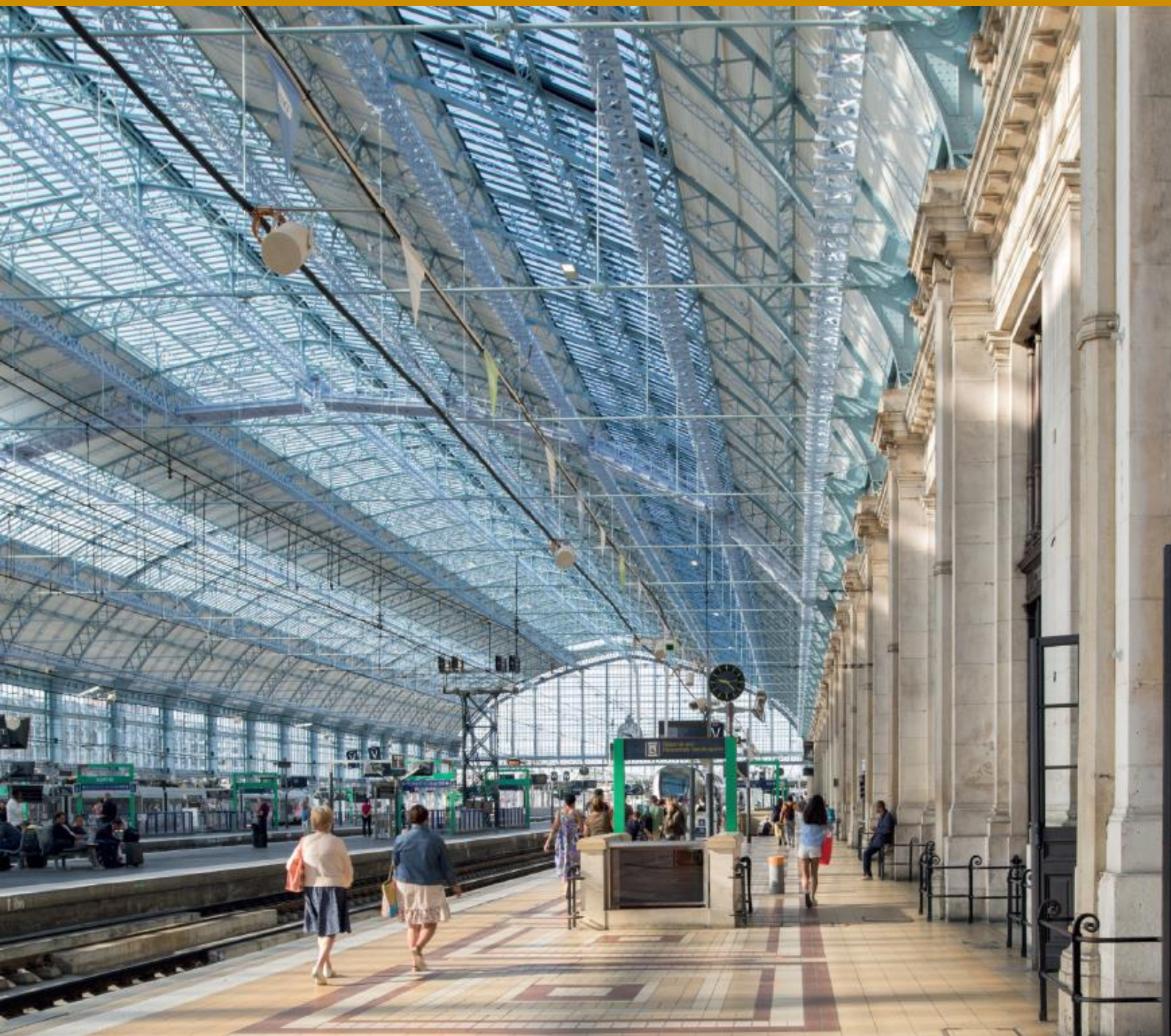


DOCUMENT DE RÉFÉRENCE DES GARES DE VOYAGEURS

HORAIRE DE SERVICE 2020

VERSION AVRIL 2020 – CONFORME AVIS ART (Mises à jour des points 3.4 et 7.1.4 par rapport à la version octobre 2019)



Conformément à l'article 14-1-III du décret n°2003-194, l'ART «*rend un avis conforme sur les projets de tarifs dues au titre des prestations régulées dans un délai de quatre mois suivant sa saisine. Elle rend également, dans le même délai, un avis motivé sur les éléments autres que tarifaires du projet de de document de référence des gares*».

Le caractère exécutoire des tarifs des redevances dues au titre des prestations régulées est subordonné à l'avis conforme de l'ART, conformément au II de l'article L. 2133-5 du code des transports.

La direction autonome de SNCF Mobilités Gares & Connexions sera, à compter du 1er janvier 2020, une filiale de SNCF Réseau dotée d'une autonomie organisationnelle, décisionnelle et financière, constituée sous forme de société anonyme, à travers laquelle SNCF Réseau assurera la gestion unifiée des gares de voyageurs. Les Parties reconnaissent d'ores et déjà que la filiale de SNCF Réseau ainsi constituée se voit subrogée dans les droits et obligations de SNCF – Gares & Connexions ou SNCF Réseau relatifs au présent Document de Référence des Gares.

SOMMAIRE

Table des matières

1	EDITO	5
2	UNE PROPOSITION AU SERVICE DE LA COMPÉTITIVITÉ DU SYSTEME FERROVIAIRE.....	6
3	INTRODUCTION	11
3.1	RETOUR SUR LA CONSULTATION DU PREMIER TRIMESTRE 2019	11
3.2	ÉVOLUTIONS A LA SUITE DE LA CONSULTATION DU PREMIER TRIMESTRE 2019	12
3.3	ÉVOLUTIONS ENTRE LA PRESENTE VERSION DU DRG ET CELLE DE JUIN 2019	13
3.4	ÉVOLUTIONS ENTRE LA PRESENTE VERSION DU DRG ET CELLE DE OCTOBRE 2019	13
3.5	PRISE EN COMPTE DE LA DECISION DE LA COUR DE JUSTICE DE L'UNION EUROPEENNE DU 10 JUILLET 2019 13	
3.6	LIEN AVEC LE DRR DE SNCF RESEAU	14
3.7	DUREE D'APPLICATION	14
3.8	CONDITIONS D'UTILISATION DU PATRIMOINE EN GARE MIS A DISPOSITION	14
3.8.1	PERIODES D'OUVERTURE DU RFN.....	14
3.8.2	INDISPONIBILITE DES INSTALLATIONS	16
3.9	HYPOTHESES RELATIVES A LA DEMANDE DE PRESTATIONS	16
4	MISSION	17
4.1	CITY BOOSTER : UNE STRATEGIE DE CREATION DE VALEUR POUR TOUS NOS CLIENTS	17
4.2	UN GESTIONNAIRE NATIONALE DES GARES AU SERVICE DE L'INTERET GENERAL.....	19
5	INVESTISSEMENTS	21
5.1	CHIFFRES CLEFS DES INVESTISSEMENTS 2018-2020.....	22
5.2	LES PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS SUR LE PERIMETRE HISTORIQUE DE SNCF GARES & CONNEXIONS	24
5.2.1	PARIS-MONTPARNASSE.....	24
5.2.2	PARIS-NORD.....	24
5.2.3	NANTES	24
5.2.4	RENNES	25
5.2.5	PARIS-GARE DE LYON	25
5.2.6	PARIS AUSTERLITZ.....	25
5.2.7	AUTRES GRANDES GARES NATIONALES	25
5.2.8	PERIMETRE DE GESTION DES GARES TGV	27
5.2.9	REGION CENTRE VAL DE LOIRE	27
5.2.10	REGION NOUVELLE AQUITAINE.....	27
5.2.11	REGION AUVERGNE – RHONE ALPES	27
5.2.12	REGION BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	28
5.2.13	REGION BRETAGNE	28
5.2.14	REGION GRAND EST.....	28
5.2.15	REGION HAUTS DE FRANCE	28
5.2.16	REGION NORMANDIE	28
5.2.17	REGION OCCITANIE	28
5.2.18	REGION PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	29
5.2.19	REGION PAYS DE LA LOIRE	29
5.2.20	REGION ÎLE DE FRANCE	29
5.3	INVESTISSEMENTS (Y COMPRIS PARTIE INFRASTRUCTURE) SUR LE PERIMETRE HISTORIQUE SNCF RESEAU ...	31

5.3.1	MISE EN ACCESSIBILITE DES POINTS D'ARRET FERROVIAIRES	31
5.3.2	LES DEUX GARES NOUVELLES DE MONTPELLIER ET NIMES	31
6	PERFORMANCE ECONOMIQUE	33
6.1	PRODUCTIVITE SUR LES COUTS.....	34
6.2	PERFORMANCE DES ACTIVITES NON REGULEES ET CONTRIBUTION A LA BAISS	
	TRANSPORTEURS	35
6.2.1	BAISSE DES CHARGES LIEE AUX ACTIVITES NON REGULEES.....	35
6.2.2	BAISSE DES CHARGES AFFECTES AUX TRANSPORTEURS LIEE A LA RETROCESSION	36
7	TARIFICATION DE L'ACCÈS ET DES SERVICES EN GARES	37
7.1	PRESTATIONS ET SERVICES EN GARES.....	37
7.1.1	LA PRESTATION DE BASE	37
7.1.2	ASSISTANCE A L'EMBARQUEMENT ET AU DEBARQUEMENT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (PMR).....	41
7.1.3	PRESTATION TRANSMANCHE.....	42
7.1.4	PRESTATION DE MISE A DISPOSITION DES PORTES D'EMBARQUEMENT	43
7.1.5	MISE A DISPOSITION D'ESPACES OU DE LOCAUX ADAPTES A LA REALISATION DES OPERATIONS DE VENTE DE TITRES POUR LES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE	44
7.1.6	OCCUPATION PAR L'ENTREPRISE FERROVIAIRE D'ESPACES OU DE LOCAUX EN GARE AU SEUL USAGE DE L'ENTREPRISE FERROVIAIRE.....	45
7.1.7	PRECHAUFFAGE DES RAMES	46
7.2	DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES RELATIVES A LA TARIFICATION.....	47
7.2.1	UNE TARIFICATION STRICTEMENT BASEE SUR LES COUTS	47
7.2.2	LE CALCUL DES CHARGES DITES DE CAPITAL.....	47
7.2.3	VENTILATION DES COUTS ENTRE ACTIVITES REGULEES ET NON REGULEES.....	48
7.3	UN MODELE TARIFAIRE FONDE SUR HUIT PRINCIPES	48
7.3.1	UNE TRAJECTOIRE PLURI-ANNUELLE	49
7.3.2	UN MECANISME DE TYPE BONUS-MALUS BASE SUR DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE	50
7.3.3	UNE REGULARISATION DES ECARTS ENTRE LE PREVISIONNEL ET LE REALISE.....	51
7.3.4	UN NOMBRE REDUIT DE PERIMETRES DE GESTION	53
7.3.5	UNE ALLOCATION DES CHARGES ENTRE LES ACTIVITES REGULEES ET NON REGULEES PLUS SIMPLE	56
7.3.6	UNE MODULATION DE LA PRESTATION DE BASE PLUS JUSTE	59
7.3.7	UN COUT MOYEN PONDERE DU CAPITAL (CMPC) MODERE.....	59
7.3.8	UNE TARIFICATION REGULEE RENOVEE DE L'OCCUPATION DES ESPACES EN GARE	59
8	CONTACTS	61
9	ANNEXES	62
10	GLOSSAIRE	63

1 EDITO

En 2020, au moment où les dispositions de ce document prendront effet, une nouvelle entité sera en charge de la gestion unifiée des gares de voyageurs, ainsi que le prévoit la loi du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire.

Cette unification constituera un atout majeur au quotidien. Entretien des quais, rénovation des halles, travaux sur les installations électriques ne seront plus partagés entre deux entités, mais bénéficieront d'une synergie de compétences et de moyens, au service de tous nos clients et partenaires.

La création d'une filiale autonome de SNCF Réseau en charge de la gestion unifiée des gares confirme aussi le rôle primordial des gares dans l'ouverture à la concurrence des activités de transport de voyageurs, le développement équilibré des territoires et l'intermodalité.

Dans ce contexte, je vous présente le premier document de référence des gares de ce gestionnaire unifié des gares.

Ce document de référence s'inscrit dans une double dynamique :

- Celle engagée en 2015 pour une refonte du modèle tarifaire des gares de voyageurs, plus simple et répondant mieux aux attentes des différentes parties prenantes, et qui s'est concrétisée par une large consultation publique sur le document de référence des gares 2018-2020 dont les redevances des deux premières années ont déjà été approuvées par l'ART ;
- Celle qui s'est engagée avec le nouveau pacte ferroviaire de 2018, avec une première étape de tarification unifiée dès 2020 qui se poursuivra dans le cadre d'un premier contrat pluriannuel avec l'Etat pour les années suivantes, que nous préparerons dès 2019.

Ce document nous engage dans la durée à la maîtrise de nos coûts, à l'amélioration de notre qualité de service et sur un programme d'investissement ambitieux.

Les gares sont un bien public qu'il convient de développer pour servir les attentes de nos concitoyens de plus de robustesse opérationnelle et plus de commerces et de services.

Claude SOLARD

Directeur général de SNCF Gares & Connexions

Octobre 2019

2 UNE PROPOSITION AU SERVICE DE LA COMPÉTITIVITÉ DU SYSTEME FERROVIAIRE

SYNTHESE DE NOTRE PROPOSITION

En prenant en compte les attentes de toutes les parties prenantes et dans un cadre réglementaire contraint, nous nous sommes efforcés de construire un nouveau modèle économique créateur de valeur. Ce modèle traduit notre ambition d'investir massivement dans la qualité et la sérénité de l'expérience en gare. Il respecte des règles strictes d'équité et de transparence. Il obéit à une discipline financière rigoureuse.

UNE AMBITION

INVESTIR MASSIVEMENT DANS LA QUALITÉ ET LA SERENITE DE L'EXPÉRIENCE EN GARE

- # **Un défi d'attractivité** : améliorer la satisfaction globale des voyageurs dans les gares contribue à développer le trafic de tous les transporteurs ferroviaires.
- # **Un défi de sécurité** : les exigences des clients et les évolutions de l'environnement nous obligent à redéfinir complètement une approche en matière de sûreté.
- # **Un environnement concurrentiel** : le nombre de voyageurs qui deviennent clients des facilités de la gare est directement corrélé à la qualité de l'expérience en gare elle-même, et toujours comparée à l'expérience des centres commerciaux de la ville.
- # **Un enjeu managérial** : hisser l'expérience dans les gares au niveau attendu impose une mutation forte de SNCF Gares & Connexions en entreprise de service. Une première étape a été franchie avec la création d'une direction Grands Comptes qui permet un dialogue à la fois neutre, constructif et innovant avec chaque transporteur, au bénéfice de leur autorité organisatrice. Cette culture du service doit se déployer plus avant car elle constitue la spécificité de tous les métiers de SNCF Gares & Connexions.
- # **Un enjeu d'unification** : la création d'une entité assurant une gestion unifiée doit permettre des gains d'efficacité dans la gestion des actifs (entretien, investissement) et améliorer notre performance.

UNE MÉTHODE

PLUS D'ÉQUITÉ, DE TRANSPARENCE ET DE LISIBILITÉ POUR PRÉPARER L'ARRIVÉE DE NOUVEAUX OPÉRATEURS

- # **Un modèle plus simple** est le levier majeur pour garantir une compréhension partagée et assurer ainsi des relations de confiance. C'est une attente de tous les transporteurs et de l'ensemble des autorités organisatrices.
- # **Un nombre réduit de périmètres de gestion** (56) simplifie la prévision des charges et des plans de transport ainsi que la transparence sur les comptes. Cela permet aussi de mieux rendre compte de l'équilibre économique, parfois fragile, des différentes gares et des différentes activités et de mieux mesurer les enjeux de rénovation des gares.
- # **Une modulation à deux niveaux**, fondée sur une analyse statistique, réduit drastiquement le nombre de tarifs et assure un équilibre plus juste entre les trains conventionnés régionaux et les autres trains.
- # **La pluri-annualité**, sur 3 années, permet à chaque transporteur de mieux prévoir et organiser ses activités. Cela permet également d'assurer une transition progressive pour les transporteurs.

QUATRE ENGAGEMENTS

1. UNE PROPOSITION FINANCIERE EQUILIBREE

- # **Tarifs : une légère baisse des tarifs à -0.3% par an en moyenne sur la période des trois années 2018-2020 (hors nouvelles gares), et de -1.7% par an hors charges de sûreté et de capital** pour la prestation de base¹ et la prestation Transmanche.
- # **Un coût moyen pondéré du capital après impôt sur les sociétés de 3,9%** après impôts pour toutes les activités régulées.
- # **La poursuite du rééquilibrage des tarifs au bénéfice des trains conventionnés, mis en œuvre progressivement.**
- # **Un effort de péréquation** au bénéfice des petites et moyennes gares.

2. UNE DISCIPLINE RIGOUREUSE DE MAITRISE DES COUTS

- # **Des défis de compétitivité à relever** : des infrastructures vieillissantes et éclatées engendrent des coûts d'exploitation élevés.
- # **Une maîtrise volontariste des charges** : une quasi stabilité des charges de gestion de site, baisse du coût du service en gare et baisse des charges de fonctionnement propre de SNCF Gares & Connexions tout en hissant les performances de qualité relève d'un programme de productivité important.
- # **La base de coût totale augmente en raison de la hausse** des charges de **sûreté** et des charges d'**investissements**, et ce de façon très maîtrisée, inférieure à l'inflation.

3. DES INVESTISSEMENTS NECESSAIRES

- # **La remise en état du patrimoine, la mise aux normes d'accessibilité et l'adaptation des gares et de leurs quais aux évolutions de trafic** nécessitent de poursuivre le rattrapage des investissements.
- # **Le renforcement du niveau de sûreté** des lieux publics demandé par les services de l'Etat impose d'augmenter sensiblement les investissements de vidéosurveillance et autres systèmes de sécurité.
- # **Accroître l'offre de commerces et services** en se concentrant sur les projets les plus créateurs de valeur, en rappelant que la contribution des activités marchandes est au bénéfice des transporteurs grâce au partage des charges et au mécanisme de rétrocession du bénéfice des activités non régulées.
- # **De nouveaux investissements dans les technologies digitales** sont essentiels pour engranger des gains de productivité dans les charges d'exploitation futures.

4. PRIORITE A LA QUALITE DE SERVICE

- # **Une garantie de qualité sur les fondamentaux** : l'engagement d'amélioration de la qualité de service, sur l'ensemble du patrimoine

¹ Yc part correspondant jusqu'en 2019 à la redevance quai

réunifié des gares, s'appuie sur six grands thèmes d'indicateurs mis en place pour garantir un niveau de service, sanctionnés par un bonus-malus tarifaire.

- # **La satisfaction des voyageurs, la propreté des gares et des quais, la disponibilité des ascenseurs et escalators, la réalisation des visites techniques réglementaires, la réalisation des prestations d'assistance pour les personnes à mobilité réduite et l'information voyageurs** sont les thèmes d'indicateurs retenus.

3 INTRODUCTION

Le présent document est publié conformément aux dispositions de l'article 14-1 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du Réseau Ferré National (RFN), modifié par les décrets n° 2012-70 du 20 janvier 2012 et n°2016-1468 du 28 octobre 2016 – précisant que :

« Pour l'application de l'article L 2123-3-2 du code des transports et du IV de l'article 2 du décret n°2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire, le directeur des gares établit chaque année un document de référence des gares de voyageurs gérées par la direction autonome créée par l'article 25 du décret n°2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités, soit qu'elle en assure directement la gestion soit qu'elle la confie à un tiers. ».

L'objet du Document de Référence des Gares (DRG) est de présenter les grands principes qui régissent, pour l'horaire de service 2020, les relations entre le gestionnaire unifié des gares et les entreprises ferroviaires et candidats qui demandent à bénéficier de l'accès par le réseau aux gares de voyageurs et aux haltes ouvertes au public, y compris les quais, et leurs bâtiments et leurs autres équipements et à bénéficier des services fournis en gare, conformément aux dispositions des décrets n° 2003-194, 2006-1279, 2010-708, 2012-70 et 2016-1468, et celles du Code des Transports.

Ce document précise les prestations régulées rendues en 2020 dans les gares ouvertes au service ferroviaire de voyageurs : contenu des prestations fournies, conditions dans lesquelles elles sont rendues et montants des redevances applicables.

Ce document présente un barème unique de redevances, dus par tout transporteur, correspondants aux prestations jusqu'à présent facturées par SNCF Gares & Connexions et SNCF Réseau. Par souci de transparence et de pédagogie, sont présentés séparément les éléments de coûts spécifiques aux parties gérées historiquement par SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions.

Ce document fait suite à la consultation qui s'est achevée le 31 mars 2019 et à la consultation complémentaire qui s'est achevée le 7 janvier 2020.

3.1 RETOUR SUR LES CONSULTATION PREMIER TRIMESTRE 2019

Treize contributions ont été reçues, saluant les efforts de transparence, de disponibilité et de pédagogie dont les équipes de SNCF Gares & Connexions et de SNCF Réseau ont fait preuve lors des différentes présentations.

Les contributeurs ont exprimé leur avis sur les principaux thèmes suivants : modulation tarifaire, CMPC, tarification des portes d'embarquement, segmentation, charges et investissements, mécanisme de régularisation, indicateurs de qualité de service. La synthèse de cette consultation est publiée sur le site internet de SNCF Gares & Connexions.

3.2 ÉVOLUTIONS A LA SUITE DE LA CONSULTATION DU PREMIER TRIMESTRE 2019

Thème	Evolution
CMPC	Diminution du taux unique sur les activités régulées à 3.9% après impôts
Plan de transport	Correction du plan de transport de la halte de Manduel Redessan pour tenir compte de la nouvelle gare de Nîmes Pont du Gard.
Investissements	Pour la partie « ex-redevance quai », actualisation des données sur les régions Ile-de-France (notamment, pour les gares de Paris-Montparnasse et de Paris- Austerlitz, en lien avec le décalage du planning des travaux de la GHV, pour cette dernière), Pays de la Loire et Grand-Est.
OPEX	Pour la prestation de base : - correction des anomalies identifiées sur les charges de PMR. - révision de la répartition des charges des Afficheurs Légers (AFL) en fonction du nombre d'écran par gare (fiabilisation des données). Pour les deux prestations : revue des charges des gares de Nîmes Pont du Gard et Montpellier Sud de France Pour la partie « ex-redevances quai » : ajustement à la baisse de certains éléments de charges (dénivellement, nettoyage des espaces verts, élévateurs, etc.)
Segmentation	Prise en compte des données voyageurs pour la région PACA (actualisation des gares des périmètres b & c)
Mise à disposition d'espaces pour la vente de titres de transports	Précisions sur l'emplacement et la durée des conventions d'occupation dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs
Prestation Transmanche	Prise en compte de changement de règles de sûreté

3.3 ÉVOLUTIONS ENTRE LA VERSION DU DRG DE JUIN 2019 ET CELLE D'OCTOBRE 2019

Thème	Evolution
CMPC	Diminution du taux des activités non régulées, pris en compte pour la rétrocession de 9,2% à 8,3% avant impôts
Mise à disposition d'espaces pour la vente de titres de transports	Précisions sur l'emplacement et la durée des conventions d'occupation dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs
Prestation Transmanche	Modification de la prestation proposée dans le cadre de l'ordonnance n° 2019-78 du 6 février 2019
Prise en compte de la décision de la CJUE	Cf ci-dessous
Annexe A10/A11	Modification des conditions de transmission des données de fréquentation et mise à jour de la durée des contrats d'occupation

3.4 ÉVOLUTIONS ENTRE LA VERSION D'OCTOBRE 2019 ET LA PRESENTE VERSION

Thème	Evolution
Portes d'embarquement	Actualisation des tarifs pour tenir compte d'une régularisation exceptionnelle au titre d'un trop-perçu sur l'exercice 2019 et de l'avis de l'ART n°2020-020 du 28 février 2020

3.5 PRISE EN COMPTE DE LA DECISION DE LA COUR DE JUSTICE DE L'UNION EUROPEENNE DU 10 JUILLET 2019

En application de l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union Européenne du 10 juillet 2019 dans l'affaire C-210/18, l'utilisation des « quais à voyageurs » doit désormais être tarifée de façon différente et indépendante de l'utilisation du

reste des gares, suivant les principes applicables aux prestations minimales d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire.

Ces dispositions ne remettent pas en cause la loi du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire : à compter du 1^{er} janvier 2020, SNCF Gares & Connexions sera le gestionnaire unifié des gares et de l'intégralité des actifs s'y rapportant, y compris les éléments d'infrastructure.

Les redevances du présent DRG concernent la partie des gares considérée comme installations de services, après détournement des actifs qui doivent être considérés comme éléments de l'infrastructure ferroviaire et des charges afférentes.

La part des coûts déduite du présent DRG par rapport au DRG précédent (juin 2019) représente 19 M€. Cette part fait l'objet d'une tarification et d'une facturation intégrées aux redevances applicables à l'infrastructure ferroviaire et a fait l'objet d'une consultation spécifique des parties prenantes, le DRR 2020 ayant déjà fait l'objet d'un avis de l'ART.

3.6 LIEN AVEC LE DRR DE SNCF RESEAU

Du fait de la réunification du patrimoine en gare au 1^{er} janvier 2020, il n'y a plus de document de référence des gares spécifique à SNCF Réseau. Le présent document constitue le seul document de référence des gares et il s'applique à l'ensemble des gares de voyageurs et haltes ouvertes au service ferroviaire, sur l'ensemble du patrimoine (y compris la partie gérée historiquement par SNCF Réseau), exploitée par le gestionnaire unifié à partir du 1^{er} janvier 2020, à l'exception de la part considérée comme infrastructure ferroviaire (cf. 3.4).

Conformément aux textes en vigueur, le présent DRG est intégré au DRR 2020 (Document de Référence du Réseau).

3.7 DUREE D'APPLICATION

Dans la mesure où le gestionnaire unifié des gares n'existe qu'à partir du 1^{er} janvier 2020, les redevances du service horaire 2019 s'appliquent du début de l'horaire de service 2020 jusqu'au 31 décembre 2019, à l'exception de la gare nouvelle de Nîmes Pont du Gard, qui ne disposait pas de redevances en 2019, pour laquelle les redevances 2020 s'appliquent dès l'ouverture de la gare.

Le caractère exécutoire des redevances est subordonné à l'avis conforme de l'ART, conformément au II de l'article L. 2133-5 du code des transports (cf. décision n° 2020-025 du 28 février 2020).

Les redevances mentionnées dans le présent document et ses différentes parties s'entendent hors TVA. Elles sont exprimées en euros (€).

3.8 CONDITIONS D'UTILISATION DU PATRIMOINE EN GARE MIS A DISPOSITION

3.8.1 PERIODES D'OUVERTURE DU RFN

Les horaires d'ouverture des points d'arrêts desservis par les circulations voyageurs sont ceux des lignes qui les desservent.

Le tableau des horaires d'ouverture du réseau ferré national pour le service voyageurs indique les horaires d'ouverture :

- de tous les postes du réseau ferré national,
- des sections de lignes « voyageurs ».

Des plages d'ouvertures supplémentaires peuvent être demandées à l'adresse mail guichetunique@reseau.sncf.fr. Les modalités de tarification et de facturation de ces ouvertures supplémentaires sont décrites au chapitre 6 du Document de Référence du Réseau.

3.8.2 INDISPONIBILITE DES INSTALLATIONS

3.8.2.1 Construction - Aménagements – Maintenance programmée

Le gestionnaire de gare peut être amené, pour effectuer des travaux de construction, aménagement ou de maintenance sur ses installations, à ne pas mettre à disposition temporairement certains composants de ses prestations.

Si ces travaux sont de nature à perturber significativement le fonctionnement de la gare, le gestionnaire de gare s'engage à prévenir l'entreprise ferroviaire avant le démarrage de ces travaux, dès qu'il a connaissance de leur calendrier, et à lui indiquer leurs durées prévisibles. Le gestionnaire de gare recherche avec les parties, chaque fois que cela est possible au plan technico-économique, une solution visant à minimiser les impacts pour l'ensemble des entreprises ferroviaires.

3.8.2.2 Remise en état non programmée

En cas de défaillance d'une installation empêchant son utilisation, dans des conditions normales de fonctionnement, le gestionnaire de gare peut être contraint sans préavis de fermer celle-ci au public (notamment des escaliers mécaniques ou des ascenseurs, des accès, etc.) pendant le temps nécessaire à sa remise en état. Le gestionnaire de gare s'engage à informer sur les délais de remise en service des installations.

3.8.2.3 Fermeture de la gare

Dans des circonstances exceptionnelles, notamment à la demande des services de police ou en cas de danger avéré pour la sécurité des passagers, une partie ou la totalité de la gare peut être fermée.

3.9 HYPOTHESES RELATIVES A LA DEMANDE DE PRESTATIONS

Les redevances sont établies sur la base d'une projection de l'évolution des charges et du niveau d'activité.

Les hypothèses relatives à la demande de prestations régulées sont construites conformément à l'article 13 du décret 2012-70, en tenant compte de l'utilisation réelle de l'infrastructure sur les dernières années et des perspectives de développement du trafic.

Les perspectives de développement du trafic ferroviaire ont été établies sur la base des informations communiquées par les transporteurs. Les prévisions des transporteurs ne sont associées à aucun engagement ni pénalité en cas de désistement.

La demande prévue pour 2020 s'élève à 40,4 millions de départs de trains commerciaux. Ce chiffre est en baisse de 2,7% par rapport à 2019 pour corriger la surestimation systématique des plans de transport prévisionnels constatée précédemment. Cette correction est sans impact financier pour les transporteurs compte tenu de la régularisation des écarts prévue en fin d'année entre le plan de transport prévisionnel et le plan de transport réel (cf. 7.3.3).

4 MISSION

La raison du gestionnaire des gares est d'être le promoteur de la vitalité urbaine, au service des transporteurs de tous modes, des collectivités et des voyageurs. Une gare, quelle qu'elle soit, concentre toujours une surintensité de flux de voyageurs et visiteurs qui, mieux valorisée, doit favoriser la rénovation urbaine en France, augmenter l'attractivité des transports publics et améliorer le quotidien de tous les voyageurs, visiteurs et riverains de la gare.

4.1 CITY BOOSTER : UNE STRATEGIE DE CREATION DE VALEUR POUR TOUS NOS CLIENTS

- **Pour les clients transporteurs**, cela signifie que le gestionnaire des gares doit faire évoluer le modèle économique des gares vers un modèle plus durable, reposant moins sur les redevances payées par les transporteurs et davantage sur des revenus non régulés.

Il incombe ainsi au gestionnaire des gares d'accélérer la valorisation du patrimoine qui lui est confié, notamment par le développement des revenus issus des commerces, des parkings, de la publicité, et des loyers de bureaux à chaque fois que cela est possible dans le cadre réglementaire fixé par les pouvoirs publics.

- **Pour les collectivités locales**, cela signifie que le gestionnaire des gares doit améliorer la prévisibilité et la maîtrise des charges supportées par les transporteurs régionaux et payées indirectement par les régions en tant qu'autorités organisatrices afin de rendre le transport public plus compétitif et attractif. Cela implique également de mieux associer les parties prenantes, la ville, la région, et jusqu'aux propriétaires privés de fonciers aux abords des gares pour élaborer des projets de quartiers de gares et non plus seulement des projets de gares. Des projets déclencheurs de redynamisation des cœurs de villes et d'urbanisation positive. Des projets porteurs de sens et de valeur pour la collectivité.
- **Pour les voyageurs**, cela signifie que le gestionnaire des gares doit redonner de la valeur au temps de ses visiteurs en gares. L'enjeu est de transformer le temps « subi » en temps « choisi » pour 10 millions de visiteurs quotidiens dans les gares :
 - En facilitant leur mobilité par une intermodalité fluide et des services adaptés, la gare doit participer à l'optimisation des temps de trajet de porte à porte,
 - En offrant aux usagers de nombreuses opportunités sur leur trajet avec des services et magasins en gare, la gare simplifie et améliore leur quotidien, leur permettant de regagner du temps par ailleurs.
 - En améliorant l'utilité du temps en gare, le gestionnaire des gares redonne de la valeur au temps des usagers et améliore l'attractivité du transport public.

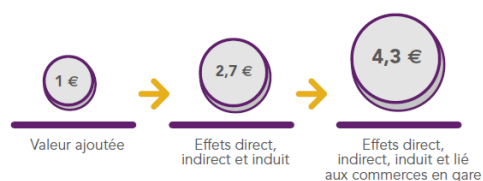
LES GARES POUR LE PAYS

UN BOOSTER ÉCONOMIQUE : LA CONTRIBUTION DES GARES AU PIB ATTEINT 3 MILLARDS D'EUROS

Dans chaque gare de France, le personnel SNCF G&C* opère l'ensemble des services nécessaires à l'accueil des voyageurs et à la valorisation de leur temps de connexion.

Les achats de SNCF G&C et les dépenses des employés de SNCF G&C* et des fournisseurs génèrent de la valeur ajoutée.

Les dépenses dans les commerces mis à disposition dans les gares sont créatrices de valeur ajoutée.



Notes et sources
« Étude NERA Juillet 2016 » :
Analyse sur les données
de l'année 2014 (année pour
laquelle les données SNCF G&C
sont les plus robustes et année
d'estimation des TES de l'INSEE)
* incluant le personnel refacturé
à SNCF G&C.

Figure 1 : La contribution économique des gares

Source Etude NERA ECONOMIC Consulting - Juillet 2016

4.2 UN GESTIONNAIRE NATIONALE DES GARES AU SERVICE DE L'INTERET GENERAL

La mission de gestionnaire national des gares dans un système ouvert à la concurrence implique d'assurer l'exploitation quotidienne, l'entretien et la rénovation des 3000 gares françaises, en assurant un traitement neutre et non discriminatoire de toutes les demandes des transporteurs. Cette mission est renforcée dans le cadre de la loi pour un nouveau pacte ferroviaire, en créant un gestionnaire unifié des gares au sein de SNCF Réseau, le gestionnaire d'infrastructure.

Outre l'impératif de neutralité, la mission de gestionnaire de gares impose également la prise en compte d'autres principes d'intérêt général :

- **La participation à l'effort de sécurisation des biens et des personnes** : les exigences des clients et les évolutions de l'environnement nous obligent à redéfinir complètement l'approche en matière de sûreté. Les attentes en matière de protection atteignent des niveaux historiques et nous demandent d'augmenter nos investissements de manière inédite. Sur la période 2018-2020, ce sont près de 63 millions d'euros supplémentaires qui seront investis en vidéosurveillance, en plus du renforcement du gardiennage et des équipes de la sûreté ferroviaire. Il s'agit aussi de se donner les moyens d'innover dans des solutions de sûreté nouvelles et adaptées à la gestion des flux telles que la vidéosurveillance « intelligente ».
- **Le maintien d'un effort de péréquation entre les territoires** : dans le cadre tarifaire en vigueur, les recettes régulées et non régulées ne couvrent les charges correspondantes que pour 14 périmètres de gestion seulement sur 56. Pour toutes les autres gares, le gestionnaire des gares supporte un déficit de couverture de ses charges d'exploitation et de capital qui représente 78 Millions d'euros en 2020 (hors gares B&C d'Ile de France).
- **Une gestion maîtrisée et active**, visant à l'équilibre économique durable des gares par la maîtrise des coûts et la valorisation des actifs, au bénéfice des transporteurs, autorités organisatrices et voyageurs.

Les implications en sont les suivantes :

- Une nécessaire **diversification** des revenus : il appartient au gestionnaire des gares de poursuivre la diversification des revenus des gares pour minimiser le poids du financement des gares supporté par les transporteurs, comme ont pu le faire d'autres gestionnaires de plates-formes aéroportuaires ou ferroviaires.
- La **durabilité** du financement du patrimoine : le gestionnaire des gares doit légitimement attendre que ses investissements génèrent une rémunération au moins égale au coût de ses capitaux, afin d'assurer le renouvellement de sa capacité d'investissement et le maintien en l'état du patrimoine. Au-delà de la lutte contre l'usure du patrimoine, la combinaison de la qualité et de la sûreté des bâtiments doit se traduire en sérénité pour le client final, au bénéfice de tous les transporteurs.

- **Une politique d'investissement volontariste** : le gestionnaire des gares entend mener une politique d'investissement permettant que la valeur des activités commerciales puisse être réinvestie dans le système de transport public et la rénovation urbaine. Cela suppose une vision de long terme permettant de tendre vers un modèle économique durable, plus équilibré entre revenus régulés et non régulés, et à même de contribuer à l'aménagement du territoire. Cet équilibre passera par le développement de revenus non régulés, en l'occurrence des commerces en gares qui :
 - par leur présence, humanisent le lieu public et participent à la sérénité des usagers ;
 - par les charges qu'ils supportent à la place des transporteurs, de l'ordre de 400 millions d'euros par an, permettent de baisser directement la facture des transporteurs et de réinvestir intégralement les gains dans le patrimoine des français.

5 INVESTISSEMENTS

Depuis la création de SNCF Gares & Connexions en 2009, le niveau des investissements a continuellement augmenté. Sur la période 2018-2020, 2,5 milliards d'euros seront investies dans les gares².

La hausse des investissements a été décidée après la prise de conscience, à l'occasion du rapport de la sénatrice Fabienne Keller en mars 2009, d'un sous-investissement chronique durant plusieurs décennies dans les gares. Ce rapport chiffrait l'investissement nécessaire dans les gares entre 500 et 800 millions d'euros par an pendant 10 ans, en incluant les investissements de SNCF Réseau. **L'effort en cours depuis le début des années 2010, très en deçà de ces estimations, a permis de ralentir le vieillissement du patrimoine sans pour autant parvenir à le stopper.**

Pour la période 2018-2020, les investissements de SNCF Gares & Connexions et de SNCF Réseau dans les gares françaises ont été priorisés autour des orientations suivantes :

1. **La continuité de l'effort d'investissement commandé par les contraintes :**
 - de sécurisation et de remise en état du patrimoine,
 - de réponse aux demandes réglementaires notamment en matière d'accessibilité,
 - d'adaptation des capacités d'accueil aux évolutions du trafic
2. **La réponse au renforcement attendu du niveau de sûreté dans les lieux publics,**
3. **L'accroissement de l'offre de commerces et services en se concentrant sur les projets les plus créateurs de valeur,**
4. **L'introduction d'une part significative d'investissements dans les nouvelles technologies au service des voyageurs et d'une amélioration de la productivité,**
5. **La poursuite d'un important effort d'investissement dans les gares régionales** accompagné toutefois d'une plus grande sélectivité des investissements dans les projets de gares,
6. **La réalisation de 6 grands projets de rénovation de gares supérieurs à 40 M€ chacun** (Paris - Austerlitz, Paris - Montparnasse, Paris - Nord, Nantes, Paris - Gare de Lyon, Rennes) ainsi que le lancement de deux projets de restructurations décisifs pour la diversification des revenus des gares à plus de 200 M€ chacun (Paris Nord et Paris Lyon), dont le calendrier de réalisation est lié aux Jeux Olympiques de 2024 à Paris.

² Tous fonds, sur le patrimoine réuni des gares.

5.1 CHIFFRES CLEFS DES INVESTISSEMENTS 2018-2020

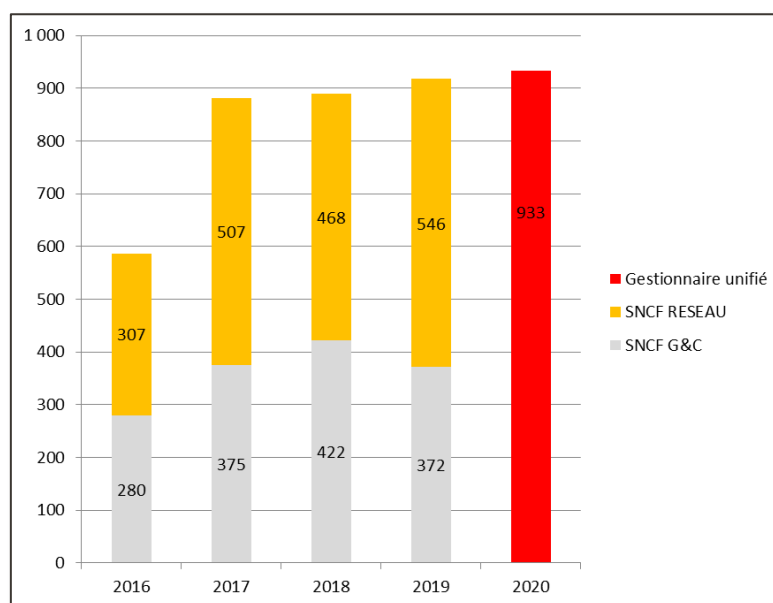


Figure 2 : Investissements (y compris partie infrastructure) tous fonds 2018-2020 (mises en service ; en M€)

Soit sur la période 2018-2020 : 2,7 milliards d'euros investis, tous fonds (incluant les subventions).

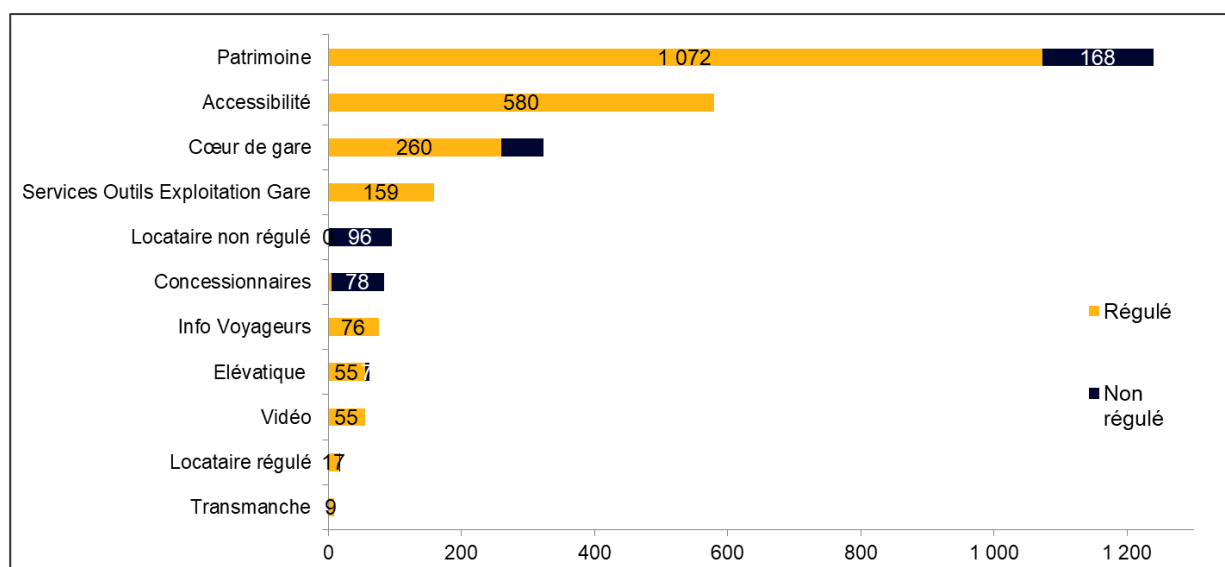


Figure 3 : Investissements (y compris partie infrastructure) tous fonds 2018-2020 par programme (mises en service ; en M€)

Sur 2018-2020 : **79%** d'investissements dits « régulés », largement portés par les impératifs de maintien en l'état du cœur de gare et de l'accessibilité

21% des investissements mis en service affectés aux activités non régulées.

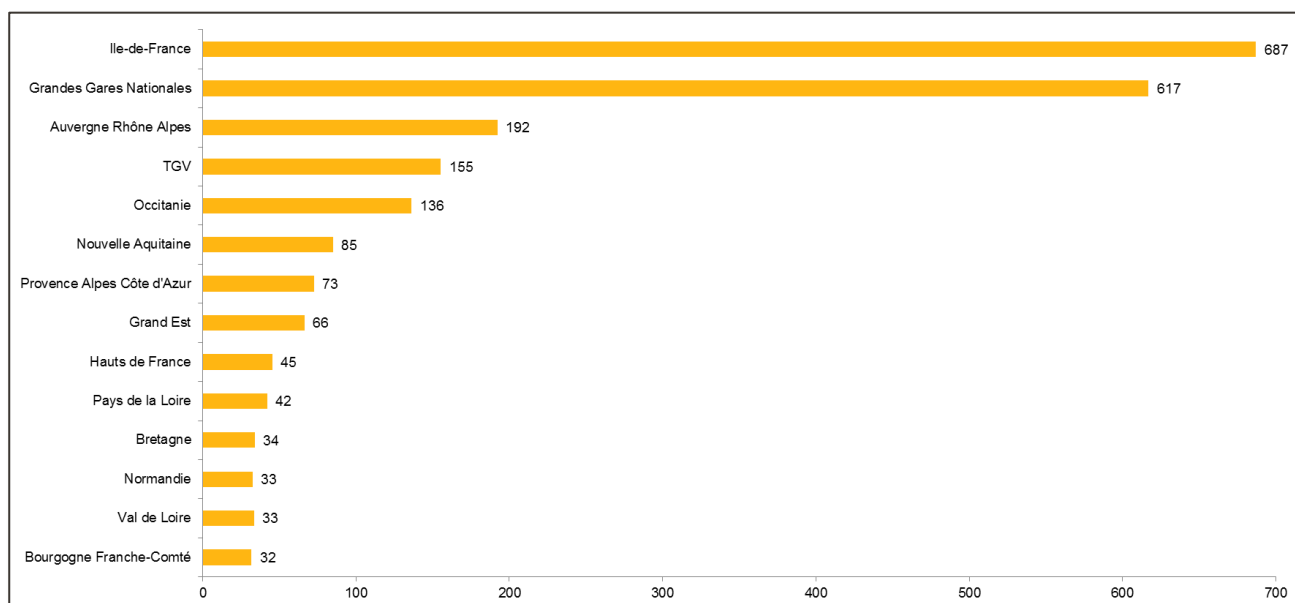


Figure 4 : Investissements (y compris partie infrastructure) tous fonds par périmètre de gestion (en M€) - Hors mises en service SNCF Réseau 2020

65% des investissements (y compris partie infrastructure) seront consacrés aux gares les plus fréquentées, accueillant 83% des voyageurs (les 20 grandes gares nationales, réparties sur tout le territoire, et les gares de la zone dense d'Ile de France).

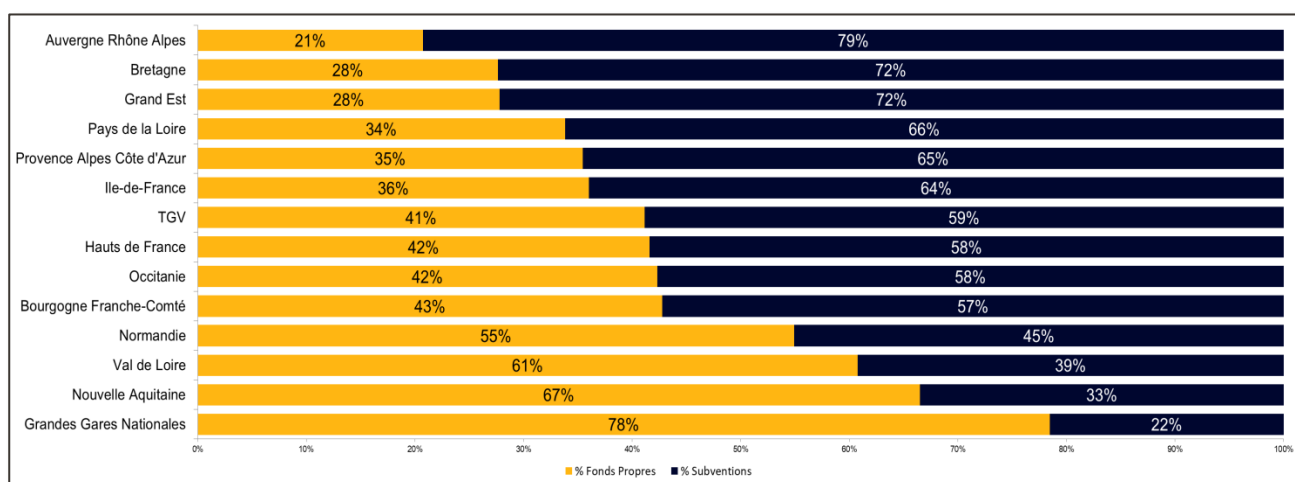


Figure 5 : Part des fonds propres et des subventions 2018-2020 (y compris partie infrastructure)- Hors mises en service SNCF Réseau 2020

52% de subventions, soit plus de 1,1 milliard d'euros sur 3 ans.

L'annexe A3 précise la répartition de ces investissements par périmètre de gestion, assiette sur laquelle repose le calcul de la rémunération du capital entrant dans les tarifs.

5.2 LES PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS SUR LE PERIMETRE HISTORIQUE DE SNCF GARES & CONNEXIONS

Sauf mention contraire, les montants précisés ci-dessous correspondent aux montants mis en service sur la période 2018-2020.

Les investissements sont présentés pour chaque périmètre de gestion tel que défini au paragraphe 7.3.4.

Un tableau récapitulatif des investissements pour chaque périmètre de gestion (tous fonds et fonds propres uniquement) se trouve dans l'annexe A3.

5.2.1 PARIS-MONTPARNASSE

Le projet de rénovation de Paris Montparnasse avec un montant d'investissement à hauteur de 63 millions d'euros entre 2018 et 2020 (près de 100% en fonds propres) prévoit plus de 50 000 m² de surfaces rénovées pour une mise en service en 3 phases entre 2018 et 2020. La refonte de la gare inclura plus de 20 000 m² d'espaces de services et de circulation client et une surface de même ordre de grandeur pour l'activité commerciale. Le dernier tiers de la rénovation (environ 12 000 m²) sera consacré à la rénovation des bureaux. Comme à Paris Austerlitz, le projet repose sur un partenariat avec Altarea-Cogedim qui prend à sa charge 90 millions d'euros d'investissements supplémentaires. Soit au total un investissement de 150 millions d'euros.

5.2.2 PARIS-NORD

La Gare du Nord a engagé un cycle important de transformations depuis 2014. Le programme d'investissements 2018-2020 prévoit une enveloppe de 58 millions d'euros exclusivement en fonds propres pour une mise en service en 2019. La plupart des opérations sont déjà abouties, à l'instar du programme de valorisation commerciale de la gare avec une zone commerciale complètement rénovée. Les dernières phases du projet concernent la livraison de l'espace de vente d'un transporteur début 2018. La fin des travaux du quai transversal au rez-de-chaussée et du 1er étage dans le terminal Transmanche sont prévues dans le courant du premier semestre 2019.

Par ailleurs, dans la perspective des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024, un nouveau programme de transformation de la Gare du Nord sera engagé en 2019, via la constitution d'une société d'économie mixte à opération unique (SEMOP) en partenariat avec le groupe Ceetrus France. Ce programme d'investissement d'environ 600 millions d'euros permettra d'accroître significativement la capacité d'accueil et le confort des voyageurs, en dissociant les flux départs et arrivées par la création d'un nouveau terminal départs, en augmentant les espaces du terminal Transmanche, en fluidifiant les parcours entre la gare souterraine et la gare de surface, en améliorant les connexions entre la gare et son quartier, et en créant de nouvelles surfaces de commerces et services répondant aux besoins des voyageurs.

5.2.3 NANTES

Le programme d'investissements 2018-2020 prévoit pour la gare de Nantes une enveloppe de plus de 55 millions d'euros (dont 31% en fonds propres) pour une mise

en service fin 2019. Ce programme comprend de nouveaux concepts pour les espaces de vente, l'attente et les services aux Voyageurs, une accessibilité aux quais améliorée et plus de 2500 m² de surfaces commerciales dont un restaurant Grande carte de plus de 500 m². La nouvelle gare et sa mezzanine culminant à 10 m au-dessus des voies, créent une liaison urbaine, en prise directe avec la Ville, au Nord avec le tramway et le jardin des plantes, au Sud avec le nouveau quartier d'affaire Euronantes.

5.2.4 RENNES

Le projet de la gare de Rennes bénéficie d'un programme d'investissements 2018-2020 de plus de 55 millions d'euros (dont 31% en fonds propres). La mise en service du programme est prévue début 2019. La gare de Rennes bénéficiera de nouveaux concepts pour les espaces de vente, l'attente et les services aux Voyageurs ainsi qu'une accessibilité aux quais améliorée. La gare se transforme en pôle d'échanges multimodal, répondant aux nouvelles attentes des voyageurs en matière de mobilité, de confort et de sécurité, ainsi que de services et de commerces. Le pôle d'échanges multimodal permettra, sur un même site une meilleure connexion entre tous les modes de transport. Au cœur du projet EuroRennes, la nouvelle gare reliera le nord et le sud de la ville.

5.2.5 PARIS-GARE DE LYON

Le projet de la Gare de Lyon est doté d'un programme d'investissements 2018-2020 de plus de 46 millions d'euros (financés à 96% en fonds propres). La date de mise en service s'étale entre 2016 et 2018 suivant les différentes phases de travaux. Plusieurs zones sont concernées comme la rénovation de la Salle des Fresques (galerie classée aux Monuments Historiques) et la création d'espaces commerciaux, la rénovation de la Galerie Diderot (entrée depuis la rue de Bercy) avec une revalorisation de l'offre commerciale, la rénovation du hall 3, la restauration de la façade Chalon ainsi qu'une refonte complète des accès et stationnement des taxis aux abords de la gare

5.2.6 PARIS AUSTERLITZ

Le projet Paris Austerlitz représente plus de 90 millions d'euros d'investissements entre 2019 et 2021. L'opération a été lancée en 2011 en 4 phases pour une date de mise en service désormais recalée à fin 2024 et un total de 294 millions d'euros investis. Outre la rénovation du bâtiment historique, commandée notamment par la vétusté de la grande verrière, le projet intègre une rationalisation des services, une remise à niveau des installations techniques et une refonte totale de l'intermodalité. L'offre commerciale sera portée de 2 000m² à 26 000m². Le projet, qui dépasse le seul foncier affecté à SNCF Gares & Connexions, prévoit également la création de nouvelles offres comme 50 000 m² de bureaux, un hôtel, un parking public de 500 places et 11 500 m² de logements sociaux. Le projet repose sur un partenariat avec la Semapa, Altarea-Cogedim, Kaufman & Broad, Indigo, Elogie-Siemp et la RATP.

5.2.7 AUTRES GRANDES GARES NATIONALES

Projets de gares inférieurs à 45 millions d'euros sur 3 ans.

- Aéroport CDG 2 TGV , Paris Est et Paris Saint-Lazare : ces gares bénéficieront de plus de 43 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur la zone ouverte au public (le cœur de gare), les espaces concessionnaires et locataires et le patrimoine. Pour Saint-Lazare, les principaux investissements sont l'aménagement de commerces (salle de sport, restaurants...) et la rénovation concomitante du patrimoine dans les étages du bâtiment historique.
- Bordeaux : 30 millions d'euros d'investissements seront comptablement mis en service sur la période 2018-2020, essentiellement en 2018 et 2019. Ces investissements s'inscrivent dans le cadre de l'arrivée de la ligne grande vitesse début juillet 2017, et concernent d'une part l'extension de la gare côté Belcier (ouverture d'un 3ème hall voyageurs, commerces, parkings, vélostation), et d'autre part la rénovation de la gare historique (projet de site « parcours client 2017 »).
- Montpellier et Toulouse : les deux gares bénéficieront de plus de 15 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine et l'activité cœur de gare. A Toulouse le projet porte également sur la valorisation commerciale.
- Lille Europe bénéficiera de plus de 13 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine, le confort client, le développement de l'offre commerciale et de service ainsi que le renouvellement des outils d'exploitation, tandis que Lille Flandres bénéficiera d'environ 7 millions d'euros d'investissements sur la même période.
- Nancy et Strasbourg : ces gares bénéficieront de plus de 11 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le programme de valorisation du patrimoine et commerciale.
- Marseille Saint Charles : cette gare bénéficiera de plus de 3 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité la vidéo, le patrimoine et l'élévatique.
- Grenoble, Lyon Part-Dieu : ces deux gares, bénéficieront d'environ 2 millions d'euros d'investissements mis en service sur la période 2018-2020.
 - Début des travaux du pôle d'échange de Lyon Part Dieu dont la mise en service est prévue en 2022 : désaturation de la salle d'échanges, amélioration de la sécurité sur les quais, développement de l'intermodalité, développement des services et des commerces et accompagnement du projet de la nouvelle voie L et de la galerie Pompidou sous MOA SNCF Réseau.
 - Pour la gare de Grenoble : investissements de vidéosurveillance.
- St Pierre des Corps : cette gare bénéficiera de plus de 1 million d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine, les outils d'exploitation, l'information voyageurs et la vidéosurveillance.

5.2.8 PERIMETRE DE GESTION DES GARES TGV

Marne-la-Vallée Chessy, Massy TGV : ces gares bénéficieront de plus de 7 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur la zone ouverte au public (le cœur de gare), les espaces concessionnaires et locataires et le patrimoine. Pour la gare de Marne la Vallée-Chessy, les principaux investissements concernent la mise en œuvre d'un nouveau système de sécurité incendie (SSI) et le remplacement de huit escaliers mécaniques.

Lyon Saint-Exupéry, Valence TGV : ces 2 gares, bénéficieront de plus de 3 millions d'euros d'investissements mis en service sur la période 2018-2020.

- Pour Lyon St Exupéry : renouvellement d'escaliers mécaniques et d'ascenseurs ainsi que l'équipement en vidéosurveillance.
- Pour Valence TGV : rénovation de l'attente et projet sur le parvis et la gare routière dont les financements sont en discussion avec les partenaires.

Aix TGV, Avignon TGV : les deux gares bénéficieront de plus de 3 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine, les outils d'exploitation et la vidéo.

5.2.9 REGION CENTRE VAL DE LOIRE

Les gares de la région bénéficieront de près de 20 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine (pour moitié) et sur l'accessibilité. La principale gare concernée est la gare de Chartres. Le Point d'Echange Multimodal (PEM) de Chartres s'inscrit dans un aménagement plus global du quartier de la gare.

5.2.10 REGION NOUVELLE AQUITAINE

Les gares de la région bénéficieront de plus de 26 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine, l'information voyageurs et l'activité cœur de gare (mise en accessibilité et modernisation). Les principales gares concernées sont : Angoulême, Bayonne, Dax, La Rochelle, Limoges Bénédicins et des gares et haltes du Limousin, d'Aquitaine et de Poitou-Charentes dans le cadre des programmes conventionnés avec le Conseil Régional.

5.2.11 REGION AUVERGNE – RHONE ALPES

Les gares de la région bénéficieront de plus de 93 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine, la vidéosurveillance et les outils d'exploitation.

Les principaux projets sont Lyon Perrache : travaux de la première phase du projet de pôle d'échange (accès sud, accessibilité et rénovation des menuiseries) dont la mise en service est prévue en 2019, aménagement de la salle d'attente dont la mise en service est prévue en 2018 et la mise en place de

vidéosurveillance ; le pôle d'échange de Chambéry, dont la mise en service est prévue en 2019, la phase 3 du projet de Moutiers dont la mise en service est prévue en 2019 ainsi que le projet de gare d'Annemasse, réalisé dans le cadre de la mise en service du RER franco-genevois (Leman Express). Le programme d'investissements comporte une homogénéisation des niveaux de service en Rhône Alpes et en Auvergne.

5.2.12 REGION BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

Dijon bénéficiera de près de 3 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le renouvellement du système de vidéosurveillance et d'information voyageurs et des équipements de quais suite à la mise en accessibilité.

Les gares de la région bénéficieront de plus de 23 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine, la vidéosurveillance et les outils d'exploitation. Les principales gares concernées sont : Belfort, Sens, Beaune, Tournus, Avallon, Mouchard, Lure, Clamecy, Montchanin, Auxerre

5.2.13 REGION BRETAGNE

Les gares de la région bénéficieront de plus de 22 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine et le locataire régulé. Les principales gares concernées sont : Quimper et Auray.

5.2.14 REGION GRAND EST

Les gares de la région bénéficieront de plus de 41 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine et le locataire non régulé, l'information voyageurs et les outils d'exploitation. Les principales gares concernées sont : Nancy, Troyes et Haguenau.

5.2.15 REGION HAUTS DE FRANCE

Les gares de la Région bénéficieront de 28 millions d'euros sur la période 2018-2020 d'investissements portant en priorité sur les projets gares 5 millions, le Patrimoine 7 millions et la Vidéo 6 millions

Les gares a porteront 17% des investissements totaux avec 2,5 millions sur le Clos et le couvert. Amiens va concentrer 1,7 millions pour le Clos et le couvert

5.2.16 REGION NORMANDIE

Rouen Rive Droite bénéficiera de près de 10 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur l'accessibilité et les outils d'exploitation.

Les autres gares de la région bénéficieront de plus de 15 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine et l'accessibilité. Les principales gares concernées sont : Lisieux, Mézidon-Canon, Dieppe, Le Havre.

5.2.17 REGION OCCITANIE

Les gares de la région bénéficieront de plus de 24 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur le patrimoine, l'information voyageurs et les services.

Les principales gares concernées sont : Albi, Castelnau-d'Estrétefonds, Saint Sulpice, Muret, Portet Saint-Simon, Saint-Sulpice, Lunel.

5.2.18 REGION PROVENCE ALPES COTE D'AZUR

Les gares de la région bénéficieront de plus de 49 M€ d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur les outils d'exploitation et l'activité cœur de gare.

Les principales gares concernées sont : Orange, La Ciotat, Menton, Miramas, Cagnes.

5.2.19 REGION PAYS DE LA LOIRE

Les gares de la région bénéficieront de plus de 12 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur des projets de Pôle d'Echange Multimodal.

Les principales gares concernées sont : St Nazaire, Savenay, Montaigu, St Gilles Croix de Vie et la nouvelle halte de Trélazé.

5.2.20 REGION ÎLE DE FRANCE

Les gares de la région bénéficieront de plus de 287 millions d'euros d'investissements sur la période 2018-2020, portant en priorité sur l'accessibilité, le patrimoine et l'information voyageurs. Les principaux axes de ce programme d'investissement sont :

Accessibilité/ désaturation :

- La poursuite du programme d'accessibilité (SDA) sur environ 50 gares pour un investissement de l'ordre de 100 millions d'euros ;
- L'accompagnement de la croissance du trafic voyageurs notamment sur les gares de Bécon les Bruyères, Choisy le Roi, Issy Val de Seine, Garges Sarcelles, Ivry sur Seine et Clichy Levallois. Ce programme est complété par la désaturation de certaines gares comme Epinay Villetaneuse et Evry bras de fer ;

Intermodalité :

- La contribution au programme de 1000 places de parking souhaité par Ile-de-France Mobilités avec la réalisation de nombreux parkings en grande couronne complété par de nouveaux services du quotidien (services à l'enfance, espaces de travail, conciergerie... ;
- La livraison d'une vingtaine de stations Veligo ;

Equipements / installations / maintenance

- Le renouvellement d'au moins 20 escaliers mécaniques notamment sur les gares Haussmann et Magenta en vue du prolongement d'Eole à l'ouest ;
- Un programme important de maintien du patrimoine des gares parisiennes souterraines notamment par de la mise aux normes électriques et acoustiques ;
- L'extension du programme de télé opération sur les 29 gares d'ERP 1 à 4 ;
- La livraison d'une quinzaine d'abris confortables à destination des voyageurs ;

Pôles / gares :

- La mise en service du nouveau pôle d'échange de Juvisy à l'horizon 2020, de la rénovation des gares desservies par Eole à l'ouest, de la mise en œuvre des schémas directeurs des gares du RER C et du RER D ;
- La livraison des premiers travaux des gares d'interconnexion du Grand Paris (ligne 15 Sud et 16) ;

5.3 INVESTISSEMENTS (Y COMPRIS PARTIE INFRASTRUCTURE) SUR LE PERIMETRE HISTORIQUE SNCF RESEAU

Outre la mise en service des deux nouvelles gares, l'accent a été porté particulièrement sur l'accessibilité.

5.3.1 MISE EN ACCESSIBILITE DES POINTS D'ARRET FERROVIAIRES

L'ordonnance n°2014-1090 en date du 26 septembre 2014 engage SNCF RESEAU et SNCF Gares & Connexions à la réalisation d'un Schéma directeur national (SDNA) et 20 Schémas directeurs d'accessibilité régionaux - agenda d'accessibilité programmée (SDRA) d'ici 2025, sous le pilotage des Autorités organisatrices de transport (Etat et Régions). Les investissements sur les seuls périmètres quais et accès aux quais étaient estimés à environ 2,8 milliards d'euros.

Sur les 718 gares et haltes identifiées dans les SDNA et SDRA, 562 points d'arrêt ferroviaires restaient à rendre accessible à la publication de l'ordonnance. A fin 2017 :

- 44 gares sur les 158 points d'arrêt nationaux étaient rendues accessibles du bâtiment voyageurs jusqu'aux quais ;
- 73 gares sur les 351 points d'arrêt des SDRA province étaient accessibles du bâtiment voyageurs jusqu'aux quais ;
- 97 points d'arrêt sur les 209 points d'arrêt régionaux du schéma directeur d'Accessibilité d'Ile-de-France étaient accessibles du bâtiment voyageurs jusqu'aux quais.

Le programme se poursuit avec le lancement d'études au fur et à mesure des signatures des conventions de financement et des projets arrivant en phase de réalisation. Les investissements dépasseront, sur le périmètre des quais et accès aux quais, 300 M€ annuels dès 2020.

5.3.2 LES DEUX GARES NOUVELLES DE MONTPELLIER ET NIMES

La construction de ces gares s'est inscrite dans le cadre de la création de la ligne de contournement de Nîmes et Montpellier (dite CNM).

- Montpellier Sud de France :

C'est la première gare nouvelle ouverte le 7 juillet 2018 sur le Contournement Nîmes-Montpellier. Elle accueillera plus d'une vingtaine de trains à grande vitesse fin 2019, à la mise en service de Nîmes Pont-du-Gard.

La gare a été construite dans le cadre d'un partenariat Public-Privé avec Engie. Elle représente un investissement de 135 M€, financés à 1/3 par SNCF Réseau, 1/3 par l'Etat et 1/3 par la Région Occitanie et la Métropole de Montpellier.

Conçue par l'architecte Marc Mimram, avec un toit ondulé et alvéolé permettant des jeux d'ombre et de lumière par référence à la Méditerranée et au Sud de la France, elle dispose d'une plate-forme intérieure de 3.000 m²

accessible au public. Cette « gare-pont » surplombe quatre voies à quai, et deux voies de passage utilisées par les trains de fret.

Située dans une zone au fort potentiel de développement, la gare est au cœur d'un pôle d'échanges multimodal, avec dans le prolongement du parvis sud une gare routière, une station taxis, deux parkings pour voitures individuelles et un parking à vélos. Un deuxième parvis à l'ouest, qui permet dès aujourd'hui aux piétons d'accéder à une navette de liaison au tramway, recevra en 2022 le futur terminus de la ligne 1 du tramway.

- Nîmes Pont-du-Gard

Ce sera la seconde gare nouvelle du Contournement Nîmes-Montpellier, dont l'ouverture au public est prévue en décembre 2019, pour un coût de 95 M€ financés à 1/3 par SNCF Réseau, 1/3 par l'Etat et 1/3 par la Région Occitanie et la Métropole de Nîmes.

Conçue par les architectes François Bonnefille et Etienne Tricaud, elle intègre la démarche « Bâtiment Durable Méditerranéen » via une éco-conception axée sur le confort thermique, l'impact des matériaux, la gestion de l'eau et le respect de la biodiversité. Son hall de 2.700 m² accessible au public permet l'accès à deux quais TGV et deux quais TER, les voies TGV et TER se croisant sur deux niveaux différents.

La gare est un véritable pôle d'échanges multimodal, avec une desserte de plus d'une vingtaine de trains à grande vitesse et plus d'une quarantaine de trains régionaux reliés à la gare de Nîmes centre en une dizaine de minutes. Le parvis de la gare s'ouvre sur une gare routière, une station taxis, un parking à vélos et un parking pour voitures individuelles. Un 2ème parking au nord, recouvert d'ombrières photovoltaïques, complète une capacité de stationnement de près de 1.000 places au total.

6 PERFORMANCE ECONOMIQUE

La compétitivité du système ferroviaire est au cœur des préoccupations de SNCF Gares & Connexions et de SNCF Réseau.

C'est dans cette perspective que s'inscrit ce DRG. A l'heure où des bouleversements sur le plan concurrentiel se profilent, le transport ferroviaire de voyageurs doit disposer de perspectives fiables sur l'évolution des charges relatives aux gares, quand bien même leur part dans la chaîne de valeur est relativement faible puisqu'inférieure à 2% du chiffre d'affaires pour le transport longue distance, et inférieure à 10% du chiffre d'affaires du transport conventionné.

Les analyses présentées dans cette partie intègrent l'intégralité des charges (exploitation et charges de capital) concernant la partie infrastructure des quais pour 19M€ en 2020.

6.1 PRODUCTIVITE SUR LES COÛTS

SYNTHESE DE L'EVOLUTION DES COÛTS ENTRE 2018 ET 2020

Les efforts de productivité menés conjointement avec la réflexion sur l'optimisation des charges d'accueil général permettent d'afficher une trajectoire de coûts d'exploitation stable en euros courants entre 2018 et 2020 : de 676 M€ en 2018 à 672 M€ en 2020³.

En lien avec la croissance des investissements, les charges de capital progressent de 29 M€ de 2018 à 2020, dont 3 M€ pour les nouvelles gares.

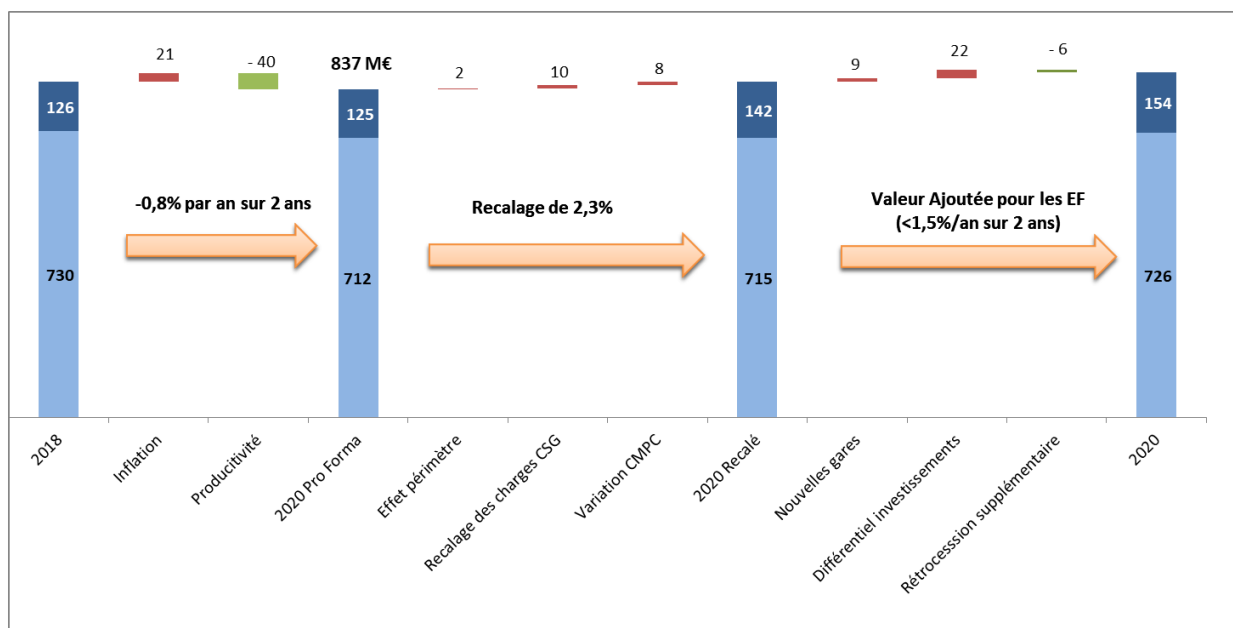
Plus précisément, le gestionnaire unifié des gares intègre dans ses tarifs un engagement de productivité de -40M€ sur 2 ans qui excède l'inflation mécanique des charges estimée à +21M€ (+1,65% par an)⁴

Par ailleurs, les redevances des prestations de base et Transmanche tiennent compte :

- D'un recalage des charges pour un montant de +14M€ sur 2 ans qui s'explique par :
 - Un effet périmètre pour 2M€ : baisse des charges d'accueil général dans les gares b&c de -3 M€ et transfert des afficheurs légers pour +5 M€ ;
 - Un recalage des charges de la convention de services en gares (entretien des quais) pour +10M€, correspondant à un déficit de couverture des charges par les tarifs, précédemment supporté par SNCF Gares & Connexions et SNCF Réseau ;
 - +2.6M€ d'alignement des taux de CMPC à 3,9% après impôts sur les activités régulés (la baisse du taux de CMPC sur la base d'actif historique de SNCF Gares & Connexions étant compensé par la hausse du taux de CMPC sur la base d'actif historique de SNCF Réseau) ;
- D'effets ayant une valeur ajoutée pour les entreprises ferroviaires pour +26 M€ :
 - Intégration de deux nouvelles gares pour +9M€ : Montpellier Sud de France et Nîmes Pont du Gard ;
 - Croissance de la base d'actif régulée liée à une politique d'investissement ambitieuse dans la rénovation des gares, qui entraîne une hausse des charges de capital de +22M€ (hors nouvelles gares) ;
 - Hausse de la rétrocession compte tenu de la croissance des activités non régulées en gare, qui se traduit par une baisse de 5 M€ des redevances des transporteurs.

³ Ex-Prestation de base, ex-redevance quai et Transmanche

⁴ Hypothèse inflation source OCDE & Banque de France : 1,5% en 2019 et 1,8% en 2020



■ Prestation de base + Transmanche (périmètre G&C)

■ Redevance quais y compris partie infrastructure (périmètre SNCF Réseau)

Figure 6 : Evolutions de la prestation de base, de la redevance quais et de la prestation Transmanche entre 2018 et 2020 en M€

6.2 PERFORMANCE DES ACTIVITES NON REGULEES ET CONTRIBUTION A LA BAISSSE DES CHARGES DES TRANSPORTEURS

Le développement des activités non régulées profite doublement aux transporteurs ferroviaires :

- d'une part en raison des charges de capital (y compris amortissements) et de gestion de site, qui sont ventilées sur ces activités, pour plus de 358 millions d'euros en 2018 et plus de 381M€ en 2020 ;
- d'autre part en vertu du mécanisme de rétrocession, qui permet une baisse des charges des transporteurs complémentaire égale à la moitié du bénéfice des activités non régulés, pour environ 26 millions d'euros par an.

Au total la baisse de charge dont bénéficie les transporteurs est égale à :

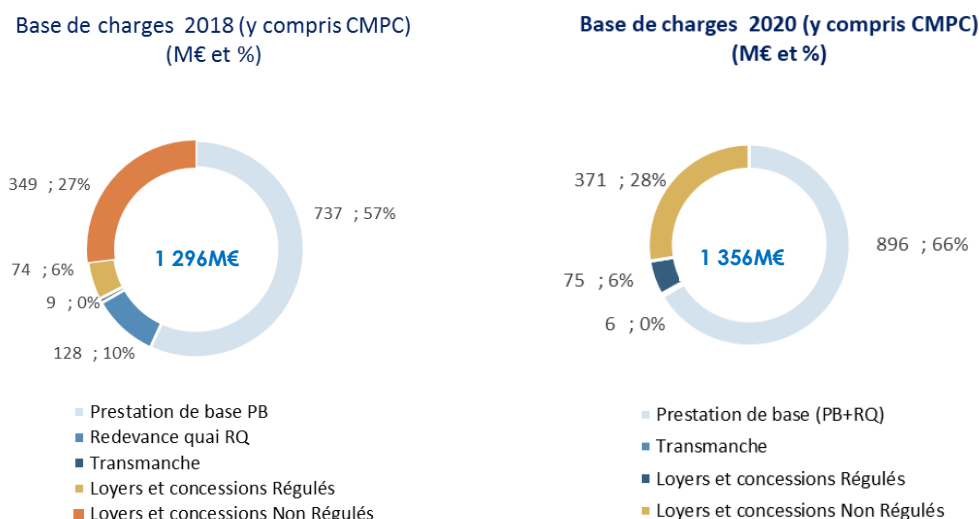
- **376 M€ en 2018 sur les périmètres SNCF Gares & Connexions et SNCF Réseau**
- **402 M€ en 2020 (+7%) sur le patrimoine réunifié des gares**

6.2.1 BAISSSE DES CHARGES LIEE AUX ACTIVITES NON REGULEES

Les activités non régulées absorbent un tiers des charges totales du périmètre gares, soit 358 M€ en 2018 et 381 M€ en 2020 (+23 M€). En l'absence d'activité non régulée, la majeure partie de ces coûts, qui sont des charges communes, devrait être prise en charge par les transporteurs.

Aucune charge n'est affectée aux activités non régulées sur le périmètre géré historiquement par SNCF Réseau, hormis les gares nouvelles de Montpellier Sud de France et Nîmes Pont du Gard, où les charges affectées aux activités non régulées représentent 5.5 M€ sur un total de 15 M€.

Figure 7 : Répartition de la base de coûts (OPEX et CAPEX) 2020 SNCF Gares & Connexions et SNCF Réseau (y compris partie infrastructure)



6.2.2 BAISSÉ DES CHARGES AFFECTÉES AUX TRANSPORTEURS LIÉE À LA RETROCESSION

Le principe de rétrocession dans les gares de voyageurs consiste à ce que 50% du bénéfice des activités non régulées d'un périmètre de gestion (cf. paragraphe 7.3.4), s'il est positif, vienne en diminution des charges des activités régulées, au sein du même périmètre de gestion.

Le montant correspondant était de 26.2 M€ en 2018 et il atteindra 32.5 M€ en 2020, soit une croissance de près de +20% en deux ans au bénéfice des transporteurs.

De 2018 à 2020, l'évolution du chiffre d'affaires des activités non régulées est en progression significative (+21M€) et provient de la hausse des surfaces commerciales mais aussi de l'optimisation des revenus consécutifs aux renégociations commerciales à l'échéance des contrats.

7 TARIFICATION DE L'ACCÈS ET DES SERVICES EN GARES

7.1 PRESTATIONS ET SERVICES EN GARES

Suivant les termes du décret n°2016-1468, les prestations dont les redevances font l'objet du présent document sont :

- **Les prestations qui relèvent du service de base :**
 - o La prestation dite de base, qui comprend l'usage des installations aménagées pour la réception des passagers et du public jusqu'au train ainsi que les services d'accueil, d'information et d'orientation des passagers. Cette prestation se décomposait jusqu'au DRG2019 en prestation de base pour la part correspondant à SNCF Gares & Connexions et en une prestation liée à l'accès aux quais et à leur usage (dite « redevance quais ») pour la part correspondant à SNCF Réseau.
 - o La prestation dite Transmanche pour les trains utilisant le tunnel sous la Manche
 - o La prestation de mise à disposition des portes d'embarquement,
 - o La mise à disposition d'espaces en gare destinés à la vente de titres de transports ferroviaires.
- **Les prestations dites complémentaires :**
 - o La mise à disposition d'espaces en gare destinés à la réalisation d'activités dont la liste limitative est précisée dans le décret (locaux de coupure, locaux pour l'avitaillement...),
 - o La prestation de préchauffage des rames.

Pour mémoire, les redevances de ce nouveau DRG concernent uniquement la partie des gares considérée comme installations de services, après détournement des actifs qui doivent être considérés comme éléments de l'infrastructure ferroviaire.

Concernant la redevance associée à la partie infrastructure, son mode de calcul sera présenté dans le DRR 2020.

Le gestionnaire unifié des gares propose d'autres prestations qui ne sont pas régulées, telles que la mise à disposition d'espaces dans les gares (zone de bureau ou zone ouverte au public). Toute personne intéressée par ces prestations peut s'adresser au guichet gares (cf. Chapitre 8).

7.1.1 LA PRESTATION DE BASE

La prestation de base, globale et indivisible, comprend un socle de services indissociables, fournis à tout transporteur présent en gare, dans le cadre d'un contrat d'accès à la gare. Cette prestation de base est due pendant les heures d'ouverture de la gare au public.

Le principe général pour la fixation des horaires d'ouverture au public est celui d'une ouverture une demi-heure avant le premier train de la journée et d'une fermeture une demi-heure après le dernier train. Dans les gares régionales, les

adaptations par rapport à ce principe font l'objet d'échanges avec l'autorité organisatrice régionale des transports.

Le contenu de la prestation de base dépend dans chaque gare :

- de la configuration des bâtiments,
- du niveau des équipements et des moyens mis en œuvre dans la gare, eux-mêmes étant liés à l'offre de transport présente en gare, en volume et en diversité.

Le descriptif synthétique de la consistance de ces services pour les gares multi-transporteurs est disponible en annexe A7.

La consistance des services pour les autres gares ainsi que les mises à jour sont disponibles sur demande auprès du guichet gares dans les trois mois suivant la demande.

La prestation de base comporte :

1. La mise à disposition et l'entretien des bâtiments, espaces et équipements nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains

Il s'agit en particulier, pour les voyageurs, des infrastructures et équipements:

- les surfaces communes de circulation des voyageurs, espaces et salles d'attente communs, quais,
- le mobilier de gare (bancs, sièges, poubelles, etc.),
- les équipements et installations destinés à la circulation des flux voyageurs (accès aux passerelles, accès aux souterrains, escaliers mécaniques, ascenseurs, portes automatiques, trottoirs roulants, etc.),
- les équipements destinés aux personnes à mobilité réduite selon les dispositions des Schémas Directeurs Nationaux et Régionaux d'Accessibilité (SDNA et SDRA), le cas échéant.

2. La mise à disposition des services nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains

Il s'agit en particulier des services rendus aux voyageurs dans l'ensemble des espaces publics de la gare.

3. L'accueil général et la mise à disposition de l'information collective des voyageurs en gare

Cette information est, selon les gares :

- Statique : signalétique, affichage fixe, marquage de gares et de services,... ;
- Dynamique : affichage des horaires et des quais de départ et d'arrivée (théoriques et en temps réel en cas de situation perturbée) ;
- Sonore : annonces,... ;
- Accessible en gare et à distance.

L'information sonore permet d'actualiser les renseignements écrits ou visuels afin de compléter l'information dynamique.

Typologie d'informations à destination des voyageurs

L'information des voyageurs concerne :

- les informations relatives à la sécurité du public sur les quais ;
- la diffusion d'annonces de prudence complétant les mesures de sécurité du public en gare. Ces annonces appuient, lorsqu'elles sont prévues, la signalétique de sécurité pour prévenir les risques liés à l'activité ferroviaire en gare. Elles contribuent à la gestion de la sécurité des flux sur les quais et sont donc à ce titre, prioritaires sur toutes les autres annonces ;
- les informations relatives à la circulation des trains en situation normale et perturbée ;
- les informations relatives à la sûreté ;
- les annonces spécifiques au site ;
- les informations multimodales :
 - l'information dynamique sur écran dynamique (pour les très grandes gares et les gares du segment a) concerne l'affichage des horaires en temps réel (ou théoriques) des différents réseaux de transports public de voyageurs présents sur le pôle d'échanges de la gare ;
 - l'information statique sur affiches et fiches horaires fournies par les entreprises ferroviaires (toutes gares) concerne les plans des lignes et les fiches (ou affiches) horaires des différents réseaux de transports public de voyageurs présents sur le pôle d'échanges de la gare.

La consistance des informations

Les gares diffèrent notamment en termes de volume annuel de trafic, de type de clientèle (affaires, occasionnels, pendulaires...) et de type de trafic (international, national, régional / local).

La consistance des informations est adaptée aux caractéristiques de la gare.

Les haltes (points d'arrêt locaux sans bâtiment ouvert aux voyageurs et sans accueil) ne comportent pas systématiquement d'information dynamique.

Les principes de la signalétique en gare

L'ensemble des entreprises ferroviaires desservant la gare est présenté sur la signalétique de seuil de gare par l'affichage des logogrammes (sur les totems d'entrée de gare).

La signalétique directionnelle en gare reprend un marquage générique des services communs de la gare à l'aide de pictogrammes inscrits sur les panneaux ad hoc. La localisation de l'ensemble des services est repérable sur des plans d'orientation.

L'ensemble des règles et principes de l'affichage et de la signalétique en gare est disponible sur demande.

4. Les missions d'orientation dans la gare et l'information sur les services présents en gare, sur l'intermodalité et sur la desserte ferroviaire de la gare

Cette terminologie évolue progressivement, les voyageurs demandant une meilleure visibilité du service, à la fois :

- sur le contenu des missions d'accueil, avec de nouvelles dénominations des lieux d'information,
- sur le positionnement en gare : ainsi le point d'information en gare peut être fixe ou itinérant ; fixe pour une information confortable et approfondie, itinérant pour une information réactive et plus synthétique.

L'accueil général peut être effectué par des agents dédiés à cette mission et par des agents qui effectuent aussi d'autres missions ainsi que par des dispositifs ou équipements spécifiques d'information et d'orientation des voyageurs.

L'information multimodale consiste à orienter les clients et à les informer vers/sur les autres modes de transport au départ de la gare, pour leur assurer la continuité du voyage.

5. Le service de prise en charge des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite (PMR) en gare, au titre des exigences du règlement européen en matière de droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Les personnes handicapées et les PMR se voient offrir une prestation d'assistance gratuite en gare pour leur faciliter l'accès aux trains. Cette prestation fait partie de la prestation de base. Elle est réalisée, suivant les gares, soit par les personnels du gestionnaire de gares, soit pour le compte du gestionnaire de gare par les agents des entreprises ferroviaires assurant des missions d'escale ou par un prestataire.

Ce service d'assistance consiste à accueillir et accompagner une personne handicapée ou à mobilité réduite, munie d'un titre de transport, depuis un lieu accessible de rendez-vous dans la gare de départ jusqu'au pied du train. L'aide au portage d'un bagage d'un poids inférieur à 15 kg est comprise dans la prestation d'assistance.

L'accompagnement à l'arrivée se fait jusqu'à :

- la sortie de la gare,
- le lieu accessible de rendez-vous en gare,
- la station de taxi lorsqu'elle est dans les emprises du gestionnaire de gare ou tout au plus sur un terrain jouxtant ces dernières,
- au car en correspondance repris sur le billet de train.

Dans le cadre de cette prestation d'accompagnement, aucun geste médical ou paramédical, tel que :

- la prise en charge de matériel goutte à goutte,
- le transport d'une personne sur un brancard,

- la personne incapable d'accomplir seule les gestes de première nécessité (se nourrir, boire, se vêtir, etc.),
- le transport à bras d'une personne en fauteuil roulant de son fauteuil à sa place.

Enfin les besoins personnels tels que l'achat de nourriture, de boissons, l'accompagnement dans les commerces, les points de vente des transporteurs et les services de la gare (consignes, toilettes, etc.) ne sont pas compris dans la prestation d'accompagnement.

La prestation PMR est adaptée aux équipements et aux installations de chacune des gares concernées.

6. La gestion opérationnelle des flux de voyageurs dans la gare, afin de veiller au respect des règles d'exploitation de la plateforme.

Il s'agit de mettre en œuvre le service de coordination de plateforme et d'adapter le cas échéant les conditions de production, coordonner l'intervention éventuelle des services extérieurs.

7. La gestion de site, propreté, sûreté et sécurité dans le cadre de la gestion de la gare en tant qu'Etablissement Recevant du Public (ERP).

Le gestionnaire de gares s'assure que les installations et les équipements mis à disposition des voyageurs sont disponibles et en bon état de fonctionnement et que le niveau de qualité en matière de propreté et de sûreté est satisfaisant.

Le gestionnaire des gares :

- gère les bâtiments et surveille l'état de fonctionnement et de propreté des installations à disposition des voyageurs ;
- déclenche les interventions techniques (maintenance et nettoyage) en cas d'incident ou de dysfonctionnement ;
- surveille le site et, en cas de dysfonctionnement ou en cas de sollicitation de l'occupant, prend les mesures immédiates ou fait intervenir les acteurs concernés (agents de la sécurité, police, SUGE, Pompiers, ...).

8. les services divers d'accompagnement au voyage (objets trouvés, consignes, toilettes, Wifi à l'usage du public, etc.).

Le dimensionnement de ces services et leur consistance varient en fonction de la taille de la gare, de la typologie de sa clientèle etc.

7.1.2 ASSISTANCE A L'EMBARQUEMENT ET AU DEBARQUEMENT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (PMR)

En complément de la prestation de prise en charge des PMR fournie dans le cadre de la prestation de base, qui prévoit l'accompagnement de la personne jusqu'au pied du train, le décret 2012-70 prévoit l'assistance des PMR à l'embarquement et au débarquement du train.

Dans les gares disposant de personnels, s'ajoute à la prestation de base, l'assistance PMR à l'embarquement dans le train et au débarquement de celui-ci, lorsqu'elle

n'est pas fournie par l'entreprise ferroviaire ou prise en charge par l'Autorité Organisatrice des Transports.

Cette assistance est assurée dans la continuité du service de prise en charge en gare. Les conditions et modalités de réalisation sont identiques.

7.1.3 PRESTATION TRANSMANCHE

Le franchissement du tunnel sous la Manche impose des contraintes particulières aux entreprises ferroviaires souhaitant assurer des liaisons entre la France et la Grande-Bretagne, contraintes liées d'une part à l'entrée et à la sortie de l'espace Schengen et d'autre part aux normes de sûreté et de sécurité dans le tunnel. Ce régime de sûreté s'est traduit par un ensemble de prescriptions conjointes des gouvernements français, belge et britannique, puis a été complété par de nombreux accords relatifs à la sûreté et aux contrôles frontaliers, conclus entre les pays utilisateurs et les entreprises ferroviaires concernées.

Avant tout franchissement du tunnel sous la Manche, les intervenants de la liaison Transmanche (notamment le gestionnaire de gares et les entreprises ferroviaires) ont pour obligation de s'assurer de la mise en sûreté des trains.

Pour répondre à ces contraintes, des surfaces et des locaux sont dédiées au trafic Transmanche dans les gares aujourd'hui concernées par cette desserte (voir la liste des gares concernées en annexe A0). L'accès à cet espace Transmanche est soumis à des règles particulières, applicables à l'ensemble des personnes et des biens autorisés à y accéder.

Le gestionnaire des gares y organise une prestation dite « Transmanche » ; il y est responsable de la mise en place des mesures de sûreté lors de l'embarquement en gare des personnes et de biens.

Ainsi, les espaces Transmanche et les rames y stationnant ne doivent-ils pas permettre la pénétration de tiers ou d'objets non autorisés.

Le contrôle sûreté des voyageurs et de leurs bagages est placé sous la responsabilité du service des douanes qui assure cette mission au moyen d'appareils mis à disposition par le gestionnaire des gares.

La consistance précise des surfaces, installations et services accessibles ainsi que l'amplitude horaire de la prestation Transmanche pour chacune des gares concernées sont détaillées dans les Consignes Locales de Gestion de Plateforme (CLGP) de chacune des gares, annexées au contrat d'accès gare.

Chaque site doit disposer de sa consigne sûreté locale, déclinaison de la consigne nationale sûreté Transmanche, qui comprend, outre la description du site et des mesures de sûreté :

- un ou plusieurs plans détaillés du site et des locaux avec visualisation :
 - des différentes zones (zone publique, zone en sûreté) ;
 - des différents accès ;

- des dispositifs physiques de protection mis en place ;
 - des locaux et moyens mis à disposition des autorités ;
- un répertoire des accès identifiant les cheminements des différents utilisateurs avec une description précise du cheminement ;
- un répertoire à jour des différents intervenants sur le site.

Les entreprises ferroviaires doivent compléter, pour ce qui les concerne, le dispositif de la prestation Transmanche afin de respecter l'ensemble des normes et procédures édictées par la Commission Intergouvernementale. La mise en sûreté des rames est du ressort de l'entreprise ferroviaire.

Dans chacune des gares concernées, cette prestation Transmanche forme un tout indivisible bénéficiant à l'ensemble des entreprises ferroviaires souhaitant emprunter le tunnel sous la Manche au départ de la gare, et à elles seules.

A compter de 2020, dans le cadre des dispositions de l'ordonnance n° 2019-78 du 6 février 2019 relative à la préparation au retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne en matière de transport routier de personnes et de marchandises et de sûreté dans le tunnel sous la Manche et sous réserve d'agrément des autorités françaises, SNCF Gares & Connexions proposera une prestation optionnelle de contrôle d'accès dans les zones transmanche de façon à assurer que toute personne y pénétrant ne transporte aucun objet interdit ou dangereux, notamment en utilisant des scanners de bagages à rayons X et des portiques de détection de métal.

L'activation de cette option sera soumise aux entreprises ferroviaires concernées.

Le gestionnaire des gares dimensionne les installations adaptées à chacune des gares concernées. A cette fin, le gestionnaire des gares, sur la base de sa connaissance des flux de trafics actuels et prévisibles :

- fournit des aménagements permettant l'exercice des différentes missions des services étatiques, notamment par mise à disposition de lignes de contrôles adaptées ;
- assemble et supervise ces dispositifs et propose aux autorités l'information adaptée à l'atteinte d'une qualité de service optimale.

7.1.4 PRESTATION DE MISE A DISPOSITION DES PORTES D'EMBARQUEMENT

Dans le cadre d'une évolution du besoin des entreprises ferroviaires, le gestionnaire des gares propose depuis le 1er janvier 2019 une nouvelle prestation d'utilisation de portes d'embarquements permettant le contrôle automatisé des titres de transport, dans certaines gares, pour tous les transporteurs qui en feront la demande. La liste des gares concernées avec la date prévisionnelle de mise à disposition des portes est précisée dans un nouvel onglet de l'annexe A0.

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

Elle comprend la mise à disposition des équipements et le système d'information associé, permettant la lecture des titres de transport avec code barre 2D normalisé notamment. Les développements nécessaires à la prise en compte de titres de transport spécifiques seront à la charge du demandeur.

Les conditions détaillées d'utilisation du service seront publiées prochainement sur le site de SNCF Gares & Connexions et communiquées sur demande à toute entreprise ferroviaire qui en fait la demande.

Cette prestation est facturée sur la base du nombre de passages enregistrés par les portes. A titre exceptionnel, les tarifs 2020 prennent en compte l'écart relevé sur les dépenses d'exploitation en 2019, du fait de l'importance du trop-perçu sur l'exercice 2019. Le tarif unitaire d'un passage est précisé pour chaque périmètre de gestion concerné à l'annexe A1, en indiquant le tarif initial (basé sur la prévision de charges 2020) et le tarif rectifié qui sera applicable, tenant compte de la régularisation exceptionnelle précitée et de l'avis conforme de l'ART n°2020-020.

Les mécanismes de régularisation applicables sont précisés au paragraphe 7.3.3.

7.1.5 MISE A DISPOSITION D'ESPACES OU DE LOCAUX ADAPTES A LA REALISATION DES OPERATIONS DE VENTE DE TITRES POUR LES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE

Les entreprises ferroviaires peuvent demander, dans les gares desservies par leur service de transport ferroviaire, l'occupation d'espaces ou de locaux en gare pour la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaires selon les conditions suivantes :

- les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les bonnes conditions de gestion des flux, la sécurité, le zoning de la gare (c'est à dire la répartition physique équilibrée des services et activités en gare) et la vocation commerciale ou technique des locaux ou surfaces demandés,
- l'utilisation des espaces ou locaux doit respecter les normes de la gare (sécurité, sûreté, etc.) citées en particulier dans le Règlement Intérieur « Occupants » de la gare.

Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du transport de voyageur et afin que les différentes billetteries soient regroupées en gare dans une logique de simplicité pour les voyageurs, SNCF Gares & Connexion définit dans chaque gare un emplacement unique en capacité d'accueillir la totalité des espaces de vente de tous les transporteurs actuels et futurs. Cet espace est choisi afin d'optimiser le parcours des voyageurs en gare, quels que soient le transporteur et le quai de départ de son train.

L'occupation d'espaces en gare fait l'objet d'un contrat spécifique avec SNCF Gares & Connexions.

Ce contrat n'est pas un bail commercial ; c'est une convention d'occupation du domaine public et est par conséquent soumis aux règles de la domanialité précisées dans le code général de la propriété des personnes publiques.

Un tel contrat est accordé personnellement à l'occupant, il ne peut pas être librement cédé ou transféré à un tiers.

Les modalités de la demande d'accès à cette prestation sont disponibles sur le site de SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com).

7.1.6 OCCUPATION PAR L'ENTREPRISE FERROVIAIRE D'ESPACES OU DE LOCAUX EN GARE AU SEUL USAGE DE L'ENTREPRISE FERROVIAIRE

Dans le cadre des prestations régulées, les entreprises ferroviaires peuvent demander, dans les gares desservies par leur service de transport ferroviaire, l'occupation d'espaces ou de locaux en gare à leur seul usage, en fonction des capacités disponibles, selon les conditions suivantes :

- la destination principale de l'occupation doit être directement liée au service ferroviaire : locaux de service pour les personnels ou pour les services techniques nécessaires au service ferroviaire ;
- toute modification de destination de l'occupation doit faire l'objet d'une information au gestionnaire de la gare qui donnera lieu ou non à autorisation ;
- les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les bonnes conditions de gestion des flux, la sécurité, le zoning de la gare (c'est à dire la répartition physique équilibrée des services et activités en gare) et la vocation commerciale ou technique des locaux ou surfaces demandés,
- l'utilisation des espaces ou locaux doit respecter les normes de la gare (sécurité, sûreté, etc.) citées en particulier dans le Règlement Intérieur « Occupants » de la gare.

Ces occupations font l'objet d'un contrat spécifique avec le gestionnaire des gares.

Ce contrat n'est pas un bail commercial : c'est une convention d'occupation du domaine public et est par conséquent soumis aux règles de la domanialité précisées dans le code général de la propriété des personnes publiques.

Un tel contrat est accordé personnellement à l'occupant, il ne peut pas être librement cédé ou transféré à un tiers.

A la demande des entreprises ferroviaires ne desservant pas une gare donnée, un espace ou un local peut néanmoins être proposé dans ladite gare, en fonction des disponibilités et des éventuels autres projets d'implantation prévus.

Il est à noter que la mise à disposition d'espaces en gare pour les « salons grands voyageurs » ou « Lounge » ne fait pas l'objet de redevances régulées au sens des textes en vigueur. La tarification non régulée applicable est communiquée sur simple demande auprès du guichet gares. Néanmoins, dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, des dispositions similaires à celles précisées pour les espaces de ventes (7.1.5) pourront être mises en œuvre à l'occasion du renouvellement ou des nouvelles conventions pour ce type d'occupation.

7.1.7 PRECHAUFFAGE DES RAMES

Les installations de préchauffage en gare, en transférant de l'énergie électrique aux rames de voyageurs présentes en gare, permettent de les mettre en confort climatique : les préchauffer en hiver ou les climatiser en été.

Les demandes des entreprises ferroviaires portant sur l'utilisation d'une ou plusieurs de ces installations font l'objet d'une étude de faisabilité site par site, en fonction de la date d'utilisation demandée et de la disponibilité des installations. Au préalable, le gestionnaire des gares répond sous un mois à la demande des entreprises ferroviaires, en fournissant un descriptif des installations (existence dans la gare considérée, voies équipées, caractéristiques).

Les opérations de main d'œuvre liées à la mise en protection, au branchement et débranchement des câblots et à la levée de la protection sur les installations sont à effectuer par le personnel de l'entreprise ferroviaire, sous sa propre responsabilité. Au préalable, le gestionnaire des gares remet à l'entreprise ferroviaire la documentation technique nécessaire relative à l'utilisation des installations de préchauffage sur les sites concernés.

La mise à disposition des installations existantes ne fait pas l'objet d'une facturation.

7.2 DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES RELATIVES A LA TARIFICATION

La tarification présentée dans ce document s'inscrit dans le cadre réglementaire du décret 2012-70, repris dans le décret 2016-1468.

Certains principes structurants de la tarification des redevances des gares de voyageurs demeurent donc inchangés depuis le premier DRG, établi pour l'horaire de service 2014 :

- le principe de stricte couverture des coûts ;
- le calcul des charges dites de capital ;
- la ventilation de ces coûts entre les différentes activités régulées et non régulées au sein des gares.

7.2.1 UNE TARIFICATION STRICTEMENT BASEE SUR LES COUTS

La tarification des redevances pour les prestations régulées est fondée sur une stricte couverture des coûts. Cela signifie que le niveau d'une redevance est égal à la somme des coûts correspondant à la réalisation de cette prestation, auquel on ajoute un bénéfice qui doit être « raisonnable » selon la loi et dont les modalités de détermination sont très précisément encadrées.

Ce mode de tarification, classique pour des prestations régulées, ne laisse aucune latitude au gestionnaire de gares pour moduler (à la hausse ou à la baisse) le tarif résultant du calcul. Il n'existe également aucune marge de négociation possible pour un client ou une gare donnée, quelle qu'en soit la raison : un geste commercial, courant dans le secteur non régulé, est assimilable à une pratique discriminatoire en environnement régulé.

La maille de calcul est appelée le périmètre de gestion. Un périmètre de gestion est constitué d'une ou plusieurs gares et il peut y avoir jusqu'à plusieurs centaines de gares dans un périmètre de gestion. Le tarif doit strictement couvrir les coûts d'un périmètre de gestion, de façon totalement étanche avec les coûts d'un autre périmètre de gestion : aucune mutualisation ou péréquation n'est autorisée.

La redevance de la prestation de base est déterminée en divisant le total des coûts du périmètre de gestion par le nombre⁵ de départs trains prévus dans ce périmètre de gestion.

Il résulte de ce mode de calcul que le tarif de la prestation de base de deux gares similaires peut être très différent, et que les tarifs de deux gares différentes peut être similaire.

7.2.2 LE CALCUL DES CHARGES DITES DE CAPITAL

Les coûts retenus sont classés en deux grandes catégories :

⁵ Ce nombre est modulé suivant les différents types de train

- 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 le gestionnaire des gares.
- Les charges dites d'exploitation (ex : coût des contrats de nettoyage, charges salariales) ;

Les charges de capital représentent en moyenne 24% de la prestation de base dans l'assiette de charges prévisionnelles 2020.

La rémunération des capitaux investis correspond d'une part à la couverture des charges financières pour les emprunts nécessaires ainsi que la rémunération des capitaux propres investis. Les charges d'exploitation sont refacturées sans marge. La rémunération des capitaux propres constitue donc le seul bénéfice du gestionnaire des gares pour la réalisation des prestations régulées.

La rémunération des capitaux investis est calculée en multipliant un taux (appelé CMPC ou WACC⁶) par la valeur nette comptable des actifs de chaque périmètre de gestion. La valeur du CMPC est approuvée par l'ART.

Le niveau du CMPC doit permettre au gestionnaire des gares de réaliser un bénéfice raisonnable en contrepartie de la fourniture des prestations régulées et d'assurer le financement pérenne de ses investissements.

7.2.3 VENTILATION DES COUTS ENTRE ACTIVITES REGULEES ET NON REGULEES

Plusieurs activités, régulées et non régulées, cohabitent dans les gares de voyageurs.

Le décret n°2016-1468 dispose que les charges communes correspondant à la réalisation des différentes prestations doivent être affectées conformément à la quote-part liée à leur réalisation.

Deux clefs de répartition des charges communes sont principalement utilisées :

- la part de la surface totale de la gare (ou de la surface de quais ou du mètre linéaire de voies, selon la nature des postes de coûts), pour ventiler les charges de gros entretien par exemple ;
- la part de la surface de la gare ouverte au public (ou zone cœur de gare) pour répartir les charges de gardiennage par exemple.

7.3 UN MODELE TARIFAIRE FONDE SUR HUIT PRINCIPES

Le modèle tarifaire appliqué au présent DRG 2020 a été mis en œuvre à partir du DRG 2018 pour SNCF Gares & Connexions. Il se fonde sur huit principes qui tiennent compte des contributions reçues lors des consultations publiques menées et s'inscrivent dans le cadre réglementaire du décret n°2016-1468 relatif aux installations de services.

Ces huit principes sont les suivants :

⁶ Coût Moyen Pondéré du Capital ou Weighted Average Cost of capital

1. Une trajectoire pluriannuelle
2. Un mécanisme de type bonus-malus basé sur des indicateurs de qualité de service
3. Une régularisation des écarts entre le prévisionnel et le réalisé
4. Un nombre réduit de périmètres de gestion
5. Une allocation des charges plus simple
6. Une modulation de la prestation de base plus juste
7. Un Coût Moyen Pondéré du Capital (CMPC) modéré
8. Une tarification régulée des espaces en gare renouvelée

7.3.1 UNE TRAJECTOIRE PLURI-ANNUELLE

La mise en œuvre d'une trajectoire pluriannuelle est une attente forte des entreprises ferroviaires et des Autorités Organisatrices. C'est aussi la norme d'un cadre de régulation moderne tenant compte des besoins d'un secteur économique qui nécessite de la visibilité pour investir et créer de la valeur pour ses clients et la collectivité.

Les décrets en vigueur ne permettent pas une telle tarification actuellement, ce qui explique que le DRG 2020 a dû faire l'objet d'une saisine différée par rapport aux DRG 2018 et 2019. Pour la partie correspondant au patrimoine géré jusqu'à fin 2019 par SNCF Gares & Connexions, la tarification 2020 correspond aux redevances communiquées à titre d'information en juillet 2018, ajustées à la marge des données de coûts les plus récentes.

Toutefois, la loi du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire dispose que les redevances du gestionnaire des gares « *peuvent être établies sur une période pluriannuelle ne pouvant pas excéder cinq ans* ».

Une telle tarification sera préparée dès 2019 pour une mise en œuvre à partir de 2021, sous réserve que les textes réglementaires d'applications soient établis dans délais compatibles.

Par ailleurs, une fois le DRG 2020 approuvé, l'ART pourra être saisie d'une version modifiée du DRG 2020 si les deux conditions suivantes sont réunies :

1. Mise en œuvre d'une nouvelle prestation régulée ou d'une modification substantielle d'une prestation régulée existante en matière de sûreté résultant d'une exigence législative ou réglementaire ou d'un accord international conformément cadre réglementaire en vigueur,
2. Charges nettes supplémentaires liées à cette nouvelle prestation régulée ou à cette modification substantielle d'une prestation régulée existante supérieures à 5 M€ par an.

L'évolution des tarifs qui découlerait de cette nouvelle saisine ne s'appliquerait qu'à partir de la date de saisine de l'ART. Par symétrie, si des évolutions législatives ou réglementaires conduisent à une suppression de certaines prestations ou dispositifs, un mécanisme similaire sera applicable.

7.3.2 UN MECANISME DE TYPE BONUS-MALUS BASE SUR DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE

Le système mis en œuvre est inspiré par les meilleures pratiques d'autres industries régulées et comprend :

- Un mix d'indicateurs de satisfaction et de production ;
- Un mécanisme financier avec une zone neutre ;
- Certains indicateurs avec uniquement un malus (niveau standard de qualité), d'autres avec bonus si les objectifs sont dépassés.

La mise en place d'un bonus pour au moins un indicateur se justifie pour les raisons suivantes :

- un système de bonus-malus tarifaire ne trouve sa pleine efficacité que s'il s'inscrit dans un projet managérial global impliquant l'ensemble des collaborateurs. Dans ce cadre, un système de bonus-malus se doit d'être motivant et positif et il ne peut être conçu comme exclusivement punitif ;
- un bonus ne sera prévu que si l'indicateur le justifie. Il n'y aura pas d'incitation à faire de la « surqualité » là où cela n'est pas nécessaire ;
- un bonus ne sera accessible, le cas échéant, que si les objectifs sont dépassés, avec un niveau d'objectif en progression significative par rapport à un historique des valeurs atteintes par le passé (pas de bonus « automatique ») ;
- le niveau du bonus est plafonné et représentera au maximum 0,2% du chiffre d'affaire du périmètre concerné (vs 0,5% pour le malus).

Conformément aux articles 5 et 6 de la décision n°2017-008 et à l'article 5 de la décision 2017-018 de l'ART⁷, ces indicateurs, les objectifs associés et le mécanisme d'incitation financière ont été soumis à une instance de concertation spécifique le 28 juin 2017. Un indicateur de qualité des prestations PMR a été ajouté afin de prendre en compte une partie des demandes exprimées lors de cette instance.

Le mécanisme de bonus-malus est mis en œuvre sur chacun des périmètres de gestion. Le montant financier (bonus/malus) en résultant sera restitué ou imputé sur la facture des transporteurs.

Pour le DRG 2020, le système de bonus-malus mis en place par SNCF Réseau est intégré au système de bonus-malus mis en œuvre par SNCF Gares & Connexions en 2018 et 2019. Le système de bonus-malus du DRG 2020 porte donc sur l'ensemble du patrimoine réunifié des gares.

Les indicateurs proposés sont les suivants :

⁷ « Article 5 (décision n°2017-08) : L'Autorité enjoint à SNCF Gares & Connexions de définir dans le DRG, pour l'ensemble des gares de voyageurs, après **concertation** dans le cadre d'une instance créée avec les entreprises ferroviaires, les autorités organisatrices de transport, les représentants des usagers et SNCF Réseau, des indicateurs et objectifs de performance applicables aux charges dites maîtrisables et ce, au plus tard, pour l'horaire de service 2018.

Article 6 : L'Autorité enjoint à SNCF Gares & Connexions de définir dans le DRG, pour l'ensemble des gares de voyageurs, des mécanismes d'incitation financière applicables aux objectifs et indicateurs de performance et ce, au plus tard, pour l'horaire de service 2018, après les avoir soumis à l'instance de concertation mentionnée à l'article 5, au plus tard le 1er septembre 2017.

Article 5 (décision n°2017-018) : L'Autorité enjoint à SNCF Réseau de préciser, après concertation avec l'ensemble des parties prenantes, des mécanismes d'incitation financière applicables aux objectifs et indicateurs de performance définis dans le DRG pour l'ensemble des gares de voyageurs, et ce, dès l'horaire de service 2018.»

- indicateur de disponibilité des ascenseurs et escalators (malus uniquement jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaire de la prestation de base) ;
- indicateur d'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 (Promesse P1) (malus uniquement, jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaire de la prestation de base) ;
- indicateur de propreté mesurée (malus uniquement jusqu'à 0,1% du chiffre d'affaire de la prestation de base) ;
- indicateur de satisfaction des voyageurs (+/- 0,2% du chiffre d'affaire de malus ou bonus de la prestation de base). Le bonus se justifie pour cet indicateur dans la mesure où un très bon niveau de satisfaction des voyageurs en gare a des répercussions favorables sur l'ensemble du système ferroviaire.
- indicateur de taux de réalisation des visites réglementaires (malus uniquement) ;
- indicateur de taux de réalisation des prestations PMR commandées à l'avance, sans incitation financière

Ces indicateurs seront mesurés et publiés chaque année, pour chaque périmètre de gestion. Lorsqu'il y a plusieurs gares au sein d'un périmètre de gestion, les indicateurs seront publiés gare par gare et c'est la moyenne arithmétique qui sera utilisée pour le calcul du bonus / malus.

Chaque indicateur ne fait l'objet d'une incitation financière que si 10% au moins de gares du périmètre de gestion concerné disposent d'une mesure.

Lorsqu'un indicateur ne peut pas être mesuré sur toutes les gares d'un périmètre de gestion, le choix des gares qui composent l'échantillon mesuré sera soumis aux transporteurs et autorités organisatrices concernées. C'est le cas de la mesure de la satisfaction dans les gares b et c qui n'est pas mesurée actuellement et qui fera l'objet d'une mesure spécifique, à l'aide de bornes qui seront déployées en 2018 et 2019.

Compte tenu d'une méthodologie différente des enquêtes réalisées pour mesurer la satisfaction dans les gares a, et faute d'historique, il n'est pas possible de déterminer un objectif cible pour ces indicateurs. Par conséquent, les mesures de satisfaction sur les gares b et c seront publiées mais ne pourront pas faire l'objet d'un bonus/malus pour les DRG 2018, 2019 et 2020.

L'annexe A4 présente tous les détails du mécanisme de bonus/malus :

- modalités de mesure de chaque indicateur ;
- historique de la mesure des indicateurs proposés ;
- objectifs ;
- mécanisme financier.

7.3.3 UNE REGULARISATION DES ECARTS ENTRE LE PREVISIONNEL ET LE REALISE

Pour une prestation donnée et pour chaque périmètre de gestion concerné, le montant à régulariser, sous la forme d'un avoir ou d'une facture complémentaire, sera calculé au prorata du montant facturé au transporteur au titre de l'année par rapport au total facturé à tous les transporteurs.

Les prestations concernées par une régularisation des écarts sont les suivantes : prestation de base dans sa globalité, prestation Transmanche et prestation de mise à disposition des portes d'embarquement.

Pour ces prestations, la régularisation sur les unités d'œuvre concerne les écarts, dans les deux sens, de couverture des charges résultant des écarts entre les unités d'œuvre réalisées et prévisionnelles (nombre de départs train pour la prestation de base et la prestation Transmanche, nombre de passages pour la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement). Pour la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement, les unités d'œuvre réalisées qui seront retenues seront celles correspondants aux portes dont le déploiement est prévu tel que décrit à l'annexe A0.

En outre, pour les prestations de base gares et quais uniquement, une régularisation, dans les deux sens, sera effectuée sur :

- les écarts sur le taux horaire de la SUGE ;
- les bonus/ malus ;

Enfin, une régularisation des charges de capital (dotations aux amortissements et rémunération du capital) sera réalisée pour la prestation de base dans sa globalité et la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement. La régularisation sur les charges de capital ne s'opère que dans un sens : quand il y a lieu de restituer un trop perçu aux entreprises ferroviaires. Pour la prestation de base, les gares éligibles à ce mécanisme sont les gares a qui présentent un total d'investissements (gares et quais) à mettre en service supérieur à 5 M€ en fonds propres sur le cumul des 3 années 2018, 2019 et 2020 (voir tableau ci-dessous). Pour la prestation de mise à disposition des portes d'embarquement, sont éligibles toutes les charges de capital qui figurent à l'annexe A3 et qui sont liées aux portes d'embarquements recensées dans l'annexe A0 sans application de seuil.

Gares	Mises en services 2018-2020 prévues (part Fonds Propres) M€
Paris Austerlitz	124
Paris Montparnasse	64
Paris Nord	60
Montpellier Sud de France	45
Paris Gare de Lyon	40
Nîmes Pont du Gard	32
Bordeaux Saint-Jean	26
Paris Saint-Lazare	23
Rennes	22
Nantes	21
Paris Est	16

Lille Europe	13
Nice	12
Toulouse Matabiau	9
Angoulême	7
Paris Bercy	7
Strasbourg	7
Lille Flandres	6
Rouen Rive Droite	5

Figure 8 : Liste des gares retenues pour la régularisation des charges de capital

7.3.4 UN NOMBRE REDUIT DE PERIMETRES DE GESTION

Les périmètres de gestion s'appuient sur la segmentation a, b, c définie dans le décret n°2016-1468.

La catégorie a regroupe les gares de voyageurs d'intérêt national. Ces gares sont celles dont la fréquentation par des voyageurs des services nationaux et internationaux de voyageurs est au moins égale à 250 000 voyageurs par an ou dont ces mêmes voyageurs représentent 100% des voyageurs. La catégorie b regroupe les gares de voyageurs d'intérêt régional. C'est l'ensemble des gares n'appartenant pas à la catégorie a mais dont la fréquentation totale est au moins égale à 100 000 voyageurs par an. La catégorie c regroupe les autres gares de voyageurs ; elles sont qualifiées de gares d'intérêt local.

La segmentation a, b, c est valable 3 ans suivant les termes du décret en vigueur. La dernière révision datant de 2017, une nouvelle révision de la segmentation devait être mise en œuvre pour 2020 sur la base des données de fréquentations des gares de 2016 et 2017.

La liste complète des gares de voyageurs figure en annexe A0. Cette annexe précise le périmètre de gestion, les régions administratives, le département, le code postal et le segment tarifaire de chaque gare ainsi qu'une indication sur les évolutions de cette liste par rapport à la précédente.

Le nombre de gares inscrites au DRG est de 3017 à échéance 2020. Il y a 113 gares a, 1017 gares b et 1887 gares c.

Cette liste est à jour à la date de publication du présent document et peut évoluer en fonction d'ouvertures ou de fermetures de gares. Les mises à jour sont disponibles sur demande auprès du Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires (GGEF) de SNCF Gares & Connexions (guichet.gares@sncf.fr), ainsi que sur le site Internet de SNCF Gares & Connexions (www.gares-sncf.com) et celui de SNCF RÉSEAU.

Le nombre de périmètres de gestion des DRG 2018 et 2019 était de 55 pour SNCF Gares & Connexions et 146 pour SNCF Réseau. Il est de 56 pour le DRG 2020, pour toutes les prestations.

Les périmètres de gestion sont les suivants :

- un périmètre de gestion par grande gare a, définie comme étant une gare a dont la fréquentation en nombre de voyageurs en 2016 était supérieure à 7 Millions, soit 20 périmètres de gestion (une nouvelle gare en 2020 : Nice) ;

- un périmètre de gestion pour les 16 gares a dont la fréquentation en % de voyages grandes vitesses est supérieure à 75% et le nombre de trains qui ne sont pas conventionnés régionaux est supérieur à 50% (une gare en moins : St Pierre des Corps et une nouvelle gare : Montpellier Sud de France) ;
- un périmètre de gestion pour l'ensemble fonctionnel des autres gares a par région (la gare nouvelle de Nîmes Pont du Gard est intégrée au périmètre de gestion des gares a d'Occitanie) ;
- un périmètre de gestion pour les gares b par région ;
- un périmètre de gestion pour les gares c par région.

N°	Nom du périmètre de gestion
1	TGA Paris Nord
2	TGA Paris St Lazare
3	TGA Paris Gare de Lyon Bercy
4	TGA Paris Montparnasse
5	TGA Paris Est
6	TGA Lyon Part Dieu
7	TGA Paris Austerlitz
8	TGA Strasbourg
9	TGA Lille Flandre
10	TGA Bordeaux Saint-Jean
11	TGA Marseille Saint-Charles
12	TGA Nantes
13	TGA Aéroport CDG 2 TGV
14	TGA Toulouse Matabiau
15	TGA Rennes
16	TGA Montpellier Saint-Roch
17	TGA Nancy
18	TGA Grenoble
19	TGA Lille Europe
20	TGA Nice
21	A TGV
22	A BOURGOGNE FC
23	A BRETAGNE
24	A CENTRE
25	A GRAND EST
26	A HAUTS DE France
27	A NORMANDIE
28	A NVELLE AQUITAINE
29	A OCCITANIE
30	A PAYS DE LOIRE
31	A PACA
32	A AURA
33	B BOURGOGNE FC
34	B BRETAGNE
35	B CENTRE
36	B GRAND EST
37	B HAUTS DE FRANCE
38	B ILE DE FRANCE
39	B NORMANDIE
40	B NVELLE AQUITAINE
41	B OCCITANIE
42	B PAYS DE LOIRE
43	B PACA
44	B AURA
45	C BOURGOGNE FC
46	C BRETAGNE

47	C CENTRE
48	C GRAND EST
49	C HAUTS DE FRANCE
50	C ILE DE FRANCE
51	C NORMANDIE
52	C NVELLE AQUITAINE
53	C OCCITANIE
54	C PAYS DE LOIRE
55	C PACA
56	C AURA

Figure 9 : Liste des 56 périmètres de gestion du DRG 2020

N°	Gares A TGV
1	Aix en Provence-TGV
2	Avignon TGV
3	Belfort Montbéliard TGV
4	Besançon Franche-Comté TGV
5	Champagne Ardenne TGV
6	Le Creusot TGV (Monceau Montchanin)
7	Lorraine TGV
8	Lyon Saint-Exupéry TGV
9	Mâcon Loché TGV
10	Marne la Vallée Chessy (*)
11	Massy TGV
12	Meuse TGV
13	Montpellier Sud France
14	TGV Haute-Picardie
15	Valence TGV Rhône-Alpes Sud
16	Vendôme Villiers sur Loir

Figure 10 : Liste des gares A TGV

7.3.5 UNE ALLOCATION DES CHARGES ENTRE LES ACTIVITES REGULEES ET NON REGULEES PLUS SIMPLE

L'affectation des charges en fonction des surfaces entre les différentes activités d'un périmètre de gestion est réalisée depuis le DRG 2018 suivant deux logiques :

- figer les inducteurs de coûts (surface de gare ou de quais, longueurs de voies, etc) utilisées pour l'affectation des charges à leur niveau de projection 2018 pour la partie hors Quai et à 2019 pour la partie quai. Toutefois, dans un souci d'équité, les projections de surface des gares concernées par des projets significatifs à l'horizon 2020 ont été vérifiées et mises à jour si nécessaire pour le DRG 2020 ;
- ventiler les charges au sein d'un périmètre de gestion de la façon suivante : calcul de la somme des charges pour tout le périmètre, calcul de la somme des surfaces du périmètre puis ventilation en fonction des clefs de surface de tout le périmètre de gestion. Les surfaces correspondantes par périmètre de gestion sont publiées en annexe A3.

Depuis le DRG 2018, l'allocation des charges de la SUGE est également modifiée. Ces charges étaient de 2014 à 2017 ventilées en fonction des surfaces cœur de gare.

En conformité avec l'avis de l'ART du 9 juillet 2018, une nouvelle clef s'applique uniquement aux très grandes gares avec les ratios suivants :

- 31% des charges de SUGE affectées directement à la prestation de base
- 69% affectées au prorata des surfaces coeur de gare

Le tableau page suivante synthétise les modalités d'affectation des charges.

Service de gare	Règle d'affectation au compte transporteurs
Consignes et Objets trouvés	Transporteurs
Produits des consignes	Transporteurs
Service bagage et chariots	Transporteurs
Centre Opérationnel Escal-SI Voyageurs	Transporteurs
Assistance voyageurs handicapés	Transporteurs
Accueil général	Transporteurs

Gestion de site	
Nettoyage	
Nettoyage zone accessible au public	m² cœur de gare
Nettoyage et gardiennage des toilettes	Transporteurs
Nettoyage Quais	Transporteurs
Nettoyage Voies	Transporteurs
Nettoyage Espace Verts liés aux quais	Transporteurs
Maintenance ascenseurs, Escalators et Portes Automatiques	
Elévatiq ue d'accès aux quais	Transporteurs
Maintenance des Ascenseurs, escalators et Portes Automatiques des Zones accessibles au public (hors quais)	m² cœur de gare
Entretien des installations autres qu'APE	
Charges propriétaire – Gros entretien	m² totaux
Entretien des autres équipements de la zone accessible au public	m² cœur de gare
Entretien localif gare	m² totaux
Déneigement des quais	Transporteurs
Maintenance et réparations des équipements des quais	Transporteurs
Opération de grand entretien	Transporteurs
Ouverture et Fermeture de Gare / Tour de gare	
Ouverture et fermeture de gare	m² cœur de gare
Tour de gare	m² cœur de gare
Sûreté, sécurité incendie, Solidarité	
SUGE	69% m² cœur de gare sur TGA, 100% sinon 31% Transporteurs sur TGA
Gardiennage et surveillance hors SUGE	m² cœur de gare

Sécurité incendie	m² totaux
Sécurité Incendie des quais	Transporteurs
Mission solidarité	m² cœur de gare
Surveillance équipement électrique des quais	Transporteurs
Surveillance Ouvrage d'art	Transporteurs
Signalétique de sécurité ferroviaire des quais	Transporteurs
Annonces sonores de sécurité sur les quais	Transporteurs
Mobilier – Equipements des gares	
Mobilier et équipements des gares	Transporteurs
Autres charges d'exploitation	
Sinistres / coûts de mise en conformité	m² totaux
Frais de maîtrise d'ouvrage	Selon investissement
Frais d'urgence des projets	% CA
Prestation Transmanche	Transporteurs
Frais de structure et de fonctionnement	
Frais de fonctionnement SNCF Réseau	Transporteurs
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	
Impôts et taxes	m² 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	
Rétrocession de 50% des bénéfices du secteur non régulé	Transporteur

Figure 11 : Modalités d'affectation des charges

7.3.6 UNE MODULATION DE LA PRESTATION DE BASE PLUS JUSTE

Les coefficients de modulation de la part de la prestation de base de SNCF Gares & Connexions ont été établis sur la base d'une étude économétrique conformément aux préconisations de l'ART⁸. Le rapport de cette étude, réalisé par NERA Economic Consulting a été publié en annexe du dossier de la consultation publique du second trimestre 2016 (disponible sur le site internet de SNCF Gares & Connexions). Selon les préconisations de cette étude, les charges d'une gare sont modulées en fonction de deux types de train : un train conventionné régional a un coefficient de 1, les autres trains ont un coefficient de 2,3.

Pour 2020, les coefficients de modulation suivants s'appliquent: 1 et 1,8.

Ces coefficients sont appliqués au nombre de départs train de chaque transporteur.

La part de redevance de la prestation de base correspondant à l'ancien périmètre SNCF Réseau (ex redevance quai) n'est pas modulée en 2020.

7.3.7 UN COUT MOYEN PONDERE DU CAPITAL (CMPC) MODERE

Le coût moyen pondéré du capital (CMPC) est un paramètre important pour une entreprise régulée, car il en détermine la viabilité économique sur le long terme.

Les taux proposés pour l'ensemble des redevances du DRG 2020 de : 3,9 % après impôts (5,5% avant impôts) pour les activités régulées et 5,0 % après impôts (8,3% avant impôts) pour les activités non régulées.

7.3.8 UNE TARIFICATION REGULEE RENOVEE DE L'OCCUPATION DES ESPACES EN GARE

Les redevances d'occupation pour les espaces en gare destinés à des activités régulées au sens du décret n°2016-1468 sont établies suivant des modalités identiques aux DRG 2018 et 2019 de SNCF Gares & Connexions.

Ces redevances comprennent une part de prix de marché et une part des coûts de revient (charges d'exploitation et de capital allouées à ces espaces). Les prix, gare par gare, sont modulés à l'intérieur de certaines gares suivant leur emplacement.

La proportion de prix de marché et de coût de revient a été définie de façon à optimiser la couverture des charges des loyers régulés tout en limitant la hausse des loyers susceptible d'entraîner un effet d'éviction : elle s'établit à 20% du coût de revient et 80% du loyer tel que calculé jusqu'en 2017.

Compte tenu que le niveau antérieur des loyers était constitué d'une redevance (basée sur le prix de marché) et d'un forfait de charges (représentant 32% du loyer en moyenne), les nouvelles redevances (charges comprises) sont composées, en

⁸ Paragraphe 25 de l'avis 2016-046

moyenne de 54% d'un prix basé sur une référence de marché et de 46% basé sur les charges.

Les principes d'établissement des redevances applicables aux activités non régulées (back-office, espaces grand voyageur, billetterie pour un autre service de transport) ne sont pas modifiés et les redevances correspondantes sont disponibles sur demande auprès du guichet gare (voir au chapitre 8).

Dans le cadre de l'application de ces dispositions, il est précisé que les baux mixtes correspondants à des activités régulées et non régulées ne seront plus possibles. Une entreprise ferroviaire devra être en mesure de prouver que les activités exercées relèvent d'une activité régulée ou non régulée au sens du décret n°2016-1468. A défaut, ou en cas d'anomalie, le gestionnaire des gares appliquera rétroactivement sur la totalité de l'espace la redevance d'occupation adaptée (régulée ou non régulée).

Par ailleurs, s'agissant des loyers des automates de ventes de titres de transport ferroviaires, la surface forfaitaire retenue à compter de 2018 pour la détermination du loyer s'établit à 1 m² par distributeur.

Cette grille s'applique à l'ensemble du patrimoine réunifié des gares.

La redevance correspondant à l'occupation des espaces sur les quais est celle des espaces flux de la zone cœur de gare si elle est définie (tarif zone centre gare -50%), de la zone immobilière par défaut.

8 CONTACTS

Le GGEF (Guichet d'accès aux gares pour les Entreprises Ferroviaires) est chargé conformément au décret 2016-1468 « de recevoir et de traiter les demandes d'accès et de fournitures » des prestations régulées. Il est l'interlocuteur des entreprises ferroviaires pour tous les accès et services décrits dans le présent DRG.

Les entreprises ferroviaires doivent prendre un premier contact par écrit (lettre ou courriel) auprès du GGEF pour toute demande de renseignement concernant lesdits accès et services ainsi que pour toute commande d'accès ou de services. Un formulaire de demande de prestation en gare est disponible sur le site internet www.gares-sncf.com.

Pour mieux prendre en compte les besoins des entreprises ferroviaires, le gestionnaire des gares a mis en place un réseau de Responsables Grands Comptes. Il permet de dédier un interlocuteur privilégié à chaque client pour l'accompagner sur l'ensemble de ses projets de développement, proposer des réponses personnalisées et assurer un suivi des prestations réalisées.

Le GGEF est intégré à cette Direction Grands Comptes.

Les coordonnées du GGEF sont :

SNCF – GARES & CONNEXIONS

Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires

Direction des Services et des Opérations

16 avenue d'Ivry - 75013 PARIS

TEL:+33 (0) 1 80 50 92 95

guichet.gares@sncf.fr

La langue applicable pour tout échange ou contact, tant écrit qu'oral, est le français.

9 ANNEXES

Annexe A0 – Liste des gares

Annexes financières

- Annexe A1
Barème tarifaire des prestations d'accès en gare
- Annexe A2
Barème tarifaire des redevances régulées d'occupation d'espaces en gare
- Annexe A3
Données par périmètres de gestion
- Annexe A4
Mécanisme d'incitation financière à la qualité de service
- Annexe A5
Modèle de reporting financier

Annexes sur les prestations et les modalités de détermination des redevances

- Annexe A6
Consignes d'exploitation de la prestation portes d'embarquement (version mai 2019)
- Annexe A7
Services de la prestation de base dans les gares multi transporteurs
- Annexe A8
Modalités de calcul des redevances

Annexes contractuelles

- Annexe A9
Conditions d'utilisation des gares
- Annexe A10
Conditions générales d'accès aux gares de voyageurs
- Annexe A11
Conditions générales d'occupation des locaux en gare
- Annexe A12
Contrat gares relatif à la prestation d'assistance aux personnes à mobilité réduite (PMR)
- Annexe A13
Référentiel Gestionnaire de Gares : la coordination de plateforme
- Annexe A14
Référentiel Gestionnaire de Gares : l'information collective dynamique des voyageurs en gare
- Annexe A15
Référentiel Gestionnaire de Gares : points information en gare
- Annexe A16
Modèle de garantie bancaire
- Annexe A17
Bon de commande prestation exceptionnelle

10 GLOSSAIRE

- **AOT** : Autorisation d'Occupation Temporaire
- **ART** : Autorité de Régulation des Transports (ex ARAFER)
- **DRG** : Document de Référence des Gares
- **EF** : Entreprise Ferroviaire
- **ERP** : Etablissement Recevant du Public
- **GGEF** : Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires
- **HOUAT** : Horaires Utiles A Tous
Applicatif utilisé pour identifier et mesurer la réservation des sillons. Il gère les modifications des réservations de circulations ferroviaires jusqu'au jour de circulation. Cette information est la source utilisée par SNCF RÉSEAU pour la facturation des sillons opérationnels. Elle fournit à SNCF Gares & Connexions le plan de transport certifié, utilisé pour la facturation. Ce système donne connaissance des circulations prévues à la dernière mise à jour de l'outil.
- **ICP** : Inspection Commune Préalable
Conformément au Code du travail, inspection commune des lieux de travail, des installations qui s'y trouvent et des matériels éventuellement mis à disposition des entreprises extérieures, préalablement à l'exécution de l'opération réalisée par ladite entreprise extérieure.
- **IRC** : Instance Régionale de Concertation
Instance prévue par le décret n°2012-70 du 20 janvier 2012 modifié par décret n°2016-1468 du 28 octobre 2016. Une instance est prévue pour chaque gare d'intérêt national ; elle se réunit une fois par an à l'initiative du directeur des gares. Dans chaque région, le représentant de l'Etat fixe par arrêté la composition de cette instance.
- **PLATEFORME** :
Désigne les bâtiments des gares de voyageurs accessibles au public, les espaces d'extrémité des gares terminus, les escaliers, rampes et ascenseurs des quais donnant accès aux bâtiments voyageurs, les ouvrages d'art suivants : dalles des bâtiments voyageurs ayant une fonction de passerelle, et passages souterrains larges ayant une fonction de bâtiments voyageurs ainsi que l'ensemble des autres espaces publics en gare sur lesquels le gestionnaire de gares exerce des missions opérationnelles de service aux voyageurs en terme d'information collective, de gestion des flux, d'accueil général et d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite.
- **PERSONNE HANDICAPÉE ET À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)** :
Selon la définition donnée par le Règlement (CE) 1371/2007, on entend par « personne handicapée » ou « personne à mobilité réduite » : toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les voyageurs.
- **SDNA Ad'AP** : Schéma Directeur National Accessibilité/Agenda d'Accessibilité programmée
- **SDRA Ad'AP** : Schéma Directeur Régional Accessibilité/Agenda d'Accessibilité programmée
- **SUGE** : Surveillance Générale
Entité SNCF chargée de la sûreté dans les emprises SNCF, et notamment les gares de voyageurs.