

GARES & CONNEXIONS AGENCE MANCHE NORD

IRC 2018 | NORMANDIE

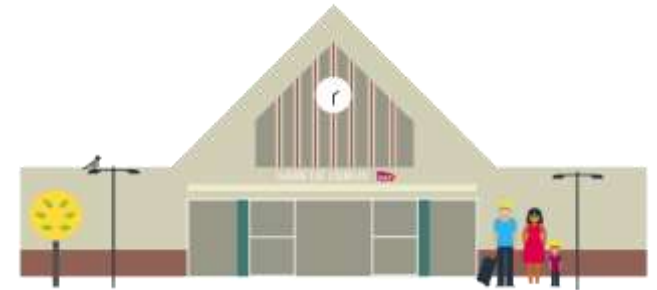
GARE DE LISIEUX

01.
PRÉSENTATION DE LA GARE

02.
EXPERIENCE CLIENTS

03.
PROJETS D'INVESTISSEMENTS

04.
COMPTES DE GARE | SNCF RESEAU



1.

PRÉSENTATION DE LA GARE

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 Cherbourg. 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 débiter par la création d'un parking au sud de la gare.

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

CONFIGURATION

Des surfaces totales
de 1 257 m²
pour une
gare traversante.

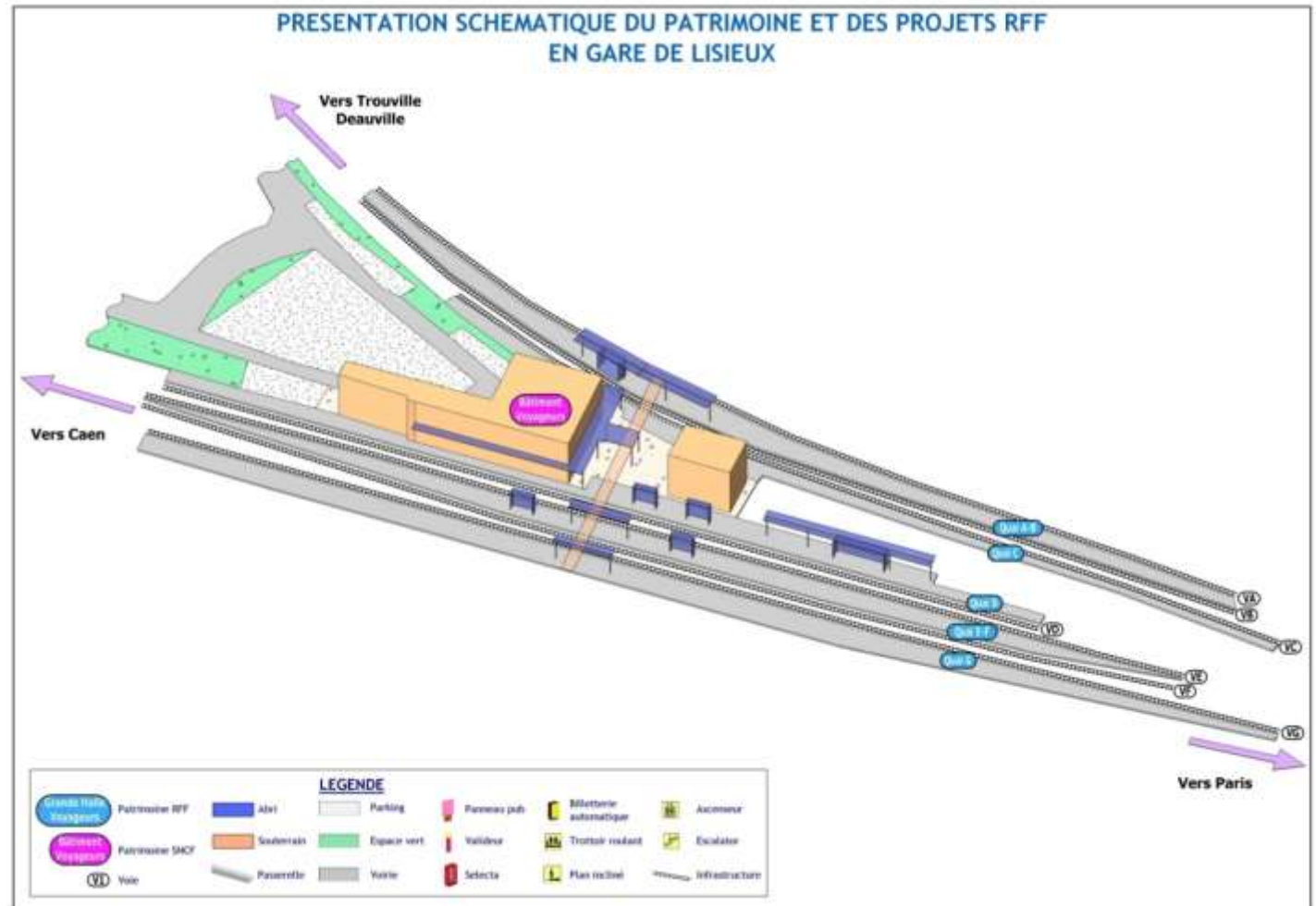
4 quais pour 7 voies
à quai



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

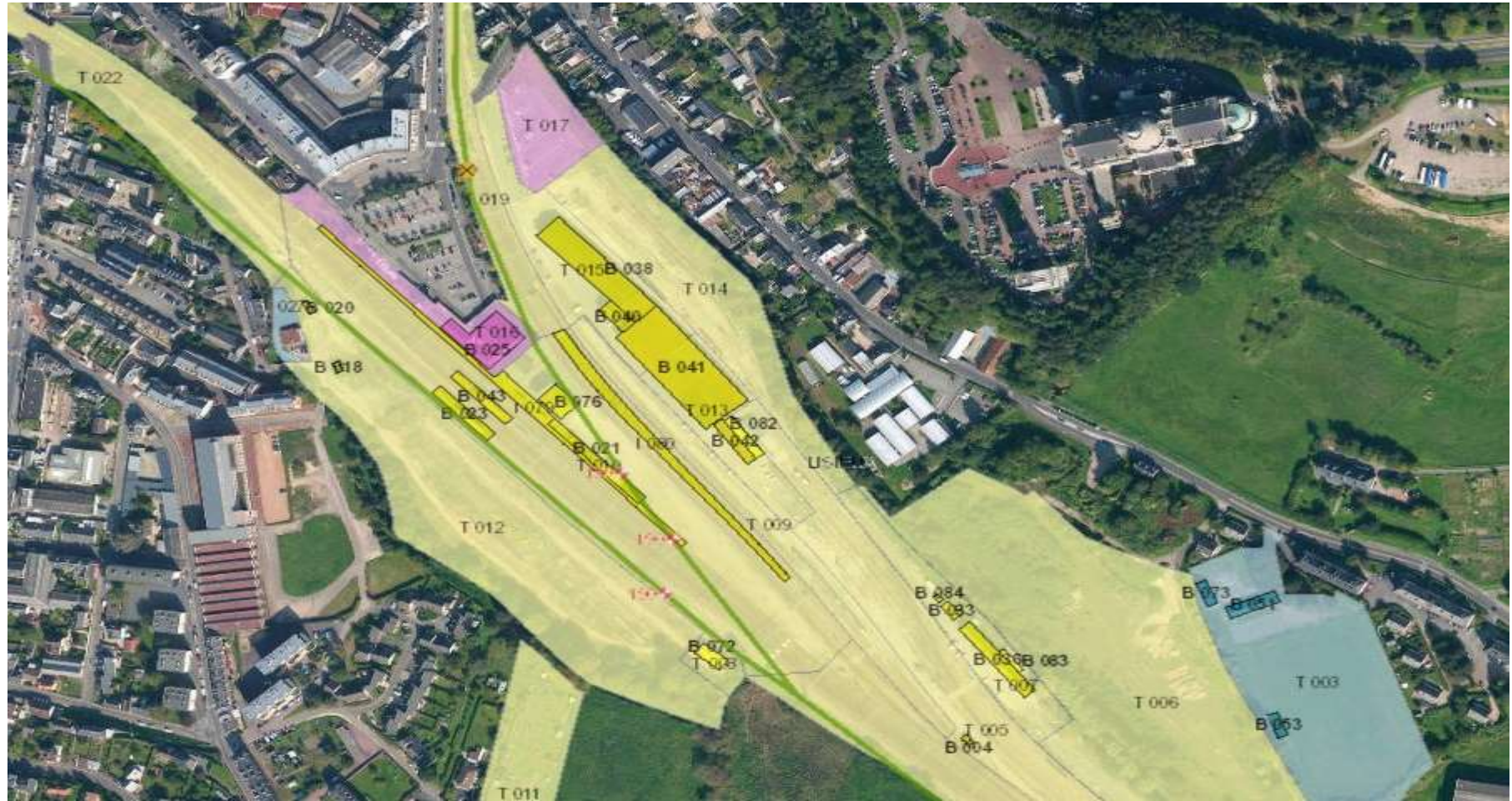
CONFIGURATION

4 quais



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

PLANS FONCIERS



GARES ET
CONNEXIONS



RESEAUX



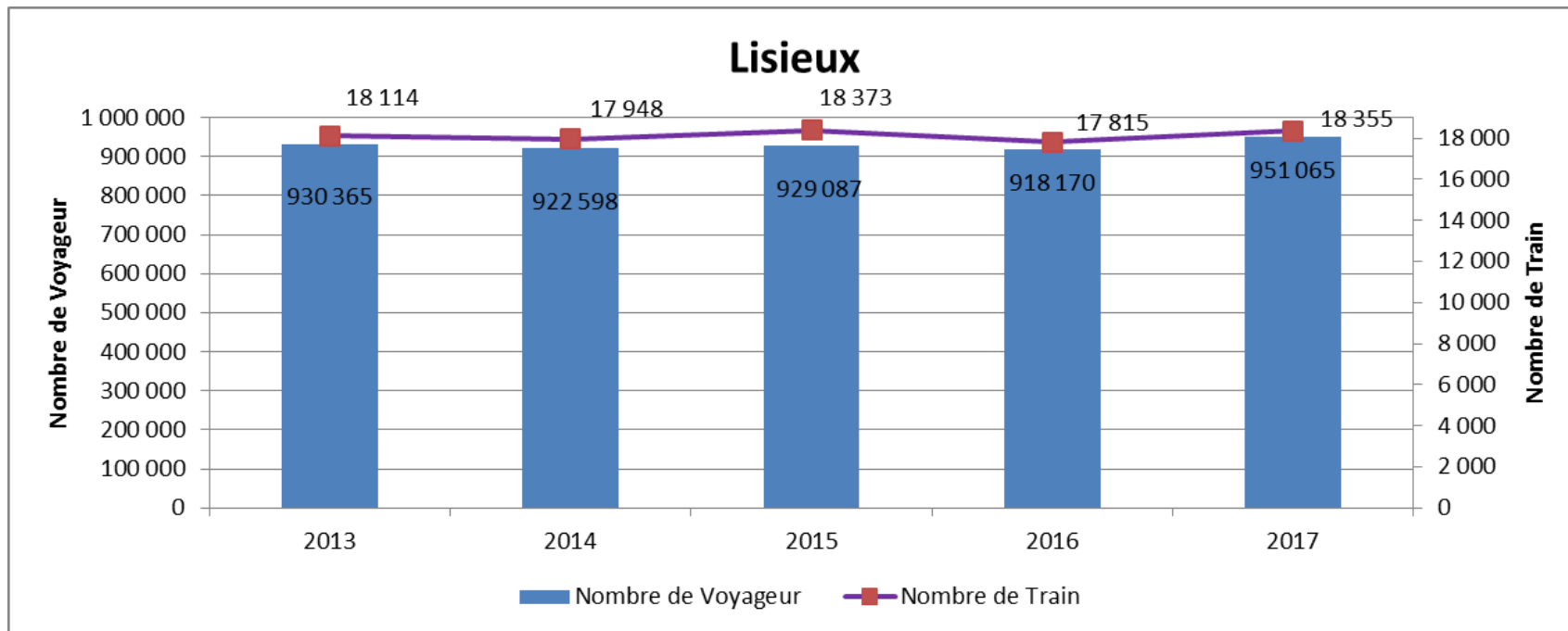
RH IST



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

FRÉQUENTATION

- Plus de 950 000 voyages en 2017 avec une augmentation de + 3,5 % entre 2016 et 2017,
- La gare de Lisieux se classe au 129^{ème} rang national (hors IDF),



+ SOURCE :

+ Nombre de trains (Plan de transport réalisé / extraction outil Houat)

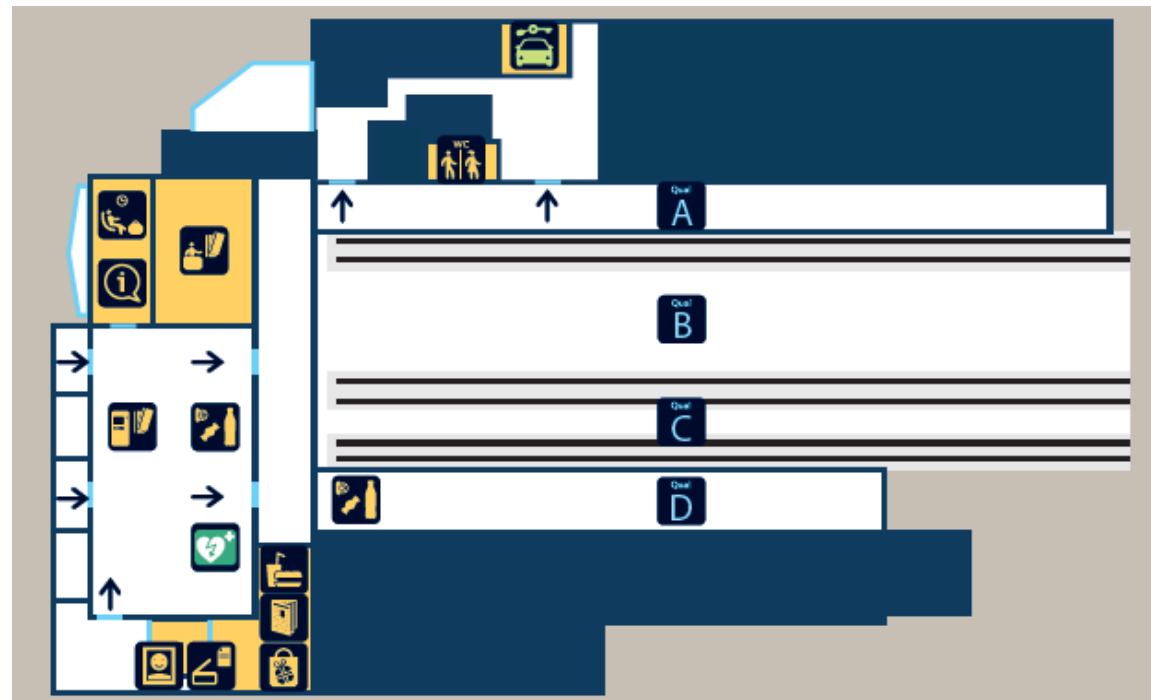
+ Nb de voyageurs 2017 (sources : Extractions OPALE, OUI SNCF, déclaratifs EF)

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

ÉQUIPEMENTS

LES EQUIPEMENTS DE LA GARE

- 3 écrans plats départs et informations conjoncturelles
- 1 tableau de composition des trains
- 2 écrans plats pour les arrivées
- 12 écrans plats sur les quais
- 4 écrans plats pour le jalonnement (correspondances)
- 9 hauts parleurs
- 4 portes automatiques : taux de disponibilité 95,5%
- 1 élévateur pour les personnes en fauteuil



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

PATRIMOINE

POINT RÉGLEMENTAIRE

Sécurité Incendie = Avis Favorable du 28/08/2018

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), Un nouveau DTA sera réalisé à l'issue des travaux du projet de site

Accessibilité

1593 personnes à mobilité réduite prises en charge en 2017

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:

Le projet de mise en accessibilité et de passerelle est en fin de travaux, Le programme comprend le rehaussement des quais, la mise en place de bandes d'éveil de vigilance, d'éclairage, la création d'une passerelle avec ascenseurs et liaison ville facilitant le cheminement jusqu'au parking.



1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

INTERMODALITÉ



- + Bus urbains
- + Cars interurbains
- + Compagnies 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:

19 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 22h30
Dimanche de 07:50 à 22:30

Jours fériés de 07:50 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 »
Distributeur automatique de pizzas
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 SERVICES A VENIR



COLLECT & STATION

AMAZON LOCKERS

Casier facilitant l'achat des consommateurs en leur permettant de réserver et payer en ligne leurs produits et services avant de les récupérer dans un espace dédié.

Déploiement prévu à Lisieux en 2019

1 • PRÉSENTATION DE LA GARE

LES COMMERCES EN GARE

SONT PRESENTS EN GARE DE LISIEUX

RELAY	Presse / Tabac	52 m ²
AVIS	Location voitures	16 m ²
SELECTA	Distribution automatique	1 m ²
PHOTOMATON	Distribution automatique	2 m ²
Distributeur Pizzas	Distribution automatique	2m ²
TOTAL		73 m²



PROJETS EN COURS / OUVERTURES PREVISIONNELLES

Extension du point de vente Relay (+ 28 m²)

2^{ème} semestre 2019

Extension du point de vente AVIS (+ 13 m²)

2^{ème} semestre 2019

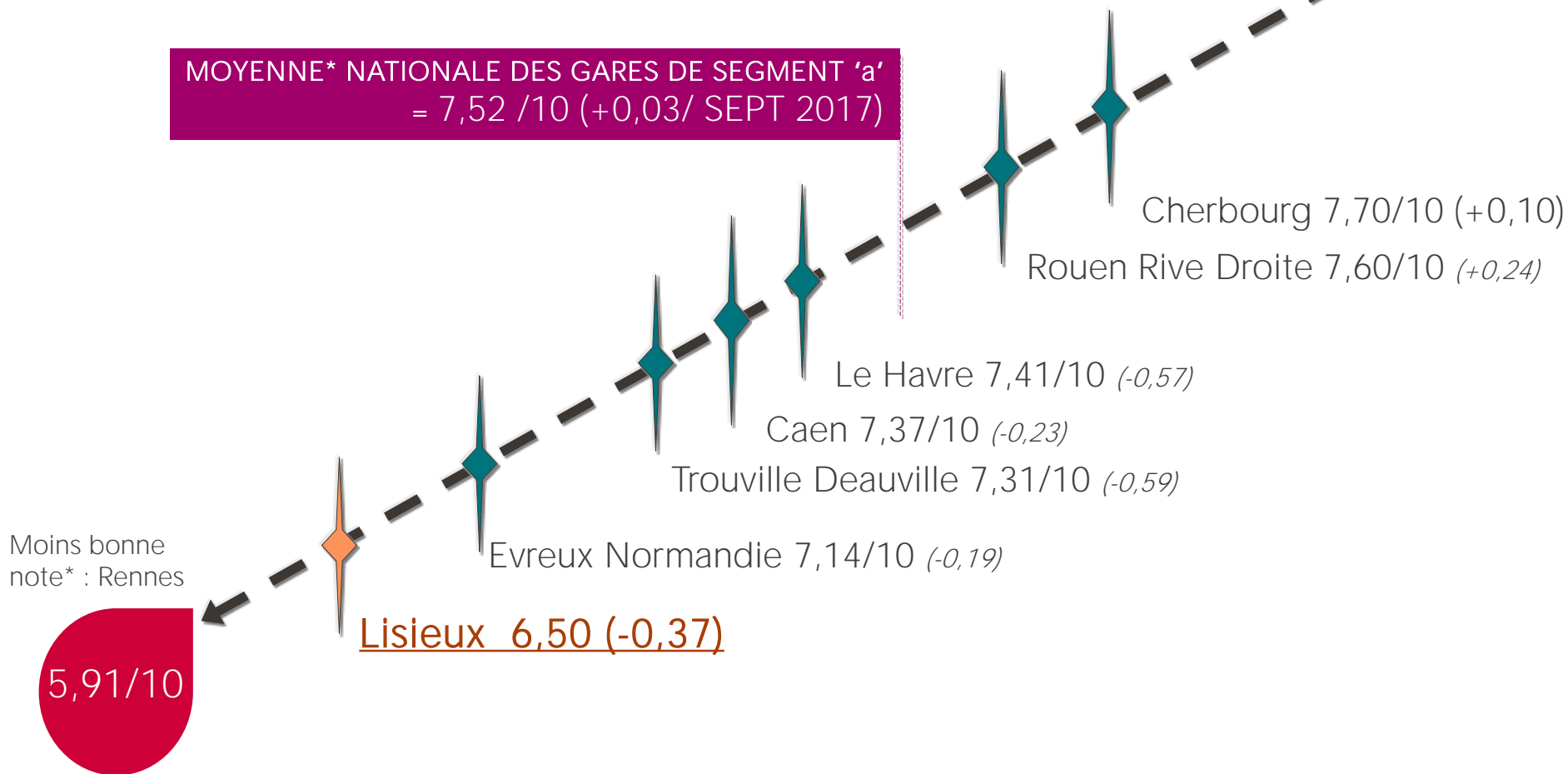
2.

EXPERIENCE CLIENTS

SATISFACTION GLOBALE des CLIENTS Comparaison sept 2018 / sept 2017

8,45/10

MOYENNE* NATIONALE DES GARES DE SEGMENT 'a'
= 7,52 /10 (+0,03/ SEPT 2017)



*Sur la base des 121 gares enquêtées en septembre 2018

PRÉSENTATION DES 5 PROMESSES



P1 – Les informations

P2 – Les déplacements dans la gare

P3 – La propreté et la sûreté de la gare

P4 – La qualité du moment passé en gare

P5 – Les commerces / les services dans la gare

Indicateurs de la promesse

Indicateurs de la promesse

Indicateurs de la promesse

Indicateurs de la promesse

Indicateurs de la promesse

- Facilité d'orientation dans la gare
- Facilité à trouver l'information sur les trains
- Facilité à repérer les services présents dans la gare

- Facilité à se rendre dans la gare
- Facilité à circuler dans la gare
- Fonctionnement des escaliers mécaniques, ascenseurs et portes automatiques

- Propreté de la gare
- Sécurité dans la gare
- Propreté des toilettes

- Confort d'attente
- Moment passé en gare

- Commerce unique de la gare
- Restaurants / commerces de restauration rapide
- Autres commerces de la gare
- Distributeurs automatiques (boissons, produits alimentaires)

Promesse prioritaire 2018

Promesse prioritaire 2018

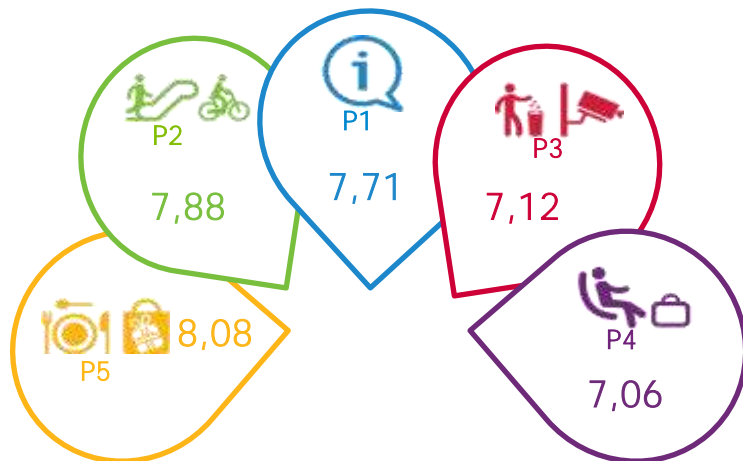
Promesse prioritaire 2018

SATISFACTION CLIENTS

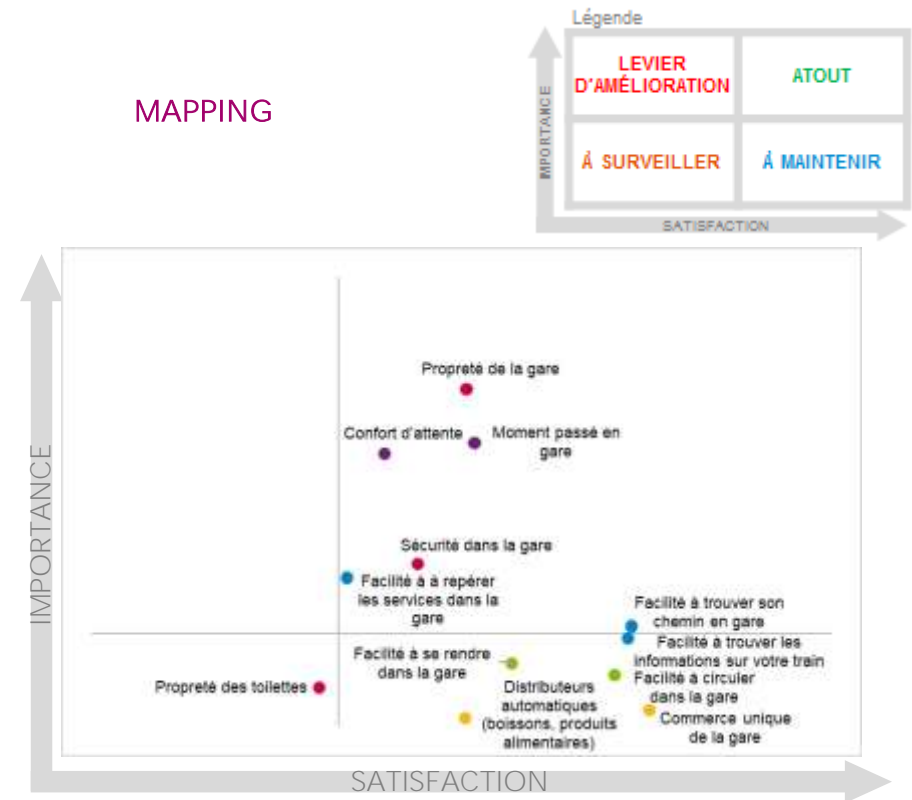
NOTES DE SATISFACTION PAR PROMESSE SUR UNE ÉCHELLE DE 10



Base : 204 individus



MAPPING



Des résultats satisfaction :

- + Lisieux est la gare la moins bien notée sur la région normande, la satisfaction générale suit une tendance à la baisse depuis quelques années maintenant.
- + En recul sur l'information (Promesse 1: -0,51). Les clients repèrent difficilement les services disponibles en gare (6,56/10).
- + En progrès sur la Promesse 3 (+0,27 /sept 2017). La sécurité de la gare (6,99/10) et la propreté des toilettes (6,39/10) sont toujours en retrait.
- + Le confort de l'attente en gare (Promesse 4) a reculé par rapport à l'année dernière (6,79/10 vs 7,28 en sept 2017).

3.

PROJETS D'INVESTISSEMENTS

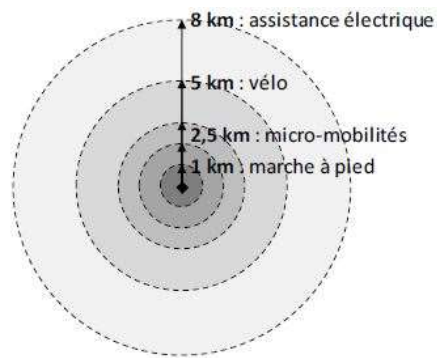
3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

INTERMODALITÉ

Programme EMA Espace de Mobilité Augmentée

Renforcer l'intermodalité en déclenchant de nouvelles pratiques de déplacement

EMA a pour objectif de remettre en lumière les modes de déplacement pertinents sur chaque bassin de gare; et par le déploiement d'équipements, de favoriser l'émergence puis fidéliser les nouvelles pratiques.



« EMA est une gamme de produit adaptable à la configuration locale de la gare et son environnement, en interface avec la ville. »

EN LIEN AVEC LE PROJET VILLE
DIAGNOSTIC INTERMODAL RÉALISÉ



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

CONTEXTE

Un bâtiment vieillissant nécessitant une remise à niveau à la fois sur le patrimoine et les services offerts à la clientèle

DES ENJEUX MAJEURS : DYNAMISER, AÉRER, FLUIDIFIER

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 4,2 M€, clé de financement 1/3 Région; 1/3 SNCF; 1/3 Ville et Lisieux Agglomération



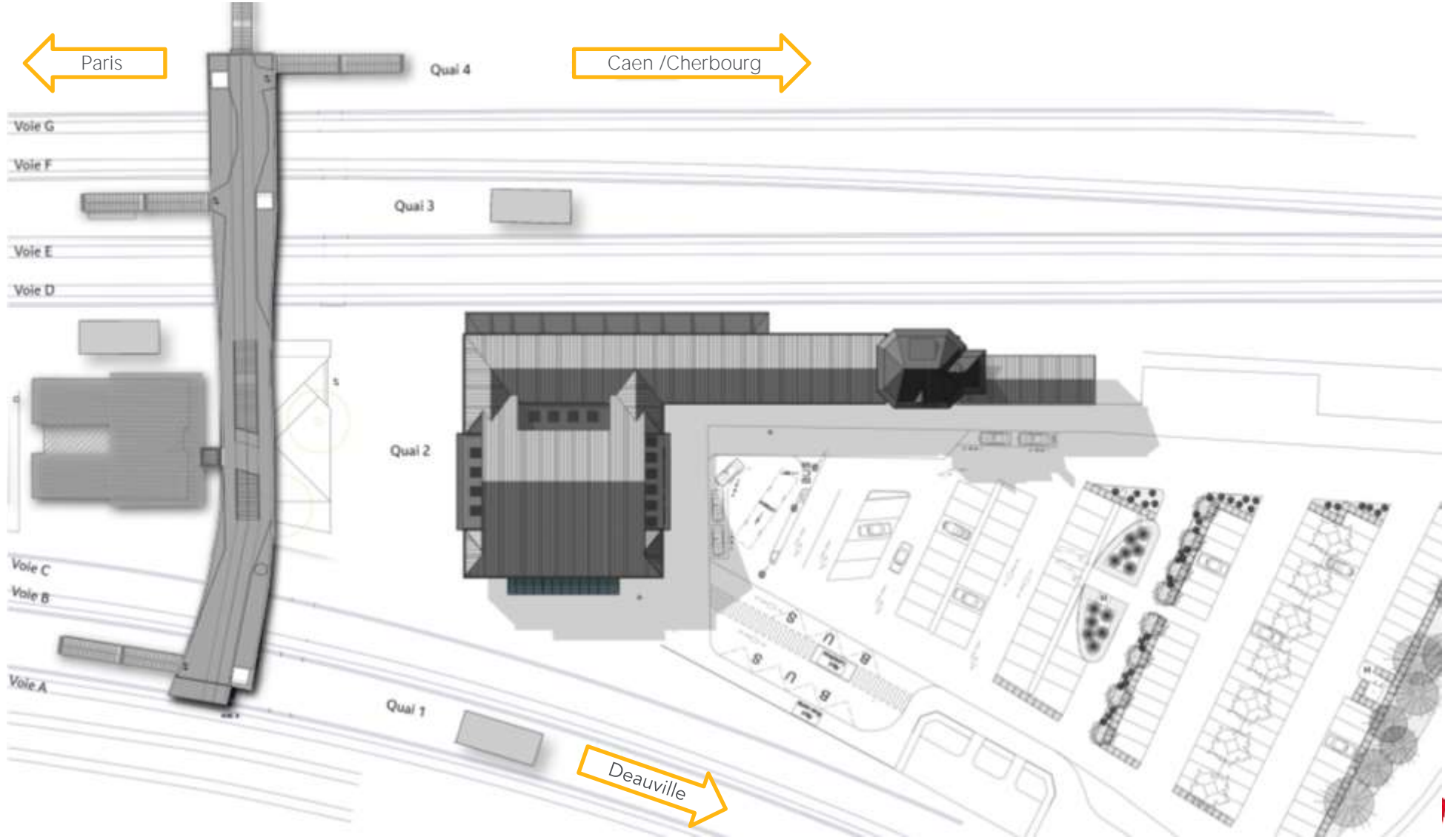
En cours

- + **Projet de site** : Modernisation du bâtiment voyageurs en lien avec la mise en accessibilité des quais et le PEM. Planifié sur 2018 à 2019, la Mise en service devrait intervenir fin 2019/ début 2020.
 - + Rénovation complète extérieure (ravalement des façades, remplacement 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 dans le bâtiment
 - + Agrandissement et modernisation du magasin RELAY actuel
 - + Modernisation de l'information voyageurs: mise en place d'écrans TFT dynamique sur les quais et dans le hall.
 - + Curage de l'ex-buffet pour disposer d'une gare provisoire et d'une coque plus facilement commercialisable
 - + Création d'un système de retrait de colis

3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

PLAN MASSE

PROJET



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

PLAN RDC

PROJET



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS



INFO VOYAGEURS
Nouvelle charte signalétique et information dynamique

INFO VOYAGEURS
Une stèle interactive dans l'espace d'attente



Signalétique de jalonnement.



Information dynamique.

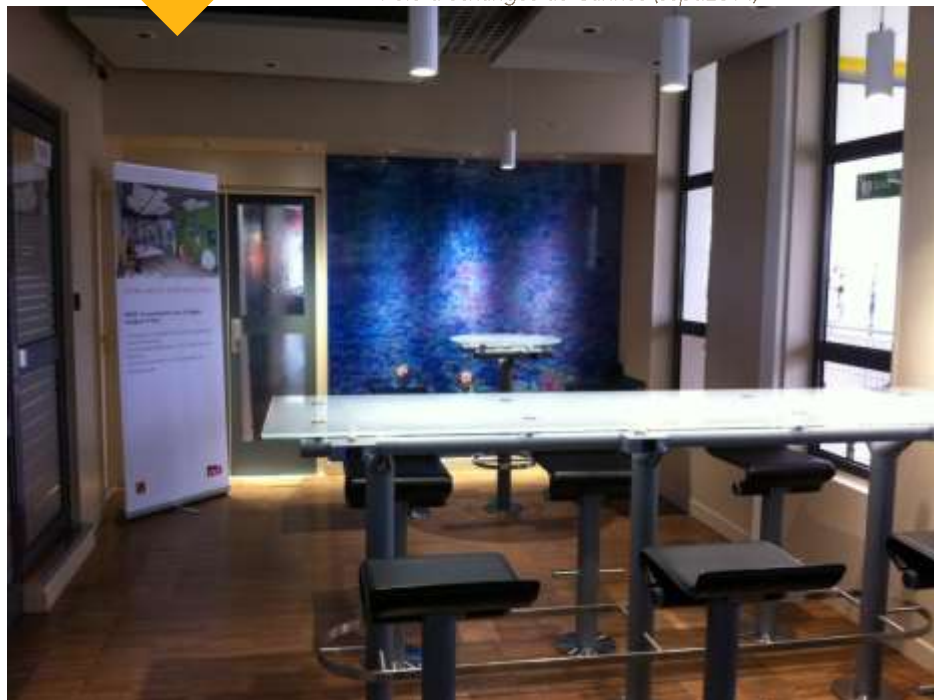
3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

ATTENTE CONFORTABLE

Paravents, table haute, banquette, tablette, prises USB, luminaire...



Pôle d'échanges de Cannes (sept.2014)



*Gare de Vernon Giverny
27 | IRC2018 | Normandie | Gare de Lisieux*

GUICHETS

Accessible aux PMR et intégré dans une façade MUST



Pôle d'échanges de Cannes (mars 2015)

RELAY

Rénové et agrandi

3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

LOCAL VÉLO

36 places
dans l'aile
Sud-Ouest



Gare de Paris-Montparnasse (sept.2011)



Saint Louis (2011)



Coupe perspective du local vélo dans l'aile Sud-Ouest

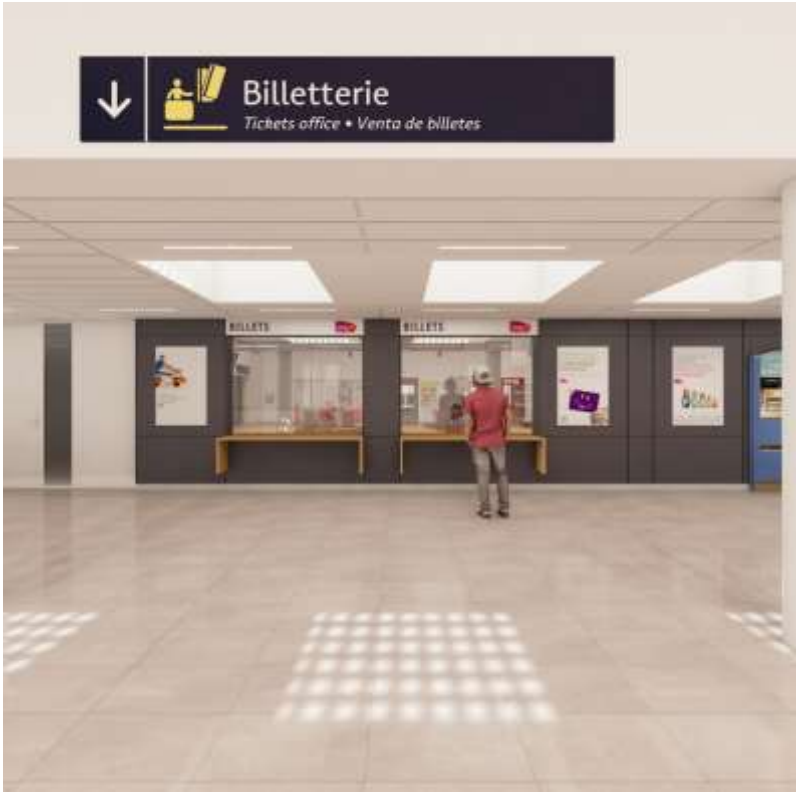
3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS

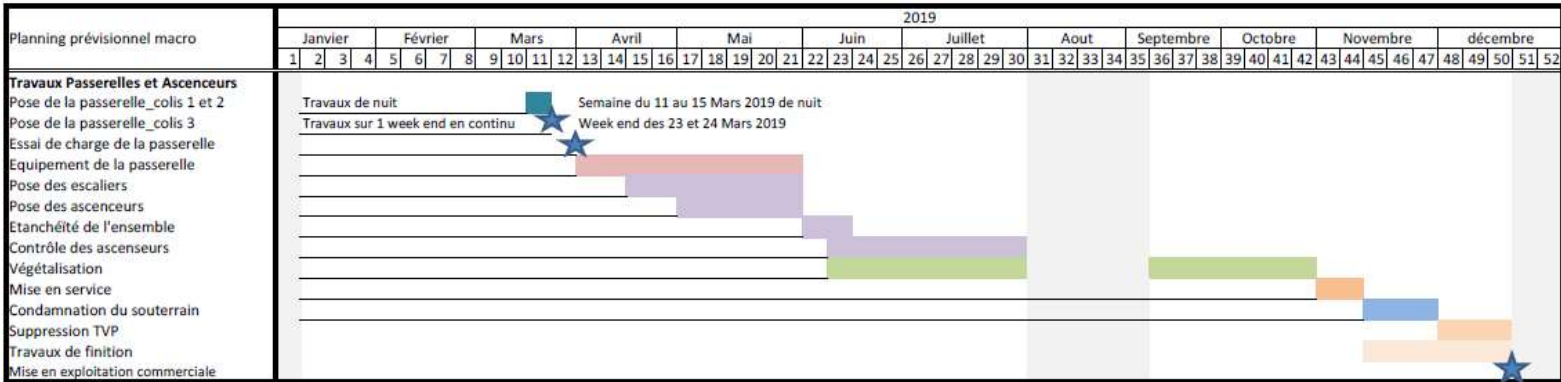
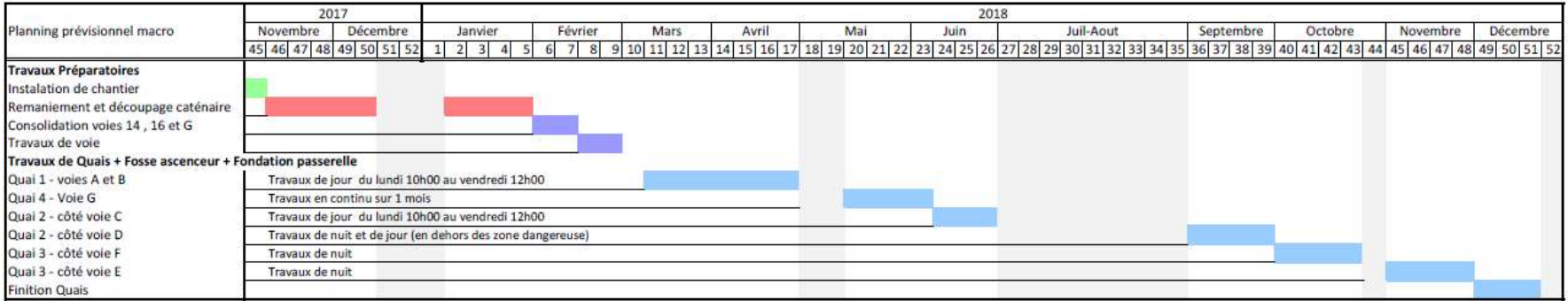


3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS



Planning et phasage du projet de mise en accessibilité

Macro Planning _ Aménagement PMR – Gare de Lisieux



Mise en exploitation 1^{er} Trimestre 2020



3 • PROJETS D'INVESTISSEMENTS – SNCF RÉSEAU



La passerelle de Lisieux se situe à proximité de la Basilique Sainte-Thérèse, monument historique classé au patrimoine des Architectes des Bâtiments de France. Elle possède des caractéristiques architecturales pour s'insérer harmonieusement dans son environnement.

La passerelle sera réalisée en acier autopatinable

Dimension passerelle : 93m de long / 6,5 m de large / hauteur libre de 6,5m par rapport au rail / hauteur de cheminement de 8,5m par rapport aux quais,

4.

COMPTES DE GARE

4 • COMPTES DE GARE | SNCF RESEAU

		Dépenses en k€					
		2019 publié	2018 validé	2017 validé	2016 régul	2015 Régul	2014 régul
Maintenance / Exploitation (OPEX)	Convention de Services en Gare (CSG) *	103,2	96,5	102,5	137,8	136,7	135,4
	Charges internes SNCF Réseau	9,9	10,2	8,2	9,9	8,4	6,1
	Fiscalité	5,0	4,6	4,5	5,7	5,8	4,5
	Gestion fourniture électricité et fluide	12,5	12,4	12,4	0,0	0,0	0,0
	Total charges	130,6	123,7	127,6	153,4	150,9	146,1
Investissements (CAPEX)	Amortissements	14,7	14,6	14,6	14,6	14,5	14,5
	Rémunération du capital	28,2	30,6	33,2	35,4	36,8	38,1
	Coûts investissements	42,9	45,2	47,8	50,1	51,3	52,5
Somme Dépenses	Coût complet de la gare SNCF Réseau (1)	173,5	168,9	175,4	203,5	202,2	198,7
		Recettes en k€					
Recettes	50% des recettes non régulées	-1,6	-1,8	-1,8	-1,9	-1,2	-1,4
	Reprises de subventions d'investissements	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Somme Recettes	Contribution à la couverture du coût complet (2)	-1,6	-1,8	-1,8	-1,9	-1,2	-1,4
SOLDE COMPTE GARE (1)+(2)		171,9	167,1	173,7	201,6	201,0	197,3

EVOLUTION DE LA REDEVANCE SNCF RESEAU – Prestation de base

	Solde compte gare (HT)	Nb de départ train (AEG)	RQ (€ HT/AEG)
2019	0,172k€	18 306	9,39
2018	0,167k€	18 151	9,21
2017	0,174k€	18 164	9,56