Grande Gare de Bordeaux

# Café débat

**Grande Gare de Bordeaux : plus vivante, plus pratique, plus équilibrée, comment développer l'offre de services et commerces ?**

**JEUDI 10 OCTOBRE 2024**

**Concertation préalable**
du 2 septembre au 11 octobre 2024

Cofinancé par l'Union européenne

PRÉFET DE LA RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE
Liberté Égalité Fraternité

RÉGION Nouvelle-Aquitaine

BORDEAUX MÉTROPOLE

Ville de BORDEAUX

bordeaux euratlantique
Un nouveau patrimoine commun

SNCF GARES & CONNEXIONS

# Modalités d'échanges et de contribution

## Pour le bon déroulement et pour tous, 3 principes à partager ensemble

**Dialogue et écoute**

**Respect mutuel**

**Equilibre des prises de parole**



Interne

# Au programme

**Introduction**

Grande Gare de Bordeaux : de quoi parle-t-on ?

**Quels besoins et attentes en services et commerces ?**

Débat

**Les orientations du projet**

**Quelle offre de services et commerces pour demain ?**

Débat

**Restitution des échanges et conclusion**



Interne

# Les intervenantes

**Anne-Laure TECHENE-DUBOURDIEU**
Directrice du projet
SNCF Gares & Connexions

**Clarisse BARRÉ**
Directrice valorisation et émergence
SNCF Retail & Connexions


Interne

# Grande Gare de Bordeaux : de quoi parle-t-on ?

CAFÉ DÉBAT SERVICES & COMMERCES

# Les périmètres

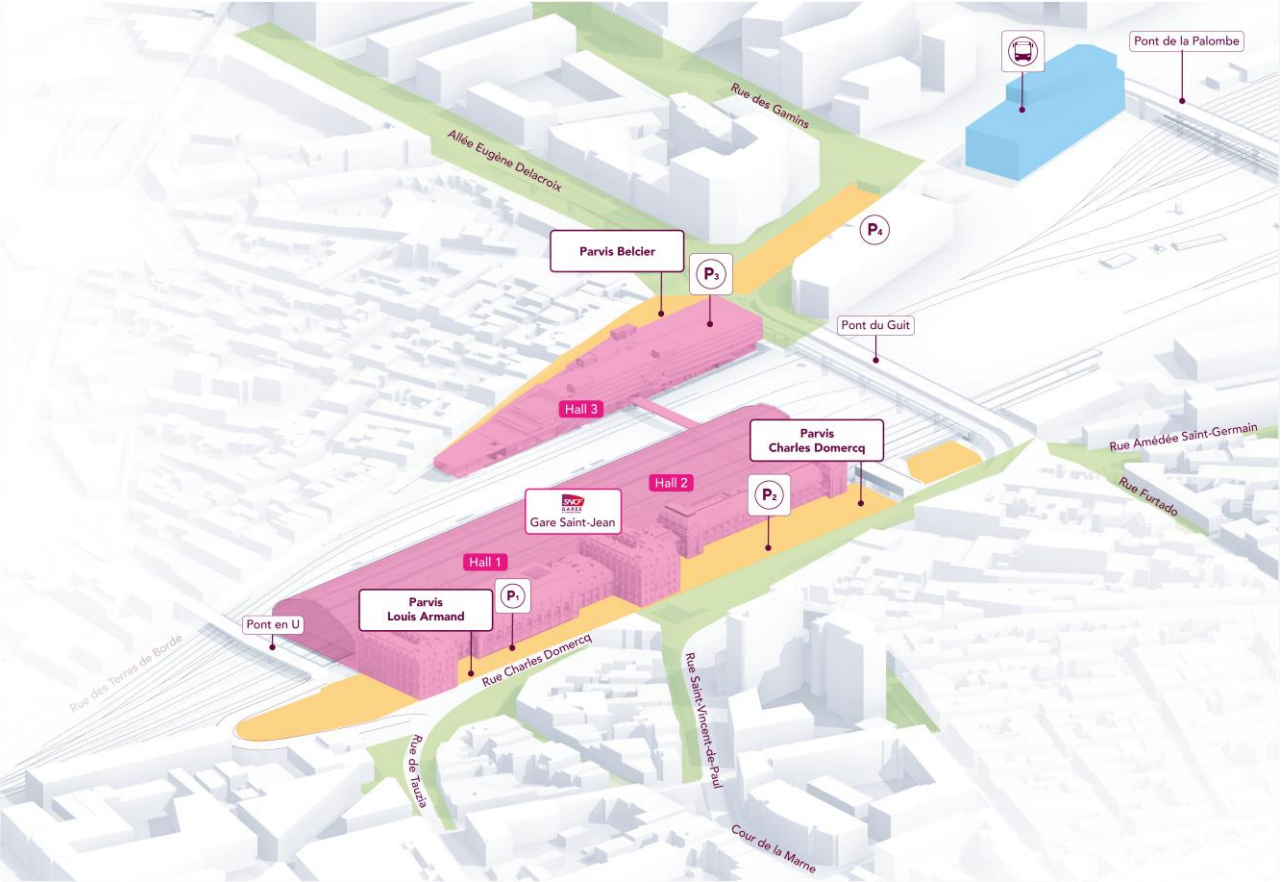
**Dans la gare ferroviaire**

**Sur les parvis**

**Autour des parvis**

**Création d'une gare routière**

**Et des réponses concrètes aux enjeux climatiques sur tout le pôle !**





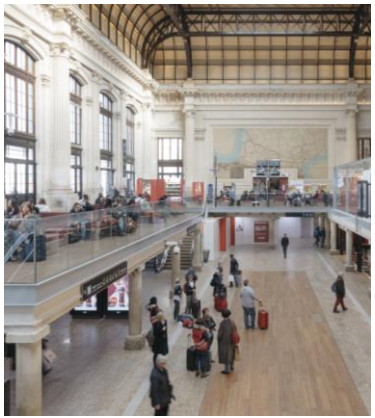

Interne

# Les thématiques

## Mobilités

Se déplacer librement sur l'ensemble du pôle, pour y venir et en partir

**Plus fluide, plus accessible, plus apaisée, comment améliorer les mobilités ?**



## Aménagements

Organiser avec ordre l'espace du pôle : les différents usages, les activités, les équipements et les moyens de communication

**Plus confortable, plus végétalisée, plus sécurisée, comment aménager les espaces ?**

## Commerces et services

Mettre à disposition des utilisateurs des prestations commerciales, techniques ou d'utilité générales

**Plus vivante, plus pratique, plus équilibrée, comment développer l'offre de commerces et de services ?**



Interne

# Le projet en vidéo

Interne

# Quels besoins et attentes en services et commerces ?

CAFÉ DÉBAT SERVICES & COMMERCES

# Typologie des utilisateurs du pôle

## Voyageurs
**80% des clients en moyenne**

### Pendulaire
Logique de routine
Parcours chronométré et automatisé
En gare matin et soir, 5 jours par semaine

### Professionnel
Paniers moyens plus élevés
Produits adaptés à la consommation nomade
Présence très tôt en gare

### Loisir
Temps d’attente élevés
Familles : encombrement (valises…)
Etat d’esprit plus positif (vacances)
Stress accru en cas d’imprévu

## Non voyageurs
**20% des clients en moyenne**

### Accompagnant
Présence souvent liée aux horaires de départ/arrivée des voyageurs
Attente prolongée, parfois en zone d’accueil ou de restauration
A la recherche d’informations sur les départs/arrivées

### Riverain
Logique routine
Présence régulière pour accéder aux transports ou aux services
Préoccupations concernant les impacts sur la vie quotidienne

### Promeneur, touriste
Présence dans des moments de détente
Temps d’attente variable
Attentes élevées en termes d'informations et d'orientation


Interne

# Débat sur les besoins en termes de services et de commerces

## Quels sont les besoins pour ces différentes typologies d'utilisateurs ?

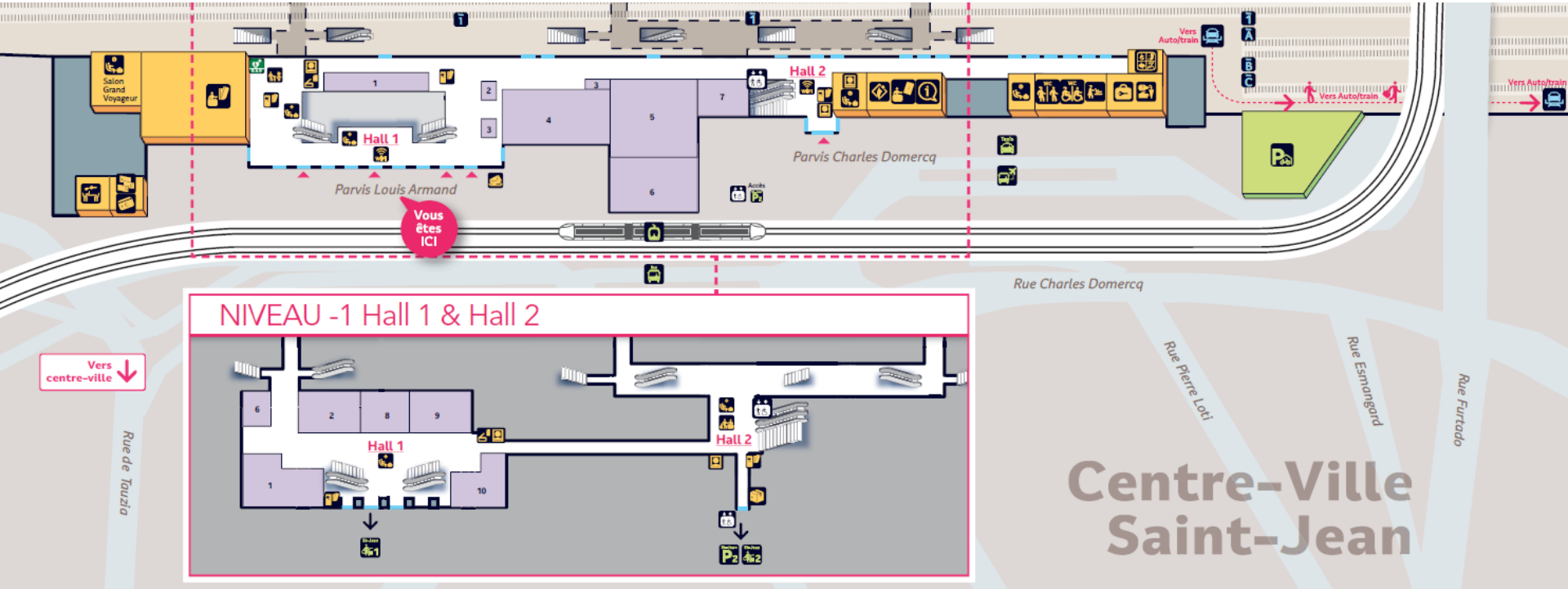
**40 minutes**

Interne

# Les orientations du projet

CAFÉ DÉBAT SERVICES & COMMERCES

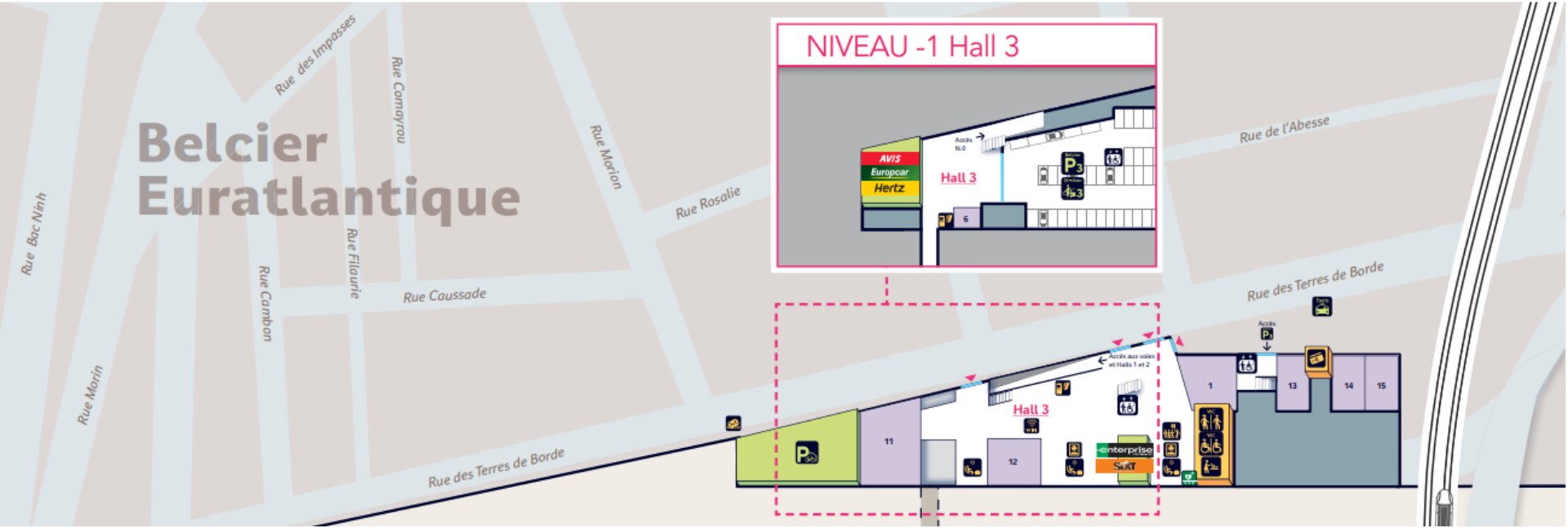
# L’offre actuelle






Interne

# L’offre actuelle






Interne

# Les spécificités de la politique de service

## + EFFICACE

La gare doit garantir un accès facile aux trains pour tous les voyageurs, en assurant des déplacements fluides dans un environnement propre, tant en situation normale qu'en cas de perturbation. Elle est accessible à tous, avec une signalétique claire.

## + PRATIQUE

Fonctionnelle et confortable, la gare pratique optimise le temps d'attente en offrant des services et commerces utiles. Des zones d'attente confortables avec suffisamment de places sont disponibles pour patienter ou travailler.

## + REMARQUABLE

La gare remarquable se distingue par son identité architecturale au cœur de la ville. Elle reflète le patrimoine local et sert de lieu de vie et d'échanges, renforçant le lien émotionnel des habitants avec leur gare à travers des animations et événements.

## + MODERNE

Engagée pour l'avenir, la gare moderne privilégie la mobilité durable et les nouvelles technologies. Elle favorise l’intermodalité et les parcours décarbonés, tout en se positionnant comme un acteur clé de la transition énergétique et de l'économie circulaire.



Interne

# Les principaux services en gare

### Services de Mobilité et Information

- Accueil et Information
- Gouvernail
- Office de tourisme
- Affichage des Départs et Arrivées
- Location de vélos (longue durée, vélo en libre-service, …)
- Abris vélos et parking vélo sécurisé
- Location de voitures
- Autopartage
- Mobibus

### Services Pratiques

- Wi-Fi
- Espaces de Travail (espaces de coworking, salles de réunion)
- Distributeurs Automatiques de Billets (DAB)
- Bornes pour photos d'identité, photocopies
- Espaces récréatifs (piano, équipements sportifs, ludiques, jeux pour enfants etc.)
- Consignes, conciergerie

### Services divers

- Crèche
- Services médicaux
- Opticien
- Réparateur de vélo
- Auto-école
- Services postaux
- Services express : Cordonnier, retouches couture, pressing
- Salle de sport
- Autres …

### Services de Voyage

- Espace transporteur (Modalis)
- Vente de Billets
- Assistance et Accueil
- Objets Trouvés
- Parking y compris dépose-minute

### Services de Confort

- Sanitaires
- Fontaines à eau
- Salles d'Attente
- Espaces Famille
- Espace groupe
- Salons Grand Voyageur

### Services de sécurité et Assistance

- Sécurité
- Assistance d'Urgence : Défibrillateurs, accès aux services d'urgence



Interne

# Les spécificités du domaine public

## Contrats d'Occupation Temporaire (COT) du Domaine Public Ferroviaire

**3 principes juridiques clés**

### Pas de fond de commerce

- Pas de propriété commerciale sur le domaine public
- Pas de droit d'entrée

### Durée d'occupation fixe

- Fixée par Retail & Connexions
- Estimée en fonction des investissements prévisionnels du futur occupant

### Mise en concurrence systématique

- Pas de reconduction automatique
- Possibilité de re-candidater sur l'emplacement si l'activité attendue correspond



Interne

# Les principaux commerces en gare

## Restauration

- **Restauration rapide :** Fast-food, sandwicheries,..
- **Restauration permettant l'attente** : coffee shops, salon de thé,…
- **Restaurant traditionnel :** Brasseries, restaurants avec service à table
- **Restauration alternative :** Commerces proposant des options locales, végétariennes, véganes, sans gluten, etc.

## Commerces alimentaires

- **Supermarchés express :** Points de vente généralistes pour les produits du quotidien
- **Boutiques spécialisées :** Commerces de produits bio, de produits locaux, cavistes,
chocolateries, boulangerie, épicerie fine
- **Casier fraicheur**, comme un Drive piéton permettant de récupérer ses courses sur une plage horaire étendue

## Commerces et loisirs

- **Équipements sportifs** : Magasins de sport, de randonnée, vélos
- **Boutiques d'activités manuelles :** Loisirs créatifs, jardinerie
- **Produits locaux :** Boutiques de souvenirs, artisanat local, cadeaux alimentaires
- **Espace loisir :** salle de jeux d'arcade, activités immersives,…

## Commerces culturels

- **Presse et librairie** : Kiosques à journaux, librairies, magasins de papeterie
- **Multimédia :** Boutiques de musique, films, jeux vidéo

## Autres commerces

- **Mode, accessoires, équipement de la maison** : Boutiques de vêtements, maroquinerie, bijouterie, décoration,…
- **Hygiène et bien-être :** Parfumeries, pharmacies, instituts de beauté, onglerie, coiffeur,...



Interne

# Les spécificités des comportements utilisateurs

**Disponibilité de temps et d'esprit**

**Familiarité avec la gare**

## Aller

### « Routine quotidienne »

Pendulaires allant au plus vite (empressement et automatismes n'empêchent pas l'achat opportuniste)

### « Check-list du pro »

Voyageurs d'affaires allant au plus efficace

### « Grand départ »

Voyageurs loisirs allant au plus sûr (moins familiers de la gare, ils sont en quête de repères)

## Pause de midi ou retour

### « Optimisation du quotidien »

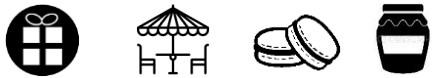
Pendulaires et riverains sensibles au temps gagné grâce à la gare

### « Parenthèse de plaisir »

Pendulaires et riverains prenant du temps pour eux

### « Dernier souvenir »

Voyageurs d'affaires ou loisirs souhaitant ramener un bon souvenir



# Quelques exemples

## Diversification de l’offre de restauration / commerces alimentaires

- Une plus grande diversité dans l’offre de restauration
- Des produits locaux et en circuit court

# Quelques exemples

Des formats commerciaux allant du format kiosques à des coques de restauration

Des espaces spacieux, au clame et proposant des assises confortables

Des petits kiosques diversifiés tout le long du cheminement