIONS

- 01 COMPTE DE REGULATION
- 02 CHIFFRE D'AFFAIRES
- 03 CHARGES D'EXPLOITATION
- 04 CHARGES DE CAPITAL
- 05 EVOLUTION DES SURFACES
- 06 CHARGES DE LA PRESTATION DE BASE
- 07 PLAN DE TRANSPORT- REDEVANCE

+ 06.02 HYPOTHESES TARIFAIRES SNCF RÉSEAU

ANNEXES

- + 01 DATES ET CHIFFRES CLÉS DE LA GARE
- + 02 CONFIGURATION DE LA GARE
- + 03 ZOOM SUR CERTAINS PROJETS D'INVESTISSEMENTS SNCF GARES & CONNEXIONS
- + 04 ANNEXES FINANCIERES SNCF GARES & CONNEXIONS

01.

LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2017

+ 01 LES FAITS MARQUANTS SNCF GARES & CONNEXIONS

+ 02 LES FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU



CONTEXTE DU SYSTÈME FERROVIAIRE QUEL DEVENIR POUR LES GARES ?

La loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 fixe les points suivants , à échéance 2020 :

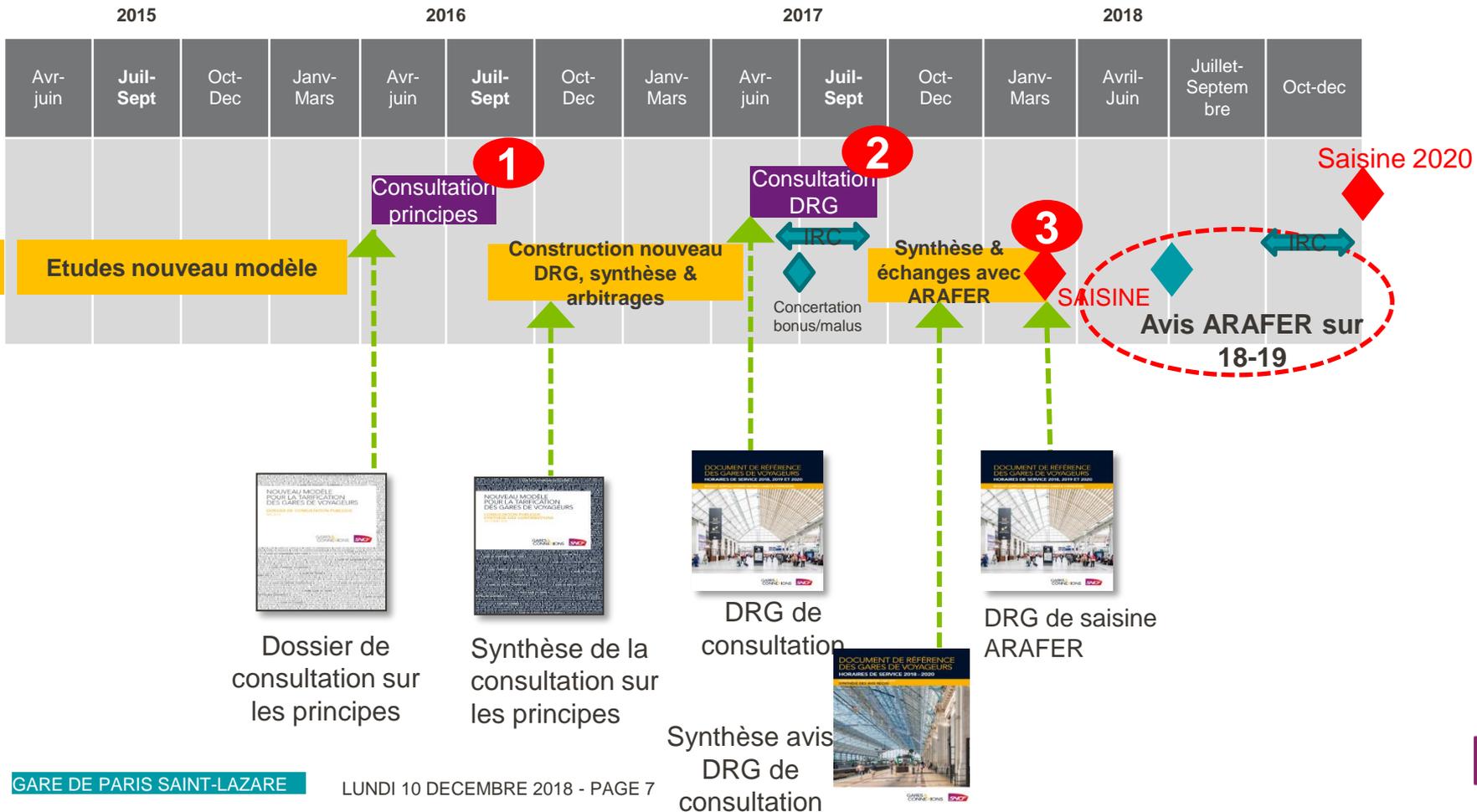
- ☞ Les **patrimoines** en gares de SNCF Réseau et de SNCF Gares & Connexions sont **réunis**
- ☞ La gestion unifiée des gares de voyageurs est confiée à SNCF Réseau, à travers une **filiale** dotée d'une **autonomie organisationnelle, décisionnelle et financière**,
- ☞ La filiale Gares conclut avec l'État un **contrat pluriannuel**. Ce contrat détermine en particulier les objectifs assignés au gestionnaire de gares en matière de qualité de service, de trajectoire financière, d'accès des entreprises ferroviaires aux gares, de sécurité, de rénovation et de propreté des gares et de développement équilibré des territoires,
- ☞ La gestion des grandes gares ou ensembles pertinents de gares de voyageurs est suivie par un **comité de concertation**. Il est notamment composé de représentants du gestionnaire des gares, des autorités organisatrices de transport concernées, des autorités organisatrices de la mobilité et des autres collectivités territoriales concernées, des entreprises de transport ferroviaire et des usagers. Il est notamment consulté sur les projets d'investissement dans et autour de la gare, les services en gare, la coordination des offres et la multimodalité, l'information des voyageurs, la qualité de service et, de façon générale, sur toute question relative aux prestations rendues dans la gare.
- ☞ L'ordonnance est en cours de rédaction. Le projet de contrat sera soumis pour avis à l'ARAFER, puis au Parlement. Enfin les **conditions d'application seront fixées par décret** (date estimée 2019).

01.

LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2017

01. LES FAITS MARQUANTS SNCF GARES & CONNEXIONS

DRG 18-20 : OÙ EN EST-ON ?



PROCHAINES ETAPES

- ☞ Révision du tarif 2020 et saisine de l'ARAFER en fin d'année 2018 / début 2019. Saisine commune SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions. Pas de consultation préalable de SNCF Gares & Connexions sur le tarif 2020 puisque la consultation a eu lieu à l'été 2017. Cependant, les transporteurs et AO pourront transmettre leur avis sur cette version modifiée du DRG lors des 2 premiers mois de saisine.
- ☞ Selon la loi, le prochain tarif pourrait couvrir jusqu'à 5 ans. Le prochain DRG (fusionné SNCF Réseau + SNCF Gares & Connexions) pourrait ainsi couvrir la période 2021-2025 et être publié en 2019 (délais soumis à l'évolution des textes réglementaires)



IRC 2018



Dernière IRC juin/juillet 2017



SNCF Gares & Connexions présente son DRG de consultation 2018-2020



Vote des membres de droit sur le DRG en consultation 2018-2020



SNCF Réseau a présenté (pour les segments tarifaires Ile-de-France):

- son DRG 2018 lors de l'IRC préliminaire en fin d'année 2016
- Son DRG 2019 lors d'une séance ad hoc en février 2018

IRC novembre 2018



SNCF Gares & Connexions présente son **DRG 2018-2019** après avis de l'ARAFER. Pas de saisine possible sur 2020 (segmentation)



Pas de vote des membres de droit mais présentation des évolutions entre DRG de consultation et DRG après avis ARAFER



ÉVOLUTION DU DRG 2017 - 2019

Thème	DRG 2017	DRG 2018-2020 Consultation	DRG 2018-2019 Saisine	DRG 2018-2019 après avis ARAFER
Période	Une année	3 ans	2 ans (impossibilité réglementaire de saisir sur 2020)	2 ans
Bonus Malus Qualité	Pas de bonus / malus	Bonus / malus sur 5 indicateurs	Bonus / malus sur 5 indicateurs	Bonus / malus sur 5 indicateurs
Régularisation des écarts	Plan de transports : gares a Investissements : en faveur des EF uniquement, gares avec >5 M€ de fonds propres sur 3 ans	Plan de transport : toutes gares Investissements : toutes gares dans les deux sens Charges de sûreté	Plan de transport : toutes gares Investissements : en faveur des EF uniquement, gares avec >5 M€ de fonds propres sur 3 ans Clause de revoyure	Plan de transport : toutes gares Investissements : en faveur des EF uniquement, gares avec >5 M€ de fonds propres sur 3 ans Clause de revoyure (restreinte à sûreté)
Périmètre de gestion	146 (1/gare A, 1/B, 1/C)	65 (Très grandes gares A, gares A par région, 1/B, 1/C)	55 (Très grandes gares A, gares A TGV, gares A par région, 1/B, 1/C)	55 (Très grandes gares A, gares A TGV, gares A par région, 1/B, 1/C)
Allocation des charges	Suivant les charges : Clefs m2, imputation directe, clef CA... SUGE : clef de m2 cœur de gare Surfaces : Mise à jour annuelles, 4 m2 / automate	SUGE : 50% direct / 50% m2 en 2018, 75% direct en 2019, 100% direct en 2020 Surfaces figées pour 3 ans, 4 m2/ automate	SUGE : 29% direct /71% m2 Surfaces figées pour 3 ans, 1 m2/ automate	SUGE : 31% direct/69% m2 uniquement sur très grandes gares et m² cœur de gare pour les autres Surfaces figées pour 3 ans, 1 m2/ automate
Modulation	Part fixe + 9 parts variables (destination / capacité)	2 tarifs : 1 (trains conventionnés régionaux) et 1,6x (autres trains) (1,7X en 2019) cible : 2,3	2 tarifs : 1 (trains conventionnés régionaux) et 1,6x (autres trains) (1,7X en 2019) cible : 2,3	2 tarifs : 1 (trains conventionnés régionaux) et 1,6x en 2018 (autres trains) (1,7X en 2019)
CMPC	6,4% R, 9,2% NR	6,4% R et NR en 2018 6,9% R et NR en 2019 Cible : 7,4 % en 2020	6% R, 9,2% NR	6% R, 9,2% NR
Redevances occupation espaces régulés	100% Base loyer de marché	100% Base coût de revient	80% base marché / 20% coût de revient	80% base marché / 20% coût de revient
Portes d'embarquement	Pas de prestation prévue pour les portes d'embarquement	Pas de prestation prévue pour les portes d'embarquement	Information sur prestation à venir de portes d'embarquement	Prestation et tarif de portes d'embarquement applicable dès 2019
Prestation de base	764 M€	790 M€ (2018)	731 M€ (2018)	724 M€ (2018)

ZOOM SUR LE TARIF DES PORTES D'EMBARQUEMENT

Dans le cadre d'une évolution du besoin des EF, SNCF Gares & Connexions propose à compter du 1er janvier 2019 une nouvelle prestation de mise à disposition de portes d'embarquement permettant le contrôle automatisé des titres de transport, dans certaines gares, pour tous les transporteurs qui en feront la demande.

Dans la gare de Paris Saint-Lazare, les portes ont été installées lors d'une première phase en décembre 2017 pour la partie IC/TER. Elle sera suivie par une seconde phase en décembre 2018. Les voies concernées sont les voies 22 à 24 et 25 à 26. La partie transilien sera mise en service dans le courant de l'été 2019.

Ces portes contribuent à la **lutte anti- fraude** ainsi qu'à la **sécurité à bord des trains** (70% des agressions à bord sont imputables à des passagers sans titre de transport).

Cette prestation relève du service de base mais elle est facultative et ne sera facturée qu'aux seuls utilisateurs de ce nouveau service.

Le tarif national pour 2019 est de 0,447€ / passage enregistré.

Ce prix a été validé par l'ARAFER dans son avis n°2018-057. Il tient compte d'une assiette de charges (exploitation + capital) de 12,7M€ et d'une estimation de 28,4 millions de passages en 2019.

Des **mécanismes de régularisation** sont prévus :

- ✓ Régularisation des **charges de capital** (amortissement et rémunération du capital), uniquement s'il y a un trop perçu à restituer aux transporteurs,
- ✓ Régularisation des « **unités d'œuvre** » dans les deux sens en cas de sous ou sur estimation du nombre de passages (sous forme d'avoir ou de facture supplémentaire pour les transporteurs) => le tarif unitaire qui s'appliquera in fine dépend donc du nombre de passages. Plus ce dernier sera élevé, plus le tarif unitaire sera faible.



Les composantes du dispositif visent à **rassurer et orienter le client** :

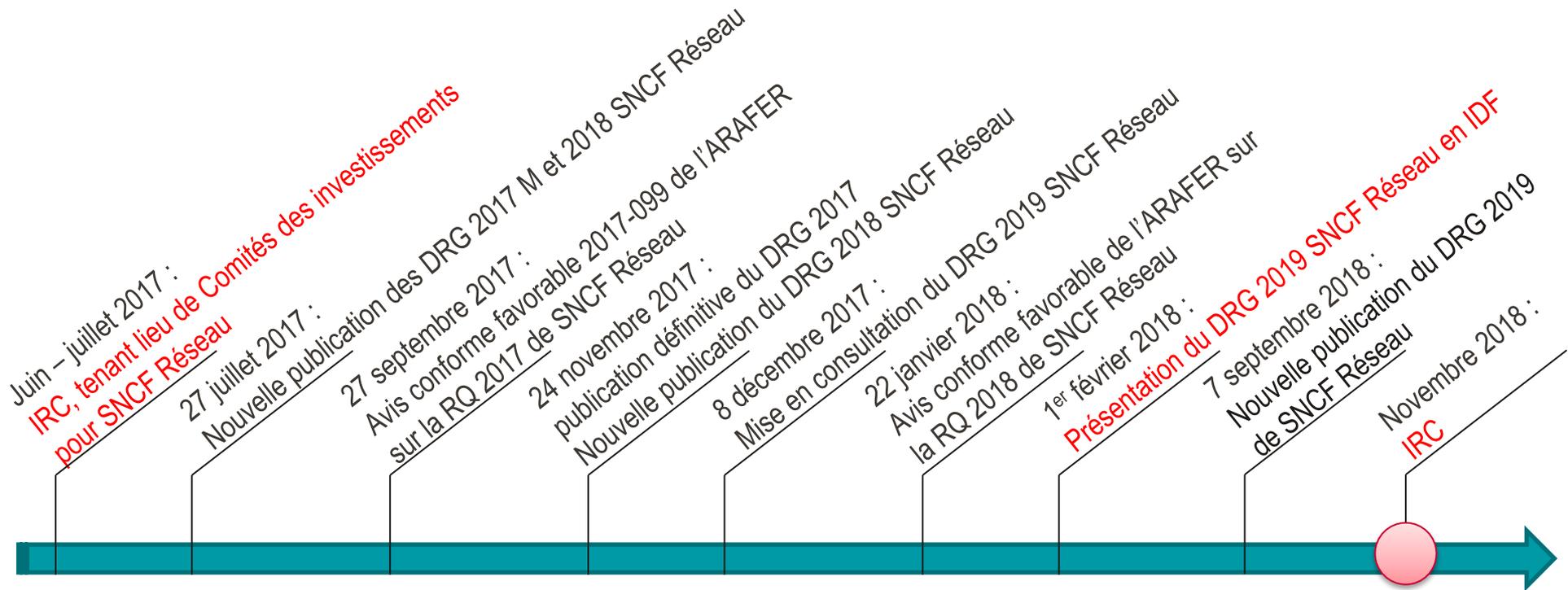
- Arche d'information marquant l'embarquement avec écrans avec le nom du transporteur
- Portes vitrées transparentes permettant de visualiser le train et étanches à la fraude.
- Design fluide : compréhension intuitive, passage rapide

01.

LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2017

02. LES FAITS MARQUANTS SNCF RESEAU

1) CALENDRIER SNCF RÉSEAU



2) ÉTAT DES LIEUX SUR LES DRG 2014 À 2020



Dissociation de la publication du DRG, annuel pour la partie Réseau et triennal pour la partie G&C.

Tarif unifié à venir dans le cadre de la future filiale gares de SNCF Réseau

3) FAITS MARQUANTS TARIFICATION

- + **La régularisation au titre de l'HDS 2017 sera communiquée dans les prochaines semaines.** La régularisation au titre des investissements se fait uniquement au bénéfice des clients, et la régularisation au titre des départs-trains se fait dans les deux sens, conformément à l'avis n°2017-038 de l'ARAFER.
- + **Le DRG 2018 M du 24 novembre 2017 a obtenu un avis conforme de la part de l'ARAFER le 22 janvier 2018.** Cette version finale porte comme principales modifications une hausse des mises en services d'investissements, une mise à jour des charges internes pour intégrer des effectifs non comptabilisés jusqu'alors, et une mise à jour des charges de la CSG (basée sur le réel 2016 +1,2% d'inflation -1,4% de productivité).
- + **Le DRG 2019 a été republié le 7 septembre 2018 de manière à tenir compte de l'avis n°2018-004 de l'ARAFER** et des observations des parties prenantes. Une mise à jour a été faite sur les équipements et les caractéristiques des gares (linéaires de voies, surfaces des quais, niveaux de nettoyage, élévatique, etc)
- + **Le DRG 2020 sera conçu dans la perspective du gestionnaire de gares unifié (filiale de SNCF Réseau)** qui sera constitué au 1^{er} janvier 2020. Dans un souci de commodité, les tarifs 2019 pourraient s'appliquer jusqu'au 31 décembre 2019 (au lieu du 15 décembre). Dans le cadre de l'unification des patrimoines en gares, un travail commun est en cours entre Réseau et G&C en vue d'une redevance unifiée (RG + RQ). Sa publication est envisagée pour fin 2018/début 2019 pour consultation des parties intéressées.

02.

LA GARE AUJOURD'HUI

+ 01 LES ACTIONS MENEES

+ 02 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES



02.

LA GARE AUJOURD'HUI

01. LES ACTIONS MENEES EN GARE

LES ACTIONS MENEES EN GARE PAR SNCF GARES & CONNEXIONS

LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (1/22)

AMÉLIORER L'INFORMATION VOYAGEUR

Suppression du PIGD (tableau général des départs)



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (2/22)

AMÉLIORER L'INFORMATION VOYAGEUR

Remplacement des écrans 36 pouces par des écrans 70 Pouces



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (3/22)

LES DÉPLACEMENTS EN GARE

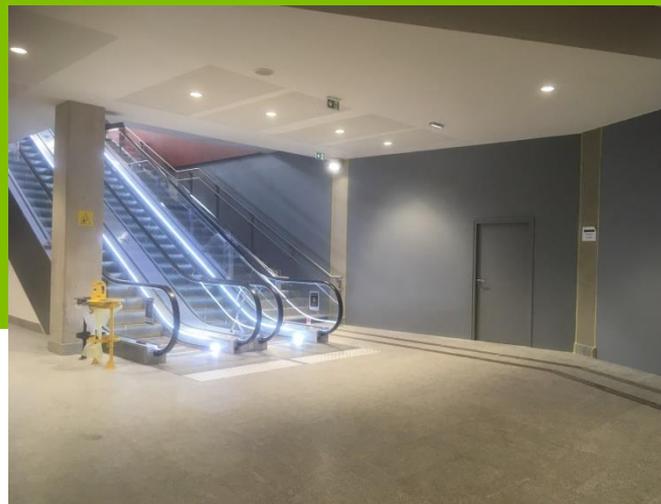
Mise en place des portes d'embarquement Intercités



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (4/22)

LES DÉPLACEMENTS EN GARE

Les travaux du Hall Londres achevés avec 4 nouveaux escaliers mécaniques



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (5/22)

UNE GARE PROPRE ET SURE

Amélioration de la perception client :

- + Gare pilote sur le projet « espaces fumeurs » avec déploiement en Octobre

- + Généralisation des cendriers "Cy-Clope"

Aujourd'hui 13 Cendriers collectent les mégots qui sont ensuite recyclés : 136 800 mégots de cigarettes collectés à fin Août



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (6/22)

UNE GARE PROPRE ET SURE

+ Une campagne Propreté valorisant le travail au quotidien du prestataire Nicollin



PROPRETÉ

CHAQUE JOUR, MEDHI ET SON ÉQUIPE VEILLENT À LA PROPRETÉ DES SOLS DE VOTRE GARE GRÂCE À DE NOUVELLES **AUTOLAVEUSES**

GARE DE PARIS SAINT-LAZARE 

PLUS D'INFORMATIONS
connectez-vous sur gares-sncf.com > ParisSaintLazare
ou sur [Facebook.com](https://www.facebook.com/GareSaintLazare) > GareSaintLazare



PROPRETÉ

CHAQUE JOUR, LIJIE ET SON ÉQUIPE CHANGENT **800 SACS POUBELLES** DANS VOTRE GARE.

GARE DE PARIS SAINT-LAZARE 

PLUS D'INFORMATIONS
connectez-vous sur gares-sncf.com > ParisSaintLazare
ou sur [Facebook.com](https://www.facebook.com/ParisSaintLazare) > ParisSaintLazare

LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (7/22)

UNE GARE PROPRE ET SURE

+ aménagement des zones en travaux : De nombreuses zones travaux tant sur les parvis qu'à l'intérieur de la gare



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (8/22)

UNE GARE PROPRE ET SURE

Mise en peinture des murs Salle des Pas Perdus



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (9/22)

UNE GARE PROPRE ET SURE

+ Poursuite de la rénovation du souterrain avec la mise en peinture du plafond (voir investissements SNCF Réseau plus bas)



LES ACTIONS EN GARE (10/22)

UNE GARE PROPRE ET SURE

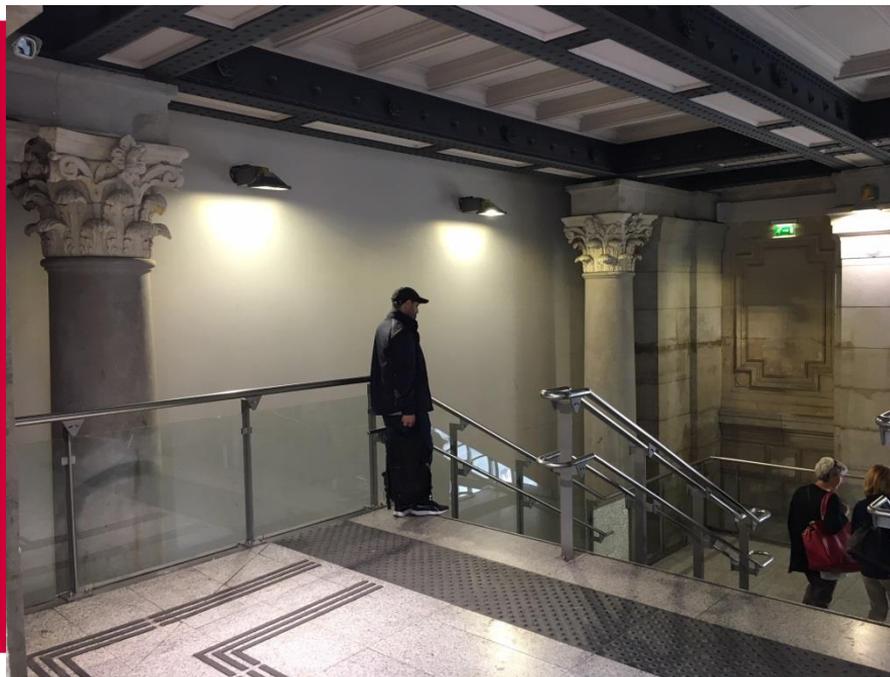
+ La mise en place de Gabions rue Intérieure



LES ACTIONS EN GARE (11/22)

UNE GARE PROPRE ET SURE

+ Mise en lumière des escaliers fixes 7 et 15



LES ACTIONS EN GARE (12/22)

UNE GARE PROPRE ET SURE

+ Arrivée d'un nouveau prestataire sureté : des missions pérennisées, de nouvelles missions et de nouveaux horaires



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (13/22)

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

L'Art en gare



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (14/22)

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

La culture en gare

Shooting Photo – Mars 2018



Journées européennes du Patrimoine – Septembre 2018



Journées européennes du Patrimoine – Septembre 2018



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (15/22)

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

La culture en gare



Gare Live d'Haten Khoro – Juillet 2018



Prestation de Joey Starr

LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (16/22)

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Toujours plus d'événements – Environ 25 animations depuis début 2018



Stand maquillage, tir au but et baby foot –
Juin 2018



Gare Live Les petits chanteurs d'Asnières –
Décembre 2018



Prestation de danse Bollywood
/Journée de la danse
Avril 2018



Finale de la coupe du monde de football –
Juillet 2018



Prestation de danse Bollywood /Journée de la danse
Avril 2018



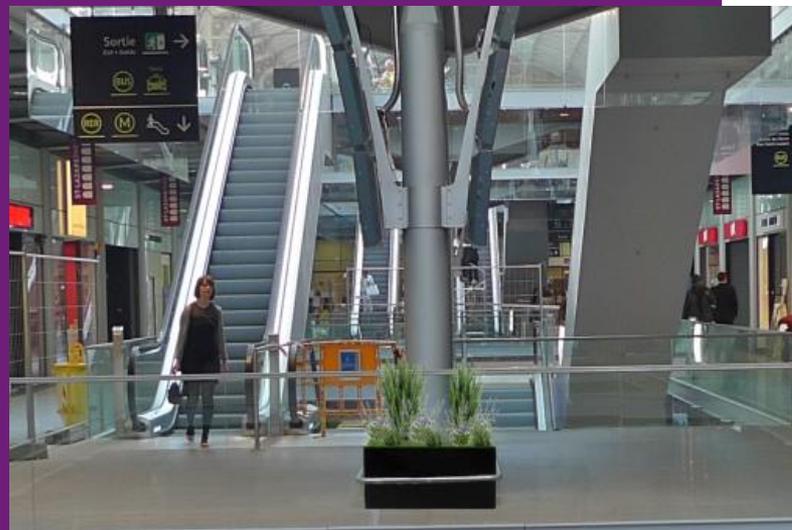
Prestation de Batucada par les Batuc'Ados –
Mars 2018

LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (17/22)

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Végétalisation Terrasse salle des pas perdus

Végétalisation des passerelles niveau rue



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (18/22)

LES SERVICES EN GARE

Arrivée de « La Ruche qui dit Oui »



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (19/22)

LES SERVICES EN GARE

40 % des enseignes renouvelées



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (20/22)

UNE GARE INSCRITE DANS UNE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

Participation à la semaine du développement durable



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (21/22)

UNE GARE INSCRITE DANS UNE DÉMARCHÉ ENVIRONNEMENTALE

Installation de 3 collecteurs de Piles Usagées



LES ACTIONS EN GARE SNCF G&C (22/22)

UNE GARE INSCRITE DANS UNE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

Création d'un livret « environnement » pour les commerces

LIVRET ENVIRONNEMENT DE LA GARE PARIS SAINT LAZARE



Coordonnées responsable Environnement :
Mail : Frederic.MERCIER@sncf.fr
Tél : 06 13.66.34.96



GARES &
CONNEXIONS



02.

LA GARE AUJOURD'HUI

02. LES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

LES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DE LA GARE

SUITE À UN TRAVAIL TRÈS IMPORTANT DE FIABILISATION DES ÉQUIPEMENTS DE CŒUR DE GARE, LA GARE AFFICHE AUJOURD'HUI UN NIVEAU TRÈS SATISFAISANT DE CONFORMITÉ RÈGLEMENTAIRE

1. MISE EN ACCESSIBILITÉ



SCHÉMA DIRECTEUR NATIONAL ACCESSIBILITÉ : GARE A RENDRE ACCESSIBLE SUR LA PÉRIODE 2022-2024 - GHV

PERIMETRE G&C : GARE
TOTALEMENT ACCESSIBLE
PERIMETRE RESEAU : GARE
ACCESSIBLE JUSQU'AUX QUAIS, MAIS
AUTRES TRAVAUX A PREVOIR (BANDES
D'ÉVEIL, ÉCLAIRAGE, SONORISATION)

2. SECURITE ERP ET INCENDIE



AUDIT DE L'INSPECTION GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ INCENDIE EN OCTOBRE 2018 :
AVIS FAVORABLE À L'EXPLOITATION DE LA GARE

3. ENVIRONNEMENT



GARE EN COURS DE CERTIFICATION BREEAM
MUR VÉGÉTAL
COLLECTEURS DE PILES
UN HAUT NIVEAU DE RECYCLAGE
ATTEINT GRÂCE AU CENTRE DE TRI SUR PLACE
ÉCONOMIES D'ÉNERGIE
OBTENUES PAR LA MODIFICATION
DES ÉCLAIRAGES LED.

03.

LA QUALITE DE SERVICE

LA SATISFACTION DU CLIENT AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

+ 01 RESULTATS DE LA GARE

+ 02 INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE



03.

LA QUALITE DE SERVICE

01. RESULTATS DE LA GARE

QUALITÉ DE SERVICE

5 PROMESSES DE SERVICES

P1

INFORMATIONS

Les clients ont accès à l'information relative au train et à la gare.



⇒ DRG : Malus qualité de l'information voyageur

P3

PROPRETE ET SURETE

L'espace de la gare et les abords sont propres et sûrs.



⇒ DRG : Malus propreté

P5

COMMERCES ET SERVICES

Les clients disposent de services et de commerces facilitateurs.



P2

DEPLACEMENTS

Les déplacements des clients en gare et pour accéder aux différents modes de transport sont fluides.



⇒ DRG : Malus disponibilité de l'élévatique

P4

CONFORT

Les clients passent un moment agréable en gare.



⇒ DRG : Bonus / Malus en fonction de la satisfaction globale



PARIS ST LAZARE

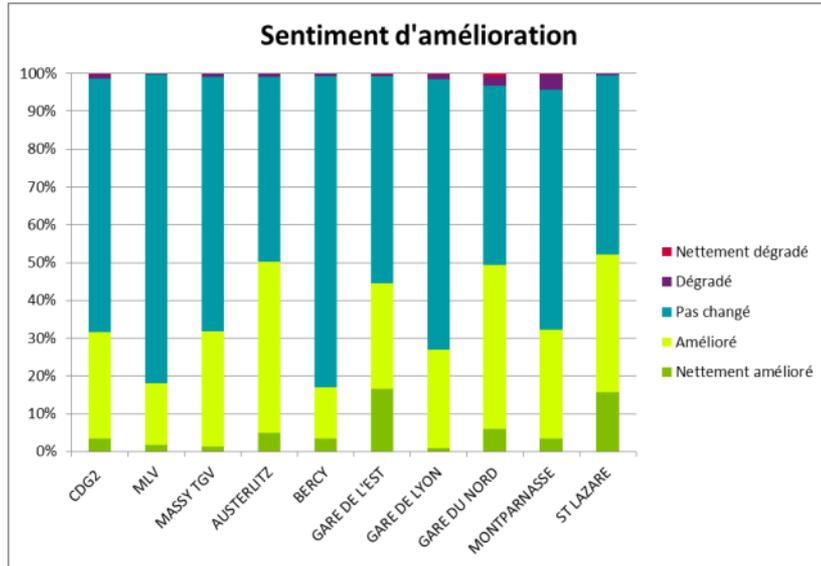


SENTIMENT D'AMÉLIORATION

Propreté :

35 % des clients GGP constatent une amélioration (un peu au dessus du national à 28 %) vs 28% en mars

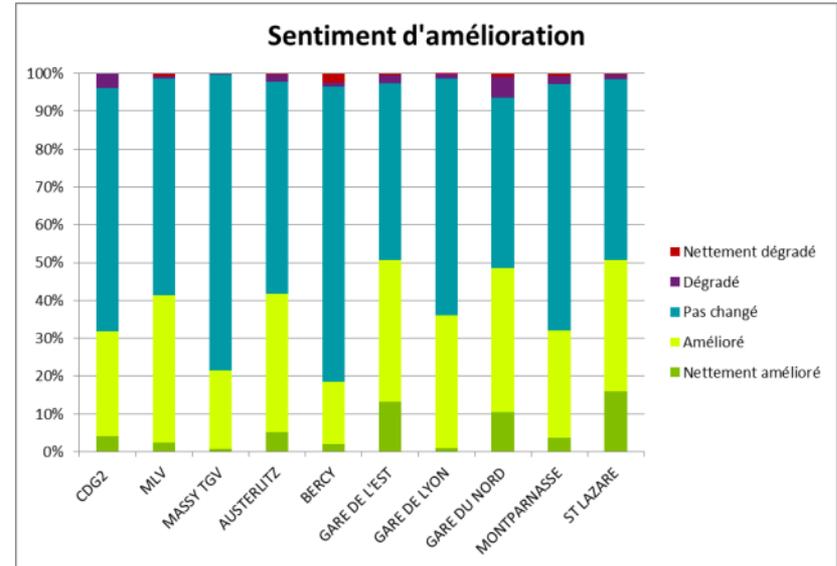
63% ne notent pas de changement



Sureté :

40% des clients GGP constatent une amélioration (au dessus du national à 25 %) vs 29% en mars

64% ne notent pas de changement



SENTIMENT D'AMÉLIORATION

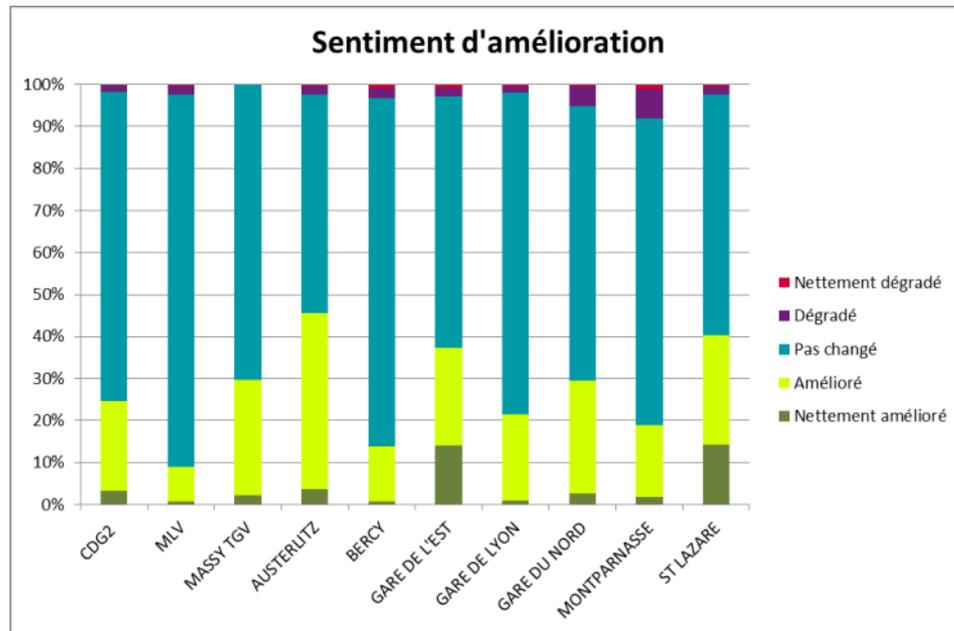
Qualité du moment passé en gare :

27 % des clients GGP constatent une amélioration (un peu au dessus du national à 22 %) vs 21 % en mars

70 % ne notent pas de changement

Austerlitz affiche le plus haut score avec 45% de clients qui notent une amélioration

Une part importante de clients constate aussi une amélioration à Paris Est et Paris Saint-Lazare même si cela ne se retrouve pas forcément dans les notes.



VAGUE DE SEPTEMBRE 2018

Ma satisfaction globale



Base : 560 individus



Par typologie clients & profil sociodémographique

Typologie Clients

Pendulaires **7,10**

Affaires **6,81**

Loisirs **7,43**

Attendants
Accompagnants
Chalands **- 6,76**

TRANSILIEN **7,16**

Sexe

7,44 **- 6,81**

Âge

Junior (16-25 ans) **- 6,96**
Major (26-59 ans) **- 7,17**
Senior (60 ans et +) **- 6,90** ⚠️

Seul ou accompagné

- 7,13 **6,71**

CSP

Actif **- 7,12** Inactif **6,91**

Avec ou sans bagages

Sans bagage, juste un cartable, sac à main, sac à dos **7,22**

1 bagage 1 poussette **6,43**

2 bagages ou + **5,94** ⚠️

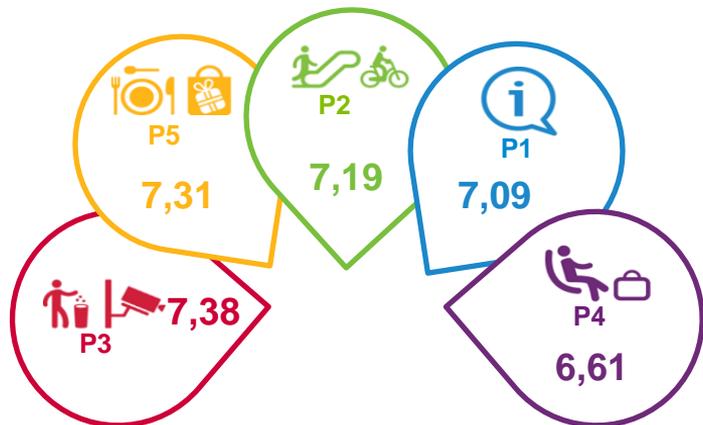
VAGUE DE SEPTEMBRE 2018



Ma satisfaction par promesse



Base : 560 individus



Mon positionnement en Sept. 2018

	Gare	Agence	National
P3	7,38 ↓	7,56	7,73
P5	7,31 ↓	7,17	7,71
P2	7,19 ↓	7,55	7,90
P1	7,09 ↓	7,46	7,96
P4	6,61 ↓	6,81	7,27

Rappel SEPT 2015

	Gare
P3	7,54
P5	7,51
P2	7,86
P1	7,52
P4	7,04



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



Objectif atteint ou dépassé
(note > 8)



> sept. 2015 /



< sept. 2015

 <p>P3 7,38</p>	Propreté des toilettes		7,82	7,13	0,69	
	Propreté de la gare		7,49	7,69	-0,20	
	Sécurité dans la gare		7,25	7,50	-0,25	
 <p>P5 7,31</p>	Autres commerces de la gare		7,50			
	Restaurants / restauration rapide		7,29			
	Distributeurs automatiques		6,75			
 <p>P2 7,19</p>	Facilité à se rendre dans la gare		7,40	8,01	-0,61	
	Facilité à circuler dans la gare		7,10	7,41	-0,31	
	Fonctionnement des équipements...		7,06	7,72	-0,66	
 <p>P1 7,09</p>	Facilité d'orientation dans la gare		7,43			
	Facilité à trouver les infos sur les trains		7,29			
	Facilité à repérer les services disponibles		6,55			
 <p>P4 6,61</p>	Moment passé en gare		6,78	7,25	-0,47	
	Confort d'attente		6,43	6,83	-0,40	



Base faible < 30 répondants



> sept. 2015 /



< sept. 2015

03.

LA QUALITE DE SERVICE

02. INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

POUR G&C : 4 INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

- ☞ **Disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques : malus uniquement jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaires.**
 - Les données des ascenseurs d'une part et les données des escaliers mécaniques d'autre part de l'année sont moyennées avec pondération sur le nombre d'équipements évalués. La moyenne ainsi obtenue est comparée à l'objectif pour le calcul d'un malus. Si la proportion de gares suivies (en réalisé) est inférieure à 10% du nombre de gares du périmètre de gestion, aucun malus ne sera appliqué à l'indicateur sur le périmètre de gestion donné. La distinction entre gare de surface et gare souterraine n'étant pas disponible pour les 3 gares parisiennes concernées : Paris Austerlitz, Paris Nord, Paris Lyon, l'indicateur porté sur la gare de surface concerne la totalité de la gare (tant pour les équipements que pour le taux de disponibilité).

- ☞ **Information voyageur, composé à 50% de la disponibilité des écrans TFT et à 50% de la satisfaction des voyageurs vis-à-vis de l'information en gare (P1) : malus uniquement jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaires**
 - Le réalisé de l'année est comparé à l'objectif pour le calcul d'un malus. Si la proportion de gares suivies est inférieure à 10% du nombre de gares du périmètre de gestion, pour l'un ou l'autre des indicateurs composant le mix, aucun malus ne sera appliqué à l'indicateur sur le périmètre de gestion donné. Pour la partie disponibilité des TFT de cet indicateur, la distinction entre gare de surface et gare souterraine n'étant pas disponible pour les 3 gares parisiennes suivantes : Paris Austerlitz, Paris Nord, Paris Lyon. L'indicateur porté sur la gare de surface concerne la totalité de la gare (tant pour les équipements que pour le taux de disponibilité). A contrario, la décomposition de la satisfaction Information de cet indicateur étant disponible entre gare de surface et gare souterraine, cette partie reprend bien uniquement l'indicateur de surface pour les 3 gares concernées.

- ☞ **Propreté mesurée : malus uniquement jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaires**
 - Ensemble des gares suivies dans Barogare, e-progare et Progare. Le réalisé de l'année est comparé à l'objectif pour le calcul d'un malus. Si la proportion de gares suivies est inférieure à 10% du nombre de gares du périmètre de gestion, aucun malus ne sera appliqué à l'indicateur sur le périmètre de gestion donné. La distinction de cet indicateur entre gare de surface et gare souterraine étant disponible pour les 3 gares parisiennes concernées : Paris Austerlitz, Paris Nord, Paris Lyon, l'indicateur porté sur le périmètre de gestion de la gare concerne bien uniquement la gare de surface.

- ☞ **Satisfaction globale des voyageurs : bonus ou malus jusqu'à +/- 0,2% du chiffre d'affaires**
 - Les données de satisfaction globale sont collectées sur les 3 dernières années disponibles, sur le nombre de vagues disponibles par an qui peut varier en fonction des gares. Elles sont moyennées chaque année par périmètre de gestion. La moyenne de ces 3 années constitue l'objectif individuel par périmètre de gestion (avec un objectif minimum de 7) et est comparé au réel de l'année pour le calcul d'un bonus/malus. Malus si Objectif -0,5 points, bonus si Objectif +0,5 points afin de tenir compte des marges d'erreurs statistiques liées à la mesure. La distinction de cet indicateur entre gare de surface et gare souterraine étant disponible pour les 3 gares parisiennes concernées : Paris Austerlitz, Paris Nord, Paris Lyon, l'indicateur porté sur le périmètre de gestion de la gare concerne bien uniquement la gare de surface.

- **Avoir / facture sur facturation de la prestation de base du périmètre de gestion au cours du premier semestre de l'année N+1**

POUR G & C : SIMULATION SUR RÉSULTATS 2017 ET JUIN 2018

Résultats estimés sur la base des données 2017 appliquées aux hypothèses 2018



2017

juin 2018



Disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques : objectif de 96% de disponibilité

- Pas de malus pour Paris Saint-Lazare avec un taux de 98% de disponibilité



Information voyageur, composé à 50% de la disponibilité des écrans TFT et à 50% de la satisfaction des voyageurs vis-à-vis de l'information en gare (P1) : objectif de 87% en 2018.

- Malus de 16,6 k€ pour Paris Saint-Lazare avec un résultat de 84,1%



Propreté mesurée : objectif de 90% en 2018.

- Pas de malus pour Paris Saint-Lazare avec un taux de 95%



Satisfaction globale des voyageurs : objectif 2018=moyenne 2015-2017+0,1 point. Bonus ou malus.

- Pas de bonus/malus pour Paris Saint-Lazare avec un réalisé à 7,3



Pas d'enquête de satisfaction



Pas d'enquête de satisfaction

POUR SNCF RÉSEAU

3 INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

+ Disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques : malus uniquement jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaires.

Les données des ascenseurs d'une part et les données des escaliers mécaniques d'autre part de l'année sont moyennées avec pondération sur le nombre d'équipements évalués. La moyenne ainsi obtenue est comparée à l'objectif pour le calcul d'un malus. Si la proportion de gares suivies (en réalisé) est inférieure à 10% du nombre de gares du périmètre de gestion, aucun malus ne sera appliqué à l'indicateur sur le périmètre de gestion donné. La distinction entre gare de surface et gare souterraine n'étant pas disponible pour les 3 gares parisiennes concernées : Paris Austerlitz, Paris Nord, Paris Lyon, l'indicateur porté sur la gare de surface concerne la totalité de la gare (tant pour les équipements que pour le taux de disponibilité).

+ Propreté mesurée : malus uniquement jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaires

Ensemble des gares suivies dans Barogare, e-progare et Progare. Le réalisé de l'année est comparé à l'objectif pour le calcul d'un malus. Si la proportion de gares suivies est inférieure à 10% du nombre de gares du périmètre de gestion, aucun malus ne sera appliqué à l'indicateur sur le périmètre de gestion donné. La distinction de cet indicateur entre gare de surface et gare souterraine étant disponible pour les 3 gares parisiennes concernées : Paris Austerlitz, Paris Nord, Paris Lyon, l'indicateur porté sur le périmètre de gestion de la gare concerne bien uniquement la gare de surface.

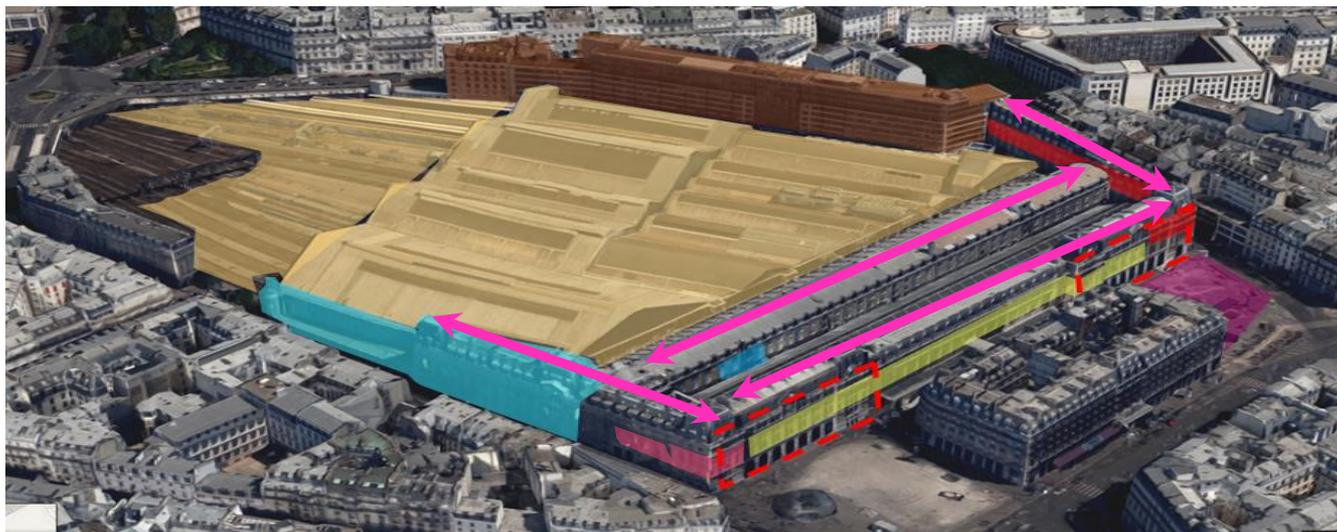
+ Contrôles techniques : malus uniquement jusqu'à 1% du chiffre d'affaires

Tous les équipements soumis à visite réglementaire sont concernés (notamment au regard des risques électriques, incendie et ouvrages). Le niveau de performance sur leur vérification est soumis à contrôle réglementaire (ex. sécurité électrique). SNCF Réseau vise à ce titre un niveau maximal de visites effectuées par rapport au nombre à conduire, avec néanmoins une montée en puissance du suivi des interventions. Malus correspondant à 1% du coût de la prestation sur le segment tarifaire par tranche de 2,5% en dessous de l'objectif. Plafond à 4% du montant des charges de la prestation pour le segment tarifaire.

NB : Pour SNCF Réseau, les indicateurs sont mis en place en 2017, mais les malus à partir de 2018 seulement
Les deux premiers indicateurs sont communs à Réseau et G&C

04. LE(S) PROJET(S) DE LA GARE

LES PRINCIPAUX PROJETS DE LA GARE

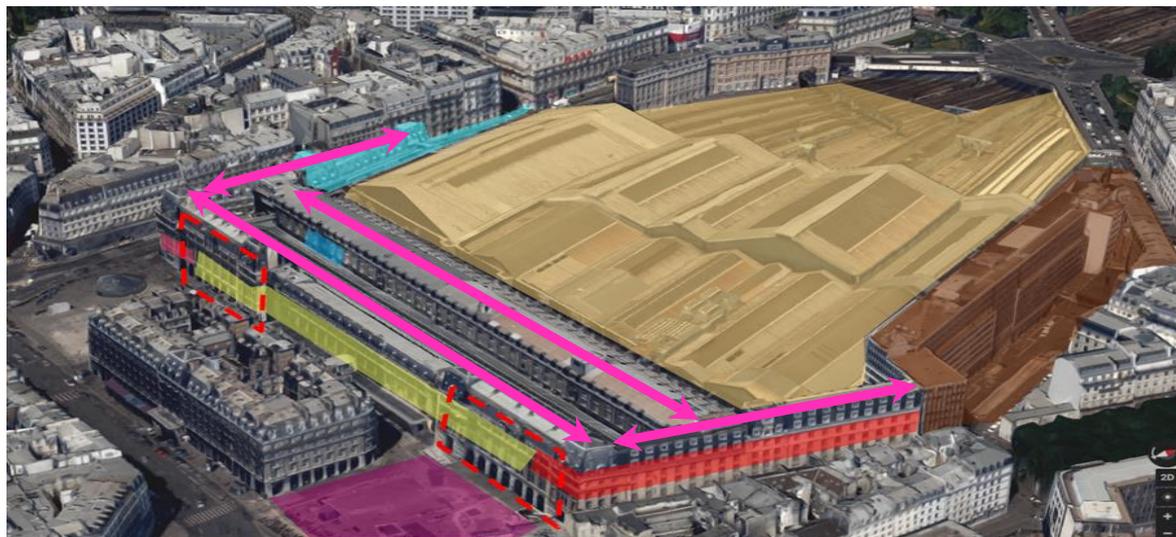


-  Cour Amsterdam
-  Projet en émergence
-  GHV Sono Eclairage

-  Noctis (dans valorisation 1^{er} et 2^{ème})
-  Salle de Sport L'Usine
Food Court et Centre Événementiel
-  Centre d'Affaires Multiburo
-  Kiosque Parvis

-  Echafaudage
-  Toitures

LES PRINCIPAUX PROJETS DE LA GARE

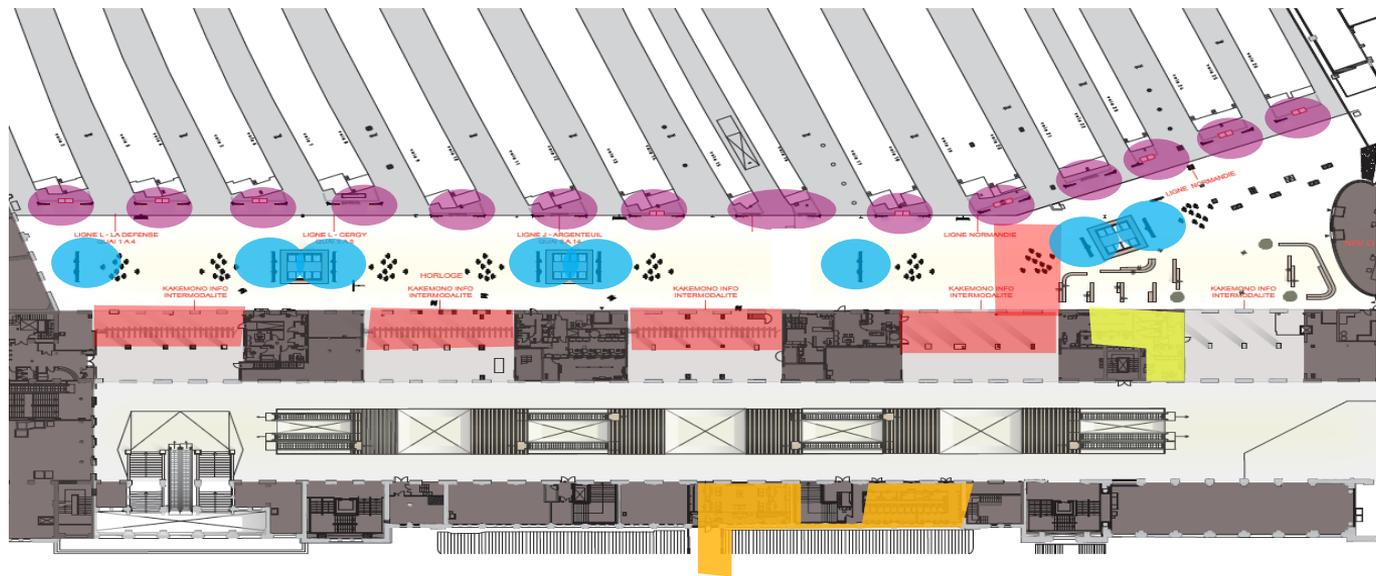


- Cour Amsterdam
- Projet en émergence
- GHV Sono Eclairage

- Noctis
- Salle de Sport L'Usine
- Food Court et Centre Evénementiel
- Centre d'Affaires Multiburo
- Kiosque Parvis

- Echafaudage
- Toitures

LES PRINCIPAUX PROJETS DE LA GARE (QUAIS)



- Agence NAVIGO (T3 2017)
- Contrôle Automatique
- Banlieue (2018-2019)
- Info V + kiosques (T2 2018)

- Ecrans Têtes de quai (S2 2018)
- Coques commerciales (S1 2019 Ph1)
Puis (S2 2019 Ph2)

05. PRESENTATION DES INVESTISSEMENTS



05

INVESTISSEMENTS

01. SNCF GARES & CONNEXIONS

RAPPEL DU PRINCIPE DE RÉGULARISATION DES INVESTISSEMENTS

Une régularisation des charges de capital est prévue dans le DRG (dotations aux amortissements, rémunération du capital) pour la prestation de base uniquement.

La régularisation sur ces charges ne s'opère que dans un sens : à la faveur des transporteurs, lorsqu'il y a lieu de restituer un trop perçu aux entreprises ferroviaires. Les gares éligibles à ce mécanisme doivent présenter un total d'investissements à mettre en service supérieur à 5 M€ de fonds propres sur le cumul des 3 années 2018, 2019, 2020.

Ce qui est le cas pour les gares suivantes



Gares	Mises en services 2018-2020 prévues (part Fonds Propres) part de la prestation de base M€
Paris Est	16
Paris Nord	58
Paris Saint-Lazare	23
Paris Montparnasse	16
Paris Austerlitz	94
Paris Gare de Lyon	37
Paris Bercy	7

SYNTHESE DE L'ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS ENTRE IRC 2017 ET 2018



	Montant IRC 2017	Montant IRC 2018	Ecart
EVOLUTION DES PROJETS EXISTANTS	34 616	34 710	94
NOUVEAUX PROJETS OU REINTEGRES	0	13 616	13 616
PROJETS SORTIS			
TOTAL PPI	34 616	48 326	13 710
TOTAL PPA			
TOTAL PPI + PPA			

IMPACT TRANSPORTEUR							
2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
25	136	242	526	798	798	1 102	1 390
1	3	72	139	135	131	127	123
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
26	139	314	664	933	930	1 229	1 513
4 122	3 845	3 627	3 356	3 084	2 856	2 614	2 473
4 148	3 984	3 941	4 020	4 017	3 785	3 843	3 987

En 2017, le projet de valorisation commerciale premier étage avait été ajouté post IRC et les membres de droit en avaient été informés en séance. Ce projet n'est pas réellement nouveau. Il a par ailleurs un impact transporteur faible (voir page "synthèse avec impact transporteur").

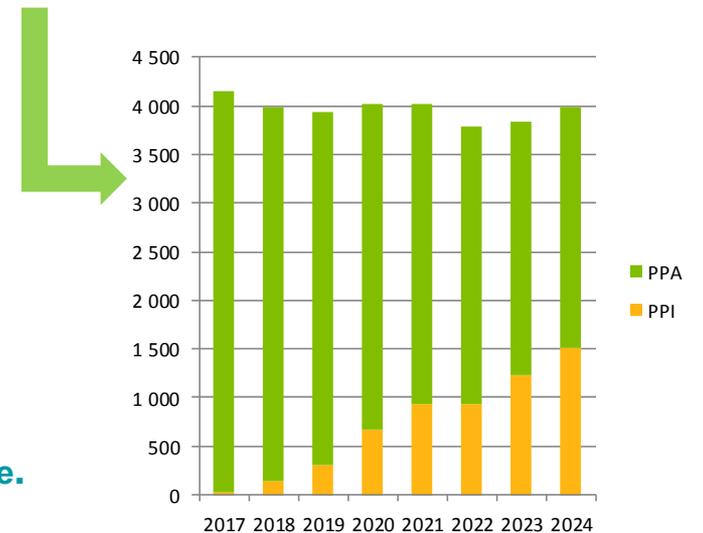
Nouveau projet depuis l'élaboration des tarifs

Programme First (information voyageurs) Ecrans tête de quai

Total

Montants	Mise en service
360	2018
360	

Pas d'impact tarifaire 2018/2019 car non intégré lors de la construction du traif 2018/2019



Le montant du programme d'investissements est stable.

EVOLUTION DES PROJETS SNCF G&C

Intitulé du projet	Objectif	Année de mise en service		Fonds Propres			Commentaires
		IRC 2017	IRC 2018	IRC 2017	IRC 2018	Ecart	
Création d'abris Véligo aux abords des gares transiliennes	DEVELOPPEMENT	2017	2019	<p><i>Certains de ces investissements étant soumis à appel d'offre, les montants indiqués en séance ne sont pas publiés.</i></p>			Emplacement désormais prévu rue de Rome, avec 40 emplacements. Le projet est câlé opérationnellement mais le financement reste à déterminer (montant fonds propres 200 K€ hors subvention).
Installation de bornes interactives (prorata des frais d'étude)	DEVELOPPEMENT	2018	2017				
Projet SI et digital	DEVELOPPEMENT		2017 à 2022				
Amélioration de l'éclairage des Façades	DEVELOPPEMENT	2018	2019				
Réaménagement Coques QT	DEVELOPPEMENT	2018	2018				Ce projet couvre l'agence Navigo, l'accueil et la passerelle (phase 2). La phase 2 n'était pas prévue initialement ce qui portera le montant tous fonds à 4,4 M€. Cette phase 2 (passerelle) a un fort impact 43% sur l'activité non régulée. La MES, incluant cette phase 2, est prévue en 2020.
Accessibilité PMR SDNA SDA	REGLEMENTAIRE	2022	2022				Concerne principalement la sono et l'éclairage.
Projet de site Elargissement Esc 20 Rome	REGLEMENTAIRE	2018	2018				
Mise en sécurité façade rue de Rome	RENOUVELLEMENT	2018	2019				Possible décalage de la MES en 2020
Rénovation toilettes de l'ERT	RENOUVELLEMENT	2021	2021				
Régénération de la vidéo protection	RENOUVELLEMENT	2020	2020				
Régénération totale sono Amélioration sur QT et quai longitudinaux	RENOUVELLEMENT	2019	2020				
Ravalement de façade intérieures au-dessus de la verrière de la salle des pas perdus	RENOUVELLEMENT	2023	2023				
Rénovation GHV (tourelle, H5S, Charpente QT)	RENOUVELLEMENT	2019	2023				
Rénovation toitures	RENOUVELLEMENT	2023	2023				
TOTAL				34 616	34 710	94	

NOUVEAUX PROJETS SNCF G&C

Intitulé du projet	Objectif	Année de mise en service	Fonds Propres	Commentaires
Sécurisation PROTECTION PERIMETRIQUE	DEVELOPPEMENT	2017	Certains de ces investissements étant soumis à appel d'offre, les montants indiqués en séance ne sont pas publiés.	Ce projet avait été retiré des tarifs par omission lors de la dernière IRC (2017). Programme tarifaire qui impacte les transporteurs pour les parties communes et la mise en conformité des escaliers. A ce jour ce projet est estimé à 15M€.
Projet de valorisation commerciale premier étage	DEVELOPPEMENT	2019		
TOTAL			13 616	
Nouveau projet connu depuis l'élaboration des tarifs			Certains de ces investissements étant soumis à appel d'offre, les montants indiqués en séance ne sont pas publiés.	
Projet FIRST (information voyageurs)		2018		

SYNTHESE AVEC IMPACT TRANSPORTEUR

Intitulé du projet	Objectif	Année de mise en service	PPI Tous Fonds	PPI Subventions	PPI Fonds propres	Impact transporteur IRC 2018								
						2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Création d'abris Véligo aux abords des gares transiliennes	DEVELOPPEMENT	2019												
Sécurisation PROTECTION PERIMETRIQUE	DEVELOPPEMENT	2017												
Installation d'une borne interactive	DEVELOPPEMENT	2018												
Projet SI et digital	DEVELOPPEMENT	2017 à 2022												
Amélioration de l'éclairage des Façades	DEVELOPPEMENT	2019												
Réaménagement Coques QT	DEVELOPPEMENT	2018												
Projet de valorisation commerciale premier étage	DEVELOPPEMENT	2019												
Accessibilité PMR SDNA SDA	REGLEMENTAIRE	2022												
Projet de site Elargissement Esc 20 Rome	REGLEMENTAIRE	2018												
Mise en sécurité façade rue de Rome	RENOUVELLEMENT	2019												
Rénovation toilettes de l'ERT	RENOUVELLEMENT	2021												
Régénération de la vidéo protection	RENOUVELLEMENT	2020												
Régénération totale sono Amélioration sur QT et quai longitudinaux	RENOUVELLEMENT	2020												
Ravalement de façade intérieures au-dessus de la verrière de la salle des pas perdus	RENOUVELLEMENT	2023												
Rénovation GHV (torelle, H5S, Charpente QT)	RENOUVELLEMENT	2023												
Rénovation toitures	RENOUVELLEMENT	2023												
TOTAL IMPACT PPI			49 289	964	48 326	26	139	314	664	933	930	1 229	1 513	

Certains de ces investissements étant soumis à appel d'offre, les montants indiqués en séance ne sont pas publiés.

SYNTHESE SANS IMPACT TRANSPORTEUR

Intitulé du projet	Objectif	PPI Tous Fonds	PPI Subventions	PPI Fonds propres
Valorisation : Création d'un centre d'affaire (Part G&C)	DEVELOPPEMENT	<i>Certains de ces investissements étant soumis à appel d'offre, les montants indiqués en séance ne sont pas publiés.</i>		
Mise en conformité électrique et amélioration sécu incendie dans l'ERT	REGLEMENTAIRE			
Rénovation et amélioration de la sécurité dans l'escalier B	REGLEMENTAIRE			
Rénovation de l'accueil de l'ERT (porte E)	RENOUVELLEMENT			
TOTAL IMPACT PPI		7 656	0	7 656

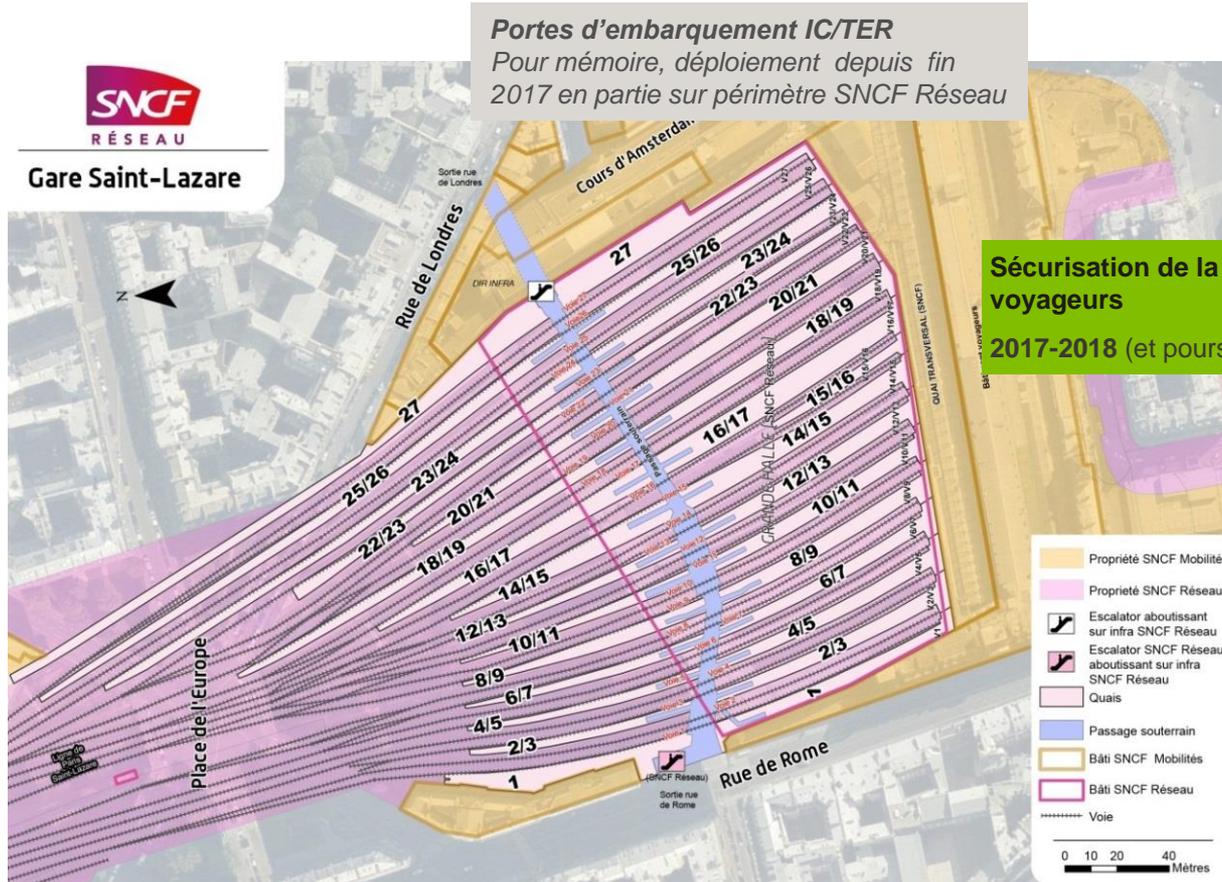
05

INVESTISSEMENTS

02. SNCF RÉSEAU

1) PROJETS SNCF RÉSEAU MIS EN SERVICE (2017-2018)

- Renouvellement
- Réglementaire
- Développement



1) PROJETS SNCF RÉSEAU MIS EN SERVICE (2017-2018)

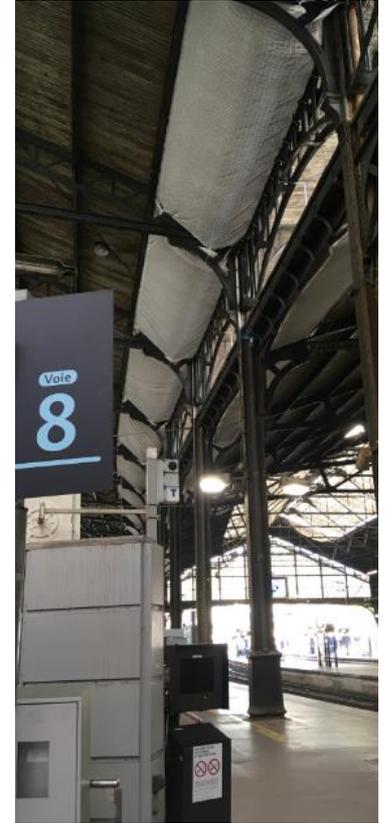
INVESTISSEMENTS – RENOUELEMENT

+ Sécurisation de la Grande Halle Voyageurs : traitement des urgences (2017, 2018 et poursuite en 2019) :

Une inspection (relevé d'avaries) engagée en 2016 s'est achevée en 2018. Elle a identifié les actions prioritaires sur le second œuvre présentant des risques de chutes d'éléments et traité une partie des plus urgentes à l'avancement de l'inspection.

Des filets de protection supplémentaires ont en outre été mis en place en 2018 au dessus de la voie 8.

Le rapport complet du relevé d'avaries a été rendu début novembre 2018, il conduira à des mesures d'urgences conservatoires supplémentaires en 2019, et alimentera le projet de rénovation complète de la GHV. La surveillance de l'ouvrage sera entre temps poursuivie.



2) PROJETS SNCF RÉSEAU À VENIR (2019 ET AU DELÀ)

Remise en peinture du souterrain Rome-Londres et traitement des escaliers

2018 → 2019

Gare Saint-Lazare

Sécurisation de la Grande Halle Voyageurs

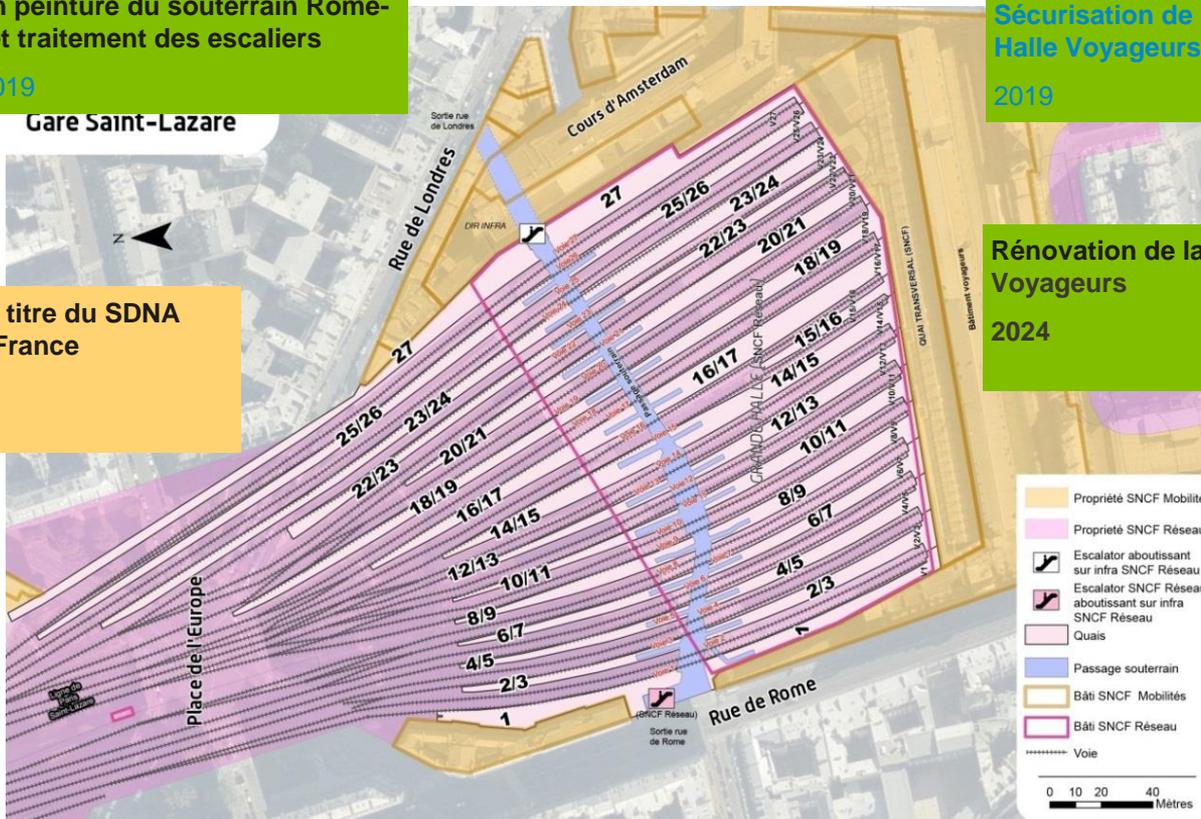
2019

Mise en accessibilité au titre du SDNA intégrant le SDA Ile-de-France

2024

Rénovation de la Grande Halle Voyageurs

2024



Renouvellement

Réglementaire

Développement

2) PROJETS SNCF RÉSEAU À VENIR (2019 ET AU-DELÀ)

INVESTISSEMENTS – RENOUELEMENT

+ Suite de la sécurisation de la Grande Halle Voyageurs (2019)

Dans l'attente de la rénovation complète de la halle, des travaux de sécurisation sont prévus, répartis entre :

- la correction des avaries urgentes relevées par l'inspection,
- le remplacement de filets existant sous GHV,
- et l'extension des filets de protection au dessus des voies 1 à 14.

+ Remise en peinture du souterrain Rome-Londres et traitement des escaliers (2019)

La remise en peinture du souterrain a été effectuée en 2018 mais le traitement des escaliers reste à poursuivre. Certaines trémies d'escalier sont vétustes, avec des marches épauprées, non contrastées, des rampes manquantes...

L'opération consistera à reprendre les marches, installer des doubles lisses et améliorer l'éclairage. Afin d'éviter les coûts frustratoires, les escaliers seront mis aux normes d'accessibilité.

Des réflexions sont en cours pour un éclairage LED sous les rampes qui permettra d'améliorer significativement la luminosité.

L'opération sera livrée en 2019.



Souterrain avant travaux



Remise en peinture faite



Escalier non traité



Escalier traité

2) PROJETS SNCF RÉSEAU À VENIR (2019 ET AU-DELÀ)

INVESTISSEMENTS - RÉGLEMENTAIRE

+ Mise en accessibilité au titre du SDNA (2024), dont SDA Ile-de-France, y compris mise en conformité de l'éclairage

A l'issue des études PRO, les coûts ont légèrement baissé par rapport à l'estimation issue de l'AVP, grâce à la mutualisation des ressources des projets SDNA et RGHV (base vie/travaux, SNCF E)

Ces coûts seront pris en charge à 69,25% par le SDA (financement 50% IDFM, 25% RIF et 25% SNCF Réseau), et 30,75% par le SDNA, selon la clef de répartition validée par l'ARAFER (usage effectif des quais par Transilien).

Ce montant est nettement inférieur au coût initial, envisagé en 2015, pour le SDNA (y compris quais dédiés à Transilien, SDA).

La mise en œuvre du programme de mise en accessibilité sera étroitement articulée, sous une même MOA, avec la rénovation de la GHV, afin d'éviter toute dépense frustratoire. Le projet de rénovation portera notamment, pour la partie des quais sous halle, au fur et à mesure de son avancement, la rénovation de l'éclairage, ainsi que la remise en état des quais et la pose de bandes d'éveil.

Les quais seront ainsi progressivement rendus accessibles de 2022 et 2024.

Les études PRO ont été validées et le lancement de la phase réalisation a été autorisé en septembre 2018. La rédaction du DCE et le lancement des marchés sont en cours.

Une subvention de l'Etat/AFITF d'un montant de **xx M€** sera mobilisée pour la réalisation des travaux au titre du SDNA. La convention de financement est en cours de signature.



2) PROJETS SNCF RÉSEAU À VENIR (2019 ET AU-DELÀ)

INVESTISSEMENTS - RENOUELEMENT

+ Rénovation complète de la Grande Halle Voyageurs (2019-2024)

Projet :

Rénovation des 13 halles juxtaposées couvrant une surface de 25 000 m². SNCF Réseau assure la MOA Unique du projet, incluant des éléments propriété de G&C (charpente du quai transversal, tourelle rue de Londres, sonorisation,...)

Défis :

Maintien au maximum de l'exploitabilité de la gare malgré la complexité du chantier : limitation des interruptions de circulation des trains, gestion des flux voyageurs sur les quais...
Articulation avec les autres projets : mise en accessibilité et éclairage / sonorisation des quais, dont la réalisation sera portée par le projet, projet immobilier rue d'Amsterdam...

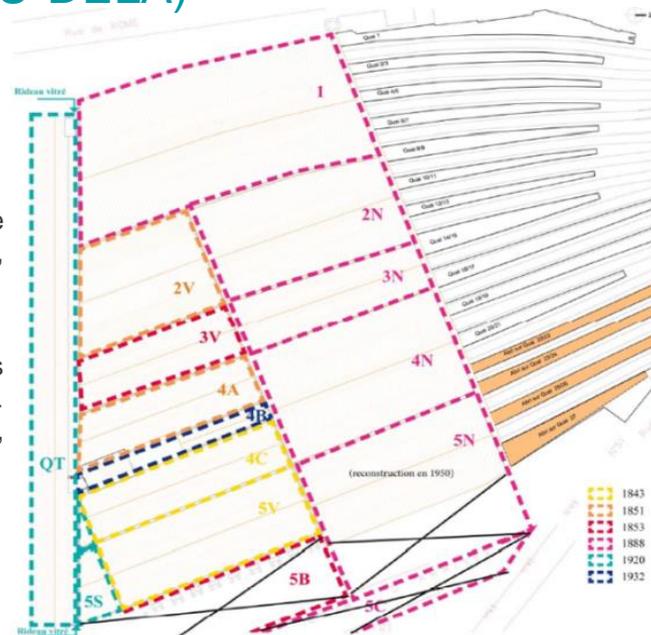
Calendrier :

- Etudes AVP lancées en 2016 et rendues à l'automne 2017, permettant d'affermir les coûts,
- Etudes PRO pris en considération en septembre 2018,
- Début des travaux prévu courant 2019, en trois grandes phases,
- Mise en service complète prévue fin 2023/début 2024.

Coût et financement :

Le coût estimé à xx M€ à l'issue de l'AVP a été revu à la baisse à l'issue du PRO à xx M€ courants grâce à l'optimisation sur les postes SNCF E, échafaudages sans fondation profondes et dépose sans repose des 4 abris de quais des voies 22 à 27.

En l'absence de financements extérieurs, l'impact de cette opération sur la redevance quai SNCF Réseau sera de +10 M€/an à partir de 2025 sur l'ensemble de la gare.



2) PROJETS SNCF RÉSEAU À VENIR (2019 ET AU-DELÀ)

INVESTISSEMENTS - RENOUELEMENT

+ Rénovation complète de la Grande Halle Voyageurs (2019-2024)

Phasage de l'opération :

2019 : travaux préparatoires de pose de la passerelle technique et travaux connexes

De 2020 à 2023 : avancée des travaux selon le process suivant : pose des échafaudages et travaux de rénovation, dépose des échafaudages, puis sur les quais libérés, pose de la sonorisation et de l'éclairage définitif et remise en état asphalte

2024 : dépose des passerelles techniques, bases vie et travaux.

A noter qu'il est prévu la dépose complète des 4 abris de quais des voies 22 à 27, partiellement nécessaire au montage de la passerelle technique, et de ne pas les reposer. Leur rétablissement renchérirait substantiellement les coûts, et donc l'impact sur la redevance.



2) PROJETS SNCF RÉSEAU À VENIR (2019 ET AU-DELÀ)

INVESTISSEMENTS - RENOUELEMENT

+ Rénovation complète de la Grande Halle Voyageurs (2019-2024)

Vue depuis la rue de Rome avant et après travaux

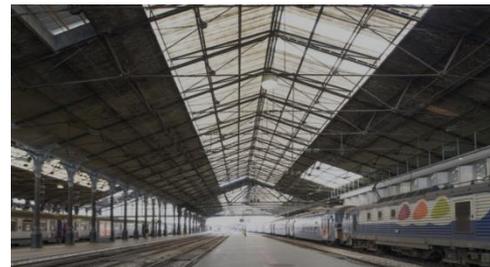


2) PROJETS SNCF RÉSEAU À VENIR (2019 ET AU-DELÀ)

INVESTISSEMENTS - RENOUELEMENT

+ Rénovation complète de la Grande Halle Voyageurs (2019-2024)

Vue de la Halle 5V vers le tympan Nord avant et après travaux



2) PROJETS SNCF RÉSEAU À VENIR (2019 ET AU-DELÀ)

INVESTISSEMENTS - RENOUELEMENT

+ Rénovation complète de la Grande Halle Voyageurs (2019-2024)

*Projection du film d'illustration
du déroulement du chantier*



3) SYNTHÈSE DES PROJETS DE SNCF RÉSEAU

Type investissement	Objet de l'investissement	Mise en service	Total en k€		Commentaires	Impact compte gare							Durée d'amortissement		
			Total	Part SNCF Réseau		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024			
Mise aux normes	SDNA	2024	Certains de ces investissements étant soumis à appel d'offre, les montants indiqués en séance ne sont pas publiés.		A l'issue du PRO validé en septembre 2018, les travaux ressortent en diminution de 0,8 M€ par rapport à l'AVP. Economies substantielles par rapport au coût issu de l'EP de 18,6 M€ (2016) et à l'estimation initiale dans la maquette SDNA de 30 M€, notamment du fait de la mutualisation de la REA avec la rénovation de la GHV. Hypothèse de plan de financement SDNA avec 2 M€ de subventions de l'AFITF et 4 M€ de fonds propres SNCF Réseau. Des économies à hauteur de 473 k€ seront recherchées pour assurer le bouclage financier complet du projet. <i>L'estimation de la part relevant de la convention SDA IdF de 8,8 M€ courants est fondée sur la clé fixée par l'ARAFER, et à comparer à un coût d'objectif initial 2009 de 9,5 M€ courants, qui n'avait intégré ni les quais mixtes ni la mise aux normes de l'éclairage.</i>	Certains de ces investissements étant soumis à appel d'offre, les montants indiqués en séance ne sont pas publiés.							15 à 50 ans		
	dont SDA Ile-de-France	2024													
Rénovation	Sécurisation de la Grande Halle Voyageurs	2017-2019	Certains de ces investissements étant soumis à appel d'offre, les montants indiqués en séance ne sont pas publiés.		Ces travaux nécessaires à la sécurisation de l'ouvrage avant l'engagement de la rénovation complète de la GHV consistent essentiellement à corriger des désordres suite au relevé d'avarie effectué de 2016 à 2018, et à remplacer et étendre des filets de protection.	Certains de ces investissements étant soumis à appel d'offre, les montants indiqués en séance ne sont pas publiés.								20 ans	
	Remise en peinture du souterrain Rome-Londres et réfection des trémies d'escalier	2019			Rénovation et amélioration du confort des voyageurs										20 ans
	Rénovation complète de la Grande Halle Voyageur	2024			Diminution du cout projet à l'issue du PRO validé en septembre 2018, par rapport au coût AVP (153 M€), notamment sur les postes : <ul style="list-style-type: none"> > échafaudages et passerelle technique (affranchissement des micropieux et optimisation des structures métalliques), > 4 abris de quais : déposés et non reposés, > coût SNCF Entrepreneur (par externalisation et optimisation de l'organisation des travaux). Impact sur la redevance quai : environ 10 M€/an à partir de 2025										35 ans en moyenne

06.

HYPOTHESES TARIFAIRES

+ 01 SNCF GARES & CONNEXIONS

+ 02 SNCF RESEAU



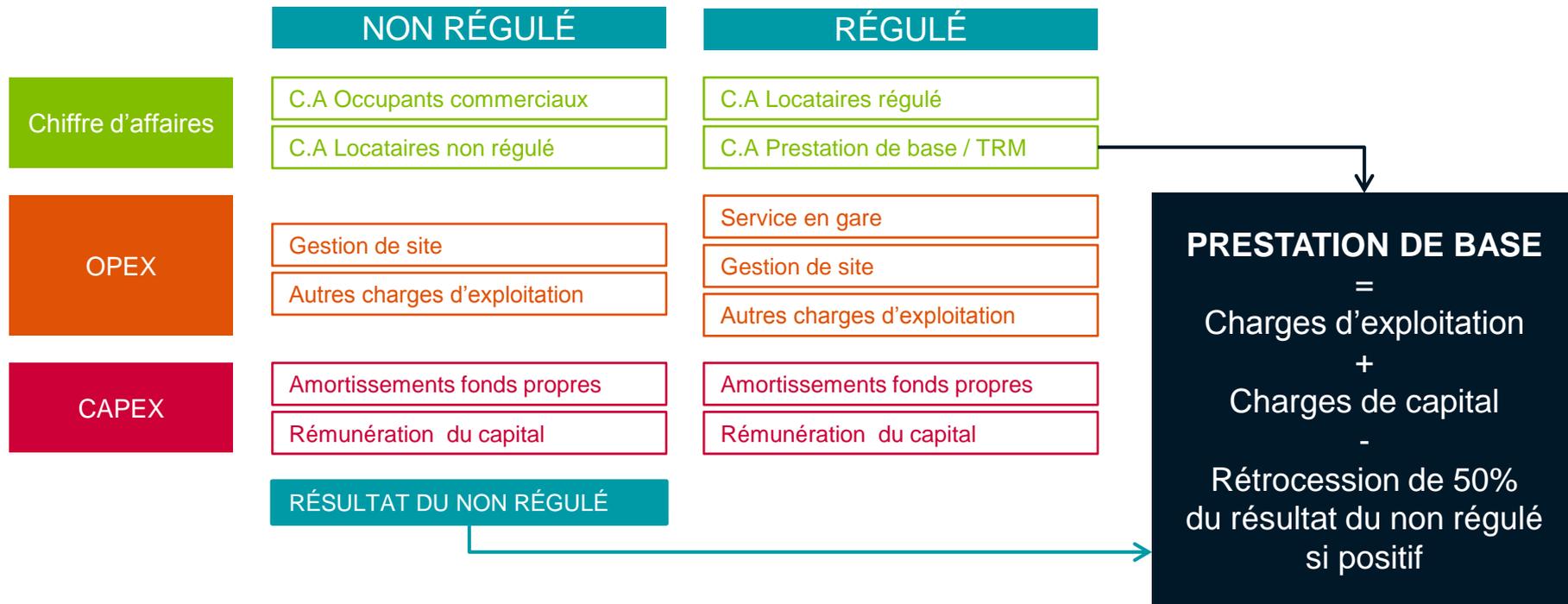
06.

HYPOTHESES TARIFAIRES

01. LES HYPOTHESES TARIFAIRES DE SNCF G&C

COMPTE DE GARE OU GROUPE DE GARES

LES PRINCIPES



1) COMPTE DE RÉGULATION 2018

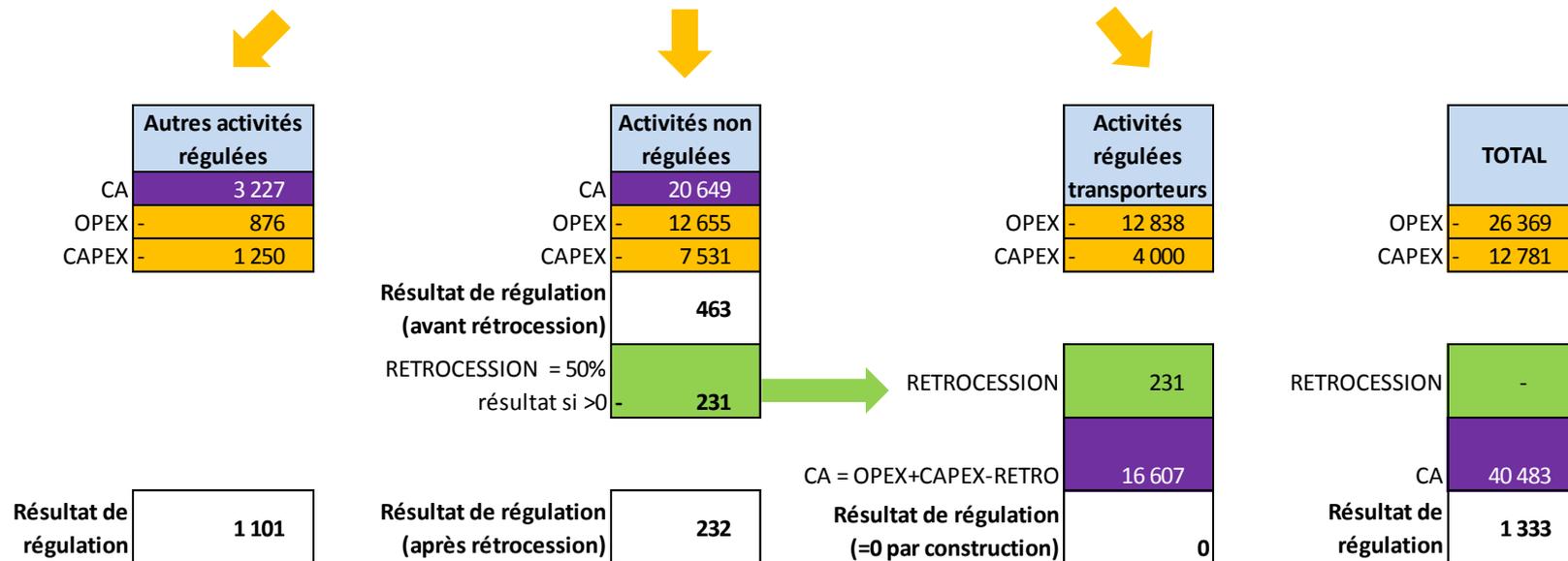
EN K€ (+ produit / - charges)

OPEX	-26369
CAPEX	-12781

totalité des charges de la gare

totalité des charges de la gare dont cmpr

Ventilation des charges de la gare/périmètre de gestion entre les activités



1) COMPTE DE RÉGULATION 2019

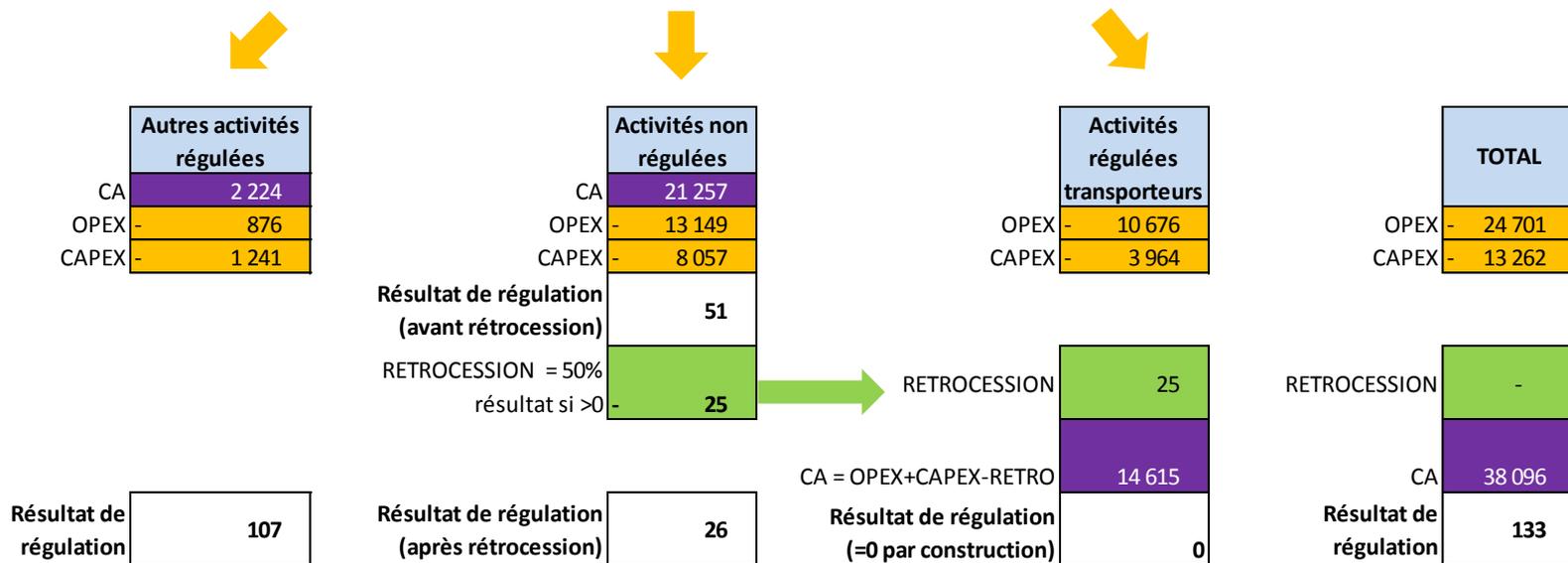
EN K€ (+ produit / - charges)

OPEX	-24701
CAPEX	-13262

totalité des charges de la gare

totalité des charges de la gare dont cmpr

Ventilation des charges de la gare/périmètre de gestion entre les activités



2) CHIFFRE D'AFFAIRES

(*) (*)



Le chiffre d'affaires augmente de 4 197 k€, soit +11,9 % entre 2017 et 2019

Concessions
+ 2 831 K€ (+22%)

- Renouvellement des commerces (nouvelle attractivité pour les clients.
- Renégociation Klepierre

Loyers
+1 705 K€ (+23%)

- les loyers des tarifs 2018 ont été rebasés sur les loyers du budget 2016
- Indexation

Prestation de Base
- 339 K€ (-2%)

- Effet Volume: -57 K€
- Effet Prix: -282 K€

(*) l'écart sur le chiffre d'affaires avec les comptes de régulation 2018 et 2019 présentés en pages précédentes s'explique par les modifications apportées sur la méthode de calcul des loyers des activités régulées en phase finale de l'élaboration du DRG (80% base marché / 20% coût de revient versus prix de marché)

3) CHARGES D'EXPLOITATION



Service de Gare
-1654 K€ (-36,8 %)

- Réduction des charges de l'accueil général : trajectoire accueil « 0 »
- Information Voyageurs : les missions relevant du pré opérationnel ont été réaffectées sur la prestation de base
- Augmentation de la période d'amplitude d'ouverture du service des objets trouvés



Gestion de site hors
Sureté Sécurité
+1 671 K€ (+21,7%)

- Charges propriétaire: prévisions de dépenses sur le clos et couvert, mise en place de pompes et de traitements biologiques
- Rebasage des dépenses de nettoyage sur le budget 2016
- Fiabilisation des bases de facturation en matière de maintenance télécoms
- Diminution des fluides (base réalisé)



Sureté et Sécurité
+842 K€ (+17,2%)

- Renforcement des moyens en matière de gardiennage compensé pour partie par un moindre recours à la SUGE



Frais de fonctionnement
-219 K€ (-7,1 %)

- Impact favorable du plan de performance de l'entreprise sur les frais de fonctionnement



Autres Charges (dont
Impôts et taxes)
+462 K€ (+13,5 %)

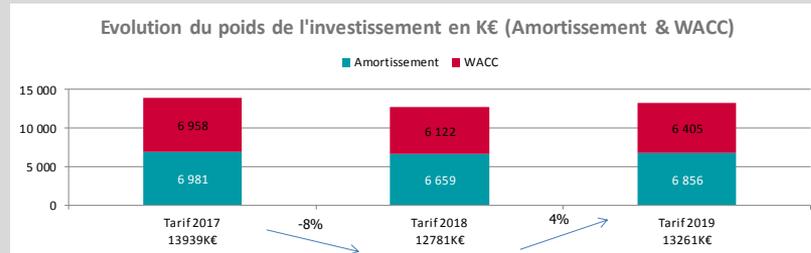
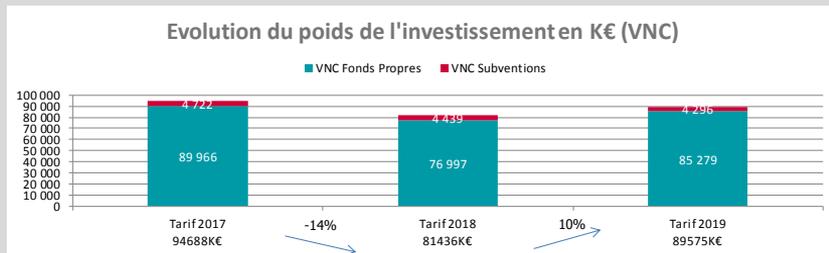
- Augmentation des honoraires de commercialisation en lien avec l'évolution des redevances de concessions
- Augmentation des dépenses d'urgence
- Baisse des frais de MOA
- Hausse de la contribution économique territoriale et de la taxe foncière (éléments fournis par la Direction des Affaires Fiscales)



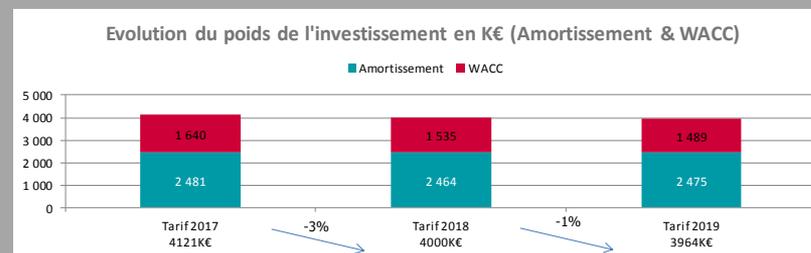
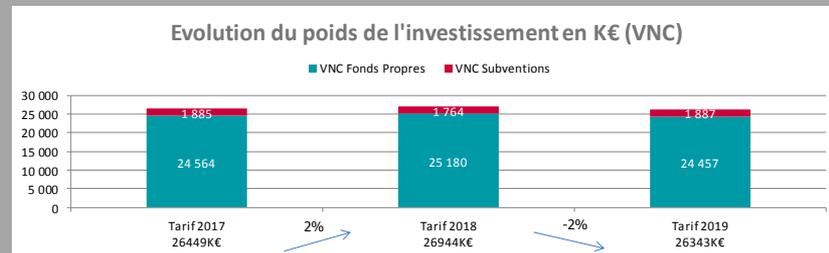
Les charges d'exploitation augmentent de 1 101 K€ (+4,7%) entre 2017 et 2019

4) CHARGES DE CAPITAL

GLOBAL

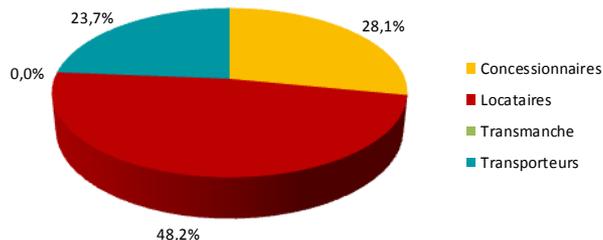


TRANSPORTEUR

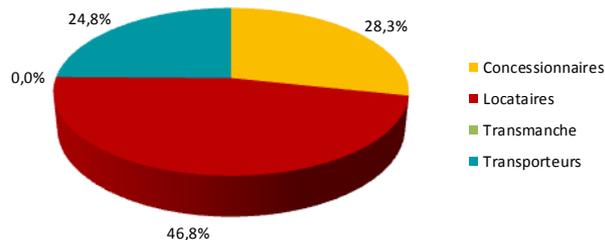


5) EVOLUTION DES SURFACES

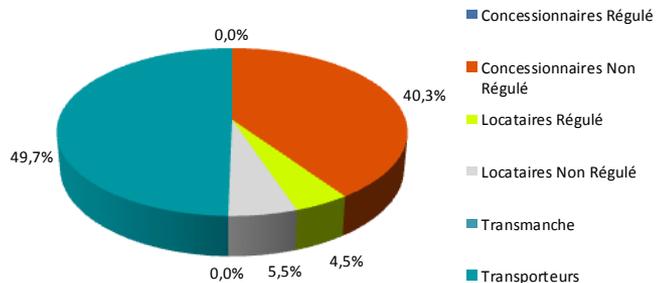
Surfaces totales de la gare 2017



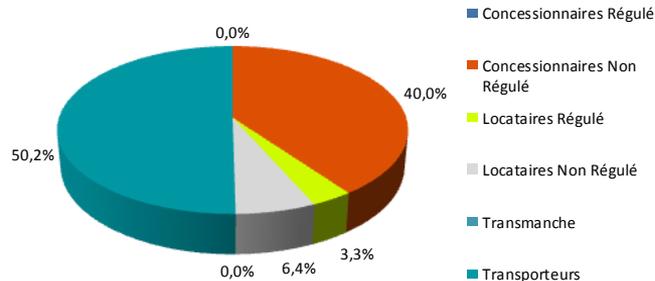
Surfaces totales de la gare 2018



Surfaces coeur de gare 2017



Surfaces coeur de gare 2018



La surface globale de la gare représente 64 500 m² environ. Elle a évolué de -1873 m², essentiellement pour les bureaux régulés (neutralisation des surfaces de bureau pour les travaux).

Par ailleurs 285m² ont été transférés des surfaces locataires /concessionnaires aux surfaces transporteurs suite au passage de 4 m² à 1 m² pour les automates / distributeurs.

6) CHARGES DE LA PRESTATION DE BASE

Mise à disposition et entretien de bâtiments et de surfaces recevant du public, d'équipements et de services nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains.



Surfaces de circulation
Espaces et salles d'attente
Mobilier de gare



Équipements et installations destinés à la
circulation des voyageurs
qui n'appartiennent pas à SNCF Réseau



Équipements
destinés aux
PSH / PMR



Accueil et
information
des
voyageurs



Propreté
Sûreté
Sécurité

PARIS ST LAZARE	TARIF 2019/2017				
	TARIF 2017	TARIF 2018	TARIF 2019	Evolution globale en K€	Evolution en %
Frais de fonctionnement	1 167	1 217	1 037	-129	-11%
<i>Autres charges</i>	1 586	2 079	2 040	454	29%
<i>Nettoyage et maintenance</i>	656	719	726	70	11%
<i>Sûreté et sécurité</i>	2 287	3 205	3 209	923	40%
Gestion de site	4 529	6 003	5 975	1 446	32%
<i>Accueil General</i>	2 002	1 994		-2 002	-100%
<i>Assistance Voyageurs Handicapés</i>	1 039	1 054	1 075	36	3%
<i>COE - SI Voyageurs</i>	1 458	1 546	1 577	119	8%
<i>Consignes et Objets Trouvés</i>		183	187	187	
<i>Pilotage unité gare SG</i>		6	6	6	
<i>Produits consignes</i>				0	
<i>Service bagages et chariots</i>				0	
Service de gare	4 499	4 783	2 845	-1 654	-37%
Autres charges	318	441	416	98	31%
Impôts et taxes	321	395	402	81	25%
Amortissements	2 481	2 464	2 475	-6	0%
<i>Dotation Aux Amortissements - PPA</i>	2 243	2 374	2 296	53	2%
<i>Dotation Aux Amortissements - PPI</i>	238	90	179	-59	-25%
WACC	1 640	1 535	1 489	-151	-9%
<i>WACC - PPA</i>	1 501	1 471	1 331	-171	-11%
<i>WACC - PPI</i>	138	64	158	20	14%
Rétrocession		-231	-25	-25	
	14 954	16 607	14 615	-339	-2%

7) PLAN DE TRANSPORT / REDEVANCE



		Réalisé 2017	T 2018	T 2019
Total nombre de départs trains		192 731	194 654	195 046
dont Autres transporteurs	Nombre de départs trains	14 087	14 006	14 398
	Modulation		1,6	1,7
	Nombre d'unités d'œuvre modulées		22 410	24 477
dont conventionnés régionaux (TER & TRANSILIEN)	Nombre de départs trains	178 644	180 648	180 648
	Modulation		1	1
	Nombre d'unités d'œuvre modulées		180 648	180 648
CALCUL DU TARIF	CHARGES DE LA PB nette de rétrocession		16 607	14 615
	DEPARTS TRAIN MODULES		203 058	205 125
	TARIF en €		82	71

06.

HYPOTHESES TARIFAIRES

02. LES HYPOTHESES TARIFAIRES DE SNCF RÉSEAU

1) COMPTE DE RÉSULTATS SNCF RÉSEAU

(A) - Paris Saint-Lazare

Dépenses en k€					
		2016	2017	2018	2019
		définitif	M.RR.	M.R.	M.
Maintenance / Exploitation (OPEX)	Convention de Services en Gares (CSG) + fluides	970	678	646	677
	Charges internes	67	49	61	58
	Charges fiscales	124	57	58	62
	Total charges	1 161	785	767	797
Investissements (CAPEX)	Amortissements	739	818	818	740
	Rémunération du capital	374	403	340	222
	Coûts investissements	1 114	1 221	1 158	961
Somme Dépenses	Coût complet de la gare (1)	1 732	2 006	1 924	1 758
Recettes en k€					
Recettes	50% des recettes non régulées	-127	-162	-162	-138
	Reprises de subventions d'investissements	-17	-17	-17	-17
Somme Recettes	Contribution à la couverture du coût complet (2)	-144	-178	-179	-155
SOLDE COMPTE GARE (1)+(2)		2 131	1 826	1 745	1 603

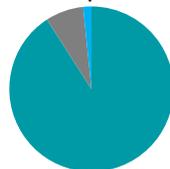
2) ÉVOLUTION DU PLAN DE TRANSPORT

Activité	DTR 2016 Réalisé	DTR 2017 Réalisé	DTR 2018 Prévisionnel	DTR 2019 Prévisionnel
TAGV	-	-		
TER	2 984	3 078		
TET	13 640	14 084		
Transilien	165 885	175 566	177 653	177 653
Hors TET / Divers	1	3		
Total Départs Trains	182 510	192 731	194 654	195 046

3) ÉVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RÉSEAU – PRESTATION DE BASE

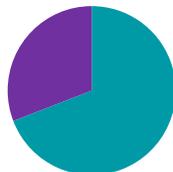
	HDS 2016 Réalisé		HDS 2017 Prévisionnel		HDS 2018 Prévisionnel		HDS 2019 Prévisionnel	
	Hors Transilien	Transilien	Hors Transilien	Transilien	Hors Transilien	Transilien	Hors Transilien	Transilien
Départs Trains	16 625	165 885	17 013* <i>*dans tarif prévisionnel</i>	181 783*	17 001	177 653	17 393	177 653
Solde du compte gare (k€)	661	1 470	566	1 260	541	1 204	497	1 107
RQ unitaire (€/DTR)	39,73	8,86	33,28	6,93	31,82	6,78	28,59	6,23

À titre indicatif, répartition entre activités des Départs Trains commerciaux 2016 :



- Transilien
- TET
- TER

Répartition des charges entre Transilien et les autres transporteurs suivant la décision de l'ARAFER:



- Transilien
- Hors Transilien

ANNEXES

- + 01 DATES ET CHIFFRES CLÉS DE LA GARE
- + 02 CONFIGURATION DE LA GARE
- + 03 ZOOM SUR CERTAINS PROJETS D'INVESTISSEMENTS SNCF GARES & CONNEXIONS
- + 04 ANNEXES FINANCIERES SNCF GARES & CONNEXIONS

ANNEXES

01. DATES ET CHIFFRES CLÉS

DATES CLÉS

Ouverture de la ligne de Paris-Saint Germain, première ligne voyageurs en exploitation en France.

1837

Création de la salle des pas perdus. Toutes les lignes actuelles sont déjà en exploitation

1855

A l'occasion de l'exposition universelle, grands travaux de la gare sous la houlette de Juste Lisch. Les façades prennent leur aspect actuel, l'hôtel est construit.

1887

Modernisation des équipements de la gare avec le téléaffichage général et la mise en place d'escalators

1974

Fin des travaux du projet cœur de gare

2003

Ouverture des premiers projets de valorisation (Multiburo...)

2012

2018

L'embarcadère situé au niveau de l'Europe est détruit et la première gare construite à son emplacement actuel rue Saint-Lazare

1842

Monet peint une célèbre série de 12 toiles dans la gare

1877

Rénovation de la salle des pas perdus dirigée par Charles Sarteur avec notamment la réalisation des 114 verres peints. Création de la galerie des marchants.

1930

Début du chantier de Demain Saint-Lazare avec la rénovation du quai transversal

Fin de la rénovation des parvis

2014



CHIFFRES CLÉS



Nombre de Voyageurs

132 millions par an



Nombre de m2 Périmètre G&C

50 160 m2



Commerces

87 commerces



Equipements

260 caméras, 360 écrans,
29 escalators,
4 ascenseurs



Offre de transport multimodal

5 lignes de métro, 1 RER, 16
lignes de bus, 1 station velib, 1
espace 2 roues, 1 espace vélos,
2 parkings voitures

ANNEXES

02. CONFIGURATION DE LA GARE

CONFIGURATION DE LA GARE (1/3)

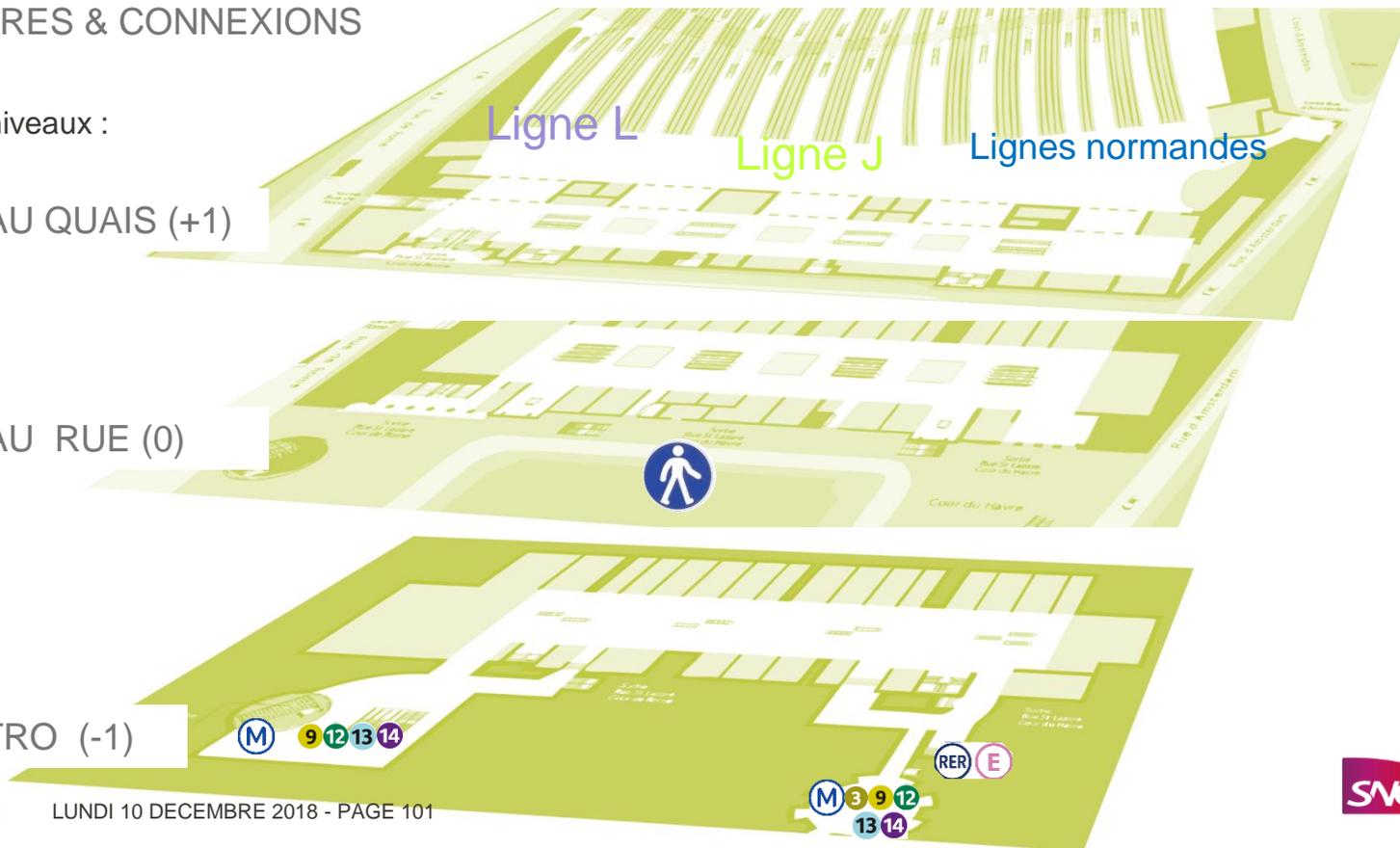
PLAN SNCF GARES & CONNEXIONS

La gare s'étend sur trois niveaux :

NIVEAU QUAIS (+1)

NIVEAU RUE (0)

NIVEAU METRO (-1)

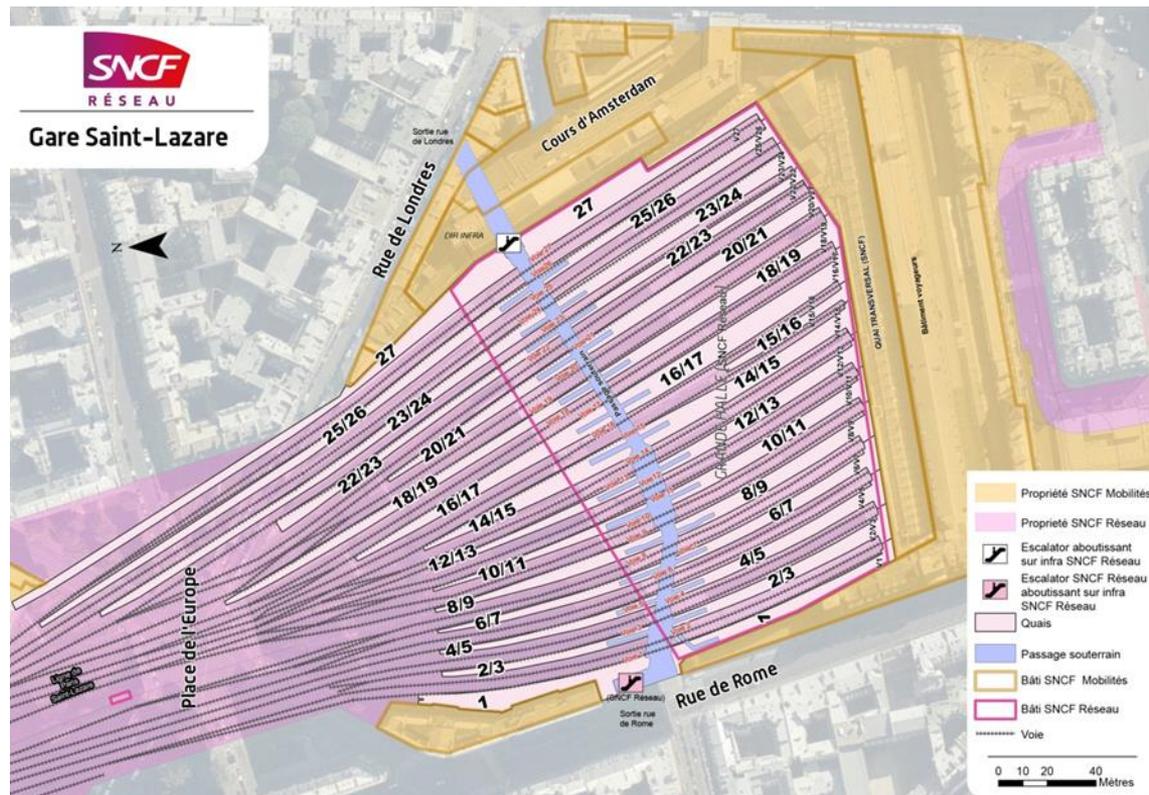


CONFIGURATION DE LA GARE (2/3)

PLAN SNCF RÉSEAU

La gare de Paris Saint-Lazare comprend :

- 18 955 m² de quais
- 26 500 m² de grande halle voyageur



CONFIGURATION DE LA GARE (3/3)

PRÉSENTATION DES OUVRAGES ET ÉQUIPEMENTS DE SNCF RÉSEAU

Nom quais	Nom voies	Longueur utile (m)	Hauteur	Accessibilité PMR	Ouvrage dénivelé (nature et nombre)	Nbre ascenseurs	Nbre escaliers mécaniques	Ouvrages de couverture (nature)
				Oui/ Non (date prévisible)				
Quai 1	1	202	Haut	Oui (jusqu'aux quais) mais travaux supplémentaires à prévoir au titre du SDNA (2022-2024) et du SDA IdF (2021)	Souterrain	-	2 Rue de Rome	Grande Halle Voyageur
Quai 2/3	2	190	Haut					
	3	190	Haut					
Quai 4/5	4	192	Haut					
	5	192	Haut					
Quai 6/7	6	190	Haut					
	7	190	Haut					
Quai 8/9	8	194	Haut					
	9	194	Haut					
Quai 10/11	10	194	Haut					
	11	194	Haut					
Quai 12/13	12	194	Haut					
	13	194	Mi-haut					
Quai 14/15	14	198	Mi-haut					
	15	198	Mi-haut					
Quai 15/16	15	54	Mi-haut					
	16	54	Mi-haut					
Quai 16/17	16	232	Mi-haut					
	17	232	Mi-haut					
Quai 18/19	18	289	Mi-haut					
	19	289	Mi-haut					
Quai 20/21	20	208	Mi-haut					
	21	208	Mi-haut					
Quai 22	22	316	Mi-haut					
	23	337	Mi-haut					
Quai 23/24	24	337	Mi-haut					
	25	360	Mi-haut					
Quai 25/26	26	360	Mi-haut					
	27	365	Mi-haut					
							(2 G&C souterrain Rue de Londres)	Abris de quais (22 à 24)

Il existe 4 catégories de hauteurs de quais répertoriées en France :

- + **Haut** : quais d'Ile de France de 92 ou 115 cm par rapport au rail
- + **Mi-haut** : 55 cm, hauteur retenue pour l'accessibilité entre le quai et le matériel roulant pour réduire le plus possible la lacune – Norme européenne en vigueur
- + **Bas** : hauteur d'environ 38,5 cm
- + **Très-bas** : hauteur inférieure à 38,5 cm

ANNEXES

03. ZOOM SUR CERTAINS PROJETS D'INVESTISSEMENTS SNCF GARES & CONNEXIONS

PROJET SI DIGITAL (1/2)

36,9M€ d'investissements de 2017 à 2020 sont intégrés dans l'assiette des tarifs :

4 M€ sont affectables directement à la gare tels que le projet de déploiement du mobilier interactif sur 73 grandes gares sur 2017 et 2018, ainsi que les projets de protections périmétriques sur certaines gares TGA.

36,9 M€ sont ventilés par gare par le biais de clés de répartition :

➤ **projet EVA**

- Donner l'information sur les trains en temps réel et en cohérence
- Garantir l'affichage des informations certifiées par les Transporteurs
- Valoriser les services de la gare
- Automatiser l'acquisition et la fiabilité des données
- Améliorer la satisfaction des utilisateurs de la gare
- Pour les Clients : disposer d'une information enrichie et intégrée dans leur parcours porte-à-porte, en interaction avec les autres périphériques à leur disposition (mobiles, bornes interactives, etc.)
- Donner de la visibilité aux offres de services et de commerces

➤ **Appligares et Appli mobile**

L'application mobile En Gare a pour objectif de diffuser au plus grand nombre de visiteurs des gares en mobilité (sur leur terminal mobile) des informations actualisées sur les gares, les services disponibles et les commerces. Elle sert également à collecter de la donnée sur les visiteurs des gares (qu'ils soient voyageurs ou non) afin d'améliorer les services des gares.

➤ **installations TFT**

PROJET SI DIGITAL (2/2)

➤ sécurisation : Applicatifs Vigi 360

Déploiement d'une nouvelle solution de vidéo protection dans les gares afin d'avoir des systèmes de sécurisation modernes, modulaires et facilement intégrables aux concepts de lieux de vie développés par la Branche.

Plus d'une cinquantaine de gares bénéficieront en 2017 de cette nouvelle solution de vidéo-protection qui s'appuie sur 2 évolutions majeures : la mise en place de caméras haute définition associée à une nouvelle solution de traitement et d'analyse des images plus performante.

Par ailleurs, SNCF Gares & Connexions poursuit le développement de fonctionnalités de vidéo intelligente, avec l'intégration optionnelle d'applications d'analyse d'images (comptage, densité dans des zones identifiées, détection de colis suspects et d'intrusion, propreté des gares...), l'envoi d'alertes aux agents en gare / aux transporteurs pour le bon déroulement du voyage de nos clients, l'exploitation des flux vidéo en mobilité (smartphone, tablettes...).

L'enveloppe globale des coûts SI Digital est stable mais une majorité des projets prévus initialement en 2018 sont décalés sur 2020 (EVA notamment).

Changement de la clef de répartition versus DRG de consultation (auparavant ces coûts étaient affectés au prorata du plan de transport pour les gares de segment A, B et C. Dorénavant certains projets sont directement affectés aux gares A ou A/B uniquement. Pour les projets de la famille tarifaire info Voyageurs la ventilation se fait selon la facturation ASTI prévisionnelle 2018, le reste est affecté au prorata du plan de transport).

Cela a pour effet de **reporter une partie des investissements sur les gares A et B au bénéfice des gares C.**

PROJET FIRST (INFORMATION VOYAGEURS)

- ☞ **150 M€ investis sur 3 ans au niveau national**
- ☞ **4 indicateurs pour mesurer la qualité de l'information** : fiabilité, réactivité, proactivité, et cohérence et 2 indicateurs de satisfaction client (satisfaction « à chaud » et volume des remontées clients).
- ☞ **2 dirigeants nationaux de l'information** depuis mars 2018 qui supervisent 7/7, et 24/24h la qualité de l'information.
- ☞ Cohérence et mise à jour en temps réel de l'information sur l'ensemble des canaux digitaux et les panneaux d'affichage en gare grâce au raccordement de tous les médias digitaux à **une base de données unique** pour octobre 2018.
- ☞ Un **lien permanent avec le client** en cas de situation perturbée (test à l'été 2018 sur la ligne paris-Lyon avec envoi automatique en temps réel par SMS d'information de retard/suppression pour les TGV et Intercités avec pour objectif la généralisation de ce dispositif à l'ensemble des TGV à l'automne 2018. D'ici la fin de l'année 2018, digitalisation de la rupture des correspondances.
- ☞ 30 M€ sur 2 ans (2018-2019) investis pour remplacer et uniformiser 2000 **écrans d'affichage en gare**, plus grands, plus visibles (exemple : écrans du quai transversal de la gare de Paris Saint-Lazare fin 2017)
- ☞ Une nouvelle configuration des **Centres Opérationnels Escale (COE) nouvelle génération** permettra de regrouper en un lieu unique les équipes opérationnelles de la gare (Escale, conducteurs et contrôleurs des différentes activités) qui superviseront le départ à l'heure des trains ainsi que l'information voyageur en temps réel.
- ☞ Une **tour de Contrôle nationale** afin de regrouper l'ensemble des centres opérationnels dédiés à la gestion des TGV, des Ouigo et des Intercités avec le centre national des opérations ferroviaires au sein d'un bâtiment unique (mise en exploitation prévue en 2020).

ANNEXES

04. ANNEXES FINANCIERES SNCF GARES & CONNEXIONS

ZONING DES SURFACES EN GARE

BÂTIMENT ET TERRAINS ANNEXES

BÂTIMENT VOYAGEURS (BV)



Surfaces Communes Voyageurs

Surfaces non utiles Gares

Surfaces concédées

Surfaces locataires

Surfaces SNCF Réseau

Clé m² totaux

Intégralité des surfaces

- caves et greniers
- auvents
- stationnement

Clé m² cœur de gare

m² totaux – m² de bureaux

REGLE D'AFFECTATION DES CHARGES D'EXPLOITATION

	Règle d'affectation au compte transporteurs
Charges d'exploitation	
Service de gare	
Consignes et Objets trouvés	Transporteurs
Produits des consignes	Transporteurs
Service bagage et chariots	Transporteurs
Centre Opérationnel Escalre-SI Voyageurs	Transporteurs
Assistance voyageurs handicapés	Transporteurs
Accueil général	Transporteurs
Gestion de site	
Nettoyage	
Nettoyage zone accessible au public	m ² cœur de gare
Nettoyage et gardiennage des toilettes	Transporteurs

	Règle d'affectation au compte transporteurs
Maintenance ascenseurs, Escalators et Portes Automatiques	
MAPE Zone accessible au public	m ² cœur de gare
Entretien des installations autres qu'APE	
Charges propriétaire – Gros entretien	m ² totaux
Entretien des autres équipements de la zone accessible au public	m ² cœur de gare
Entretien locatif gare	m ² totaux
Ouverture et Fermeture de Gare / Tour de gare	
Ouverture et fermeture de gare	m ² cœur de gare
Tour de gare	m ² cœur de gare
Energie, Fluides, Maintenance des SI voyageurs	
Energie et fluides (hors charges privatives directisées)	m ² cœur de gare
Maintenance des systèmes d'information voyageurs, télécoms	Transporteurs

	Règle d'affectation au compte transporteurs
Sûreté, sécurité incendie, Solidarité	
SUGE	M2 cœur de gare
Gardiennage et surveillance hors SUGE	m ² cœur de gare
Sécurité incendie	m ² totaux
Mission solidarité	m ² cœur de gare
Mobilier et équipements des gares	Transporteurs
Autres charges d'exploitation	
Sinistres / coûts de mise en conformité	m ² totaux
Frais de maîtrise d'ouvrage	Selon investissement
Frais d'émergence des projets	% CA
Prestation Transmanche	Transporteur

	Règle d'affectation au compte transporteurs
Frais de structure et de fonctionnement	
Frais de structure – fonctions supports de Gares & Connexions	% CA
Frais de fonctionnement relatifs aux opérations de Gares & Connexions	% CA
Redevance d'entreprise	% CA
Impôts et taxes	m ² totaux
Charges de capital	
Dotation aux amortissements	Selon investissement
Coût des capitaux engagés	Selon capital engagé
Rétrocession de 50% des bénéfices du secteur non régulé	Transporteur

NOUVEAUTÉS 2018-2020

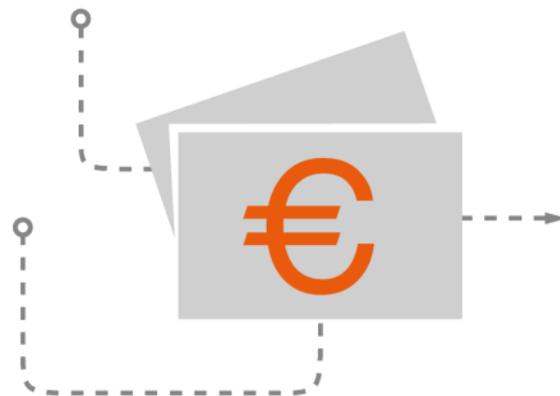
La SUGE sera affectée directement à 31% à la prestation de base et à 69% selon la clé cœur de gare comme précédemment

Le taux de WACC passe de:

- 6% avant IS (4,2% après) à 6% avant IS (4% après) sur le périmètre régulé et
- Reste à 9,2% avant IS (6% après IS) sur le périmètre non régulé

REGLE D'AFFECTATION DES INVESTISSEMENTS

Programme Tarifaire	Description sommaire	Affectation
Accessibilité	Adaptation de la gare dans le cadre de la loi pour l'égalité des droits et des chances	Transporteur
Vidéo	Développement de la vidéoprotection	Transporteur
Informations Voyageurs	Toute installation fixe ou dynamique d'information / orientation des voyageurs	Transporteur
Services et Outils exploitation gare	Développement des services à destination de l'ensemble des voyageurs de la gare (attente, toilettes, chariots, ...). Équipements destinés à l'exploitation et à la gestion opérationnelle de la gare	Transporteur
Remplacement APE (Asc. / EM / Porte auto.)	Rénovation ou remplacement d'ascenseurs ou d'escaliers mécaniques	Surface Cœur de Gare
Mod. Cœur de Gare	Projet d'adaptation de la gare à l'augmentation du trafic voyageur, à l'environnement urbain. Rénovation du cœur de gare	Surface Cœur de Gare
Patrimoine (bâtiment)	Projet de maintien en condition opérationnelle des installations (hors ascenseurs et escaliers mécaniques)	Surface totale du bâtiment
Concessionnaires	Projet de valorisation d'espace à destination concessionnaires ou commerces en gare	Surfaces concessionnaires
Locataire non régulé	Projet de valorisation d'espace à destination des locataires internes non régulés	Surfaces locataires non régulés
Locataire régulé	Projet de valorisation d'espace à destination des locataires internes régulés	Surfaces locataires régulés
Transmanche	Équipements relatifs à la zone d'embarquement Transmanche	Transporteurs Transmanche



IMPACT DES PROJETS D'INVESTISSEMENTS SUR LA FACTURE TRANSPORTEURS

GÉNÉRALITÉS

Les coûts totaux d'une gare sont constitués de charges d'exploitation et de charges de capital.

EXTRAIT DU DRG

Les charges dites **d'exploitation**
(ex : coût des contrats de nettoyage,
charges salariales).

Les charges dites de **capital**,
correspondantes aux investissements
réalisés dans la gare et qui comprennent
les dotations aux amortissements et la
rémunération des capitaux investis par
SNCF Gares & Connexions.

Les coûts d'exploitation représentent en
moyenne 83 % de la prestation de base,
les charges de capital 17 % en 2018.

Zoom sur la rémunération des capitaux (CMPC/WACC)

QU'EST-CE QUE LE WACC ? 

$$\begin{array}{c} \text{WACC} \\ \text{Weighted Average Cost of Capital} \end{array} \begin{array}{c} \text{UK Flag} \\ = \end{array} \begin{array}{c} \text{CMPC} \\ \text{Coût Moyen Pondéré du Capital} \end{array} \begin{array}{c} \text{FR Flag} \end{array}$$

- Le WACC ou CMPC est le taux de rentabilité exigé par les actionnaires et les créanciers pour financer l'entreprise. C'est la rémunération minimale attendue pour les capitaux investis.
- Il est égal au coût moyen pondéré des différentes sources de financement de l'entreprise.
- Ces différentes sources de financement sont :
 - Les fonds propres de l'entreprise
 - *Le coût des fonds propres est déterminé par l'entreprise*
 - Les capitaux empruntés
 - *Le coût des capitaux empruntés dépend des taux bancaires*
- 2 taux de WACC différents pour les gares, pour 2018 à 2020, compte tenu du niveau de risque :
 - 6% avant IS (impôt sur les sociétés) pour les prestations régulées, 4% après impôts,
 - 9,2% avant IS pour les prestations non régulées, 6,1% après impôts

Un investissement rentre dans le calcul tarifaire à partir de la mise en service comptable qui correspond à l'inscription de l'actif au bilan.

On distingue:

- la **PPA** (Poids du Passé des Actifs) → passé :

Pour les tarifs 2018/2020, il s'agit des actifs dont la mise en service comptable (MES) est $\leq 31/12/2016$

- la **PPI** (Programmation Pluriannuelle des Investissements) → investissements prévisionnels

La PPI (le reste à mettre en service) comprend deux éléments :

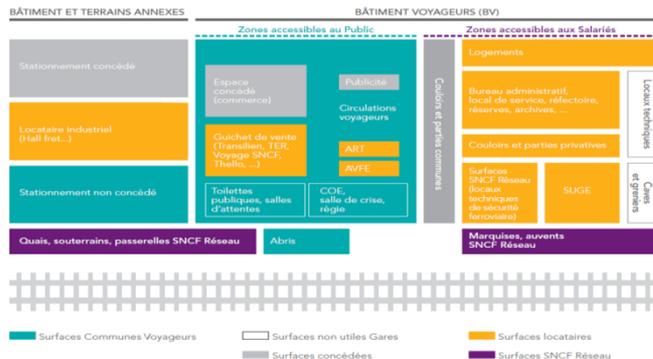
- les investissements en-cours (décaissés) et non encore mis en service , c'est-à-dire pas encore immobilisés à l'actif au bilan (en cours de production)
- les investissements non encore produits (le reste à produire):

Pour les tarifs 2018/2020, ce sont les investissements dont la MES est $> 01/01/2017$

CALCUL DE L'IMPACT TRANSPORTEUR

Les données structurantes indispensables aux calculs des tarifs figurent ci-dessous.

QUELLES DONNEES?	DANS QUEL BUT?
PERIMETRE DE GESTION	Une gare (Paris Montparnasse) ou un groupe de gare (les gares de segment A TGV)
ANNEE DE Mise En Service (MES)	Point de départ de l'impact sur la facture des transporteurs ou autres
DOMAINE TECHNIQUE	Pour la catégorisation technique d'un projet : à chaque domaine technique correspond une durée moyenne d'amortissement
PROGRAMME TARIFAIRE	Fonction du type d'investissement, donne la nature du (ou des) occupants
SURFACE	Une combinaison de 3 éléments pour permettre l'affectation des charges aux transporteurs (schéma des surfaces en annexe au support IRC)



L'occupant : il peut être concessionnaire, locataire ou *transporteur* (voire Transmanche en Gare du Nord)

La zone : elle peut être cœur de gare (accessible au public), bureau (immobilier/salariés), industrielle

Une surface Transporteur se situe systématiquement en cœur de gare

La prestation réalisée : elle peut être régulée ou non régulée

Une surface Transporteur est accessible au public (ex: les guichets de vente de billets) ou utilisée pour la prestation de base (ex: salle d'attente) et relève dans ces deux cas de prestations régulées

L'investissement a un impact :

- à 100% sur le compte Transporteur s'il relève des programmes tarifaires : accessibilité, information voyageurs, vidéo surveillance, services / outils, Transmanche
- en fonction des clés surfaces pour les programmes mixtes : ascenseurs / portes automatiques / escaliers mécaniques, cœur de gare ou patrimoine

EXEMPLE DE CALCUL D'IMPACT

➤ Caractéristiques du projet :

Projet de
modernisation de
PARIS
MONTPARNASSE

Gare	PMP
Référence projet	PAR13597003
Libellé projet	Projet de site Reconfiguration du BV
VB (en K€)	19 425
MES	2021
Domaine technique	Projet de gare
Durée amort (en années)	20

L'année de MES prévue est 2021, soit un début d'impact tarifaire cette même année ; par hypothèse, la mise en service se fera au 01/07.

Ce projet est rattaché au domaine technique « Projet de gare » dont la durée d'amortissement estimée est de 20 ans. Le montant de la programmation d'investissement est de 19 425 K€ en 2021.

Données liées à la surface :

M2	DRG 2018 validé		
	BUR	CDG	TOTAL
CONCESSIONNAIRE	15 851	4 006	19 857
LOCATAIRE	40 376	1 899	42 275
TRANSPORTEUR		23 084	23 084
TOTAL	56 227	28 989	85 216



Le transporteur représente 23 084 / 85 216 m²

soit 27,1% sur les m² totaux de la gare (clé patrimoine)

Le transporteur représente 23 084 / 28 989 m²

soit 79,6% sur les m² totaux de la gare (clé cœur de gare)

Programmes tarifaires :

%FP	%FP	%FP	%FP	%FP	%FP	%FP	%FP	%FP	%FP	%FP	%FP			
Accessib.	Vidéo	Info Voy.	Services	Divers CG	Rplct APE	Bâtiment	Loc Rég.	Loc non Rég.	Concession	Transmanche	Total			
5,0%		1,0%	13,0%	2,0%	66,0%		0,0%	10,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

EXEMPLE DE CALCUL D'IMPACT

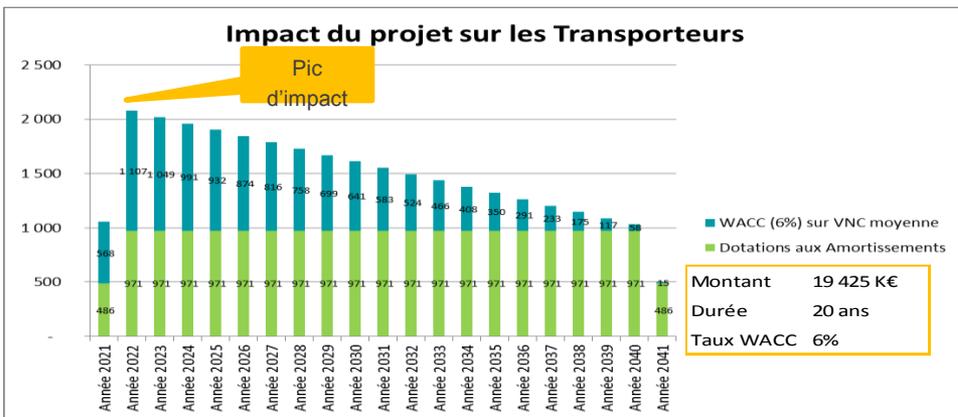
En fonction des programmes tarifaires renseignés et des surfaces, imputation à l'occupant concerné selon la règle d'affectation des programmes d'investissements.

	Accessib.	Vidéo	Info Voy.	Services	Divers CG	Rplct APE	Bâtiment	Loc Rég.	Loc non Rég.	Concession	Transmanche	Total
CONCESSIONNAIRE	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,7%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,1%
LOCATAIRE	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	5,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,0%
TRANSPORTEUR	5,0%	1,0%	13,0%	2,0%	51,2%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	74,9%

Les transporteurs représentent 74,9 % sur les programmes tarifaires de cet investissement.

Le taux de WACC retenu au DRG avant IS est de 6%.

QUELLE SERAIT LA SIMULATION DE L'IMPACT POUR LES TRANSPORTEURS?



DETAIL DU CALCUL POUR L'ANNEE 2021

Dotation aux amortissements

= Valeur Brute 19 425 K€ / Durée d'amortissement 20 ans x 1/2 année (1^{ère} année par principe MES au 01/07)

= 486 K€

WACC

= VNC moyenne soit (19 425 K€ - 486 K€) / 2 x Taux de WACC périmètre régulé 6%

= 568 K€

Impact tarifaire

= (486+568) soit 1 054 K€ x poids du transporteur sur les surfaces cœur de gare 27,1% x

poids du transporteur sur les programmes tarifaires de l'investissement 74,9%

= 214 K€ répartis sur les transporteurs de la gare au prorata de leur plan de transport.

ANNEE 2022

Même principe de calcul sur la base de dotations aux amortissements en année pleine.

Cette année correspond au **pic d'impact** sur la facture transporteurs

ANNEES SUIVANTES

Dotations aux amortissements constantes, VNC et donc montant du WACC en baisse

COMPTE DE RESULTAT

PARIS ST LAZARE			REALISE 2017	TARIF 2017			TARIF 2018			TARIF 2019			ECARTS TARIF 2019/2017				
en K€				NON REGULE	REGULE	TOTAL	NON REGULE	REGULE	TOTAL	NON REGULE	REGULE	TOTAL	NON REGULE	REGULE	TOTAL		
Chiffre d'affaires	Concessions		13 937,4	12 693,5		12 693,5	15 002,8		15 002,8	15 524,8		15 524,8	2 831,4	0	2 831,4		
	Loyers		9 230,1	2 938,3		7 500,5	5 646,2		3 416,6	9 062,8		5 731,7	3 473,9	9 205,6	2 793,4	-1 088,4	1 705,1
	Prestations de base transporteur		14 989,1			14 954,2			16 606,9	16 606,9		14 614,9	14 614,9	0	-339,4	-339,4	
	Autres produits		2,9											0	0,0	0,0	
	Total		38 159,5	15 631,7	19 516,5	35 148,2	20 649,0	20 023,5	40 672,4	21 256,6	18 088,7	39 345,3	5 624,8	-1 427,7	4 197,1		
OPEX	Service de gare		-4 719,9	0	-4 499,1	-4 499,1	0	-4 782,8	-4 782,8	0	-2 845,4	-2 845,4	0	1 653,7	1 653,7		
	Gestion de site	Nettoyage et maintenance	-1 697,8	-1 135,0	-812,6	-1 947,6	-1 220,5	-805,5	-2 026,0	-1 233,5	-813,6	-2 047,1	-98,5	-1,0	-99,5		
		Sureté et sécurité	-5 351,8	-2 364,1	-2 537,8	-4 901,9	-2 305,5	-3 367,6	-5 673,1	-2 366,6	-5 743,4	-2,6	-839,0	-841,5			
		Autres charges de gestion de site	-7 951,4	-3 938,9	-1 828,3	-5 767,2	-5 086,6	-2 275,8	-7 362,4	-5 102,5	-2 236,3	-7 338,8	-1 163,5	-408,0	-1 571,5		
		Total	-15 001,1	-7 438,0	-5 178,7	-12 616,7	-8 612,6	-6 448,9	-15 061,6	-8 702,5	-6 426,7	-15 129,3	-1 264,6	-1 248,0	-2 512,6		
	Autres charges	Frais de Fonctionnement	-3 743,8	-1 530,3	-1 544,8	-3 075,1	-1 549,0	-1 473,3	-3 022,2	-1 563,0	-1 292,8	-2 855,7	-32,7	252,0	219,3		
		Divers	-1 450,6	-1 587,2	-469,0	-2 056,2	-1 368,8	-541,7	-1 910,6	-1 738,5	-510,5	-2 249,0	-151,3	-41,5	-192,7		
Total		-5 194,4	-3 117,5	-2 013,8	-5 131,3	-2 917,8	-2 015,0	-4 932,8	-3 301,5	-1 803,2	-5 104,7	-184,0	210,6	26,6			
	Total	-24 915,4	-10 555,5	-11 691,6	-22 247,0	-11 530,4	-13 246,8	-24 777,2	-12 004,0	-11 075,3	-23 079,3	-1 448,5	616,3	-832,3			
Impôts et taxes		-2 108,4	-897,3	-456,5	-1 353,8	-1 124,4	-468,4	-1 592,8	-1 145,4	-477,2	-1 622,5	-248,1	-20,6	-268,8			
Marge opérationnelle		11 135,8	4 179,0	7 368,4	11 547,4	7 994,2	6 308,3	14 302,5	8 107,2	6 536,2	14 643,4	3 928,2	-832,1	3 096,1			
Amortissements	Amortissements	Poids du passé	-6 597,4	-2 851,9	-3 176,9	-6 028,8	-3 086,4	-3 093,6	-6 180,0	-2 897,4	-3 001,9	-5 899,4	-45,5	175,0	129,4		
		Investissements prévisionnels		-663,3	-288,7	-952,0	-373,9	-104,8	-478,8	-741,2	-215,6	-956,9	-77,9	73,1	-4,8		
	Total	-6 597,4	-3 515,2	-3 465,6	-6 980,8	-3 460,3	-3 198,5	-6 658,8	-3 638,7	-3 217,6	-6 856,2	-123,5	248,1	124,6			
Résultat opérationnel courant		4 538,3	663,8	3 902,7	4 566,6	4 533,9	3 109,8	7 643,7	4 468,5	3 318,7	7 787,2	3 804,7	-584,1	3 220,7			
Résultat financier		-441,0	-921,2	-747,4	-1 668,7	-885,0	-683,7	-1 568,7	-960,4	-662,3	-1 622,8	-39,2	85,1	45,9			
Résultat avant IS		4 097,3	-257,4	3 155,3	2 897,9	3 648,8	2 426,2	6 075,0	3 508,1	2 656,3	6 164,5	3 765,5	-498,9	3 266,6			

convention de signes: charges (-) produits (+)

➔ Pour faire le lien avec le compte de régulation présenté plus haut : enlever le résultat financier, ajouter le WACC et la rétrocession.

EVOLUTION DES SURFACES

Paris St Lazare

	Transporteurs	Concessions aires Bureaux Regulees	Concessions aires Bureaux Non Regulees	Concessions aires Cours de gare Regulees	Concessions aires Cours de gare Non Regulees	Locataires Bureau Regulees	Locataires Bureau Non Regulees	Locataires Cours de gare Regulees	Locataires Cours de gare Non Regulees	Locataires Industriels Non Regulees	Concessions aires Industriels Regulees	Concessions aires Industriels Non Regulees	TRANSMANCHE	TOTAL
Surfaces prises en compte Tarifs 2017	15 751	-	5 847	-	12 779	5 213	23 259	1 419	1 747	361	-	-	-	66 376
Surfaces prises en compte Tarifs 2018	16 000	-	5 555	-	12 731	1 904	24 837	1 065	2 050	361	-	-	-	64 503
Ecart Tarifs 2018/Tarifs 2017	249	-	-292	-	-48	3 309	1 578	-354	303	-	-	-	-	-1 873
Immosis realisees 2014	13 124	-	106	-	1 431	7 628	22 664	1 672	2 384	361	-	-	-	49 370
Immosis realisees 2015	13 930	-	-	-	1 431	2 813	27 569	1 619	2 437	361	-	-	-	50 160
Ecart immosis 2015/2014	806	-	-106	-	-	4 815	4 905	-53	53	-	-	-	-	790
	Transporteurs	Concessions aires Bureaux Regulees	Concessions aires Bureaux Non Regulees	Concessions aires Cours de gare Regulees	Concessions aires Cours de gare Non Regulees	Locataires Bureau Regulees	Locataires Bureau Non Regulees	Locataires Cours de gare Regulees	Locataires Cours de gare Non Regulees	Locataires Industriels Non Regulees	Concessions aires Industriels Regulees	Concessions aires Industriels Non Regulees	Transmanche	TOTAL
Ecart Immosis 2015/2014	806	-	-106	-	-	4 815	4 905	-53	53	-	-	-	-	790
Changement d'occupant			106				106							-
Changement Surface / Prestation						4 799	4 799	53	53					-
Entree / Sortie Modèle						16								16
Locaux disparus														-
Modification de surface	806													806
Nouveaux locaux														-
Actualisation 2017	2 927	-	5 741	-	11 248	2 415	595	453	637	-	-	-	-	17 006
Projet gare: concessionnaires non integres					10 936									10 936
Centre d'affaires au 2eme et 3eme etages			2 200				1 640							560
Valorisation du 1er etage			2 121				1 414							707
Valorisation du 2eme etage			580				440							140
Niveau Quai Creation passerelle (Ds projet quai transversal)				210			120							90
Creation d'un magasin Désigual					119				119					44
Centre Operationnel Escalé (COE)							44							44
Amenagement de la Crèche			402			402								82
La Poste			82						82					82
Creation de la salle d'attente					193									193
Correction Immosis						2 013	2 013	393	393					-
Modifications supplémentaires 2017														-
Acquisition du bâtiment Douanes	562		310				2 372							3 244
chgt de cpt	1 049						132		911					5
dif plan et immosis	806													806
passage Londres	510													510
Vérification	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actualisation 2018	2 165	-	5 555	-	11 251	909	2 732	600	387	-	-	-	-	14 343
Correction immosis	2 121	-	416	-	10 989	76	2 166	393	571	-	-	-	-	14 652
neutralisation 2018	106	-	201	-	35	833	4 898	641		-	-	-	-	6 714
projection 2018	150	-	5 340	-	297	-	-	434	184	-	-	-	-	6 405
Vérification	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Automates de vente 2017 en m2	200	-	-	-	-	-	-	200	-	-	-	-	-	-
Automates de vente 2018 en m2	46	-	-	-	-	-	-	46	-	-	-	-	-	-
Distributeurs 2017 en m2	100	-	-	-	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distributeurs 2018 en m2	49	-	-	-	49	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ecart sur Automates 2018/2017 en m2	154	-	-	-	-	-	-	154	-	-	-	-	-	-
Ecart sur Distributeurs 2018/2017 en m2	51	-	-	-	51	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SYNTHESE Surfaces 2018														
Immosis 2015	13 930	-	-	-	1 431	2 813	27 569	1 619	2 437	361	-	-	-	50 160
Actualisation 2018	2 165	-	5 555	-	11 251	909	2 732	600	387	-	-	-	-	14 343
- Automates de vente 2018	46	-	-	-	-	-	-	46	-	-	-	-	-	-
- Distributeurs 2018	49	-	-	-	49	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	16 000	-	5 555	-	12 731	1 904	24 837	1 065	2 050	361	-	-	-	64 503
Vérification	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SYNTHESE des écarts de Surfaces 2018/2017														
Ecart Immosis 2015/2014	806	-	-106	-	-	4 815	4 905	-53	53	-	-	-	-	790
Actualisation 2017	2 927	-	5 741	-	11 248	2 415	595	453	637	-	-	-	-	17 006
Actualisation 2018	2 165	-	5 555	-	11 251	909	2 732	600	387	-	-	-	-	14 343
Ecart sur Automates 2018/2017 en m2	154	-	-	-	-	-	-	154	-	-	-	-	-	-
Ecart sur Distributeurs 2018/2017 en m2	51	-	-	-	51	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	249	-	-292	-	-48	3 309	1 578	-354	303	-	-	-	-	-1 873
Vérification	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-