

# GARES & CONNEXIONS AGENCE MANCHE NORD

## IRC 2016 | NORMANDIE

### GARE DE TROUVILLE-DEAUVILLE

## 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...



Afin de développer la nouvelle station balnéaire de Deauville, le duc de Morny obtint en 1860 le prolongement de la ligne Paris Saint Lazare - Lisieux - Pont-l'Évêque.

La première gare fut inaugurée le 1er juillet 1863.

En janvier 1930 les plans sont validés pour reconstruire la gare dans le style régional normand selon l'architecte Jean Philippot et les travaux débutent en novembre de la même année.

La nouvelle gare est inaugurée, le 26 juillet 1931, par Raoul Dautry alors directeur général de l'Administration des chemins de fer de l'État.

Dans le hall des voyageurs, au volume demi cylindrique, deux peintures marouflées de Louis Houpin datée de 1932 représentant un plan de Trouville et Deauville et d'une carte de Normandie.

La gare fait l'objet d'une inscription au titre des monuments historiques depuis le 5 juillet 2010.

Les éléments concernés par la protection sont : les façades et toitures de l'ensemble du bâtiment ; le grand hall des voyageurs ; les quais avec les abris, les lampadaires et luminaires.

# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## CONFIGURATION

Des surfaces totales de 3  
208 m<sup>2</sup>  
pour une  
gare terminus

3 quais pour 6 voies à quai

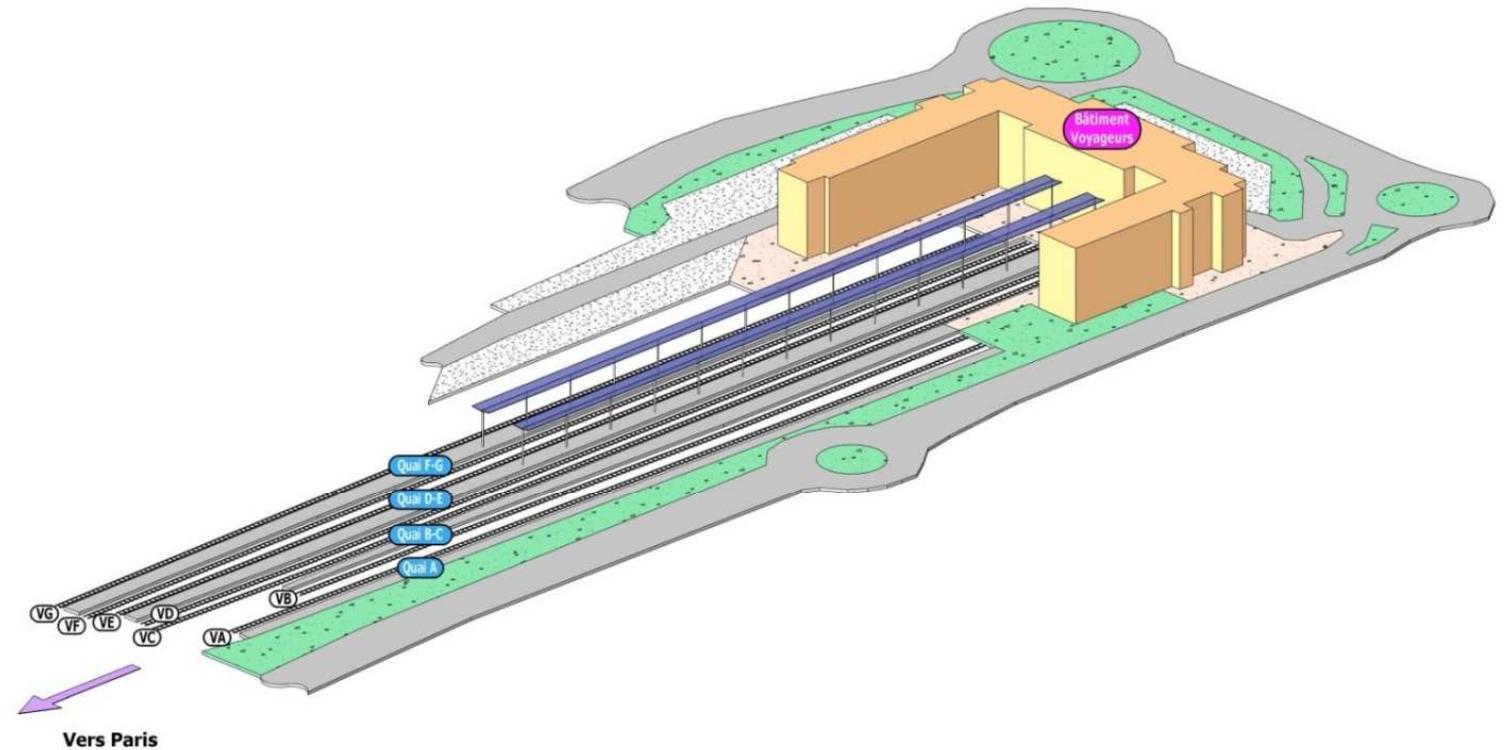
Un bâtiment voyageurs  
avec une grande salle de  
pas perdus inscrit à  
l'inventaire supplémentaire  
des monuments  
historiques



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## CONFIGURATION

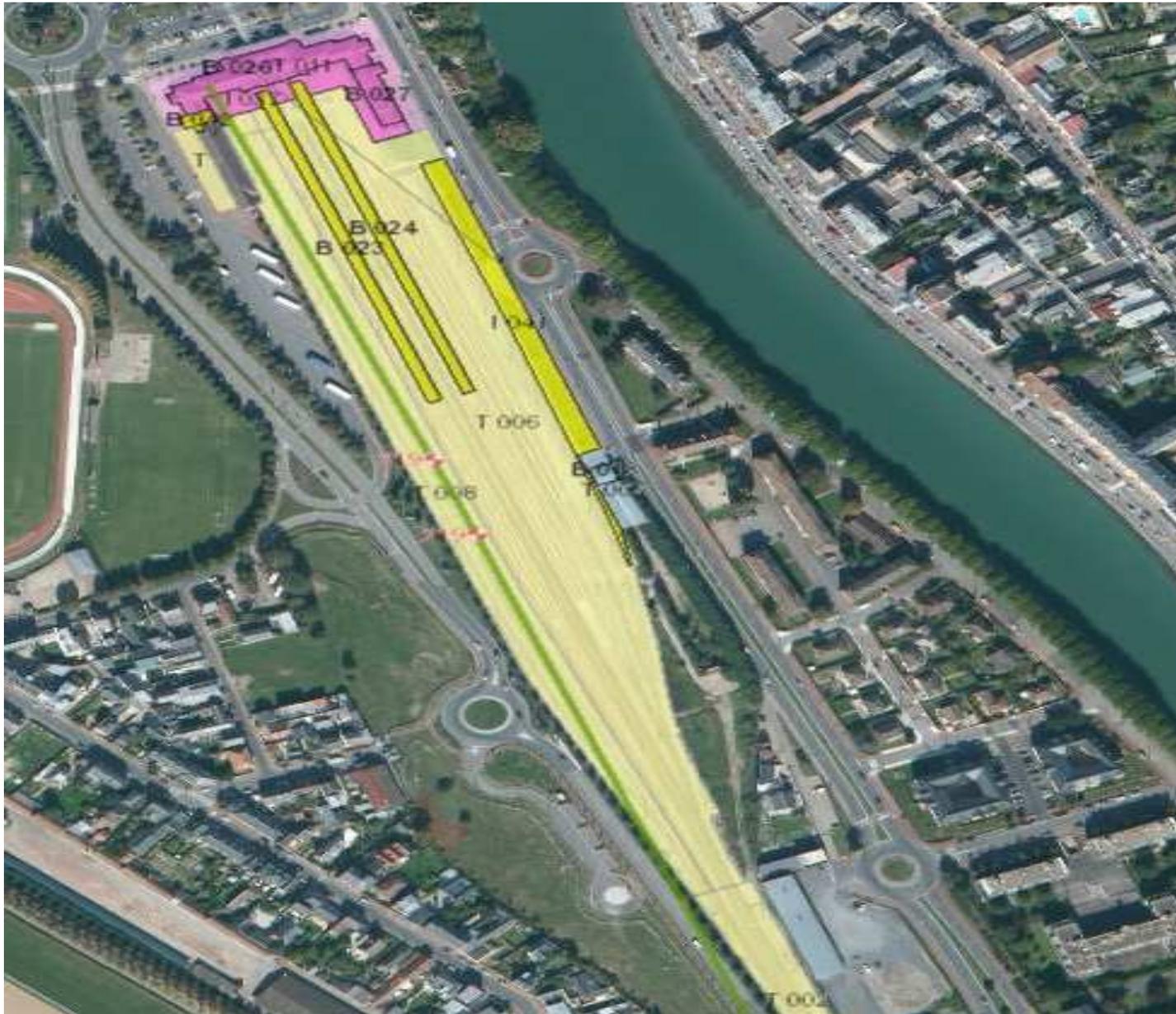
3 quais  
pour  
6 voies



LEGENDE					
Grande Halle Voyageurs	Patrimoine RFF	Abri	Parking	Panneau pub	Billetterie automatique
Bâtiment Voyageurs	Patrimoine SNCF	Souterrain	Espace vert	Valideur	Trottoir roulant
Voie	Passerelle	Voirie	Selecta	Plan incliné	Infrastructure
				Ascenseur	Escalator

# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## PLANS FONCIERS



SNCF Réseau 

SNCF G&C 

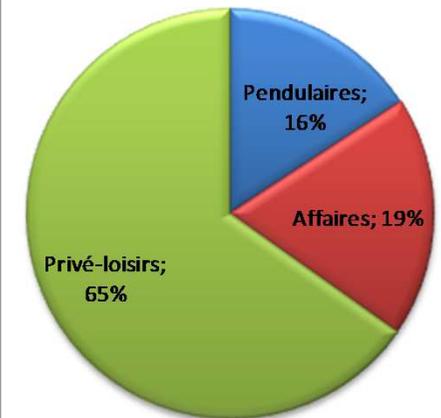
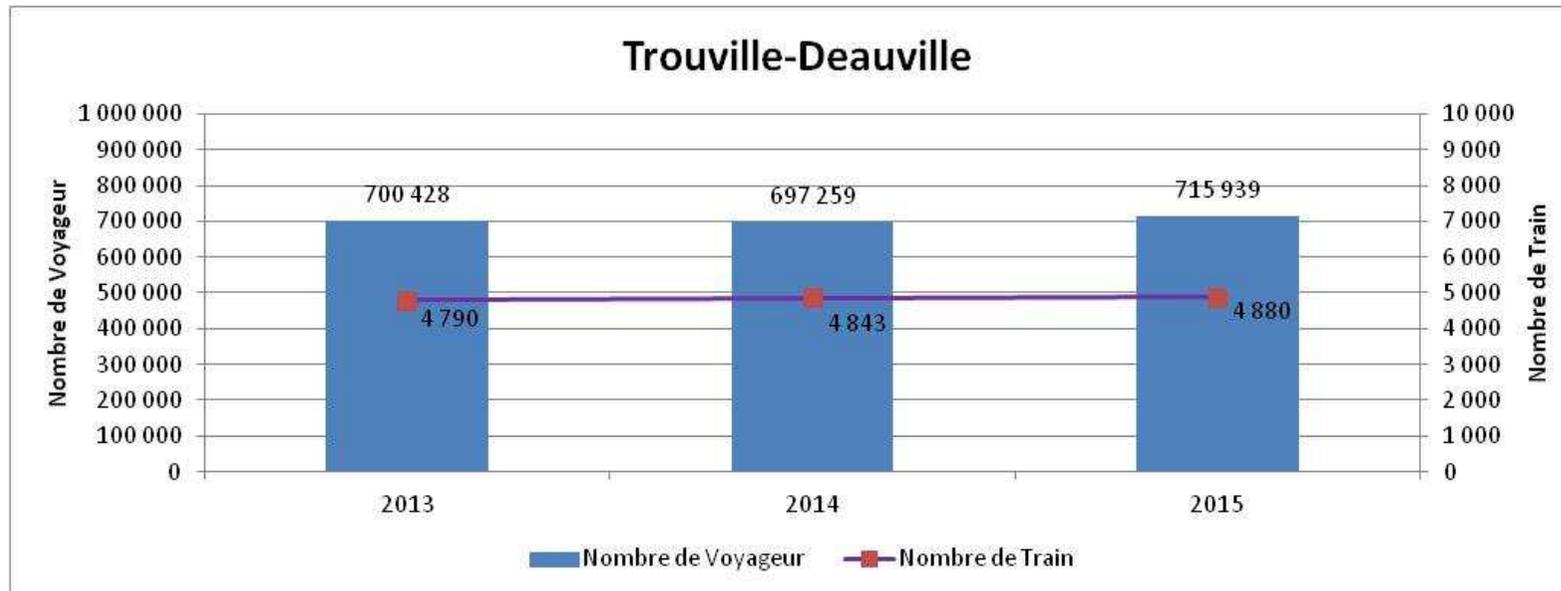


# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## FRÉQUENTATION

- Plus de 715 000 voyages en 2015,
- 168<sup>ème</sup> rang national (hors IDF)
- La fréquentation de la gare est en augmentation de 3 % entre 2014 et 2015,
- Une très grande majorité des clients (65%) sont présents pour des motifs privés / loisirs.

Evolution du nombre de clients : + 2 % 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

UNE GARE  
BIEN  
ÉQUIPÉE

5 écrans plats d'affichage

96 hauts parleurs

4 portes automatiques :

taux disponibilité = 76,8%

### Détails sur les portes automatiques:

N° appareil	Emplacement sur site	Type
1202342	Façade accès parking droit	Porte piétonne coulissante
1202343	Façade accès parking gauche	Porte piétonne coulissante
1202758	Accès quai droit	Porte piétonne coulissante
1202759	Accès quai gauche	Porte piétonne coulissante

# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## PATRIMOINE

### POINT RÉGLEMENTAIRE

Sécurité Incendie = Avis Favorable en date du 11/06/2015

Diagnostic Amiante = DTA en date du 23/10/2003 (nouveau DTA en attente) – Absence d’amiante

### Accessibilité

Gare SDNA;

L’accessibilité du bâtiment sera traitée avec le projet de site (2020-2024).

L’étude préliminaire Réseau pour la partie quai est prévue en 2016 pour des travaux programmés en 2021-2022.

1152 personnes à mobilité réduite prises en charge en 2014,

3 ascenseurs pour personnes en fauteuil

### POINT PATRIMOINE

#### Gares & Connexions:

Gare extérieurement en état moyen et avec beaucoup de travaux intérieurs à envisager (carrelage du hall, remise en peinture plafond et menuiseries, acoustique). Un projet de site est inscrit pour 2020/2021.

#### SNCF Réseau:

Bordures de quais en mauvais état, descellement de certaines bordures, les abris filants sont dégradés notamment les couvertures.

Reprise ponctuelle des pavés et ciment rouges sur les quais fait dans le cadre de la maintenance.



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## INTERMODALITÉ



- + Cars interurbains : 5 lignes : mise en place d'un écran affichant les départs de cars installé sortie vers gare routière en mars 2015
- + 5 compagnies de Taxis
- + Parking municipal payant sur le parvis de 50 places
- + Location de voitures Avis dans la gare

# 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:

9 agents d'Escale et Vente travaillent en gare de Trouville-Deauville.

La prestation de base (accueil général, information voyageurs, objets trouvés, prise en charge PMR) mobilise l'équivalent d' 1 agent à temps plein.



# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## LES SERVICES EN GARE

### Horaires d'ouverture de la gare :

#### 🕒 HORAIRES

Lundi de 05:30 à 21:30

Mardi - Mercredi - Jeudi de 06:25 à 21:30

Vendredi de 06:25 à 21:55

Samedi de 05:40 à 21:20

Dimanche de 07:00 à 21:35

#### 🕒 HORAIRES JOURS FÉRIÉS

Lundi - Mardi - Mercredi - Jeudi - Vendredi -

Samedi - Dimanche de 07:00 à 21:35

### Accueil :

Bureau chef d'Escale de 06h20 à 21h30  
et en itinérance.

### Vente de billets :

Espace de vente

Lundi de 6h40 à 18h15

Du mardi au samedi de 8h55 à  
18h15

Dimanche de 12h45 à 20h05

Billetteries automatiques

Billetteries automatiques TER

### Toilettes :

Automatiques

### 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 – tabac « Relay » (ouverture saisonnière)

Distributeur de billets de banques

Sélecta

Téléphones

Photomaton

Défibrillateur

Distributeur de billets de banque

### Les +:

Wifi gratuit et illimité

Piano libre service

# 1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

## LES COMMERCES EN GARE

### SONT PRESENTS EN GARE DE DEAUVILLE TROUVILLE

RELAY	Presse / Tabac (ouverture saisonnière)	12 m <sup>2</sup>
AVIS	Location voitures	25 m <sup>2</sup>
SELECTA	Distribution automatique	16 m <sup>2</sup>
PHOTOMATON	Distribution automatique	1 m <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>		<b>54 m<sup>2</sup></b>



### PROJETS EN COURS / OUVERTURES PREVISIONNELLES

Commercialisation autour d'un concept mixte « Gare à l'Art »

Planning en cours de définition

Création d'une Crèche de l'enseigne « People & Baby » dans l'ancien foyer des saisonniers

Planning en cours de définition

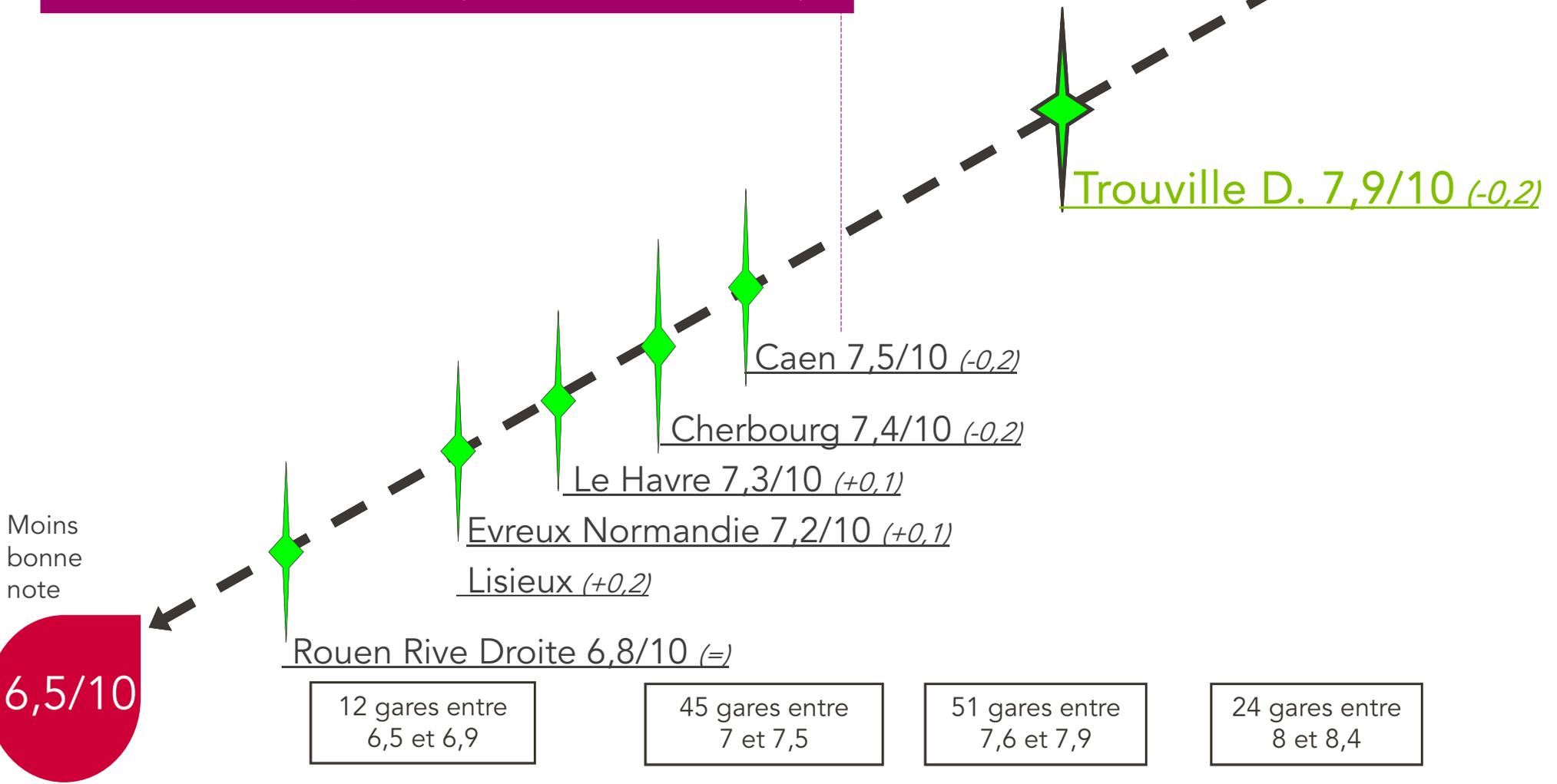
# 02.

## QUALITÉ

- + SATISFACTION CLIENTS
- + ACTIONS CONTRIBUTIVES

8,4/10

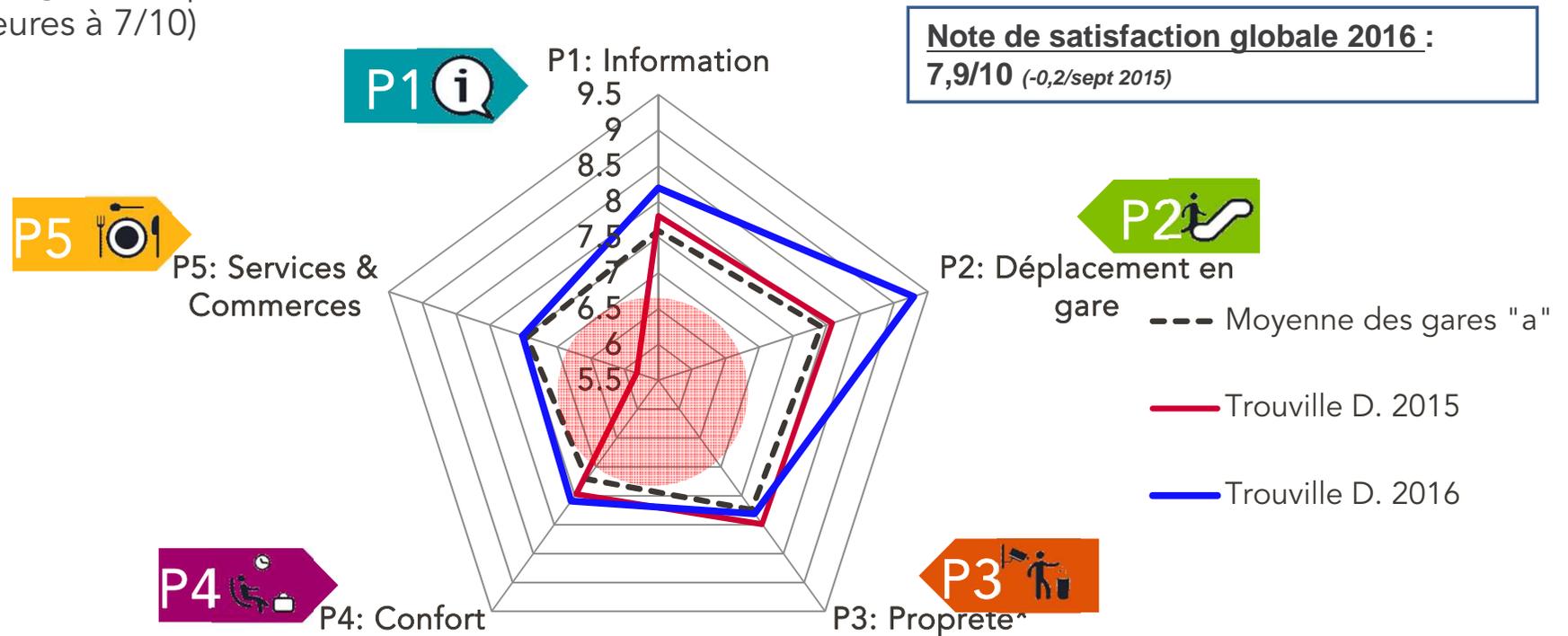
MOYENNE\* NATIONALE DES GARES DE SEGMENT 'a' = 7,6 /10 (STABLE/ SEPT 2015)



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

## 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)



### Des résultats satisfaction :

- + Satisfaction globale en baisse ( -0,2 par rapport à septembre 2015)
- + Globalement, de bons résultats (nettement supérieurs à 7/10 et moyenne nationale);
- + Amélioration de l'Information (Promesse 1 [+0,4]), des Déplacements (Promesse 2 [+1,2]) et sur les Services/Commerces (Promesse 5 [+1,7])



- + Remise en peinture salle attente (Promesse 4)
- + WI FI gratuit et illimité (promesse 4 et 5)
- + Mise en place d'une banque accueil mobile dans le hall, en complément du chef de service (promesse 1)

  
**WIFI**  
**GRATUIT**  
**ILLIMITÉ**



*LES STANDS EPHEMERES ARRIVENT EN GARES*



Test avec fleuriste en mai 2016

# 03.

## PROJETS D'INVESTISSEMENTS

- + ACHEVÉS
- + EN COURS
- + À VENIR

# 3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2016/2022

## ACHEVES

- + **Programme information voyageurs** : mise à niveau du système CATI et déploiement de 12 écrans plats couleur dans le hall et sur les quais, ainsi que 1 écran pour l'intermodalité : amélioration de l'information donnée aux clients.
- + **Remplacement horloge double face**
  - + Mise en service 2014, coût : 23k€



## À VENIR

- + **Mise en accessibilité**: lié à la loi de février 2005 sur égalité des chances : déploiement de balises sonores, boucles magnétiques, bandes de guidage et autres petits équipements PMR. Le projet sera élargi pour prendre en compte le traitement du patrimoine et l'amélioration des espaces de la gare en terme de service et de valorisation des commerces.(voir ci-après). De ce fait et par rapport au comité des investissements, la mise en service du projet a été décalée à 2020.
- + **Valorisation des espaces de la gare**: aménagement de coques commerciales pour commerces en gare : amélioration de l'attractivité de la gare et des services proposés aux clients, avec la création d'une crèche ainsi qu'un projet de galerie d'art (travaux propriétaire validés).
- + **Mise en conformité de la chaufferie**: remplacement de la chaudière et mise en conformité avec installation d'une alarme. La mise en service a été décalée à l'été 2016, afin d'éviter des travaux en période de chauffe.



# 3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2016/2022

## VERS UN PROJET DE SITE

A la suite de différents projets de mise en conformité (chaudière, accessibilité, guichets...) l'idée d'un projet de site global a naturellement émergé.

Dans cette logique, les travaux de mise en accessibilité prévus en 2015, seraient repoussés (possible avec procédure Ad'AP) pour être intégrés au projet de site.

SNCF Gares & Connexions se propose donc de réaliser une étude de Faisabilité et de revenir vers les services de la Région afin de valider les grandes orientations, la poursuite des études et de définir le financement du projet.

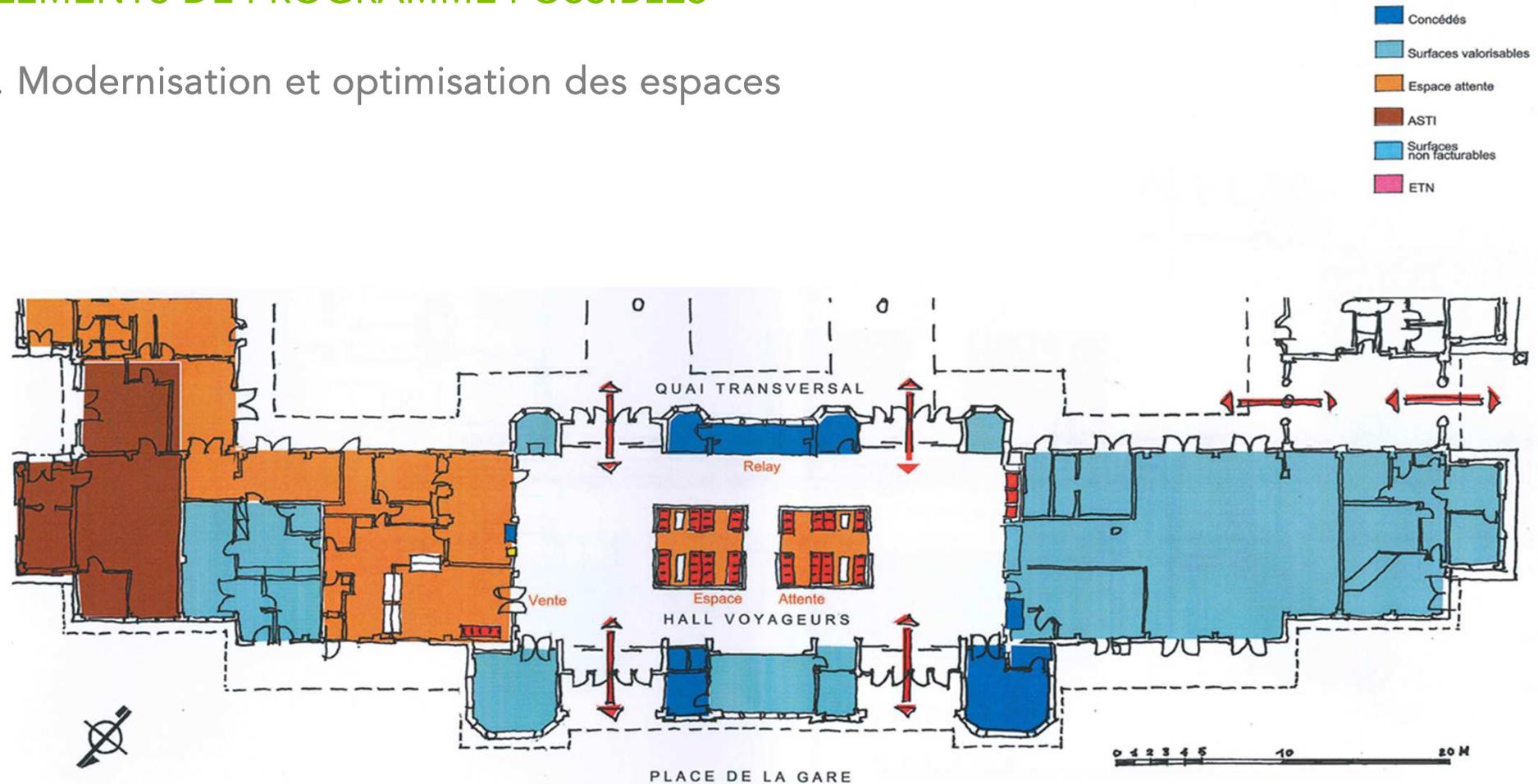
## DIAGNOSTIC

- + Un éparpillement des fonctionnalités
- + Un hall à rénover
- + Un confort d'attente à améliorer
- + Une information voyageurs à réorganiser pour en améliorer la lisibilité
- + Une distribution à rendre accessible et plus qualitative



## ELEMENTS DE PROGRAMME POSSIBLES

### 1. Modernisation et optimisation des espaces



# 3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2016/2022

## ELEMENTS DE PROGRAMME POSSIBLES

### 2. Amélioration du confort d'attente

Ilôts de confort



Exemple: concept pour la gare du Havre

