

# Bilan de concertation

CONCERTATION  
SUR LA POURSUITE  
DE LA TRANSFORMATION  
DE LA GARE DU NORD

Du 1<sup>er</sup> février  
au 22 mars 2024



# Sommaire

<b>Présentation du projet et du cadre de la concertation</b> .....	<b>3</b>
• Le projet .....	3
• Le cadre de la concertation .....	4
<b>Déroulement et modalités de la concertation</b> .....	<b>5</b>
• Le dispositif d'information et de communication .....	5
• Les modalités de concertation .....	7
• Le site Internet de la concertation .....	9
<b>Synthèse thématique des contributions</b> .....	<b>11</b>
• Confort, qualité d'accueil voyageurs et sécurité .....	11
• Services et offre commerciale .....	16
• Insertions et liaisons urbaines .....	20
• Exemplarité environnementale et innovation .....	25
<b>Les enseignements de la concertation pour le maître d'ouvrage</b> .....	<b>27</b>

# Présentation du projet et du cadre de la concertation

## Le projet

La Gare du Nord est une centralité incontournable du système ferroviaire français et européen concentrant des flux régionaux, nationaux et internationaux. Afin de la rendre plus lisible, plus confortable et plus fluide, des travaux ont été entrepris dans la perspective des Jeux Olympiques et Paralympiques, qui se sont terminés au mois d'avril 2024.

### LES AMÉNAGEMENTS RÉALISÉS DANS LE CADRE DU PROJET HORIZON 2024 :

#### À l'intérieur de la gare :

- le développement d'une nouvelle signalétique, plus volumineuse, plus dynamique, plus adaptée aux besoins
- l'ajout et le remplacement de plusieurs escaliers fixes et mécaniques
- la réouverture de plusieurs commerces et services, avec la mise en place de place de fontaines à eaux, la mise en place de distributeurs de billets, la création d'un Point Poste au niveau du Relay au -1, des nouvelles boutiques TGV-Intercités, TER et Transilien, le réaménagement de la consigne avec de nouveaux services proposés
- la suppression de coques commerciales pour créer plus d'espaces dédiés aux voyageurs, et la création d'espace d'attente avec des assises
- de nouvelles lignes de contrôle des billets au rez-de-chaussée et en gare souterraine
- l'amélioration du Système de Sonorisation de Sécurité dans la gare
- de nouveaux aménagements dans le terminal transmanche

#### Aux interfaces entre la gare et les espaces publics :

- le réaménagement de la dalle routière comprenant une nouvelle station de bus, un nouveau parvis, une halle à vélos de près de 1200 places avec plusieurs services, des espaces dédiés aux vélos et aux piétons
- la couverture de la sortie vers la rue de Maubeuge
- le réaménagement du parking Effia afin de permettre la dépose et la reprise taxi

Après les Jeux Olympiques et Paralympiques, la gare doit poursuivre son évolution pour anticiper l'accroissement du nombre de trains, de voyageurs et d'usagers quotidiens. Elle doit par ailleurs faire face aux enjeux d'adaptation de son patrimoine hérité du XIX<sup>e</sup> siècle, pour relever le défi climatique et environnemental.

Le futur projet comportera plusieurs composantes, qui s'articulent autour des enjeux suivants :

**Un terminal Transmanche amélioré :** En réponse à une augmentation du trafic entre l'Angleterre et la France, le Terminal va être repensé, intégrant des espaces d'attente et des espaces dédiés au contrôle des frontières plus spacieux, mais aussi de nouveaux services et commerces.

**Une information voyageur repensée :** Pour poursuivre des objectifs de fluidité et de lisibilité déjà entamés avec le projet Horizon 2024, le travail fait autour de la signalétique en gare va se poursuivre.

**De nouveaux services et commerces :** En adéquation avec les besoins et attentes formulés par les voyageurs et usagers de la gare, de nouveaux services et commerces prendront place dans la gare.

**Accompagner l'arrivée de la nouvelle liaison souterraine entre la Gare du Nord et la Gare de l'Est :** En prévision de l'arrivée du Charles de Gaulle Express à la Gare de l'Est en 2027, un nouvel accès permettra aux voyageurs de se rendre facilement et rapidement d'une gare à l'autre via une liaison piétonne souterraine.

**Une place pour l'innovation :** Pour faire évoluer l'image de la gare et ses usages, SNCF Gares & Connexions souhaite profiter des espaces libres de la dalle routière pour imaginer de nouveaux services sous le prisme de l'éco-conception.

**Une ouverture vers le nord :** Dans un souci de meilleure accessibilité à la Gare du Nord, est étudiée la possibilité de mieux relier la gare avec le boulevard de la Chapelle.

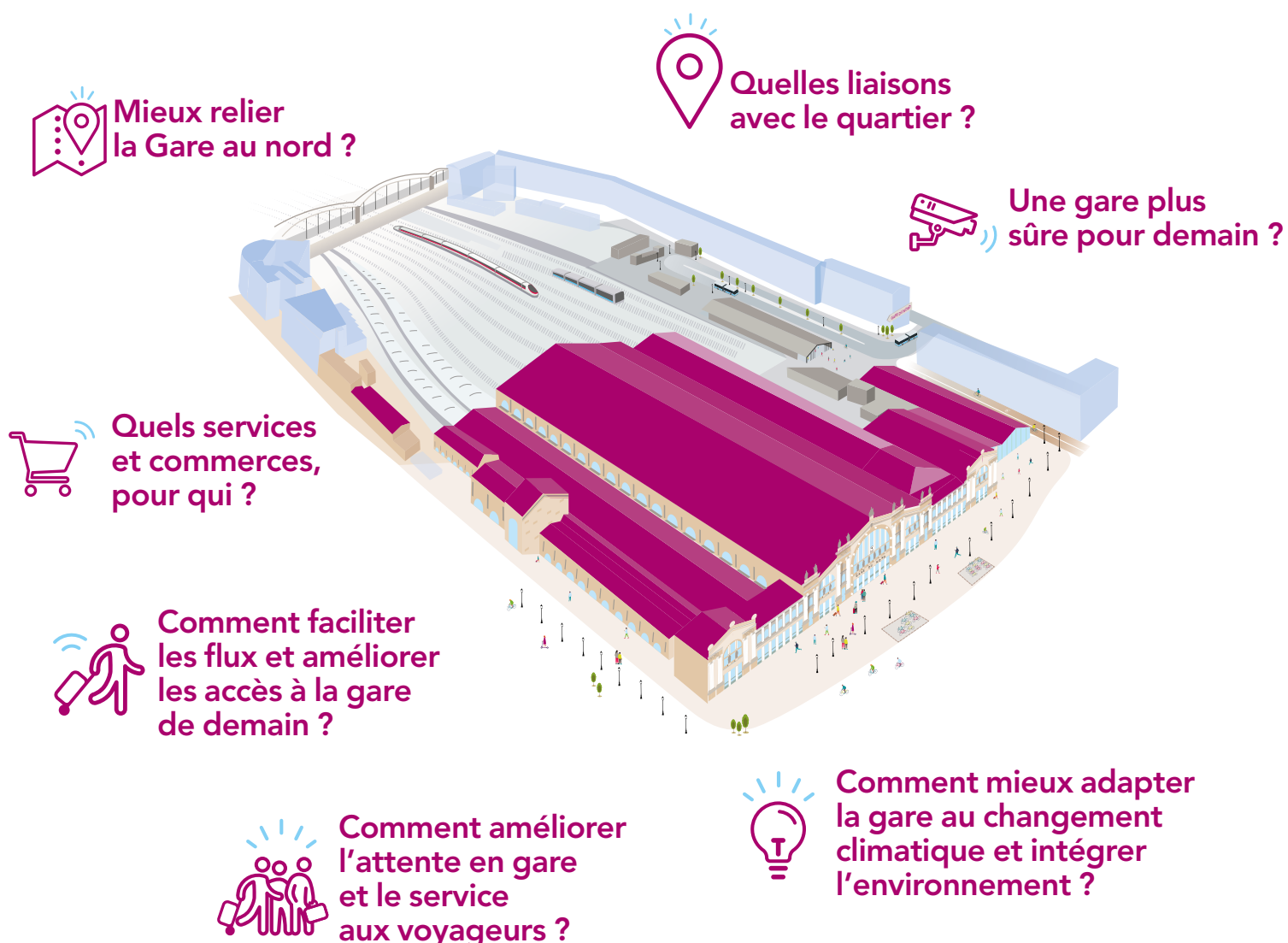
**Une réflexion sur la logistique de la gare :** La logistique doit être repensée, prenant en compte des besoins internes à la gare, mais aussi ceux du quartier.

## Le cadre de la concertation

SNCF Gares & Connexions a souhaité conduire une concertation amont volontaire, afin de **recueillir l'expertise d'usage des voyageurs et habitants dès la phase d'émergence du projet**.

Ainsi, de nombreux questionnements ont été soumis à la concertation, autour des thèmes suivants :

- Les flux, les circulations et les accès à la gare
- Les services et les commerces à faire émerger
- Les espaces dédiés aux voyageurs
- La sûreté et la sécurité
- L'écoconception et l'empreinte environnementale du projet
- L'insertion urbaine de la gare dans son quartier
- L'ouverture de la gare vers le nord de Paris



L'objectif de cette première étape de dialogue autour du projet a consisté à faire émerger des attentes, besoins, propositions avant de définir des solutions.

Le bilan de la concertation a vocation à restituer de manière fidèle et complète l'ensemble des contributions recueillies et les réponses apportées par la maîtrise d'ouvrage ainsi que ses enseignements pour la suite du projet et du dialogue.



# Déroulement et modalités de la concertation

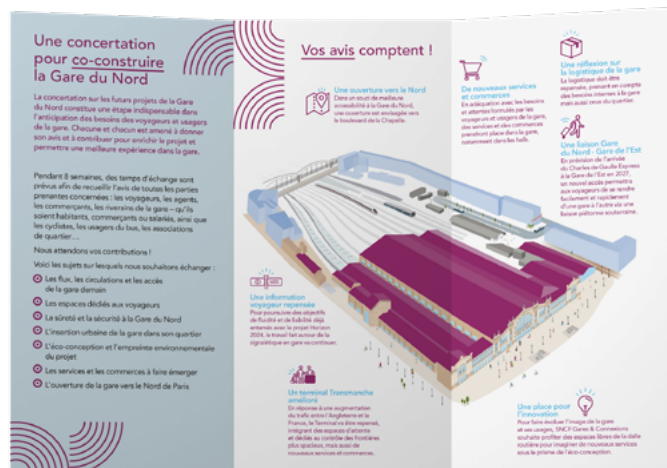
La concertation autour du projet de transformation de la Gare du Nord s'est déroulée du 1<sup>er</sup> février au 22 mars 2024. L'information et la participation du public ont été facilitées par la mise en place d'un large dispositif.

## Le dispositif d'information et de mobilisation

Un système d'affichage en gare afin de toucher le plus large public possible, et en premier lieu, les usagers de la gare, un important dispositif d'affichage (papier et numérique) a été déployé aux différents endroits de passage et de fréquentation, pour informer de la tenue de la concertation et inciter à participer.

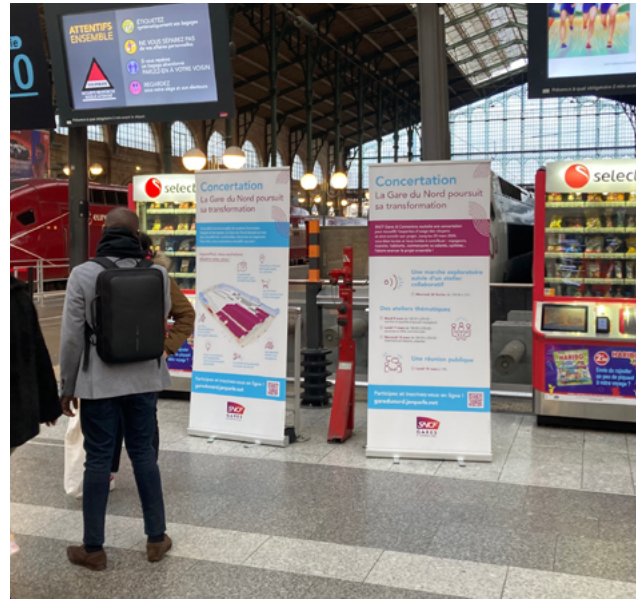


Un dépliant d'information qui présente le projet et le cadre de la concertation a été boîté dans tout le quartier à proximité et distribué lors des rencontres de proximité en gare.



Un tract A5 de mobilisation a été distribué en gare, afin de relancer la mobilisation pour la réunion publique.

Des panneaux de présentation du projet et de la concertation ont été installés lors des rencontres de proximité en gare (voir point suivant sur les modalités de concertation), en version française et anglaise pour la rencontre au sein du terminal Transmanche.



Une vidéo au format motion design a permis de présenter le projet de manière la plus didactique possible et a été diffusée sur le site Internet de la concertation ainsi que lors des ateliers et de la réunion publique.



### LA COMMUNICATION EN CHIFFRES

**16 000**  
dépliants  
distribués

**35**  
écrans d'affichage  
numérique en gare

**30**  
affiches papier

**4**  
kakémonos

**1 000**  
flyers  
de relance  
distribués

**1**  
vidéo



## Les modalités de concertation

Plusieurs formats de rencontres ont permis **d'échanger avec un large public** : voyageurs du quotidien ou occasionnels, voyageurs régionaux ou internationaux, habitants du 10<sup>e</sup> arrondissement et au-delà, riverains, associations d'usagers, collectifs, etc. Ces rencontres ont également permis de faire progresser la réflexion en faisant fonctionner l'intelligence collective, notamment lors des ateliers.

Les membres de la maîtrise d'ouvrage étaient présents lors des différentes rencontres, notamment :

- Stéphane LERENDU, Directeur Exécutif Grands Projets et Services Express Régionaux Métropolitains, SNCF Gares & Connexions
- Hélène MARBACH, Directrice des programmes des gares Nord Paris, SNCF Gares & Connexions, SNCF Gares & Connexions
- Marion LANCELOT, Chargée de mission Paris Gare du Nord, Emergence, Montage et Valorisation immobilière, AREP
- Margot DELMOULY et Angel HAOUES, stagiaires, Gares & Connexions

Les équipes de Res publica ont animé l'ensemble des rencontres :

- Marine CHAUMON, directrice conseil
- Ophélie DELEPINE, consultante sénior
- Simon TURLAN SESTIER et Luc PIN, consultants stagiaires

**Des rencontres de proximité** en Gare du Nord ont été organisées :

- Le 6 février matin, au niveau du Hall Grandes Lignes ;
- Le 6 février en fin de journée, au niveau du Hall Transilien ;
- Le 8 février matin, au niveau du terminal Transmanche.

Avec **plus de 300 personnes** rencontrées, les échanges ont permis de recueillir les perceptions des besoins existants et futurs des usagers vis-à-vis de la transformation de la Gare du Nord, de partager de l'information et de mobiliser pour la suite du dispositif.



**Une marche exploratoire** s'est ensuite tenue le mercredi 28 février 2024 en fin de journée et a permis d'appréhender les enjeux de transformation de la gare sur le terrain, avec une visite commentée par l'équipe de la maîtrise d'ouvrage autour de quatre points d'intérêts.



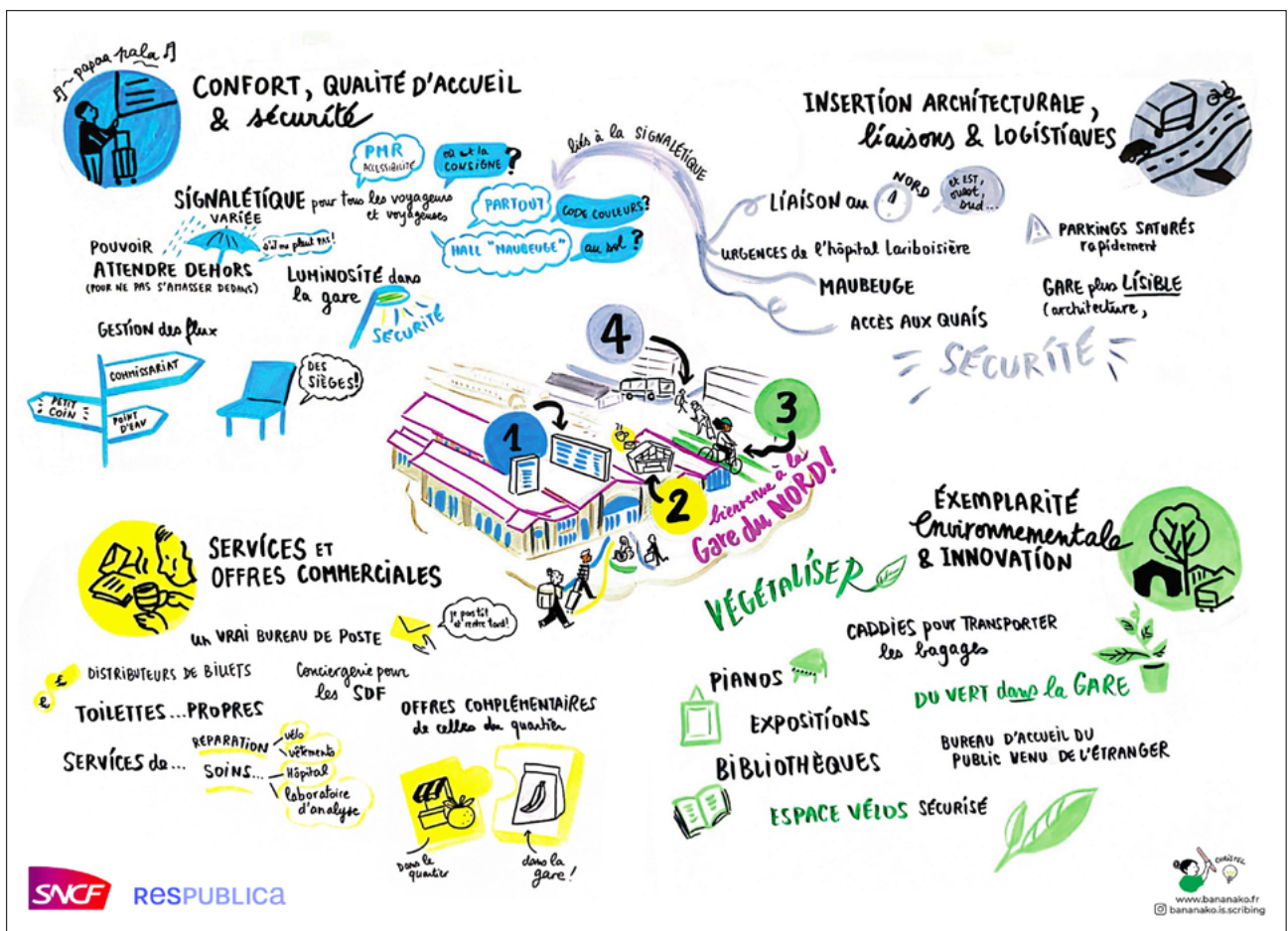
## L'itinéraire



- 1 **Confort et qualité d'accueil voyageurs**  
Plate-forme grandes lignes
- 2 **Services et offre commerciale**  
Verrière de la gare Île-de-France
- 3 **Exemplarité environnementale et innovation**  
Rampe extérieure
- 4 **Insertion urbaine et architecturale, liaisons et logistique**  
Dalle à proximité de l'éco-station bus

Après une déambulation en gare et autour (voir itinéraire ci-dessus), lors de laquelle les participants étaient invités à noter leurs observations et remarques sur un livret de balade, le travail s'est poursuivi de manière collective en **atelier**. Répartis en petits groupes, ils ont partagé et priorisé les enjeux repérés sur site et fait remonter les questionnements à aborder par la suite dans le cadre des ateliers thématiques.

Une facilitatrice graphique présente lors de la marche-atelier, a illustré sur un grand panneau l'ensemble des enjeux soulevés par grandes thématiques.



Trois ateliers thématiques ont ensuite permis d’approfondir les enjeux et propositions recueillies lors des rencontres, de la marche-atelier et sur la plateforme participative Jenparle : **garedunord.jenparle.net**

- Un atelier sur le **confort, la qualité d’accueil et la sécurité** le 5 mars ;
- Un atelier sur les **services et commerces** le 11 mars ;
- Un atelier sur **l’insertion et les liaisons urbaines** le 13 mars.



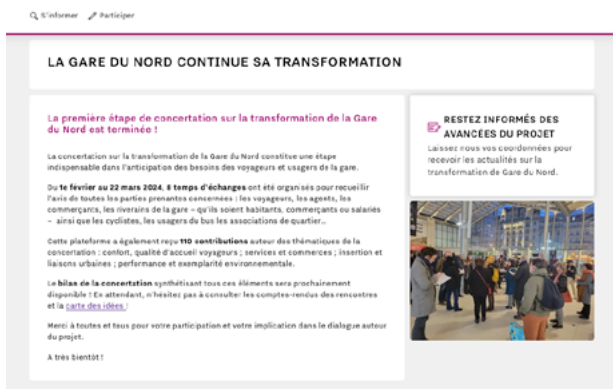
Les équipes des différentes filiales de SNCF intervenant sur la Gare du Nord ont participé aux ateliers : Clarisse BARRE, Directrice Valorisation et Emergence et Maud BOUHRIS, Directrice Adjointe Commercialisation France, de SNCF Retail & Connexions, ont participé à l’atelier sur les services et commerces, ainsi que Guillaume GUEGUEN, et Déborah COHEN, Directeur de projet Paris Gare du Nord à SNCF Gares & Connexions. Bertrand SAINT ETIENNE, directeur de la Gare du Nord, a participé à l’atelier sur l’insertion et les liaisons urbaines.

Des représentants et élus de la Ville de Paris sont venus assister aux échanges et répondre aux questionnements complémentaires.

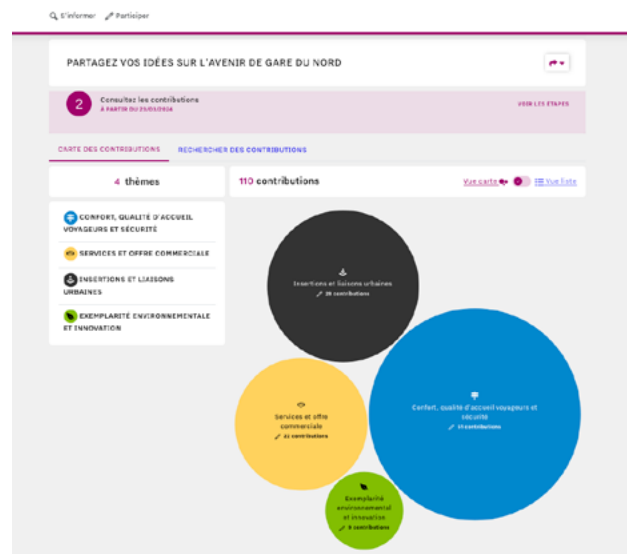
Une réunion publique de synthèse s’est tenue le 18 mars 2024 en Mairie du 10<sup>e</sup> arrondissement, en présence de Madame La Maire Alexandra Cordebard. Elle a réuni une cinquantaine de participants qui ont pu réagir à la présentation du projet et des premiers résultats de la concertation, ainsi qu’émettre de dernières propositions pour la transformation de Gare du Nord.

## Le site Internet de la concertation

Un site Internet ([garedunord.jenparle.net](http://garedunord.jenparle.net)) a été créé pour cette étape de concertation, afin d’élargir encore le public de la concertation et de permettre au plus grand nombre de participer. Il s’articule autour de deux grandes rubriques, l’une destinée à **s’informer** et l’autre à **participer**.



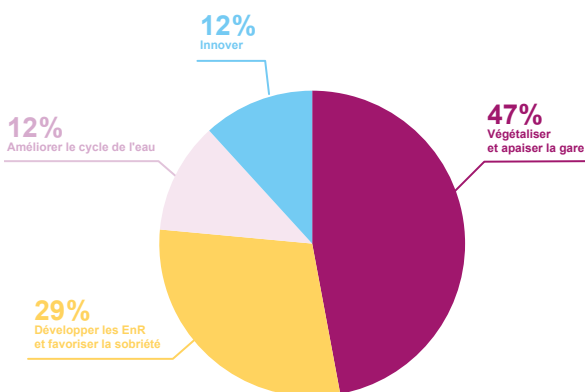
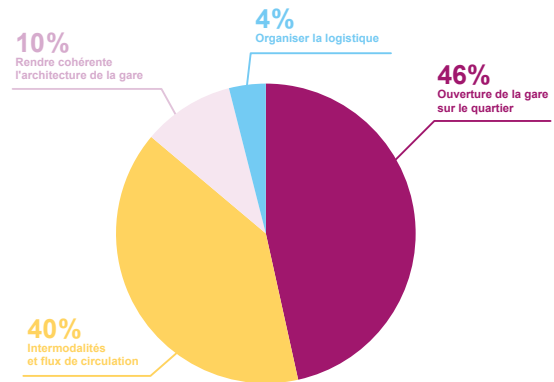
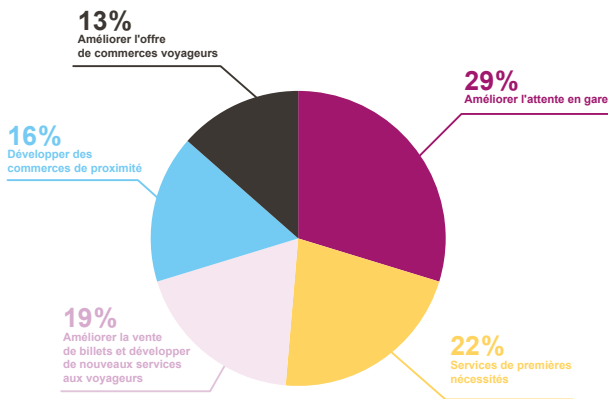
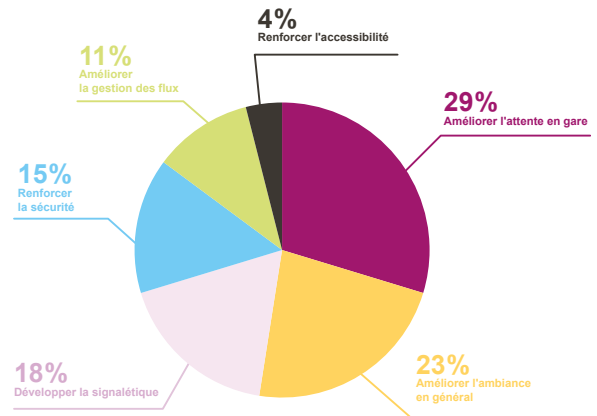
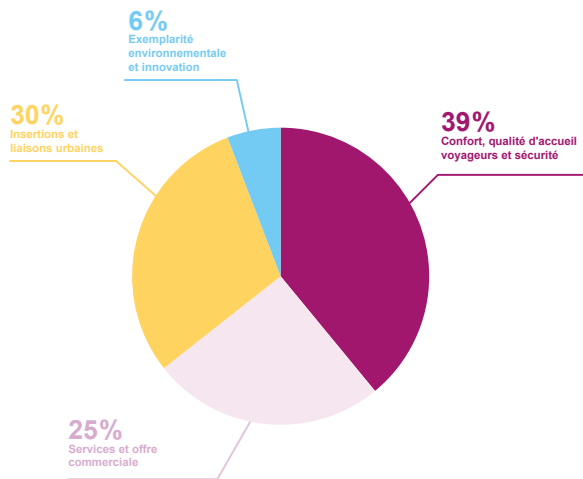
Dans la première, l’ensemble des documents d’information et de communication a été mis à disposition, et une cartographie permettant d’en savoir plus sur le projet a été configurée.



Dans la seconde, un module participatif, appelé « carte des idées », a été mis en place pour favoriser l’émergence d’enjeux et propositions sur les différentes thématiques de la concertation : confort, qualité d’accueil et sécurité ; services et commerces ; insertion et liaisons urbaines ; performance et exemplarité environnementale. Ces contributions ont été partagées lors de chaque atelier thématique, afin d’être complétées et approfondies. SNCF Gares & Connexions a également répondu à 12 questions sur le projet en particulier sur les aménagements réalisés dans le cadre du projet Horizon 2024. Les comptes-rendus des différentes rencontres ont été publiés au fil de l’eau.



Les graphiques ci-dessous présentent **une répartition quantitative des sujets abordés sur le module participatif.**



### LA PARTICIPATION EN CHIFFRES

- **+ 300 personnes** rencontrées en gare
- **30 participants** à la marche-atelier
- **28 participants** aux ateliers thématiques
- **Environ 50 participants** à la réunion publique
- **110 contributions** sur la plateforme participative, et **70 réactions** et commentaires
- **1 840 visites** de la plateforme

# Synthèse thématique

## des contributions

L'ensemble des contributions exprimées durant la concertation sont ici restituées selon quatre grandes thématiques : confort, qualité d'accueil voyageurs et sécurité ; services et commerces ; insertion et liaisons urbaines ; performance et exemplarité environnementale.

Les sous-thématiques sont présentées selon l'ordre d'occurrence des contributions. Les réponses apportées par la maîtrise d'ouvrage et ses partenaires au cours de la concertation sont présentées sous forme d'encadrés.

### Confort, qualité d'accueil voyageurs et sécurité

Si un certain nombre d'usagers rencontrés lors des rencontres de proximité témoignent des évolutions positives de la gare ces dernières années, la concertation a permis de faire émerger le besoin de progresser encore sur les modalités d'accueil des voyageurs en Gare du Nord.

#### • Développer la signalétique

Le premier point d'amélioration soulevé par les participants à la concertation consiste à permettre de **mieux se repérer et s'orienter en gare** : les usagers doivent pouvoir immédiatement saisir où ils se situent, à quel niveau et dans quelle direction ils doivent aller pour rejoindre leur destination finale. Ainsi, **pour sortir de la gare**, il est demandé par exemple de mieux indiquer l'accès à l'hôpital Lariboisière, la Gare de l'Est, le parvis, le commissariat, etc. Le nom des rues doit être indiqué, et pas seulement un numéro de sortie. Ainsi, dès la descente du train, ces différents éléments devraient être indiqués. Certains participants évoquent aussi l'amélioration de l'orientation entre les différents quartiers. Pour eux, cela peut passer par le déploiement de fresques évoquant les différents quartiers.



*Développement d'une nouvelle signalétique*

Il s'agit aussi de pouvoir **se repérer dans la gare**, trouver la voie de son train, une ligne de transport en commun, un service au sein de la gare, etc. De manière générale, il s'agit de rendre lisibles les cheminements en gare. Certains participants indiquent le besoin d'un travail commun entre SNCF et la RATP pour rendre la signalétique cohérente (en veillant aux couleurs utilisées par exemple).

Les participants proposent également de **rendre l'information plus visible, lisible et audible**. Par exemple, en installant des panneaux plus grands, comprenant une description écrite et un dessin adapté aux types de train, en jouant sur les contrastes de couleurs pour l'adapter aux personnes malvoyantes. Certains participants jugent que la signalétique actuelle peut être noyée dans l'ambiance de la gare (panneaux publicitaires, enseignes commerciales, etc.). Certains participants demandent que des écrans voyageurs soient positionnés dans les espaces d'attentes. Les écrans voyageurs doivent être régulièrement entretenus pour éviter les pannes. Les annonces sonores sont par ailleurs jugées inaudibles par certains, quand d'autres déplorent le volume trop élevé de celles-ci.

Certains participants insistent sur **l'amélioration de la signalétique des transiliens**. Cela passe par l'indication systématique sur les écrans d'affichages d'un train court ou d'un train long, par un travail sur l'indication des différentes voies de départs, et l'augmentation et l'agrandissement des panneaux spécifiques aux informations sur les transiliens.

Pour mieux se repérer en gare, les participants proposent de **mettre à disposition davantage de plans de la gare**, dont des plans en coupe, à l'image de ceux que l'on trouve dans les centres commerciaux. Ces plans de la gare peuvent également prendre la forme d'écrans interactifs, ou encore être diffusés sur une application.

**Les informations doivent être adaptées aux personnes étrangères** qui fréquentent la gare. Plusieurs usagers témoignent du fait qu'ils sont souvent interpellés par des touristes qui éprouvent des difficultés à se repérer en gare. Ils partagent ainsi le besoin de mettre en place une information en anglais, mais aussi en chinois, allemand, espagnol, etc. Certains estiment toutefois qu'une traduction de la signalétique en anglais est suffisante.

**L'accès au terminal Transmanche doit être mieux indiqué**, notamment depuis les espaces métros et RER. Lors du passage de la douane dans l'espace Eurostar, des usagers suggèrent de développer des panneaux indiquant les articles autorisés et interdits.

Il s'agit aussi pour les participants de **faciliter l'accès aux services en gare** : toilettes (en spécifiant leur degré d'accessibilité), ascenseurs, point d'information voyageurs, commerces, espaces d'attentes, local de prise en charge des personnes en situation de handicap, espaces fumeurs, etc.

Si le nombre d'informations doit être augmenté, il faut néanmoins **veiller à ce que celles-ci soient harmonisées**. S'il est nécessaire de tout indiquer pour les participants, l'information doit rester lisible. Ainsi, certains participants proposent la **mise en place de codes couleurs**, avec l'attribution d'une couleur par hall, accompagnés d'un fléchage au sol. Toutefois, certains soulignent que ce code couleur ne doit pas venir en contradiction avec les couleurs déjà utilisées pour indiquer les lignes de métro, RER ou Transilien. De plus, s'il s'agit d'une signalétique au sol, il faut être vigilant à la lisibilité de l'information dans un contexte de zone très fréquentée.

Certains participants indiquent un besoin d'**amélioration des totems directionnels**. Il s'agirait par exemple d'installer des plaques intermédiaires opaques pour améliorer leur lisibilité, avec un éclairage permanent. Les pictogrammes des toilettes sont jugés trop petits, et certains contrastes ne seraient pas adaptés aux personnes malvoyantes, notamment le pictogramme du RER B.

Les participants expriment **des points de vue divergents concernant la numérotation des halls** de la gare. Certains participants indiquent qu'au lieu de donner des numéros aux halls, il serait préférable de les nommer par type de trains (grandes lignes, transilien, Eurostar, etc.). À l'inverse, certains participants jugent qu'une numérotation est plus simple, plus inclusive pour les non-francophones, et plus pertinente.

Les participants soulignent la nécessité **d'humaniser l'accès à l'information**, en implantant plus d'agents en gare, situés à des points fixes et centraux. Certains proposent de les positionner de manière visible au niveau d'une bulle d'information, afin qu'ils soient plus facilement identifiés. Des participants pointent un manque de personnel en gare. Le personnel Eurostar du Terminal Transmanche est perçu comme très accueillant et poli par les usagers.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Sur la signalétique**, les travaux entrepris dans le projet Horizon 2024 constituent une première étape, la volonté d'aller encore plus loin a été entendue. L'objectif est que tout le monde puisse comprendre la gare et mieux se repérer. Près de 300 nouveaux panneaux ont déjà été déployés, avec plus de signalétique en anglais, afin de favoriser l'orientation des voyageurs internationaux en gare. Des panels de personnes francophones et non-francophones ont été consultés dans la phase de préparation.
- **Concernant les écrans voyageurs**, un tableau des départs a été installé depuis peu. Ce nouvel écran d'information voyageurs est situé à une hauteur de 4,90 mètres et fait 8,20 mètres sur 2,39 mètres. Son affichage s'étend sur 7,90 mètres. De nombreux écrans d'information voyageurs vont être déployés pour que l'information des départs soit visible depuis les espaces d'attente.
- **Concernant le nom des halls**, il s'agit d'une expérimentation. Aujourd'hui, aux vues des impératifs techniques pour les panneaux d'affichages, nommer les halls avec des numéros semble la seule solution envisageable.
- **Sur la signalétique depuis les espaces métros vers la gare**, ces enjeux relèvent des compétences de la RATP. SNCF Gares & Connexions partagera le bilan de la concertation aux équipes RATP.
- **Sur la signalétique du terminal transmanche**, le drapeau britannique est intégré au nom du hall.
- **Le projet Horizon 2024 a permis de numérotter les sorties en fonction des numéros attribués par la RATP**. Des nouveaux panneaux de signalétique indiquant des éléments du quartier, comme l'hôpital Lariboisière, sont en train d'être déployés. Le lien avec le quartier se réalise en travail étroit avec la Ville de Paris et Île-de-France Mobilités.
- **Concernant l'accompagnement par des agents**, sur les 3 000 personnes qui travaillent à la Gare du Nord, la moitié est constituée d'agents de la SNCF. En ce moment, un travail est mené sur la qualité de la relation avec les usagers. Il semble essentiel de pouvoir s'exprimer en anglais, quitte à utiliser des outils de traduction instantanés. Un travail est à mener sur la connaissance générale de l'information pour l'ensemble des travailleurs en gare, y compris pour les prestataires. L'objectif est que l'ensemble des agents, quelles que soient leurs missions, puissent renseigner les usagers.
- **Pendant la période des Jeux Olympiques et Paralympiques**, des centaines de volontaires seront présents à la Gare du Nord pour accueillir les visiteurs dès leur arrivée en gare jusqu'à leur arrivée dans les zones olympiques.



Des totems lumineux et des noms de halls ont été ajoutés



## • Améliorer l'attente en gare

Les participants ciblent **un fort besoin d'assises supplémentaires en gare**. Pour cela, il faut développer les espaces d'attentes, avec des bancs, des chaises, des tables, etc. L'exemple d'assises destinées aux personnes âgées déployées à Gare de Lyon est évoqué. Des participants proposent de réduire les espaces commerciaux pour créer des zones d'attentes supplémentaires. Des usagers ciblent des zones spécifiques où un besoin d'assises accrues est identifié. C'est le cas notamment de la mezzanine, du quai de la ligne H du transilien, de la zone TGV, du terminal transmanche en heure de pointe, les voies 3 à 7 du quai transversal, etc.

Certains participants jugent nécessaire de **renforcer le confort des espaces d'attentes**. Actuellement, les espaces d'attentes sont décrits comme bruyants, et il y fait trop froid en hiver. Pour certains, cela passe par une ouverture du Salon Grand Voyageurs aux usagers ayant une correspondance de plus de 45 minutes. Pour d'autres, cela passe par la création de salons fermés, chauffés, sur le modèle du Salon Grand Voyageurs, mais ouverts à l'ensemble des voyageurs munis de billets. Les espaces d'attentes doivent être globalement plus aérés.

Des participants proposent de **développer des espaces d'attentes où les usagers pourraient attendre debout**, pour les temps d'attente court, afin de désengorger les espaces. Certains participants jugent toutefois l'attente debout très désagréable.

Il est également suggéré de profiter des aménagements réalisés par la Ville de Paris pour **déployer des espaces d'attentes sur le parvis**. Cela permettrait de désengorger la gare, et de bénéficier d'une attente plus agréable par beau temps. Cela passe par l'installation d'écrans voyageurs à l'extérieur, d'ombrelles, de points d'eau, éventuellement d'assises, etc.

Certains participants suggèrent de **développer des espaces d'attentes réservés aux familles**, avec une petite aire de jeux. Cela permettrait d'améliorer l'attente de ces publics, et également de rendre plus calmes les autres espaces d'attentes.

Les usagers du **terminal Transmanche** sont nombreux à souligner que l'espace s'est globalement amélioré ces dernières années, mais estiment que davantage de places assises devraient être mises en place, ainsi que des espaces adaptés pour les personnes qui souhaitent travailler avec un ordinateur.

**Le Salon Grand Voyageur** est jugé suffisamment confortable par certains, quand d'autres estiment qu'il doit être agrandi car déjà saturé à l'heure actuelle.



*Un nouvel espace dédié à l'attente sur le quai transversal grandes lignes*

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant les espaces d'attente**, 160 places supplémentaires d'attente ont été mises en place à la Gare du Nord. Ainsi, 60 places se situent sur le quai transversal et 100 places dans le terminal transmanche. De nouvelles assises sur le quai grandes lignes et dans le hall transilien devant la voie 36 ont été installées et un espace d'attente a vu le jour. Un autre a été aménagé sur le quai transversal grandes lignes entre les boutiques Prêt à manger et Maison Pradier. De nouvelles places ont été livrées et la terrasse de la boutique Prêt à manger offre des assises supplémentaires pour les clients.

## • Travailler sur l'ambiance générale de la gare

Pour certains participants, il est nécessaire de **travailler sur l'éclairage de la gare**. Des usagers témoignent du manque d'éclairage notamment au niveau de la verrière et du hall Transilien. Aussi, certains demandent des éclairages moins crus, plus chauds. Les quais sont également jugés trop sombres. Il s'agit aussi de laisser une plus grande place à la luminosité naturelle. Pour certains, cela passe nécessairement par la fin des panneaux publicitaires lumineux, jugés gênants, voire dangereux pour les personnes photosensibles. De manière générale, un travail d'éclairagiste peut être mené et contribuer également à une meilleure orientation au sein de la gare.

Aussi, certains suggèrent de **réduire le volume sonore de la gare**. Cela passe par une réduction des annonces, une réduction du bruit environnant pour mieux entendre les annonces et un travail sur la réduction des échos.

Certains proposent de **développer davantage les couleurs en gare** pour réchauffer les espaces, comme sur les grands poteaux du hall Transilien. Certains participants indiquent que cet enjeu n'est pas prioritaire et ne doit pas se faire au détriment de l'orientation au sein de la gare.

Plusieurs estiment que **la gare est relativement propre** notamment au regard de sa forte fréquentation. En revanche, certains jugent que **la propreté devrait être améliorée**, avec un renforcement des équipes d'entretien.

La propreté des abords de la gare et des escaliers d'accès est davantage décriée : épandements d'urines, déchets, mégots de cigarettes, etc. Il s'agit de verbaliser les individus qui ne respectent pas les règles de propreté. Aussi, il est suggéré de nettoyer les pierres blanches des murs de la gare.

Des usagers relèvent un **manque d'étanchéité** à certains endroits de la gare, notamment aux niveaux des quais 30 à 36, et les voies de communications entre la zone transilien et les espaces métro.

Enfin, des usagers estiment que **l'animation en gare est manquante** : ils proposent de mettre en place des expositions, des espaces pour jouer de la musique, des galeries d'art, des machines à histoire, etc.

Un certain nombre de participants soulignent que l'amélioration de l'ambiance générale de la gare passe par une réduction du nombre de commerces.



*Le hall transilien récemment repeint*

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant l'éclairage**, un grand investissement a été réalisé dans le cadre du projet Horizon 2024. Le quai du terminal transmanche est d'ores-et-déjà très éclairé, et l'espace sous verrière est en phase de remodelage de son éclairage. Le nouveau système d'éclairage peut varier en intensité. Il peut également changer de couleur en cas d'événements spéciaux.
- **Sur les aspects culturels**, plusieurs expositions sont réalisées tout au long de l'année. On retrouve également un piano en gare, mis à disposition, permettant de jouer sur l'ambiance sonore de la gare. De la musique est diffusée au niveau du -1, sous le quai transversal grandes lignes.

### • Améliorer la gestion des flux

Actuellement, de nombreux cheminements sont décrits par les participants comme exigus et peu pratiques pour des flux importants de circulation, comme les liaisons avec les espaces métros et RER ou sur le quai transversal transilien, ce qui rend les correspondances très complexes, notamment aux heures de pointe. Un engorgement est relevé au niveau des quais grandes lignes. Une absence d'indication de flux de circulation aux niveaux inférieurs est relevée, posant des problèmes en cas d'affluence.

**Les cheminements à la descente ou à l'embarquement des trains sont complexes** d'après les usagers. Les portiques d'accès aux quais sont décrits comme engorgés, et doivent souvent rester ouverts. Aussi, le souterrain en direction de l'hôpital Lariboisière n'est pas assez exploité, et devrait être réaménagé et mis en valeur afin que les voyageurs n'aient pas à passer par le quai transversal grandes lignes.

Certains usagers soulignent que **les files d'attente de voyageurs peuvent venir gêner les cheminements**. C'est par exemple le cas des files d'attente pour les bornes RATP et SNCF, ou encore aux abords de la gare pour les files d'attente pour la prise en charge en taxis.

Du fait de la forte fréquentation de la Gare du Nord, les participants suggèrent de **mieux distinguer les zones de passage des espaces d'attente**. Ils pointent le besoin d'améliorer également les conditions d'attente sur le parvis, afin de libérer de l'espace à l'intérieur, mais à condition que cela n'empêche pas des usagers d'entrer facilement dans la gare. La création d'espaces d'attentes supplémentaires peut être l'occasion de mieux séparer les flux entre voyageurs descendant des trains et ceux en attente d'embarquement.

**Les flux doivent être aussi régulés pour ce qui concerne les publics spécifiques** tels que les groupes qui devraient disposer d'espaces et de points de repères spécifiques ou les familles.



*Nouveaux contrôleurs de billets : plus rapides, plus efficaces et plus fluides*

Il y a également un **enjeu d'amélioration des flux spécifiques à l'Eurostar**. Pour certains, il s'agit d'améliorer le processus de sécurité, de prévoir des plateaux pour les petits sacs et manteaux, etc. Les contrôles de sécurité sont décrits comme très stricts, dans un environnement bruyant et anxiogène, il s'agit de fluidifier le check-in. Pour certains, le système de passage automatisé rapide aux frontières extérieures (PARAFE) fonctionne mal. Quelques usagers suggèrent d'agrandir la zone de contrôle à la frontière, pour fluidifier le passage lors des fortes fréquentations, et de créer des files d'attente distinctes avec une priorisation pour certains usagers (personnes en situation de handicap, personnes âgées, familles, etc.). À l'inverse, certains usagers relèvent que la douane prend trop de place et gêne les flux des autres voyageurs.

La fluidification des circulations repose d'après les usagers **sur le déploiement de nombreux escalators**, notamment depuis le RER et le métro. Cela passe aussi par un meilleur entretien des équipements existants.

Il est relevé que la tenue de nombreux travaux peut nuire aux flux de circulation.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- L'enjeu pour SNCF Gares & Connexions est de permettre aux usagers d'avoir une bonne vision d'ensemble de la gare afin qu'ils trouvent leur destination facilement. Cela se traduit par une meilleure signalétique pour une utilisation optimisée des itinéraires existants.
- Le déploiement de l'information sur le quai transversal permet de mieux répartir l'attente des clients et ainsi de diminuer les croisements avec les flux de montée et descente des trains.
- Pour l'instant, il n'y pas de problèmes de fiabilité. Cependant, il peut arriver que des personnes malintentionnées appuient sur les boutons d'arrêts d'urgences des escaliers mécaniques et empêchent ainsi leur bon fonctionnement. Les projets de transformation de gare, consacrent environ 30 % du budget à s'assurer de la robustesse des installations de la gare (escaliers mécaniques, ascenseurs, sonorisation, électricité, etc.). Cela est donc prévu dans le projet de modernisation de la Gare du Nord. En parallèle, d'importants travaux de régénération d'escaliers ont eu lieu sur plusieurs escaliers mécaniques de la gare, notamment en cœur de gare pour aller du rez-de-chaussée au niveau -2 et au niveau de la sortie vers la rue de Maubeuge. La couverture des escaliers rue de Maubeuge permettra également de protéger les deux escaliers mécaniques et de garantir une meilleure fiabilité.
- **Deux nouveaux points de rassemblement** ont été mis en place :
  - un devant la future halle à vélo
  - un devant le commerce Five Guys

## • Renforcer la sécurité

**Le sentiment de sécurité est perçu de manière variable** selon les participants. Certains estiment que la présence policière et de l'armée a bien été augmentée, et trouvent cela rassurant (voire oppressant), quand d'autres la jugent insuffisante et considèrent la gare comme un lieu mal fréquenté. Pour eux, renforcer la sécurité passe par l'augmentation de la présence de policiers et d'agents de sécurité en particulier le soir. Certains participants jugent que les agents de sécurité ne sont pas forcément positionnés aux bons endroits dans la gare. Il est également proposé de grillager le parvis sur le modèle de Gare de l'Est et d'augmenter le nombre de caméras de surveillance.

**Rendre la gare plus lumineuse** est également une piste de réflexion pour renforcer le sentiment de sécurité en gare.

Des participants jugent que **les agents de sécurité ne sont pas facilement repérables** en cas de problèmes. Certains proposent de développer des bornes d'appels d'urgence dans la gare, et d'autres indiquent de mieux signaler l'existence du commissariat et sa localisation. Toutefois, certains usagers craignent que le développement de bornes d'appels d'urgence ne génère des situations de mésusages, et proposent de déployer un espace dédié fixe où les usagers pourront trouver des agents de sécurité, à côté des boutiques.

**Les abords de la gare sont décrits comme particulièrement anxiogènes**, notamment du côté de la rue du Faubourg Saint Denis, sur le parvis, ainsi que le tunnel reliant la gare à la station de métro La Chapelle, avec une nécessité de lutter contre les vendeurs à la sauvette, les trafiquants de drogue, ou encore les personnes en situation d'ivresse sur la voie publique.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant la vidéosurveillance**, 70 caméras supplémentaires ont été ajoutées dans le cadre du projet Horizon 2024 en supplément des équipements existants.

## • Renforcer l'accessibilité

Certains participants pointent **un enjeu fort d'amélioration de l'accessibilité**, avec un besoin d'exemplarité pour une accessibilité universelle, pour tous les handicaps qu'ils soient visibles ou invisibles, et en prenant en compte tous les types d'usagers : personnes âgées, familles, femmes enceintes, etc.

Le local d'assistance Voyageur Handicapé doit être mieux identifié et mieux signalé dans la gare.

De nombreux usagers pointent la nécessité **d'améliorer l'accessibilité de la gare pour les personnes à mobilité réduite (PMR)**. La gare est décrite comme trop vaste pour ces publics, il peut être complexe de s'y déplacer. Il est suggéré d'augmenter le nombre d'ascenseurs et d'escalators, et d'améliorer leur entretien. Par ailleurs, certains proposent de développer des boutons d'appel d'aide et un service dédié à l'accompagnement des PMR. Certaines toilettes ne sont pas accessibles pour les PMR et ne sont pas signalées comme tel. De manière générale, il s'agit de réfléchir globalement aux cheminements des PMR, en développant une signalétique associée.

Aussi, certains usagers proposent **des pistes d'améliorations de l'accessibilité de la gare pour les personnes malvoyantes**. Cela passe par le déploiement de bandes de guidage en relief, un agrandissement des informations sur les écrans voyageurs, ainsi qu'un effort apporté aux contrastes des couleurs sur ces écrans et sur les autres éléments de signalétiques. Un participant regrette que certaines normes d'affichages des prix ne soient pas toujours bien respectées (taille de caractère, luminosité).

**Rendre la gare plus calme est également un enjeu d'accessibilité**, des personnes malentendantes peuvent être gênées par un environnement trop bruyant, et n'ont pas la capacité d'entendre les annonces sonores si le son des enceintes est trop fort ou mal calibré.

Il est demandé d'éviter les publicités lumineuses au-dessus des escaliers pour ne pas brouiller la lisibilité des accès.

### SNCF GARES & CONNEXIONS

- **L'accessibilité est un sujet qui anime particulièrement SNCF Gares & Connexions.** L'aménagement du nouveau local de prise en charge des personnes en situation de handicap s'est fait en concertation avec les associations de personnes concernées. Un travail sur l'accessibilité a été réalisé : des bandes de guidages pour les personnes malvoyantes ont été installées, les balises sonores ont été mises à jour, etc.
- **Concernant le respect des normes d'accessibilités de la part des prestataires**, les services de la commercialisation vérifient que les prestataires respectent les différentes normes en termes d'accessibilité. S'il y a des irrégularités, SNCF Gares & Connexions peut transmettre le message aux services compétents.



*Nouvel Espace pour les Personnes en Situation de Handicap sur le quai transversal grandes lignes*

## Services et offre commerciale

La plupart des usagers rencontrés lors des rencontres de proximité soulignent que **l'offre commerciale est actuellement satisfaisante** et répond à leurs besoins. Toutefois, tout au long de la concertation, les participants ont exprimé le besoin de **retravailler le dimensionnement de l'offre commerciale et son contenu**. Les participants ont également insisté sur **les services de premières nécessités et les services à destination des voyageurs**, notamment sur le fonctionnement de la vente de billets.

### • Dimensionnement de l'offre commerciale

Un certain nombre de participants expriment leur souhait de ne **pas voir la gare se transformer en « centre commercial »**. Lors de la marche, des participants ont d'ailleurs partagé leur satisfaction quant à l'abandon du précédent projet qui visait à créer un centre commercial sur la gare.

À l'heure actuelle, certains commerces sont jugés inutiles, une partie des participants souhaite que l'offre soit avant tout orientée en direction des voyageurs. Des participants suggèrent d'utiliser des espaces actuellement dédiés aux commerces pour développer de nouvelles zones d'attentes ou de nouveaux services. Selon certains participants, le nombre actuel de boutiques contraint les cheminements des usagers et les désorientent. Le développement de nouveaux commerces pourrait également contribuer à augmenter le nombre d'usagers, et congestionner davantage la gare.

Pour certains participants, il s'agit surtout de **sélectionner les types de commerces et de réorganiser les espaces**. Ainsi,



il s'agit de ne pas développer une offre commerciale dite de fast fashion, au profit d'une offre de restauration abordable, de boutiques responsables, avec des produits locaux, et des commerces de proximité. Sur l'emplacement des commerces, il est relevé que **la zone commerciale de l'espace RER** exclut les usagers qui ne sont pas munis de billets. Certains trouvent que la manière dont sont agencés les commerces dans la gare rend l'ensemble oppressant.

Quelques participants estiment toutefois que **le développement de la surface commerciale de la gare permettrait de renforcer son attractivité**. Cela permettrait de créer de l'emploi, et la possibilité pour les usagers de faire leurs achats à la fin de leur journée de travail avant de reprendre un train. En effet, des voyageurs précisent que lorsqu'ils arrivent chez eux les commerces sont fermés.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant l'implantation des commerces**, SNCF Retail & Connexions ne prend pas de décision sans d'abord étudier le parcours voyageur, qui est la priorité, ainsi que la relation à la ville et à son tissu commercial existant.

### • Améliorer la vente de billets et développer de nouveaux services aux voyageurs

Des participants identifient un besoin de **repenser les boutiques transporteurs**. Les espaces de ventes doivent être bien identifiés et spacieux. Pour la plupart des participants aux ateliers, **ces boutiques doivent se trouver au rez-de-chaussée** puisque qu'ils jugent que les boutiques positionnées au niveau -1 ne sont pas suffisamment accessibles. En effet, les boutiques transporteurs sont décrites comme mal indiquées et mal positionnées. Selon eux, la boutique SNCF Voyageurs devrait être repositionnée sur le quai transversal, en face des quais des départs, pour remplir également une fonction de renseignement. Quelques participants indiquent qu'en termes de gestion des flux, il est préférable de positionner la boutique grandes lignes dans un espace moins fréquenté puisqu'elle crée de longues files d'attente.

Pour certains usagers, **l'ensemble des boutiques transporteurs devrait être rassemblé** dans un seul et même espace de vente, tandis que pour d'autres, il s'agit plutôt de mettre ces boutiques côte à côte, ou encore de les positionner au plus proche des voies de départs concernées. Des participants insistent sur l'importance de ces boutiques transporteurs, et demandent d'y prévoir le personnel suffisant, pour accompagner rapidement et de manière qualitative les voyageurs. Dans l'espace transilien, les usagers identifient le **manque d'une billetterie avec une présence humaine**, et se plaignent que les automates n'acceptent pas le paiement en espèces.

Aussi, un certain nombre de participants souhaitent **la création d'un point d'information** avec des agents d'accueil au rez-de-chaussée, avec un personnel parlant diverses langues, pouvant distribuer des plans de la ville, du métro, etc. Certains participants évoquent l'idée de **rouvrir l'office de tourisme**.

Des participants identifient des services aux voyageurs qui existent déjà, mais qu'il faudrait développer. Ainsi, certains proposent d'augmenter le nombre de prises de recharge téléphonique dans les assises et d'améliorer la réception internet en gare.

En termes de création de nouveaux services en gare, des participants suggèrent le développement :

- de services facilitant le parcours voyageurs : consigne, location de caddies, plans interactifs de la gare, fumoir, bornes de recharge des téléphones portables sous la forme de pédaliers, etc.
- de services facilitant l'intermodalité : location de véhicules intermédiaires électriques tout publics, réparation de vélos, douches accessibles à tous, notamment pour les usagers du vélo, etc.
- de services culturels : espace pour écouter de la musique, bibliothèque, expositions, etc.
- ou encore de services d'intérêt général : déploiement d'un point d'accès aux droits, services municipaux, etc.



Nouvelle conciergerie

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Aujourd'hui, les différentes boutiques de vente sont dissociées** (grandes lignes, TER, Transilien, etc.) :
  - un espace de vente TER sur le quai transversal grandes lignes au niveau 0
  - un espace de vente Eurostar au niveau R+1
  - un espace de vente SNCF Voyageurs au niveau -1
- Des réflexions générales vont être menées sur l'intégralité des gares pour préparer l'arrivée des nouveaux transporteurs, en se demandant quel type d'organisation est la plus pertinente (des espaces personnalisés pour chaque transporteur, des espaces mutualisés, etc.). SNCF Gares & Connexions reviendra vers les associations d'usagers lorsque la situation aura avancé.
- Un distributeur automatique de billets a réouvert au même endroit qu'auparavant sur le quai transversal et une conciergerie sera prochainement disponible à côté des loueurs de voiture.
- **Concernant l'ouverture d'un bureau de change**, un bureau de change est ouvert sur le terminal transmanche depuis l'été 2023. Un second bureau de change a ouvert, en mai 2024, sur le quai transversal au rez-de-chaussée.
- **Un office de tourisme a ouvert en avril**, au niveau de l'ancien espace d'accueil des personnes en situation de handicap, sur le quai transversal grandes lignes.
- **Deux nouveaux hubs d'information** sont situés en mezzanine banlieue (niveau -2) et un sous la verrière Île-de France au rez-de-chaussée.



Déploiement du hub d'information

### • Développer les services de premières nécessités

Les participants insistent sur la nécessité **d'augmenter le nombre de sanitaires**. Ceux-ci doivent être bien entretenus, ouverts en permanence, et présents en nombre suffisant à tous les étages de la gare, notamment en sous-sol. Les sanitaires doivent comprendre un espace de change pour les enfants au bas-âge. La gratuité de toilettes fait débat. Pour certains, elles doivent être gratuites, d'une part pour éviter les épanchements d'urines aux abords de la gare et parce que cela pousserait les usagers à être plus respectueux. Tandis que pour d'autres, des sanitaires payants, à faible coût, permettent d'éviter une dégradation des infrastructures. L'idée de rendre les sanitaires gratuits pour les voyageurs munis de billets ou d'un passe Navigo est évoquée par les usagers. Des participants suggèrent de rendre l'accès aux toilettes gratuit pour les chauffeurs de taxi, afin de contrer les mésusages rue de Maubeuge.

Le besoin **de points d'eau** est formulé à plusieurs reprises, à l'intérieur de la gare, dans les espaces métros et RER, ainsi que sur le parvis. Les points d'eau existants, souvent méconnus, doivent être mieux signalés dans la gare et entretenus pour éviter des dysfonctionnements.

Des participants pointent l'importance de **créer une conciergerie pour les personnes sans-abris**, offrant notamment un lieu calme, des services de bagageries et de douches. L'idée de confier la gestion de ce lieu à une association est évoquée.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant les points d'eau**, il existe des fontaines gratuites sur le quai grandes lignes près des espaces d'attente, en face de la voie 14 et 15, et également sur le quai transilien.
- **Sur les nouveaux sanitaires**, deux toilettes ont été déployé sur la dalle routière, elles sont accessibles avec un titre Navigo ou en payant, avec des machines automatiques. Le forfait est fixe.



### • Développer les commerces de proximité

Plusieurs participants indiquent l'importance de **développer des commerces de proximité**, notamment les commerces de bouches en veillant à ne pas concurrencer les commerçants du quartier.

Les participants insistent sur **l'importance d'installer un véritable bureau de poste en gare**. La solution du point relais ne semble pas suffisante pour certains participants, qui partagent un problème de confiance vis-à-vis d'agents non-assermentés et un problème de praticité compte tenu du manque d'espace et de tablette pour remplir les bordereaux.

Quelques participants relèvent cependant que le relai permet un accès à un service postal sur une large amplitude horaire, sans contraintes d'ouverture d'un bureau de poste classique. Le relai pourrait être amélioré avec un support pour écrire.

Des participants souhaitent voir se **développer une offre de santé en gare** : pharmacie, laboratoire d'analyse médicale, etc. Ils soulignent que la pharmacie existante au niveau des RER est accessible uniquement pour les voyageurs munis de billets.

**D'autres types de commerces sont évoqués** : un kiosque à journaux, casiers en libre-service pour récupérer des colis, un magasin de retouche vestimentaire, des supérettes accessibles, des produits frais non-transformés, un espace bar, un espace de réparation des téléphones mobiles, des services bancaires (distributeur automatique et bureau de change principalement), une librairie, etc. Certains participants suggèrent de regrouper les commerces dans un pôle dédié au sein de la gare. Pour que ces commerces soient réellement de proximité, les participants insistent sur la notion de coût : il faut **prévoir une offre commerciale abordable pour tous**.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant le lien avec le quartier** : avant l'implantation d'un nouveau commerce, SNCF Retail & Connexions définit l'activité souhaitée puis réalise un appel d'offres pour sélectionner un opérateur. Les équipes tentent autant que possible de définir des activités pertinentes au regard d'un certain équilibre avec le quartier.
- **Concernant le déploiement d'un bureau de poste de plein exercice**, il n'y a pas de solution à court terme. Pour que l'installation d'un bureau La Poste soit possible, il faut montrer qu'il y a un réel besoin, et donc utiliser les services existants comme le point La Poste situé dans le Relay. À défaut d'avoir un vrai bureau de poste à la Gare du Nord, SNCF Gares & Connexions précise qu'un point poste est présent dans le Relay au niveau -1. Cette fonction va être testée avant de pouvoir envisager un autre type de développement.
- **Concernant les services de colis**, il est possible d'étudier l'idée que la nouvelle conciergerie intègre un service de dépôt de colis, avec retrait par une autre personne. Sur la question des boîtes de retrait de colis, les machines doivent être homologuées et doivent assurer la sécurité des voyageurs et des usagers, ce qui exclut un certain nombre de types de casiers non-homologués.
- **Concernant le déploiement d'un laboratoire d'analyse médicale**, l'Agence Régionale de Santé (ARS) a la faculté de s'opposer à l'ouverture de nouveaux laboratoires sur le territoire parisien. Actuellement, d'après le schéma régional de santé, il est estimé que l'offre en biologie médicale sur le département parisien est suffisamment dimensionnée.

### • Améliorer l'offre commerciale à destination des voyageurs

Les participants insistent sur **l'offre d'alimentation et de restauration** disponible en gare. Ils sont nombreux à pointer le fait que **les prix sont trop élevés**, et qu'il faut développer une offre d'alimentation adaptée à tous les budgets. Il est nécessaire de trouver des supérettes à des prix abordables en gare. Certains participants évoquent l'idée d'élargir l'offre de restauration au sein du terminal transmanche.

Par ailleurs, plusieurs idées sont développées : l'ouverture d'un véritable restaurant ou de brasseries, la possibilité de faire son marché en gare, de pouvoir acheter des produits frais, locaux, issus de l'agriculture biologique, etc.

Certains participants demandent **le développement d'une offre de restauration adaptée aux végétariens**. Les participants à l'atelier « services et commerces » indiquent que cette action doit être entreprise par les commerces présents en gare. Il est suggéré que SNCF Retail & Connexions inscrive dans le cahier des charges une obligation pour les commerces alimentaires de proposer une offre végétarienne à leur clientèle.

La **création d'un kiosque ambulant de restauration, food-truck**, sur le parvis ou au sein de la gare, est évoqué par les participants. Celui-ci pourrait proposer une offre de restauration variée en fonction des saisons (glaces, crêpes, etc.).

Concernant **les distributeurs automatiques de snacks et de boissons fraîches**, si certains usagers les jugent pratiques et accessibles financièrement, d'autres les jugent encombrants et indiquent qu'ils contribuent à de mauvaises habitudes alimentaires et demandent leur suppression.



Le nouveau Relay Fnac en cœur de gare

**L'amélioration de l'attractivité de la galerie souterraine au -1** est également évoquée. Il s'agirait d'y déplacer les kiosques à destination des voyageurs et des touristes, qui auraient, selon les participants, le temps de se rendre au -1 durant leurs temps d'attente. À l'inverse, **les voyageurs pendulaires doivent pouvoir trouver une offre commerciale** adaptée à leurs usages au rez-de-chaussée, notamment pour les usagers empruntant les quais 21 à 36, situés en mezzanine.

Certains participants estiment que l'offre actuelle de restauration et que les nouveaux commerces à venir suffisent aux besoins de la gare, tandis que d'autres, notamment ceux rencontrés directement en gare, suggèrent de diversifier l'offre commerciale : librairie, bijoux, parfums, vêtements, bazar *discount*, etc.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant la restauration**, de nouveaux commerces vont ouvrir afin de permettre aux usages d'avoir une plus grande diversité d'offres.
- **Concernant la création d'un kiosque ambulant de restauration sur le parvis**, le principe est en train d'être développé par SNCF devant la gare, sur la partie dont elle est propriétaire (devant la halle en verre). Sur la partie propriété de la Ville, des discussions sont menées pour installer des terrasses saisonnières.

## Insertions et liaisons urbaines

En termes d'insertions et de liaisons urbaines, les participants concentrent la plupart de leurs contributions sur les questions d'intermodalités et d'ouverture de la gare sur le quartier. Des participants abordent également dans cette thématique les aménagements réalisés (ou à réaliser) par la Ville de Paris dans le quartier, ainsi que d'autres problématiques de déplacements en lien avec les compétences d'autres acteurs (IDFM et RATP notamment).

### • Intermodalités et flux de circulation

#### *Faciliter et sécuriser les déplacements à vélo*

Plusieurs participants relèvent que la circulation des vélos dans le quartier n'est pas suffisamment organisée, que cela crée des conflits entre les différents usagers (vélo, piétons, voiture), et par conséquent une certaine dangerosité. Ils identifient le besoin de **sécuriser les cheminements cyclables** aux abords de la gare. Il s'agit par exemple de développer une piste cyclable clairement identifiée et sécurisée sur le parvis, et les voies de circulation qui la rejoignent, en installant des rebords pour éviter les collisions, ou encore de réfléchir à des méthodes pour faire ralentir les vélos, à l'aide de mobiliers.



*Des espaces mieux indiqués pour sécuriser les piétons et les cyclistes*

Le sujet de la cohabitation des usages concerne également la rampe d'accès à l'éco-station bus. Des participants proposent de séparer et de matérialiser clairement les voies piétonnes et cyclistes. Quelques participants indiquent que cette rampe ne devrait pas être accessible aux cyclistes.

Des intervenants relèvent **une certaine complexité pour rejoindre la gare à vélo** et demandent de réfléchir globalement aux continuités cyclables avec le reste de la ville.

Aussi, ils suggèrent **la création de nouvelles liaisons cyclables**. Concrètement, ils soulèvent le manque d'un itinéraire cyclable reliant le boulevard Magenta et la rue Lafayette, ainsi que sur le boulevard de Sébastopol. Pour eux, il s'agit également de fluidifier le trafic de la rue du Faubourg Saint Denis en supprimant le stationnement des voitures et en créant une voie cyclable pour permettre aux flux des cyclistes d'accéder plus facilement à la halle à vélo. En effet, des participants pointent le fait que l'emplacement de la halle à vélo n'est pas accessible par voie cyclable. En outre, la liaison entre Gare du Nord et Gare de l'Est est décrite comme malaisée à vélo.

Dans le cadre de l'ouverture vers le nord, des participants suggèrent la création d'une passerelle surélevée dédiée aux cyclistes reliant le boulevard de la Chapelle et la halle à vélo. D'autres participants suggèrent de transformer la voie actuellement réservée aux véhicules de livraisons en une voie cyclable.

Pour **le stationnement des vélos**, certains intervenants identifient des besoins supplémentaires. Aussi, ces derniers suggèrent d'installer des espaces de stationnement en haut et en bas de la rampe d'accès afin d'éviter que des cyclistes l'empruntent. Ils suggèrent de créer des places de stationnement vélo sécurisé sur le boulevard de la Chapelle, ou encore sur le Pont Saint-Ange. Pour augmenter les capacités de stationnement rapidement, des participants souhaitent



qu'une nouvelle halle à vélo soit construite sans attendre, alors que d'autres estiment qu'il serait préférable de réaliser une étude de fonctionnement un an après la livraison de la halle à vélo afin d'estimer les besoins réels. De manière générale, des usagers notent qu'actuellement l'environnement n'est pas assez sécurisé pour déposer son vélo au quotidien aux abords de la gare. Des personnes indiquent qu'il serait souhaitable de trouver des bornes de chargement pour les vélos électriques. L'idée de développer des arceaux permettant d'accueillir des vélos-cargos ou encore des vélos dédiés aux personnes à mobilité réduite est évoquée. Par ailleurs, d'autres personnes souhaitent **augmenter le nombre de stations Velib'** aux abords de la gare.

Des cyclistes demandent à simplifier les cheminements avec un vélo dans la gare. Pour cela, des participants suggèrent d'adapter les portiques d'accès aux quais, d'indiquer sur les panneaux d'affichages les trains acceptant les vélos, ou encore de simplifier la liaison depuis l'espace RER vers la halle à vélo, avec une signalétique claire et des passages larges.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant la halle à vélo**, celle-ci comprend 1 186 places pour divers types de vélos (VTT, VAE, vélos rallongés, vélos-cargos avec caisson, etc.). Un système de comptage vidéo informe les usagers du nombre de stationnements disponibles en temps réel. Les allées sont numérotées, et des bancs, casiers et points d'eau sont à disposition des usagers. La halle à vélo est ouverte aux mêmes horaires que la gare, soit de 5h à 1h, et gardiennée en permanence. Un accueil physique permet également d'apporter des conseils et une aide à l'abonnement. La halle à vélo dispose d'équipements en libre-service : deux stations de gonflage, des outils de réparation et de bornes de recharge.
- **Concernant la rampe d'accès reliant le parvis à la halle à vélo**, cet espace est réservé aux piétons et aux cyclistes, un marquage au sol délimite les espaces dédiés à chacun.

### Donner la priorité aux piétons

Des intervenants jugent important de **piétonner le parvis**. Pour certains, la priorité doit être donnée aux piétons, et les actions favorisant les piétons pourraient s'étendre aux abords de la gare.

Ils souhaitent notamment **protéger les piétons des autres modes de transports**. Cela passe par faire ralentir les vélos aux abords de la gare, voire pour certains de les interdire à certains endroits. Cela passe également par la réduction drastique de la place de la voiture aux abords de la gare, ainsi que la sécurisation des flux de bus.

Sur **l'entretien et l'aménagement des infrastructures**, des participants indiquent que certains trottoirs sont trop étroits, trop peu entretenus et sales ; les passages piétons sur le parvis sont trop peu visibles, posant des problèmes de sécurité.

Des participants soulèvent que l'escalier et les ascenseurs reliant la gare routière aux quais de RER ne sont pas assez sécurisés et entretenus.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **La dalle routière** a été retravaillée dans le cadre du projet Horizon 2024. Si une partie est toujours dédiée aux bus, un nouveau parvis entièrement piétonnisé va voir prochainement le jour. La rampe anciennement utilisée par les bus est pacifiée avec une partie dédiée aux piétons.

### Faciliter les accès en transports en commun

Concernant l'éco-station bus, les participants ressentent le besoin de **couvrir les zones d'attente** pour protéger les usagers des aléas météorologiques. Il est suggéré de créer cette couverture via des actions de végétalisation, et des abribus couverts plus larges. Pour eux, cette couverture doit également permettre de rejoindre la gare en étant abrité.

Pour **améliorer les flux de circulation des bus**, certains participants estiment que la rampe reliant le parvis à l'éco-station bus devrait leur être réservé, comme cela existait auparavant. En effet, ils relèvent la forte congestion de la Rue du Faubourg Saint-Denis et proposent de déplacer l'arrêt de bus situé devant le parvis, car les flux de circulation des bus sont entravés par les autres véhicules.



*Vue sur la nouvelle éco-station bus*

Il est également mentionné qu'il est difficile de repérer les différentes lignes de bus depuis la gare. Une amélioration et une augmentation de la signalétique est demandée

**Pour simplifier les cheminements depuis la ligne 2 du métro** certains usagers proposent d'installer un tapis roulant dans le tunnel reliant la gare. Ce tunnel est jugé peu qualitatif, et plusieurs participants demandent son amélioration.

Des participants souhaitent **amplifier les fréquences de transports en commun** depuis et vers la gare afin de pouvoir accéder et quitter la gare plus facilement et ainsi fluidifier les flux. Il s'agit pour certains d'améliorer la desserte du RER D, jugée pas assez fréquente.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant la dalle routière**, il n'y aura pas de changement dans la desserte actuelle des lignes de bus.
- **Concernant le projet de ligne de bus unidirectionnelle rue de Dunkerque**, celui-ci est porté par la Ville de Paris. La voie la plus centrale sera réservée uniquement aux transports en commun. Cependant, chaque intersection conservera un flux de circulation classique.
- **Concernant la liaison entre la gare et l'éco-station bus**, un auvent sera déployé pour protéger la zone avoisinante de la halle à vélo, suivi d'une enfilade d'abris. Il sera donc possible de faire le cheminement à l'abri en cas d'intempérie. Les abribus prévus sont classiques, mais il y aura bien une véritable avancée au niveau de la halle à vélo pour abriter les usagers.



La nouvelle reprise taxi

### Faciliter les accès en voiture

Lors de la **prise en charge des passagers par les taxis**, il est revendiqué d'effectuer la reprise des clients dans le parking souterrain, au même emplacement que la dépose, afin de libérer les abords de la gare. Cependant, certains émettent des inquiétudes au sujet de cette desserte souterraine, car l'accès rue de Compiègne n'est pas conçu pour les gros volumes, et la rampe pour remonter vers la gare est jugée malcommode. Actuellement, quelques personnes estiment que les conditions de prise en charge par les taxis ne sont pas satisfaisantes, l'attente est jugée trop longue. D'après eux, il ne faut pas multiplier les points de déposes et de reprises des passagers, et il faut que plusieurs taxis puissent prendre en charge des clients simultanément pour gagner du temps.

Des participants souhaitent **simplifier l'accès à la gare en voiture**. Actuellement, ils estiment qu'aucune alternative correcte n'est proposée pour **déposer ou venir chercher quelqu'un**, l'accès en voiture ou en deux-roues est décrit comme quasi-impossible à cause du plan de circulation. Dans ce cadre, des participants suggèrent de rallonger le temps de stationnement gratuit dans le parking souterrain. Quelques usagers regrettent de ne pas pouvoir se garer quelques minutes en surface à proximité du parvis. Il est suggéré de créer un dépose-minute sur le boulevard de la Chapelle afin de décongestionner le parvis de la gare, en lien avec le projet d'ouverture vers le nord. Enfin, certains participants craignent un engorgement des véhicules au niveau de la rue de Maubeuge aux vues de l'augmentation des flux de la gare et de l'hôpital Lariboisière. L'idée de délocaliser certaines activités ferroviaires à la gare à Saint Denis est évoquée en réponse à cette problématique.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant la desserte de taxi**, la nouvelle station de taxi est retravaillée pour accueillir la dépose des taxis en sous-sol au niveau du parking Effia, et la reprise des taxis sur la cour des taxis. Ces travaux permettent de pacifier le parvis devant la Gare du Nord.
- Une possibilité de dépose -taxi est conservée devant la gare.
- **Sur le fait de se rendre en gare en voiture**, le plus simple est de passer par le Parking Effia où le stationnement est gratuit en dessous des 15 minutes. Les voitures peuvent toujours déposer ou venir chercher des usagers dans le parking, gratuit pour une courte durée.

## • Ouverture de la gare sur le quartier

### Faciliter la liaison vers le nord

Plusieurs participants soulignent l'importance de créer une liaison vers le nord de la gare, en direction du boulevard de la Chapelle. Cela permettrait d'assurer un accès direct aux usagers venant du Nord de Paris, particulièrement dans un contexte de développement des quartiers du Nord Est parisien, et de faciliter le lien entre la gare et la station de métro La Chapelle. Les participants jugent que le tunnel pour rejoindre la ligne 2, n'est pas accueillant, voire dangereux, et que la rue du Faubourg Saint-Denis est trop saturée. Certains participants estiment que cette liaison vers le nord doit permettre un accès direct aux quais.

Un certain nombre de participants envisagent cette liaison vers le nord grâce au **déploiement d'une passerelle**. Pour certains, il s'agit d'une passerelle uniquement piétonne, pour d'autres une passerelle partagée entre piétons et cyclistes, ou encore pour certains la création de deux passerelles spécifiques. Des participants suggèrent la création d'une passerelle surélevée partant en pente douce de la halle à vélo, passant au-dessus de la voie actuellement utilisée par les véhicules de livraison, pour aboutir sur le pont dominant les voies ferrées boulevard de la Chapelle. Il est suggéré que cette passerelle soit végétalisée et pourvue d'assises. Quelques personnes proposent la création d'une double passerelle avec un accès vers le nord et un accès vers l'ouest menant à l'hôpital Lariboisière. Certains participants estiment que cette proposition devrait faire l'objet d'une concertation spécifique, en groupe de travail.

Certains participants suggèrent **d'utiliser la voie dédiée aux flux logistiques pour relier le nord**. Lors de l'atelier, il a été indiqué que cette voie débutant au 39 boulevard de la Chapelle ne serait utilisée que pour 16 % du trafic de livraison. Dès lors, les participants suggèrent d'utiliser cette voie pour aménager une voie cyclable et piétonne. Cette option permettrait de limiter l'effet pentes de la passerelle et permettre ainsi une bonne visibilité tout au long du parcours et limiter le sentiment d'insécurité. Cette option pourrait aussi permettre de limiter les coûts et les travaux.

Des participants estiment nécessaire de **réaliser une refonte de la liaison souterraine vers la station de métro La Chapelle**. Actuellement, le tunnel est décrit comme trop petit, ancien, encombré par des vendeurs à la sauvette, et peu accessible. Ce tunnel génère un sentiment d'insécurité important. Il est suggéré de déployer un tapis roulant, ainsi que de déplacer des lignes de contrôles d'accès dans la partie SNCF de l'infrastructure, jugée plus large. Certains participants soulignent que si l'amélioration de ce tunnel est nécessaire, cette liaison n'est pas suffisante pour répondre aux problématiques de saturation des flux d'usagers venant du nord.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- La création d'une liaison vers le Nord n'avait pas pu être envisagée dans le cadre du projet Horizon 2024 pour des questions de délais et de coût. Il s'agit désormais de porter la réflexion sur un futur projet en évaluant les potentiels usages et les impacts en termes ferroviaires. La forme de la liaison et sa position doivent encore être étudiées pour aboutir à une réflexion concluante.

### Améliorer le confort du parvis

Les participants souhaitent un **parvis plus apaisé**. Pour certains, cela passe par la création d'une esplanade piétonne, permettant aux voyageurs d'attendre dehors. Actuellement, les flux de circulation devant le parvis sont décrits comme dangereux pour les piétons, et fortement anxiogènes. Le parvis est considéré comme trop étroit, sale et encombré par des activités illicites. Il est demandé de repenser les flux de circulation aux abords du parvis en délimitant par exemple les espaces entre piétons et cyclistes.

Quelques intervenants soulignent aussi **l'importance de sécuriser le parvis**. Certains proposent par exemple d'installer des grilles, sur le modèle de Gare de l'Est ou encore de mieux éclairer le parvis pour lutter contre ce sentiment d'insécurité.

Des idées pour rendre le parvis plus agréable sont évoquées. Développer des points d'eau et des ombrelles, une offre de terrasses, des espaces verts, un espace food-truck en sont des exemples. Créer de véritables espaces d'attente sur le parvis permettrait de désengorger l'intérieur de la gare à la belle saison.

### Faciliter l'accès par l'est et par l'ouest

Certains participants soulignent l'importance de **travailler sur la rue du Faubourg Saint Denis pour mieux relier la gare depuis l'est**. Ainsi, les trottoirs sont décrits comme trop étroits, avec des abribus prenant beaucoup de place. Les espaces longeant la gare sont sales, avec une présence importante de vendeurs à la sauvette qui encombrant l'espace.



*Un parvis pacifié et apaisé par la suppression d'une voie*

Pour améliorer la situation, il s'agirait de nettoyer l'espace, d'améliorer l'éclairage, de permettre une meilleure visibilité depuis la rue, d'entretenir les ascenseurs, ou encore d'accroître la présence d'agents de sécurité pour empêcher la vente à la sauvette et les épanchements d'urines.

**Permettre un accès direct aux quais depuis l'ouest** est évoqué, passant par l'amélioration du couloir rue de Maubeuge, reliant l'espace RER. Les participants jugent que cet espace est mal connu. Ce couloir doit également desservir les quais grandes lignes, afin de désengorger le quai transversal.

Il est demandé de relier la rue de Maubeuge et la rue du Faubourg Saint Denis par une passerelle végétalisée dédiée aux cyclistes et aux piétons. Cela permettrait par ailleurs de désengorger le trafic sur le parvis.

### SNCF GARES & CONNEXIONS

- Il est rappelé que l'accès Maubeuge se situe entre la rue de Maubeuge mène vers les RER. L'accès est souterrain et dessert aussi les quais grandes lignes. Dans le cadre du projet Horizon 2024, les escaliers de cette sortie sont couverts et des arceaux à vélos sont ajoutés.
- Afin de mettre en valeur cette sortie, de la signalétique spécifique a été développée récemment dans la gare et des panneaux de signalisation indiquant « Hôpital Lariboisière » ont été ajoutés.

#### Mieux relier la Gare du Nord à la Gare de l'Est

Certains participants estiment nécessaire de **développer la liaison entre les deux gares**, notamment pour rejoindre plus facilement la station Magenta du RER E.

Actuellement, les accès entre les deux gares sont décrits comme peu lisibles, lors de la liaison en surface, on peut avoir l'impression de traverser des terrains privés, l'itinéraire doit être rendu clair tout au long du trajet.

Pour simplifier la liaison entre les deux gares, les participants identifient **un besoin de création d'une signalétique mettant davantage en avant la Gare de l'Est**. Cela pourrait prendre la forme d'une ligne continue en direction de Gare de l'Est.

L'idée de **développer un transport hectométrique**, soit une petite navette automatique, reliant les deux gares, est évoquée par un participant, mais certains participants indiquent que cela rajouterait des véhicules dans l'espace public alors qu'il existe déjà des infrastructures pour relier les gares et qu'elles sont à proximité immédiate.

### SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant la liaison Gare du Nord - Gare de l'Est** : une liaison souterraine reliant la Gare de l'Est et la Gare du Nord est en cours de construction et devrait être mise en service à horizon 2027.

#### • **Rendre cohérente l'architecture de la gare**

Des participants ont exprimé le souhait de **conserver l'esprit initial de l'architecture de la gare**. Pour certains, les halles de la gare sont encombrées (coques commerciales, signalétique, publicité) qui rendent illisible le projet architectural initial. Ils pointent notamment la passerelle permettant de rejoindre le terminal transmanche, ainsi que la mezzanine, qui viennent barrer la façade intérieure de la gare, et proposent que cet espace soit transféré au premier niveau. De la même manière, la construction de la halle à vélo en bois est jugée contraire à l'esprit de la gare par quelques participants qui souhaitent voir privilégiée une architecture métallique en cohérence avec l'histoire de la gare. Certains estiment

que les grilles en façades ne sont pas esthétiques, une participante à la réunion publique déplore les mésusages des grilles situées au niveau du bâtiment de l'ancienne Poste. À l'inverse, des participants estiment ces enjeux comme peu prioritaires, et dans le cas de la halle à vélo estiment qu'une architecture en bois est plus esthétique et moins polluante.

Des participants indiquent que **les enseignes commerciales devraient être plus discrètes** et nuisent à la qualité des lieux. Dans ce sens, un participant déplore **la forte présence d'affichage numérique** en gare, du fait que les publicités éblouissent les voyageurs et le contenu n'est pas toujours en adéquation avec les valeurs environnementales que devraient porter SNCF selon lui.



*La nouvelle halle à vélos et le parvis haut*



Des participants relèvent **des besoins de rénovation d'éléments spécifiques au sein de la gare**. Ainsi, il est demandé de rénover le sol de la ligne H du transilien, en produisant un nouveau sol carrelé. Certains participants suggèrent de rénover le sol de manière générale. L'idée de mettre en place un sol antidérapant est évoquée. Par ailleurs, la marquise de la gare est décrite comme sale par certains participants qui estiment qu'elle nécessite une rénovation. Il est suggéré de rénover et moderniser l'afficheur à palettes, considéré comme l'un des symboles de la gare.

Aux abords de la gare, des participants pointent le besoin de conserver une cohérence urbaine entre la gare et ses interfaces.

### • Organiser la logistique

Il est suggéré de retravailler la zone logistique au nord de la gare qui est source de nuisance selon les riverains. Pour la limiter, l'idée de scinder les espaces logistiques et d'en déplacer du côté de la rue Maubeuge, est évoquée. De plus, certains y voient la possibilité d'utiliser cette voie pour des flux de circulations cyclistes et piétons.

Certains participants s'interrogent sur **le stationnement des véhicules de livraison et de maintenance** des commerces de la gare et de ses alentours. Les aménagements réalisés par la Ville de Paris ont réduit le nombre de places de stationnement, entraînant une augmentation des nuisances dans le quartier.

Les participants soulignent que les chariots d'avitaillement entravent la circulation des voyageurs sur le quai transversal. Ils notent également qu'il existe des monte-charges dédiés aux chariots au niveau des quais grandes lignes et demandent leur remise en service.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- Une expérimentation de remise en service de l'un des monte-charges est prévue pour l'année 2024, afin d'éviter le passage des chariots logistiques à l'intérieur de la gare.

## Exemplarité environnementale et innovation

### • Végétaliser et apaiser la gare



*Nouvelle cour des taxis*

La gare est identifiée comme un îlot de chaleur, et le changement climatique implique une adaptation nécessaire. Dans ce sens, un certain nombre de participants suggèrent de **végétaliser les abords de la gare et de développer des espaces verts**. Pour eux, cela passe notamment par la création d'espaces végétalisés, si possible en pleine terre dans certains espaces appartenant à SNCF, comme aux pieds des immeubles de la rue du Faubourg Saint Denis. Cela peut aussi passer par le déploiement de jardinières sur les pourtours de l'éco-station bus. Les projets de liaisons vers le nord ou du réaménagement des zones logistiques peuvent aussi être l'occasion d'intégrer de la végétation aux abords de la gare. La végétalisation de la toiture de l'éco-station bus pourrait aussi permettre d'abriter les usagers. De manière générale, la végétalisation est un élément qui contribue à l'embellissement de la gare.

Certains participants proposent également de **végétaliser l'intérieur de la gare**, de penser cette végétalisation à différentes échelles, avec des plantes grimpantes, basses, hautes, etc. Il est soumis d'insérer de la biodiversité en gare, par exemple avec le développement d'un jardin d'hiver sous verrière.

Quelques participants suggèrent de **végétaliser les toitures planes de la gare**, non utilisées pour un autre usage, pour créer des espaces verts accessibles.

Ils proposent de « faire respirer » la gare, de travailler sur la qualité de l'air à l'intérieur de la gare, de réfléchir à comment la rendre plus calme, plus adoucie, de réduire les échos, d'améliorer l'éclairage (une lumière plus naturelle ou plus chaude est plébiscitée), etc. L'utilisation de l'eau peut servir à apaiser la gare, à travers le déploiement de bassins, permettant une absorption du son, d'inciter les usagers à réduire leur vitesse, etc.

Quelques participants indiquent que **l'enjeu de la végétalisation n'est pas prioritaire** et certains proposent le déploiement de fausses plantes dans la gare. Certains d'entre eux indiquent que la végétalisation des espaces ne doit pas venir complexifier les flux de circulation, et que la présence de végétation n'est pas nécessaire dans une gare.

## SNCF GARES & CONNEXIONS

- **Concernant la végétalisation**, il s'agit d'un sujet essentiel à prendre en compte dans l'ensemble des gares.
- **La végétalisation et le confort thermique** sont des sujets essentiels pour SNCF Gares & Connexions, à prendre en compte dans l'ensemble des gares.

### • Développer les énergies renouvelables et favoriser la sobriété

Certains participants proposent d'utiliser les toitures de la gare, notamment les toits pentus, pour **développer des panneaux photovoltaïques** afin d'alimenter la gare en électricité en complément du réseau conventionnel. Selon eux, il serait intéressant d'utiliser les toitures de structures annexes ou celles des abribus pour maximiser la production.

Plusieurs idées émergent, comme le développement de panneaux pluvio-voltaïques sur les toitures de la gare. Ce dispositif repose sur le même principe que l'hydroélectricité et permettrait d'alimenter la gare en électricité.

L'installation de dalles de production d'énergie cinétique sur les zones d'échanges piétons à forte densité de voyageurs serait également une idée à étudier.

**Renforcer la sobriété énergétique** est une proposition des participants. Mettre en place un éclairage plus responsable, économique et durable est une priorité pour eux. Cet enjeu peut passer par le développement d'ampoules LED dans la gare et dans la réduction de panneaux publicitaires lumineux.

### • Améliorer le cycle de l'eau

Des participants suggèrent **l'installation d'un système de récupération d'eau de pluie** en complément du réseau conventionnel. L'eau récupérée pourrait permettre l'arrosage des végétaux, l'alimentation des cuves pour recharger en eau les machines à laver le sol, les chasses d'eau des sanitaires, etc.

### • Innover pour l'exemplarité environnementale

Il est évoqué la possibilité de sélectionner les commerces de la gare sur des critères d'exemplarités environnementaux, évalués par un comité scientifique indépendant.

Une démarche environnementale, a été au cœur des priorités dans ce projet Horizon 2024. Une réflexion poussée sur le réemploi a été menée dès les premières études, intégrant des gisements de matériaux récupérés dans les projets :

- La façade en bardage bois de la bulle d'accueil de la Halle à vélo a été réalisée à partir de parquets récupérés, suite à la démolition du bâtiment 177 rue du Faubourg Saint-Denis.
- Le lanterneau de la halle est quant à lui réalisé à partir de 42 panneaux provenant de l'ancien vitrage courbe de la chenille du centre Pompidou à Paris. Le parking vélo est alimenté à 100% d'Énergie renouvelable grâce à la pose de 567 panneaux photovoltaïques. Ces derniers permettent également d'injecter du surplus d'électricité dans la gare.
- Le guichet de la nouvelle conciergerie, provient également de matériaux provenant du bâtiment 177.



Pose des panneaux photovoltaïques



Bulle d'accueil de la halle à vélos : bardage bois avec le parquet récupéré d'un autre bâtiment SNCF

# Les enseignements de la concertation

## pour le maître d'ouvrage

SNCF Gares & Connexions ressort très riche et satisfait de la concertation et remercie l'ensemble des participants. À ce jour, le maître d'ouvrage poursuit 3 principaux objectifs pour la gare de demain :

- Absorber la hausse du trafic en continuant à désaturer la gare en faveur des usagers
- Améliorer le parcours voyageur, poursuivre un travail sur la lisibilité des cheminements au sein d'une gare internationale
- Poursuivre le développement de l'attractivité de la gare et son embellissement en intégrant les enjeux d'adaptation climatiques à une gare patrimoniale

La concertation permet au maître d'ouvrage de tirer plusieurs enseignements qui seront dès que possible inscrits dans les projets pour répondre à ces objectifs.

**Sur le confort et la qualité d'accueil voyageurs**, SNCF Gares & Connexions propose de poursuivre son travail sur la lisibilité de la gare (rendre la signalétique plus homogène, travailler sur les couleurs, la gestion du flux.). Il est également bien noté de travailler sur l'ambiance générale de la gare en passant par son embellissement (de jeux de lumière, de couleur, de la végétalisation) et sur le sentiment de sécurité dans et autour de la gare. Enfin, il est entendu de remettre le voyageur au cœur de la gare en favorisant l'accessibilité à tous et en poursuivant le travail sur les espaces d'attente.

**Concernant les services et commerces**, le maître d'ouvrage entend les différents points de vue exprimés au sujet de l'offre de proximité attendue qui est un véritable défi dans une gare aussi importante que Gare du Nord. Pour cela, il s'appuie notamment sur le travail de Retail & Connexions pour développer des commerces adaptés à toutes les typologies d'usagers et pour tous les temps de la journée : routine pendulaire, grand départ en vacances, optimisation de la pause déjeuner, petit goûter ou souvenir du passage à Paris. SNCF Gares & Connexions travaille par ailleurs à simplifier le quotidien des utilisateurs de la gare en développant des services et commerces de première nécessité et de proximité. Il est également recherché une équité des espaces de la gare pour proposer dans tous les périmètres des prestations nécessaires (sur les quais grandes lignes comme sur les quais transilien, en passant par la mezzanine qui dessert les RER).

S'agissant de **l'intermodalité et de l'insertion urbaine**, la majorité des participations portaient sur les modes de transports et leur accessibilité. Il est également retenu les priorités de travail d'ouverture de la gare de part et d'autre pour connecter autant que possible les espaces et de recherche de cohérence architecturale avec un quartier en pleine mutation. Sur ces points, SNCF Gares & Connexions va engager des études pour améliorer la relation entre la gare et son environnement, prenant en compte tous les modes actifs et toutes les façades. Le maître d'ouvrage est actuellement en train de travailler sur le modèle logistique de la gare. Enfin, les échanges entre SNCF Gares et Connexions et ses différents interlocuteurs institutionnels doivent se poursuivre pour proposer une gare de demain en cohérence avec son quartier.

**Sur l'exemplarité environnementale et les innovations**, la SNCF Gares & Connexions retient et partage la nécessité de conduire des projets sobres en énergie et matériaux. Sur ce point, elle s'engage à poursuivre son travail en termes de réemploi et d'économie des ressources. Les objectifs environnementaux, climatiques et durables ont d'ailleurs pris en compte dans le Protocole Climat signé entre SNCF Gares & Connexions et la Ville de Paris en février dernier. Ce dernier décline des thématiques précises pour mieux concevoir les gares parisiennes de demain :

- Réduire les consommations énergétiques et déployer la production solaire
- Adapter les gares au changement climatique
- Favoriser une logistique et des commerces durables
- Recycler les déchets des gares
- Développer l'intermodalité et les transports actifs

Plus concrètement sur la Gare du Nord, SNCF Gares & Connexions vise à lutter contre les îlots de chaleur. Le périmètre de la gare est particulièrement touché par ce phénomène, qui s'accroît sous la densité et la minéralité du quartier. La recherche de nouveaux matériaux, plus clairs, moins absorbants, sera développée dès que possible. Comme proposé pendant la concertation par certains participants, il pourra s'agir d'aller s'inspirer d'exemples internationaux pour obtenir des bienfaits quotidiens dans la gare (réduction de bruit, protection solaire, etc.). Enfin, il est rappelé que le sous-sol de la Gare du Nord est particulièrement contraint (réseaux, tunnels, métros, etc.) ce qui empêche le développement d'espaces végétaux en pleine terre, mais qui a pour avantage de toujours rechercher l'innovation dans les modes de construire et de penser les bâtiments de demain.

En cours de livraison du projet Horizon 2024, pour notamment répondre aux enjeux des Jeux Olympiques et Paralympiques, SNCF Gares & Connexions n'oublie pas pour autant la suite et s'engage à poursuivre le dialogue dès le début de l'automne 2024 pour un partage transparent de l'information.