

# GARES & CONNEXIONS AGENCE MANCHE NORD

## IRC 2016 | NORMANDIE

### GARE DE LISIEUX

## 01.

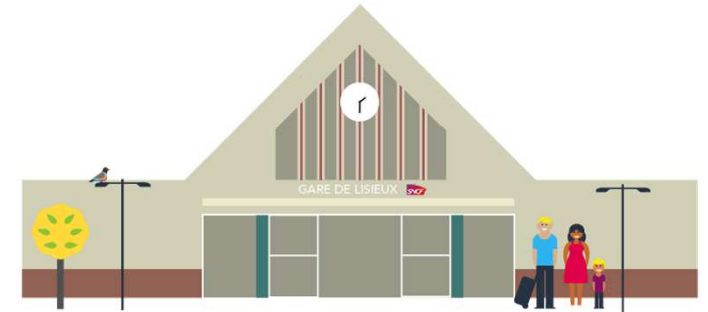
### PRÉSENTATION DE LA GARE

## 02.

### ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

## 03.

### PROJETS D'INVESTISSEMENT



# 01.

## PRÉSENTATION DE LA GARE

- + SITUATION ET CONFIGURATION
- + ÉQUIPEMENTS
- + PATRIMOINE
- + SERVICES ET COMMERCES

# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## UN PEU D'HISTOIRE...



La ville de Lisieux reçoit ses premiers trains dès 1855.

La gare est alors un terminus provisoire de la future ligne de Cherbourg, prolongée jusqu'à Caen dès la fin 1855 puis jusqu'à Cherbourg en 1858.

En 1863, la gare devient le point d'embranchement des lignes côtières de Deauville et Honfleur sur le Paris\_Chерbourg. L'embranchement, obligeant à l'époque un rebroussement des Paris\_Honfleur, causera un réaménagement complet de la gare, entre 1892 et 1897.

C'est alors que naît la grande gare de Lisieux, dont la quasi-totalité a été détruite en 1944 (il ne subsiste aujourd'hui que le buffet de la gare).

En outre, l'ouverture de la section de Lisieux à Pont l'Evêque marquera aussi la création de la seconde gare de Lisieux, située dans le quartier du Grand Jardin.

Le 14 décembre 2008 a lieu la mise en œuvre du cadencement, les trains Intercités, en provenance ou à destination de Cherbourg sont sans arrêt entre les gares de Caen et Paris Saint Lazare.

« Le projet de la LNPN (Ligne Nouvelle Paris Normandie) a engendré le projet de modernisation de la gare », assure Gilbert Godereaux, adjoint aux travaux. Ce réaménagement vient de débuter par la création d'un parking au sud de la gare.

# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## CONFIGURATION

Des surfaces totales  
de 1 257 m<sup>2</sup>  
pour une  
gare traversante.

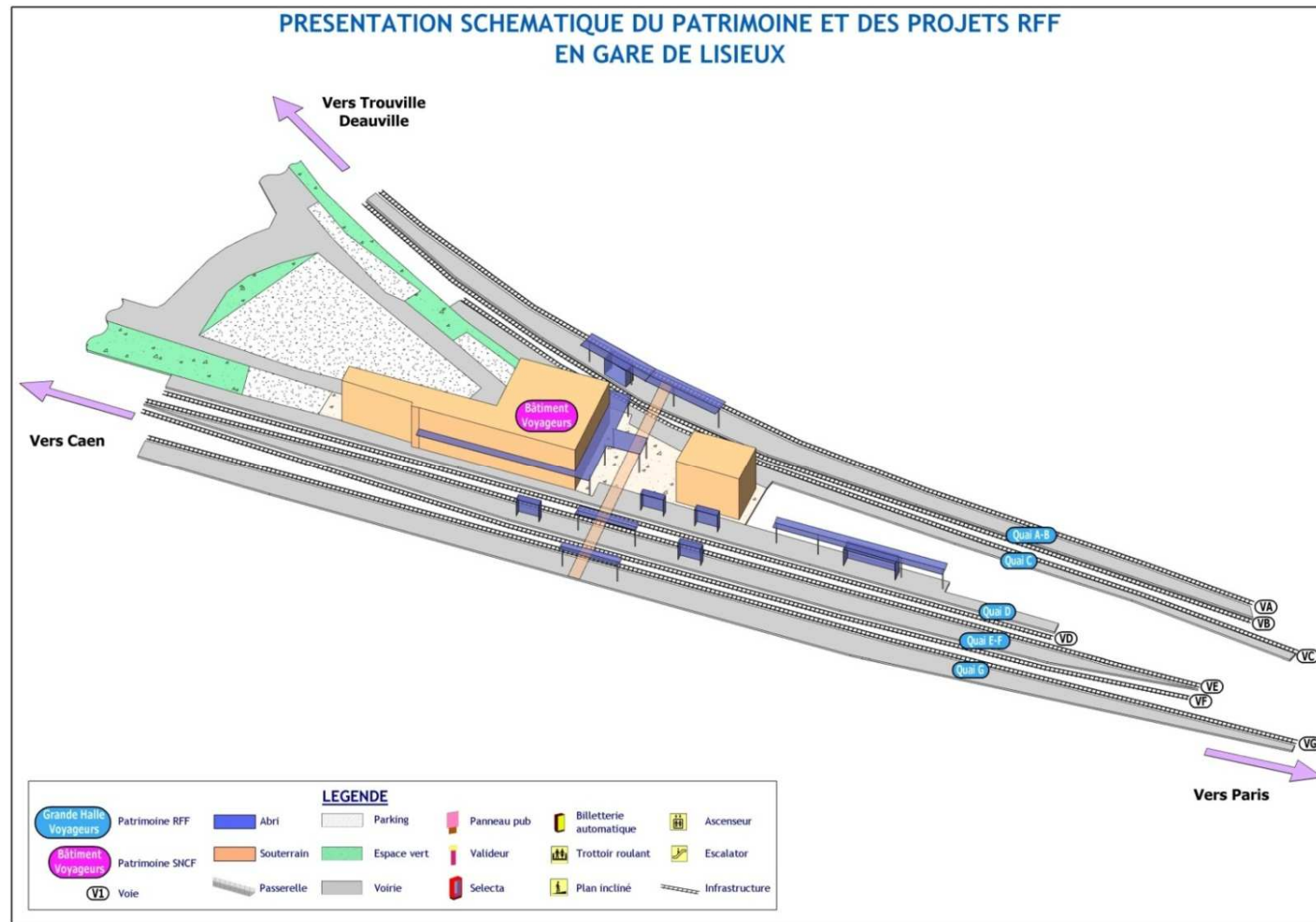
4 quais pour 7 voies  
à quai



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## CONFIGURATION

4 quais





# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## PLANS FONCIERS



SNCF Réseau ■

SNCF G&C ■

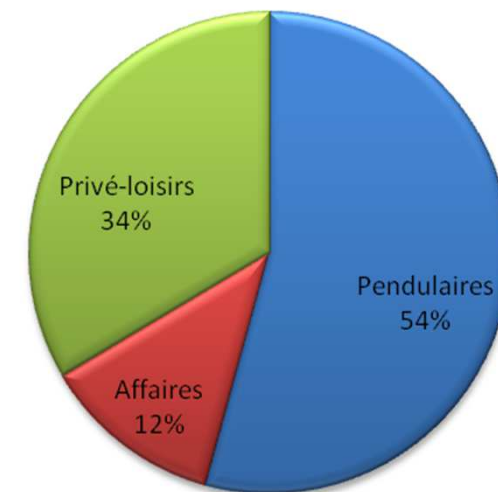
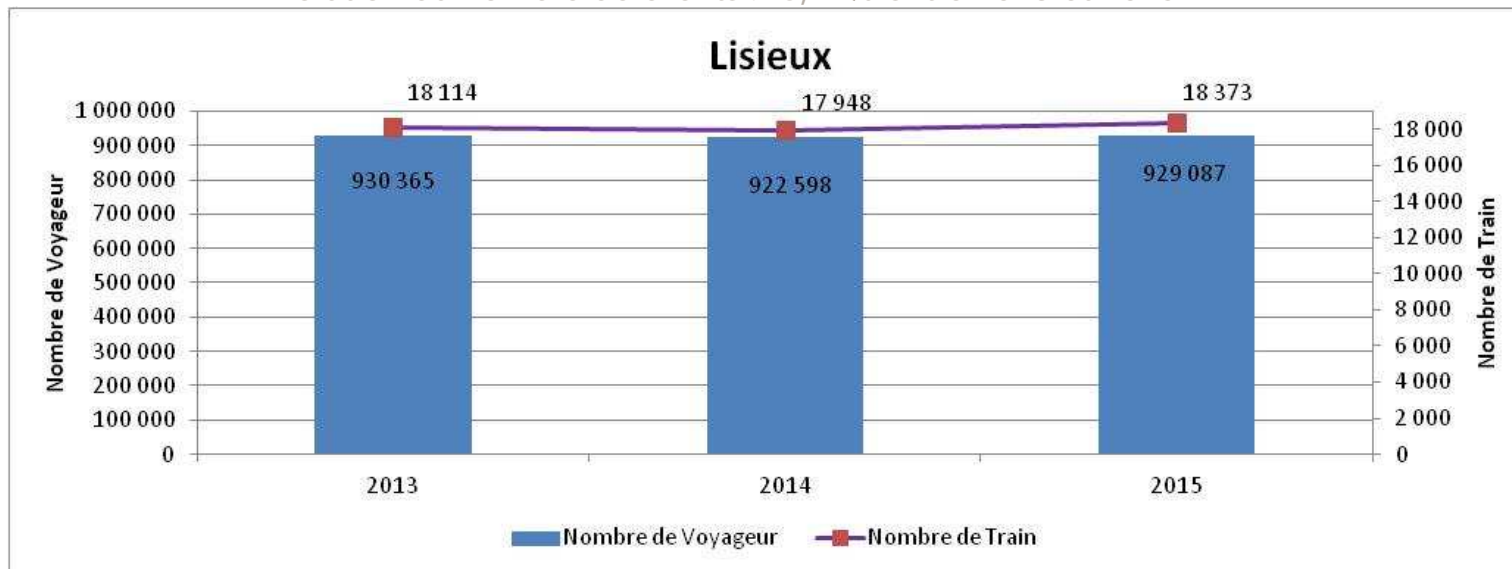
Autres ■

# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## FRÉQUENTATION

- Plus de 900 000 voyages en 2015,
- La gare de Lisieux se classe au 116<sup>ème</sup> rang national (hors IDF) avec une fréquentation stable,
- 34 % des clients voyagent pour des motifs privés / loisirs, tandis que 54 % sont des pendulaires et 12 % voyagent pour motif affaire.
- A noter un important trafic en correspondance de Paris vers Trouville-Deauville et retour.

Evolution du nombre de clients : -0,14% entre 2013 et 2015



### Sources

- + Nombre de trains (Plan de transport réalisé / extraction outil Houat)
- + typologie clientèle (enquête G&C« Barogare » 2015)
- + nb de voyageurs (collecte de données transporteurs SNCF + prise d'hypothèses sur les données manquantes des autres EF: Thello, Eurostar et autres trains internationaux)



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## ÉQUIPEMENTS

### LES EQUIPEMENTS DE LA GARE

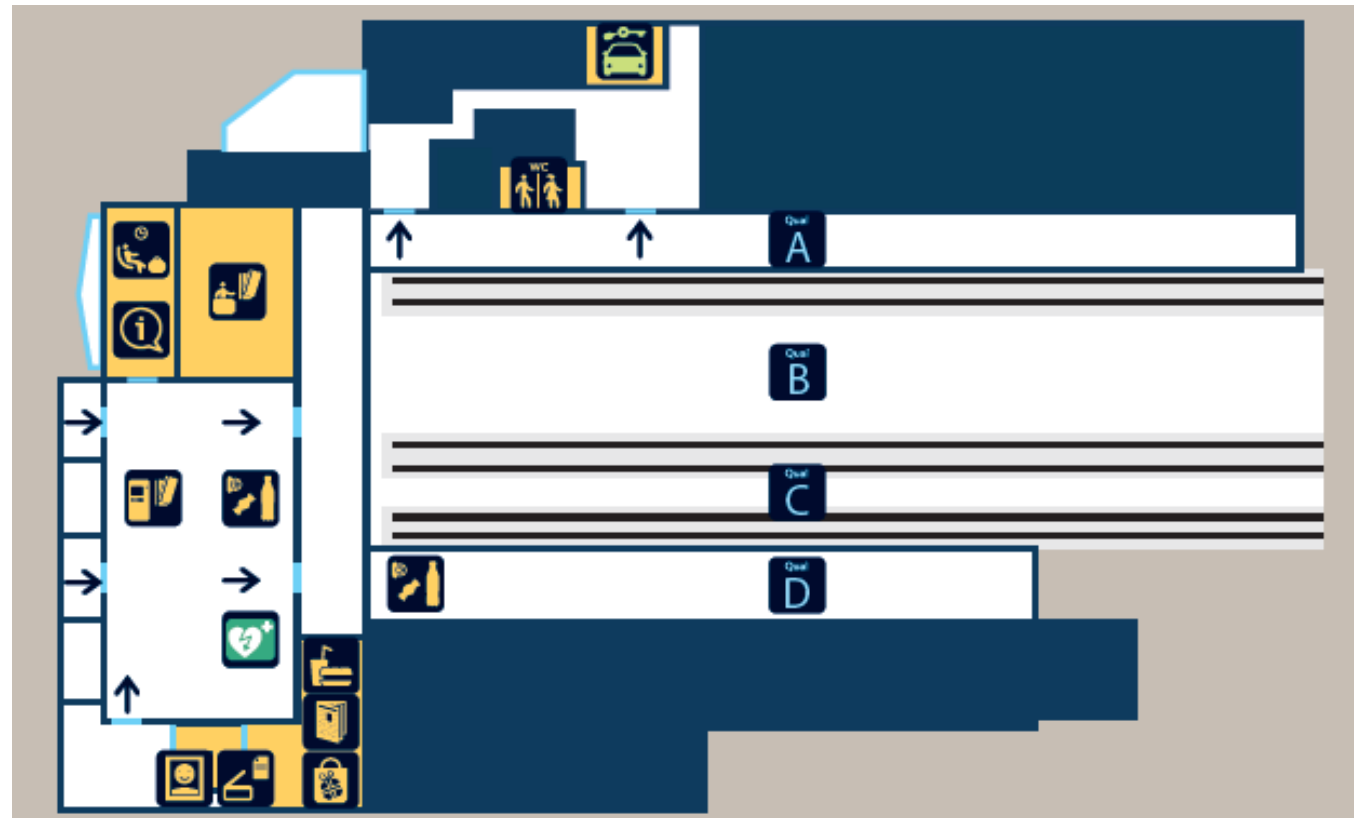
23 écrans  
d'affichage  
vidéo de tous  
types

1 tableau de  
composition  
des trains

76 hauts  
parleurs

4 portes  
automatiques :  
taux de  
disponibilité  
95,9%

1 élévateur pour  
les personnes  
en fauteuil



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## PATRIMOINE

### POINT RÉGLEMENTAIRE

Sécurité Incendie = Avis Favorable du 10/06/2015

**Diagnostic Amiante** = DTA en date du 12/01/2016 –  
Présence d'amiante (conduits) dans des 3 locaux situés au RDC et en sous-sol (inaccessible au public)

### Accessibilité

1125 personnes à mobilité réduite prises en charge en 2014

1 élévateur pour les personnes en fauteuil

Gare SDNA, non accessible à ce jour

### POINT PATRIMOINE

#### Gares & Connexions:

Bâtiment vieillissant nécessitant de gros investissements tant au niveau du sol, de la couverture qui présente de nombreuses fuites, de la marquise béton, des menuiseries ainsi qu'une rénovation intérieure – projet de site de 2017 à 2019.

#### SNCF Réseau:

Très mauvais état général du passage souterrain avec infiltration d'eau. Il faut également prévoir la rénovation des abris voyageurs SNCF Réseau sur les quais qui sont vétustes.

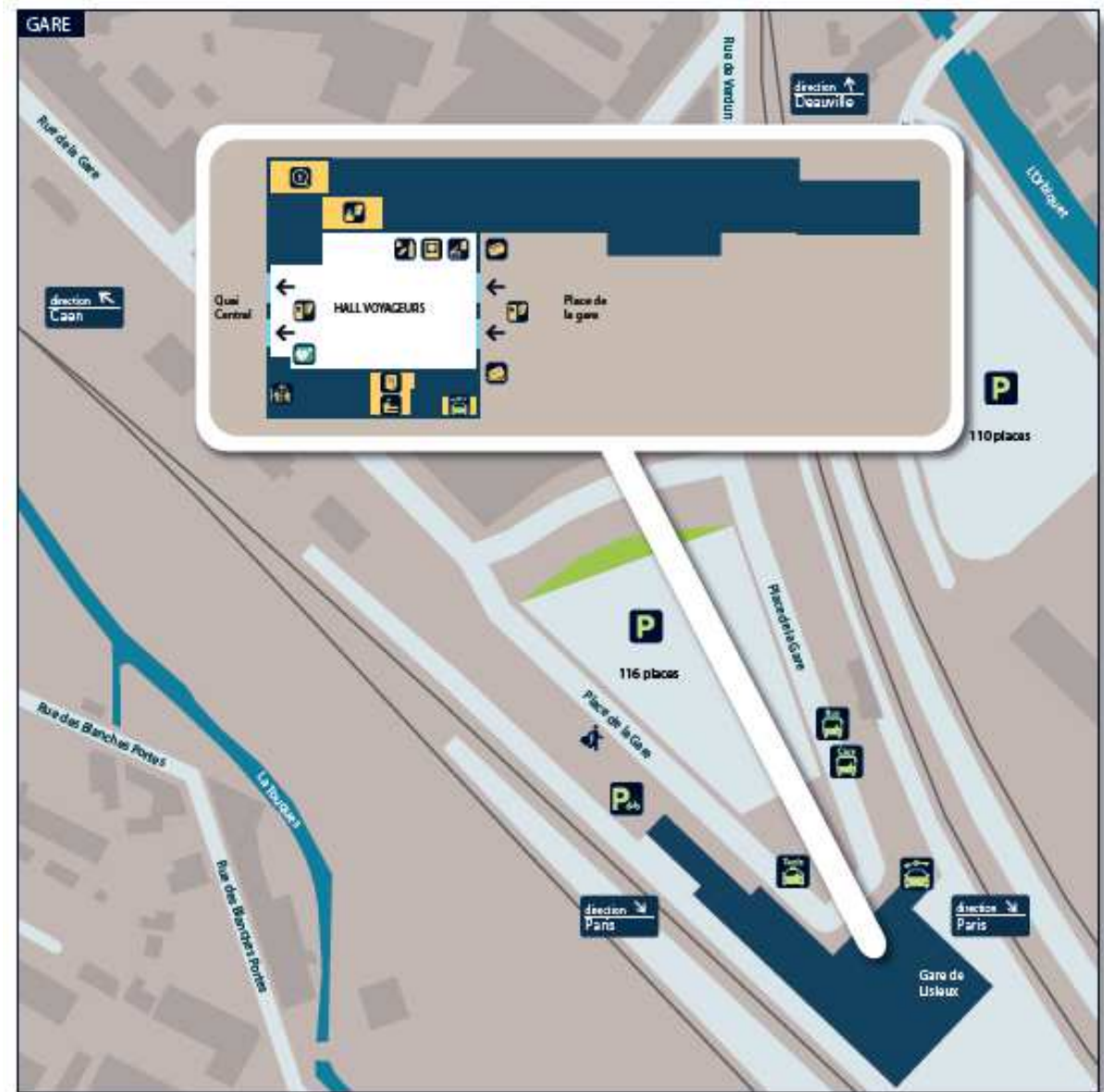
Un projet de passerelle est en cours.



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## INTERMODALITÉ

- + Bus urbains
- + Cars interurbains
- + 1 compagnie de Taxis
- + 1 parking gratuit de 361 places (oct 2015)
- + 2 parkings payants par horodateurs: municipalité sur parvis (120 places), et Effia de l'autre côté de la voie Lisieux-Trouville (110 places)
- + Location de voiture Avis dans le hall



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## UNE ÉQUIPE À L'ÉCOUTE DES VOYAGEURS

### DIRECTRICE DES GARES DE NORMANDIE :

Nathalie Buisson



### UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES VOYAGEURS:

16 agents d'Escale et Vente travaillent en gare de Lisieux.

La prestation de base (accueil général, information voyageurs, objets trouvés, prise en charge Pmr) mobilise l'équivalent de 7 agents à temps plein.



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## LES SERVICES EN GARE

Horaires d'ouverture de la gare :

- du lundi au vendredi de 05:10 à 22:30
- samedi de 06:15 à 22:30
- dimanche de 07:40 à 22:30
  
- jours fériés de 07:40 à 22:30

Vente de billets :

Espace de vente  
Billetteries automatiques  
Billetteries automatiques TER

Toilettes :

Automatiques, payantes

Accueil Personnes en situation de handicap :

Prise en charge pour tout types de handicap aux heures d'ouverture de la gare à travers un nouvel outil opérationnel en 2014: SOCA



Services :

Vente de journaux « Relay »  
Sélecta  
Téléphones  
Photomaton  
Photocopie  
Service objets trouvés  
Distributeur de billets de banque  
Location de voitures Avis  
Défibrillateur

Les +:

Wifi gratuit et illimité  
babyfoot

# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## LES COMMERCES EN GARE

### SONT PRESENTS EN GARE DE LISIEUX

RELAY	Presse / Tabac	50 m <sup>2</sup>
AVIS	Location voitures	10 m <sup>2</sup>
SELECTA	Distribution automatique	1 m <sup>2</sup>
PHOTOMATON	Distribution automatique	2 m <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>		<b>63 m<sup>2</sup></b>



### PROJETS EN COURS / OUVERTURES PREVISIONNELLES

Extension du point de vente Relay (+ 22 m<sup>2</sup>)

1<sup>er</sup> semestre 2018

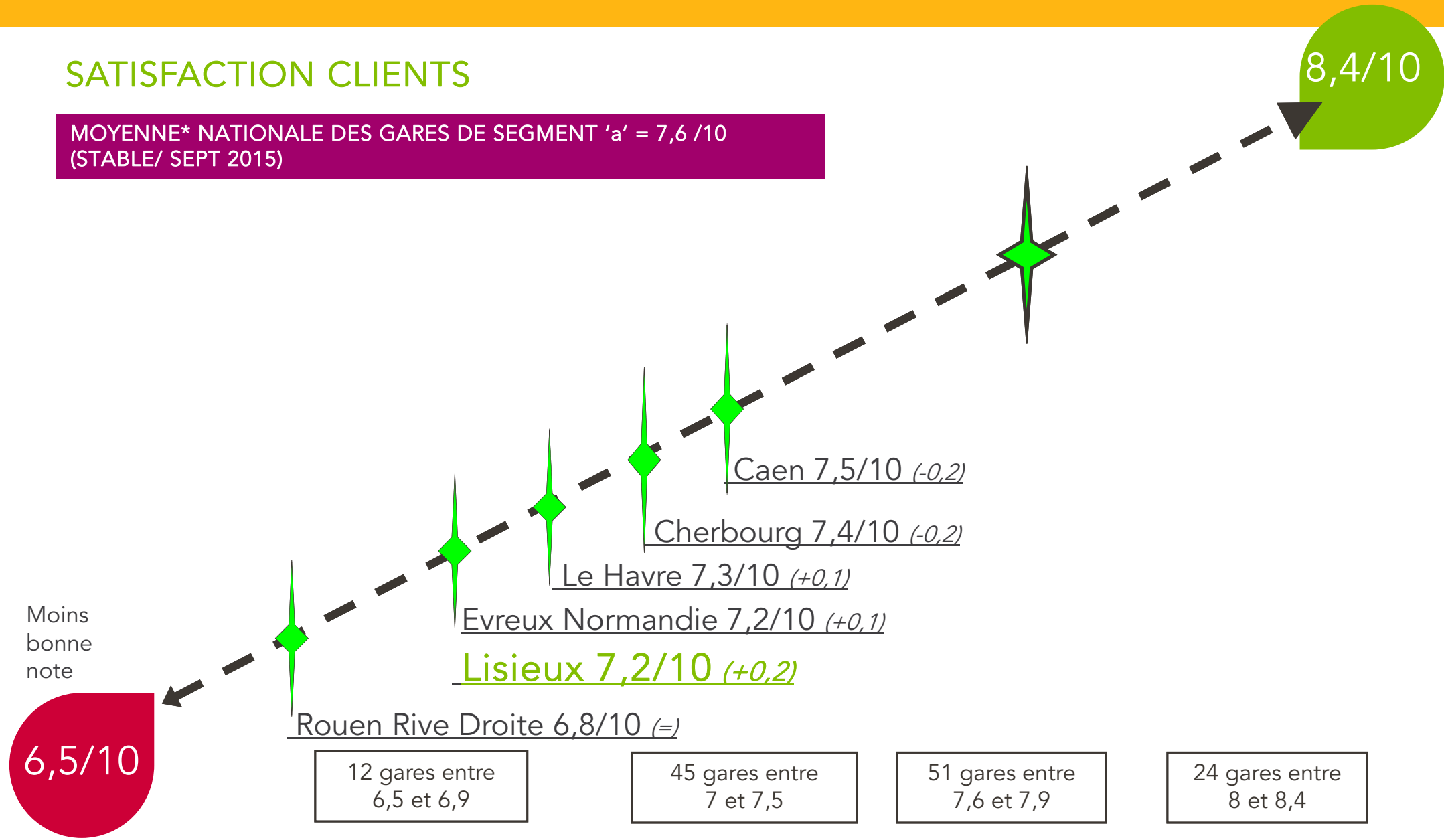
# 02.

## QUALITÉ

- + SATISFACTION CLIENTS
- + ACTIONS CONTRIBUTIVES

## SATISFACTION CLIENTS

MOYENNE\* NATIONALE DES GARES DE SEGMENT 'a' = 7,6 /10 (STABLE/ SEPT 2015)



\*Sur la base des 132 gares enquêtées en septembre 2016

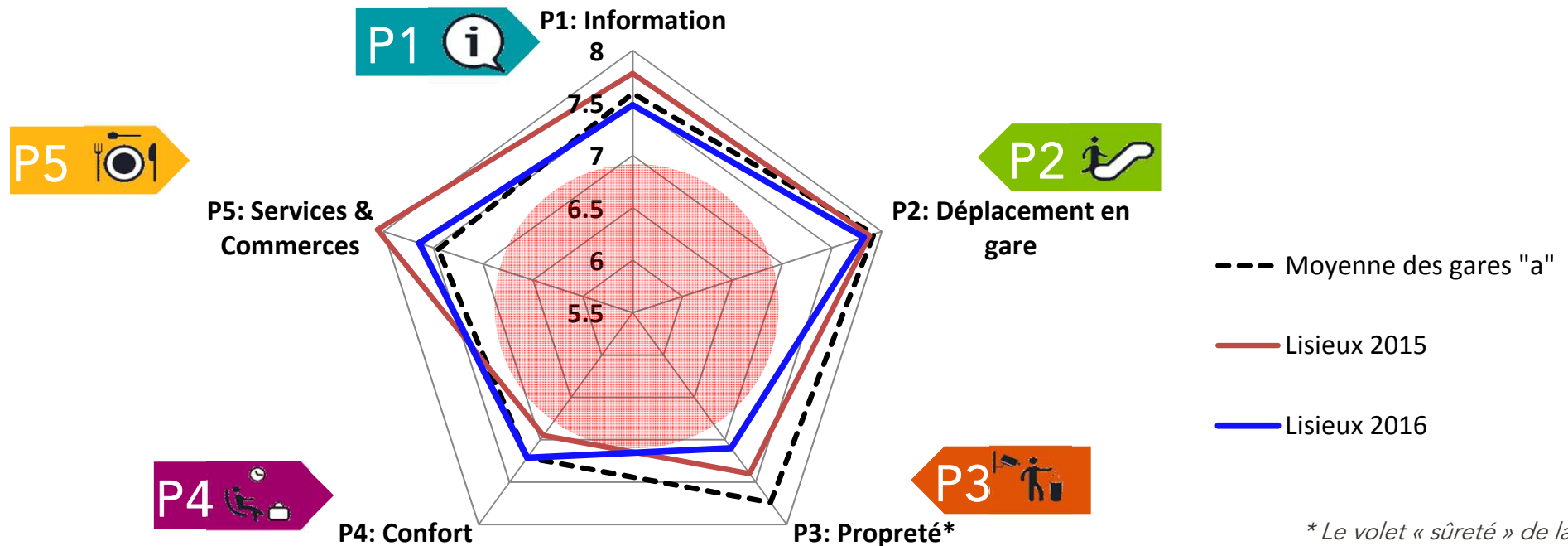


## SATISFACTION CLIENTS

Note de satisfaction globale 2016 : 7,5/10 (-0,2/sept 2015)

### NOTES DE SATISFACTION CLIENT SUR UNE ÉCHELLE DE 10

La zone en rouge correspond à la zone d'insatisfaction client (notes inférieures à 7/10)



\* Le volet « sûreté » de la promesse a été neutralisé du fait du contexte sécuritaire national (sur sept 15/sept 16)

### Des résultats satisfaction :

- + Satisfaction globale en hausse (+ 0,2 par rapport à septembre 2015)
- + 5 promesses supérieures à 7/10,
- + Amélioration du Confort (Promesse 4 [+0,3]) qui franchit le seuil des 7/10
- + Baisse sur l'Information (Promesse 1 [-0,3]), la Propreté (Promesse 3 [-0,3]), et les Services/Commerces (Promesse 5 [-0,4])

## ACTIONS CONTRIBUTIVES



- + Installation de mobiliers originaux en bois pour l'attente sur le quai central
- + Mise en place du baby-foot (promesse 4 et 5)
- + Wifi gratuit et illimité (promesse 4 et 5)
- + Toilettes : pose d'une vitrophanie sur la porte extérieure (pour améliorer l'image) et d'une affichette mettant en avant la périodicité du nettoyage (promesse 3)

# 03.

## PROJETS D'INVESTISSEMENTS

- + ACHEVÉS
- + EN COURS
- + À VENIR

# 3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2016/2022

## CONTEXTE

Un bâtiment vieillissant nécessitant une remise à niveau à la fois sur le patrimoine et les services offerts à la clientèle. Les mesures de satisfaction démontrent une attente des voyageurs (note de satisfaction globale de 7,2).

## UN PROJET MAJEUR

Redynamisation de la gare par une augmentation des surfaces commerciales

Régénération du patrimoine: réfection sol et toiture

Remise en qualité des services offerts aux voyageurs (accessibilité, confort d'attente, info voyageurs...)

Coût 4,7 M€, clé de financement 1/3 Région; 1/3 SNCF; 1/3 Ville et Lintercom





## À VENIR

- + **Projet de site** : Modernisation du bâtiment voyageurs en lien avec la mise en accessibilité des quais et le PEM (voir ci-après). Planifié sur 2017 à 2019
  - + Rénovation complète extérieure (ravalement des façades, réfection des toitures et des menuiseries)
  - + Démolition de la quasi-totalité des auvents
  - + Correction des désordres du sol (suite diagnostic par entreprise spécialisée)
  - + Création d'un espace d'attente confortable
  - + Aménagement de nouveaux guichets
  - + Aménagement d'un nouveau local vélo
  - + Agrandissement et modernisation du magasin RELAY actuel
  - + Modernisation de l'information voyageurs
  - + Curage de l'ex-buffet pour disposer d'une coque plus facilement commercialisable

## À VENIR

### EQUIPEMENTS INFORMATION INTERACTIVE « E2I »

A compter de 2019, une gamme complète composée de stèles double face, de pupitre, d'écran muraux,... sera disponible. Chaque équipement répond à un positionnement spécifique en rapport aux flux avec sa morphologie et les besoins de chacune des gares. Affichage de l'informations de base, ces nouveaux équipements permettront aussi de réduire le nombre de panneaux fixes.



#### STÈLE 46"

Grands halls et quais transversaux, Espaces dont la hauteur est importante.



#### ÉCRAN MURAL 32"

Sorties/entrées secondaires, Sorties/entrées par souterrain ou passerelle, Zone de passage dont l'emprise au sol disponible est réduite.



#### PUPITRE 32"

A Proximité des espaces information et des espaces de vente, Zones d'attente ouvertes, Zones à l'abri des principaux flux de voyageurs.

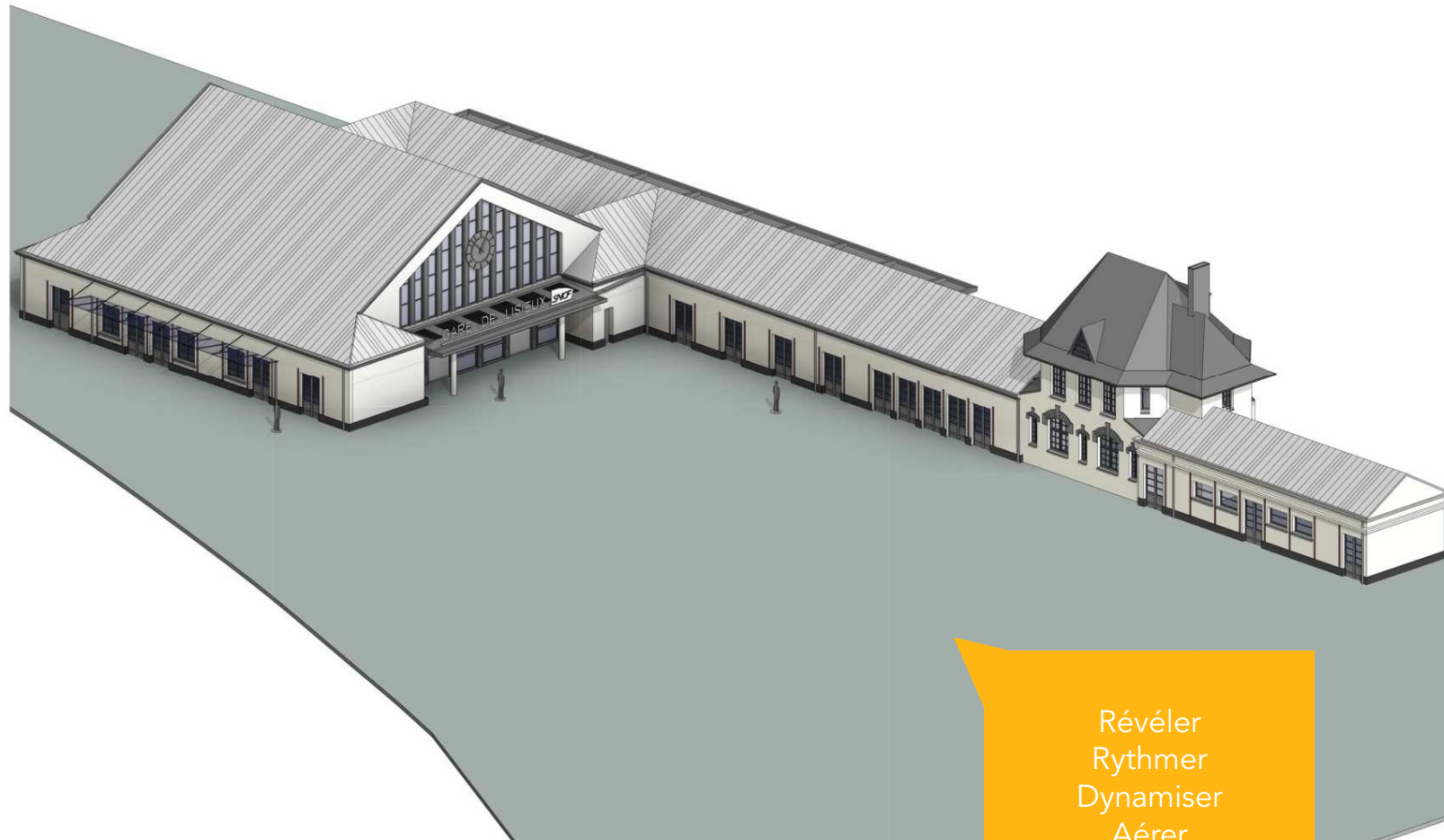


#### TABLETTE

Zones d'attente fermées et abritées, dans les espaces information.

Déploiement prévu en 2019

# 3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2016/2022

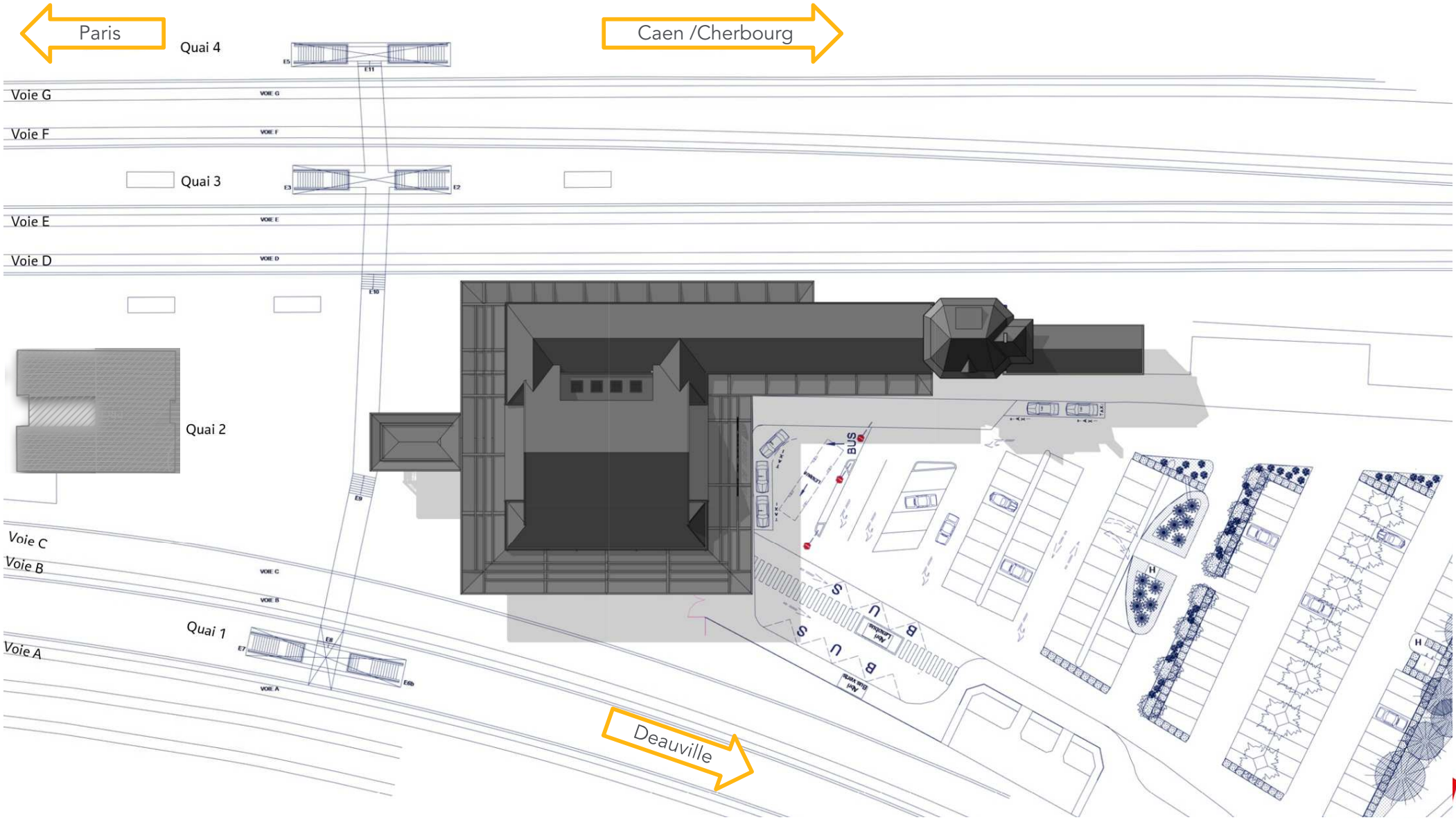


Révéler  
Rythmer  
Dynamiser  
Aérer  
Fluidifier  
Valoriser

# 3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2016/2022

## PLAN MASSE

## EXISTANT

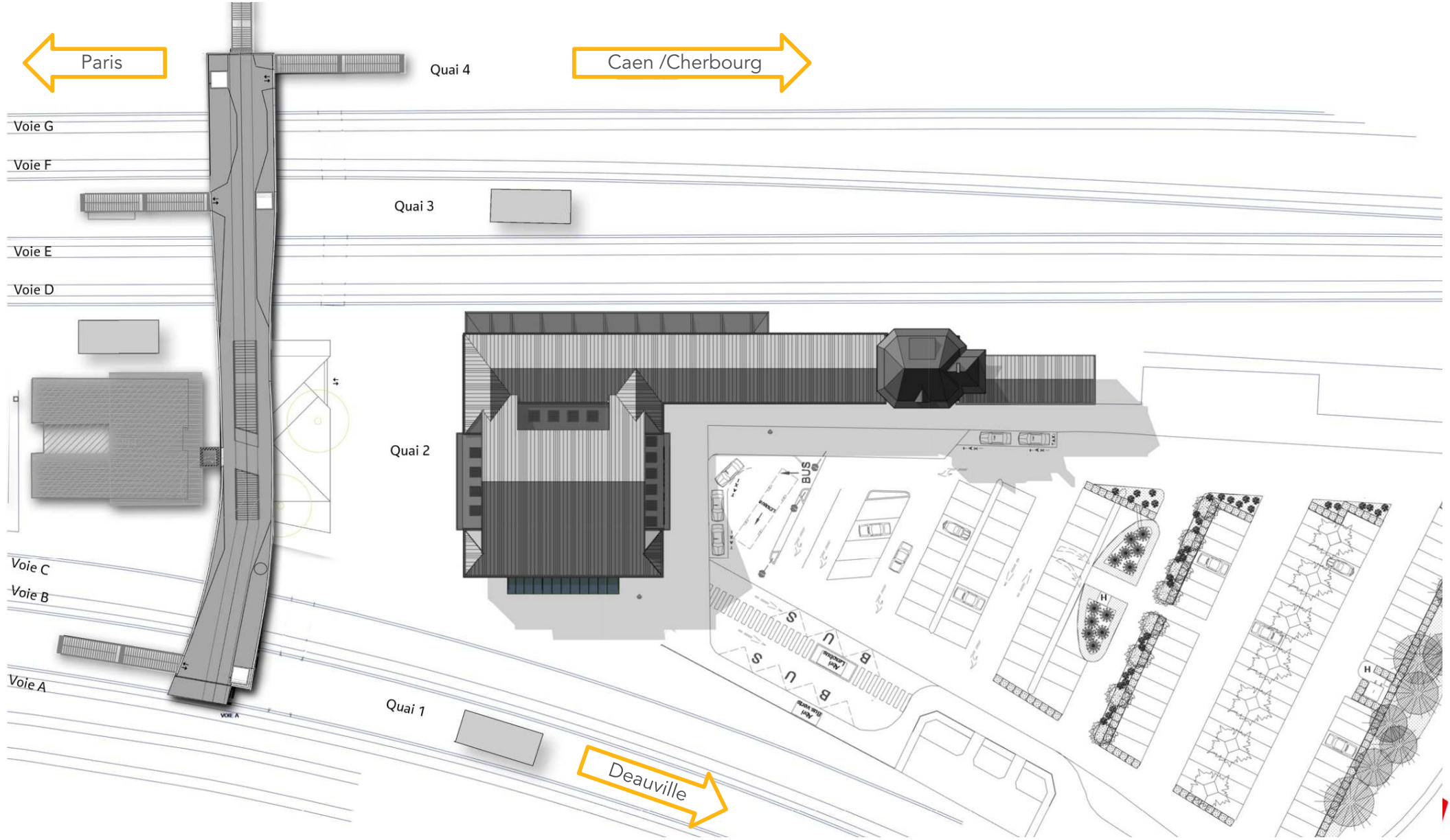




# 3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2016/2022

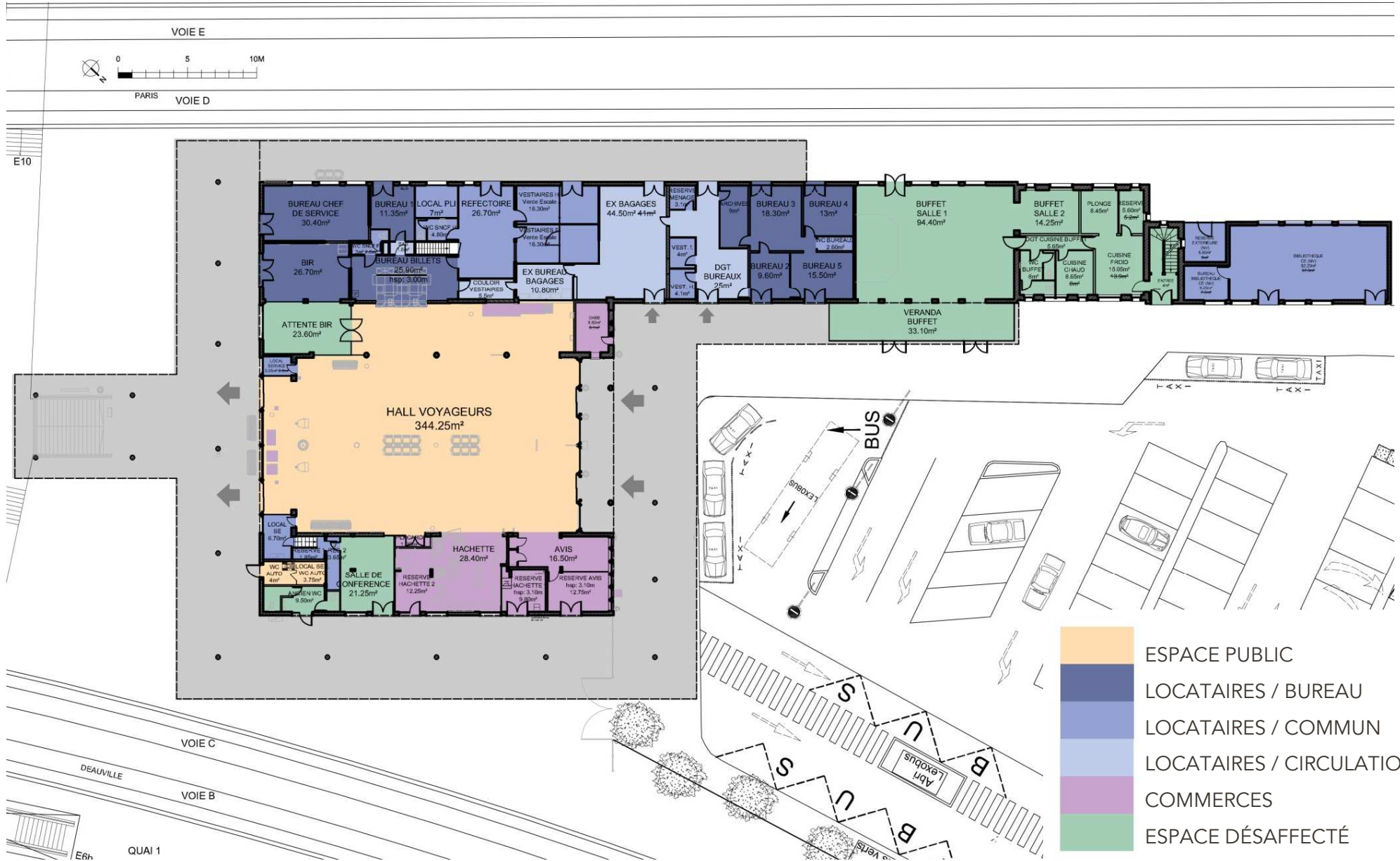
## PLAN MASSE

## PROJET



## PLAN RDC

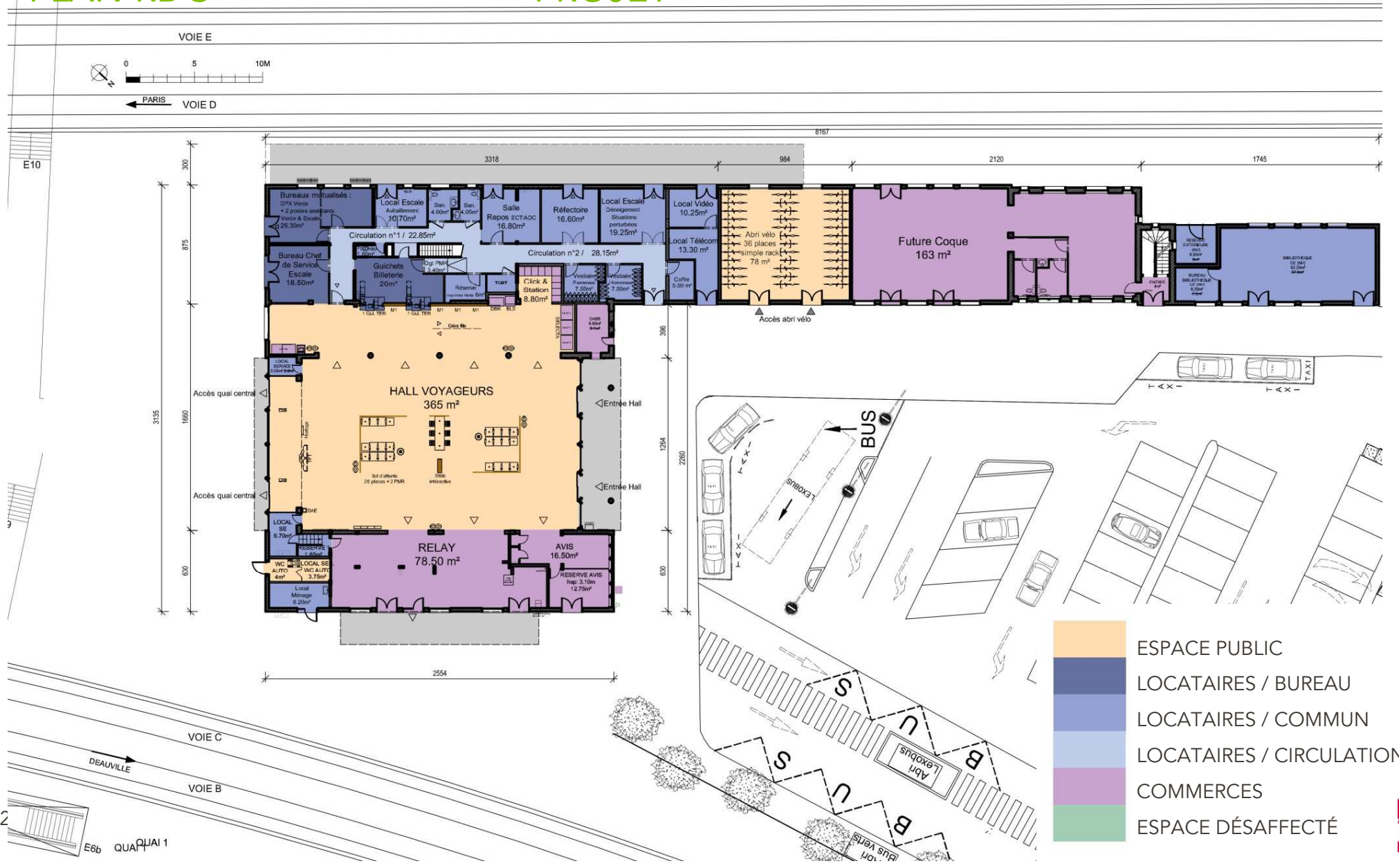
## EXISTANT



# 3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2016/2022

## PLAN RDC

## PROJET





### ENJEUX OPÉRATIONNELS

SNCF Gares & connexions et SNCF Réseau sont en interaction afin de bien coordonner les interventions sur leurs périmètres d'ouvrages respectifs.

La construction d'une nouvelle passerelle (SNCF Réseau) à proximité du Bâtiment Voyageurs en rénovation (Gares & Connexions) nécessite une bonne coordination afin de garantir la fluidité des flux voyageurs.

Il y aura lieu de coordonner certains aspects plus techniques des deux projets :

- Mutualisation des coupures caténaïres
- Gestion des bases vie
- Phasages chantiers
- Accès chantiers
- Etc...