

# COMMENT AMÉLIORER LE RÉSEAU DES GARES ROUTIÈRES ET LES SERVICES RENDUS AUX USAGERS ?



SYNTHÈSE DES RENCONTRES GARES ROUTIÈRES

> 20 Septembre 2024



## Sommaire

1. INTRODUCTION.....	4
2. ACCÈS NON DISCRIMINATOIRE AUX GARES ROUTIÈRES ET ALLOCATION DES CAPACITÉS D'UNE GARE SATURÉE.....	8
3. SESSION N°1 - L'ESSOR DES SERVICES LIBREMENT ORGANISÉS : COMMENT ADAPTER LE RÉSEAU DES GARES ROUTIÈRES ET RÉPONDRE AU BESOIN D'INTERMODALITÉ ? .....	9
3.1. Quelles alternatives à la fermeture de la gare de Bercy-Seine : trois scénarios pour poser et alimenter le débat – présentation de l'étude menée par l'ART en étroite collaboration avec les parties prenantes.....	9
3.2. Les nouveaux pôles d'échanges multimodaux liés aux lignes de bus et cars express métropolitains (le point de vue d'une AOM : l'exemple de la gare de Bordeaux).....	10
3.3. Synthèse des débats avec Salle.....	11
4. SESSION N°2 – ROLE, ENJEUX ET BONNES PRATIQUES D'UNE GARE DE CENTRE-VILLE : LES EXPÉRIENCES DU TERRAIN.....	14
4.1. De l'utilité de la gare routière urbaine : le modèle économique des gares routières exploitées par la SNCF Gares & Connexions.....	14
4.2. Un exemple de gare à l'étranger : Victoria Coach Station.....	15
4.3. Comment développer un niveau de qualité de service en adéquation avec l'évolution de la fréquentation ? (le point de vue de l'exploitant : l'exemple de la gare de Toulouse).....	16
4.4. Synthèse des débats avec Salle.....	17
5. TABLE RONDE - INFORMATION ET BILLETTERIE MULTIMODALES EN GARE ROUTIÈRE : QUELS ENJEUX POUR LE SECTEUR ? QUEL MODÈLE ÉCONOMIQUE ? .....	19
6. ANNEXE – LES RÉSULTATS DU QUIZ SUR LES GARES ROUTIÈRES .....	27
7. LIENS UTILES .....	30

## 1. INTRODUCTION

Sophie Auconie

Vice-présidente de l'Autorité de régulation des transports

« Bonjour à toutes et à tous,

*Au nom de l'Autorité de régulation des transports (ART), c'est pour moi une grande joie d'ouvrir l'édition 2024 des Rencontres gares routières. L'objectif de cet événement est de favoriser les échanges entre les différentes parties prenantes du secteur des autocars librement organisés, autour d'un enjeu fondamental tant pour ce marché que pour l'attractivité des territoires. Les collectivités, les exploitants d'aménagements, les transporteurs et les usagers ont ainsi l'opportunité de partager leurs bonnes pratiques en matière de gouvernance et d'exploitation.*

*Je me présente, pour les personnes que je n'ai pas encore eu le plaisir de rencontrer, je suis Sophie Auconie, Vice-présidente de l'Autorité de régulation des transports, et en charge des questions relatives aux gares routières.*

*Avant de céder la parole à nos intervenants, j'aimerais prendre un moment pour évoquer le contexte dans lequel s'ouvrent ces Rencontres.*

*L'année 2023 a été favorable pour le secteur avec près de 12 millions de passagers ayant voyagé en autocar. Bien que la fréquentation domestique demeure en deçà des niveaux de 2019, la fréquentation totale a connu une forte progression grâce aux liaisons internationales. En conséquence, elle a largement dépassé celle de 2019 atteignant son niveau le plus élevé depuis la libéralisation du secteur en 2015.*

*Mais au-delà des succès du secteur, l'année a été marquée par l'annonce de la fermeture de la gare de Bercy. Il y a un an, la Ville de Paris annonçait son intention de fermer la gare routière de Bercy-Seine. À l'origine, ce site n'a pas été conçu pour servir de gare routière, ce qui le rend inadapté tant pour les usagers que pour les transporteurs et les riverains. Malgré cela, il concentre l'essentiel du trafic des autocars longue distance d'Île-de-France, avec environ 4,7 millions de passagers par an. De ce fait, il est devenu une infrastructure essentielle pour les autocars librement organisés. Pourtant, à ce jour, aucun projet de gare routière de remplacement n'a été validé.*

*L'ART, en étroite collaboration avec toutes des parties prenantes, a initié une étude visant à identifier des alternatives à la gare de Bercy. La publication du rapport de cette étude, accessible via le lien affiché dans le chat, constitue une étape importante dans l'élaboration d'une stratégie d'accueil des autocars longue distance en Île-de-France. Cependant, cela ne suffira pas. Il est essentiel que les pouvoirs publics s'emparent du sujet pour construire une solution pérenne répondant aux besoins des usagers.*

*Cette situation met en lumière un problème plus structurel : aucune collectivité n'est actuellement légalement responsable de l'accueil des autocars longue distance sur un territoire. Ce sont souvent les régions qui se mobilisent, en tant qu'Autorités organisatrices de la mobilité (AOM), mais cela ne constitue pas une obligation pour elles.*

*Une réflexion plus approfondie sur le cadre juridique régissant les gares routières mériterait ainsi d'être engagée, afin d'établir les conditions nécessaires d'une gouvernance efficace de ce secteur économique en plein essor.*

*En effet, les gares routières jouent un rôle clef dans le bon fonctionnement des autocars longue distance. C'est de cette conviction, renforcée aujourd'hui par la situation de la gare de Bercy,*

que sont nées en 2021 les Rencontres gares routières. Bâties autour des enjeux réglementaires tels que la tarification ou l'allocation des capacités, les deux premières éditions ont été une réussite. Cette année le réseau des gares routières et la qualité des services rendus aux usagers seront au cœur des débats.

Dans le but de mener un travail de fond sur des sujets techniques en amont de cette troisième édition des Rencontres, l'Autorité a institué un comité de concertation des gares routières sur une base volontaire. Lancé en septembre 2023, le premier comité a choisi de se pencher sur le thème de l'information et de la billetterie multimodales en gare routière et il présentera le fruit de ses travaux à l'issue de cette matinée.

Avant de céder la parole à Nicolas Wagner pour la présentation du programme et des intervenants d'aujourd'hui, je souhaite exprimer mes attentes pour ces Rencontres. Notre retour d'expérience concernant la gare de Bercy démontre que le dialogue permet de construire des choses même en l'absence d'un cadre juridique établi.

Chacun d'entre vous, en tant qu'acteur de la mobilité, a toute sa part pour répondre aux défis majeurs du secteur. En particulier, par une exploitation efficace des infrastructures dont vous avez la charge :

- Vous participez au développement des modes de transports les plus vertueux pour l'environnement ;
- Vous rendez la mobilité plus facile, en développant des transports moins coûteux ;
- Vous favorisez une plus grande intermodalité en accueillant les divers modes de transport au sein de vos gares.

Et je suis convaincue que c'est en échangeant, sur nos meilleures pratiques comme sur nos difficultés, que nous parviendrons à aller de l'avant.

Tout au long de cette matinée, nous donnerons la parole à des collectivités gestionnaires de gares routières, des transporteurs, des usagers. Je vous encourage à vous exprimer librement via le « chat » du webinar afin de favoriser des échanges aussi interactifs que possible lors des espaces de débats aménagés après les interventions.

Sans plus attendre, j'invite Nicolas Wagner à présenter le déroulement et les intervenants de cette matinée. »

Nicolas Wagner

Directeur de la régulation du secteur routier de l'Autorité de régulation des transports

*« Bonjour à tous, je suis Nicolas Wagner, le directeur en charge du secteur routier au sein de l'ART qui comprend en particulier tout ce qui concerne les autocars « Macron » et je vais animer cette troisième édition des Rencontres.*

*La matinée débutera par un point de rappel sur l'allocation des capacités d'une gare saturée, et plus précisément ce que dit la réglementation en matière d'accès non discriminatoire dans ce cas. C'est Ioana Vacaru, économiste à l'ART, qui va s'en charger.*

*Nous aborderons ensuite le cœur du sujet avec un programme consacré cette année à la qualité de service rendu par les gares routières aux usagers et aux transporteurs. Deux sessions et une table ronde permettront de répondre à cette question.*

*Dans la première session, nous nous situerons à l'échelle d'une agglomération pour étudier, comment penser, comment organiser, comment planifier le réseau de gares routières.*

*Tout d'abord, Pauline Henriot, Responsable de domaine chez l'ART, présentera le rapport que nous avons publié récemment sur les options pour accueillir les autocars librement organisés en Île-de-France dans l'hypothèse de la fermeture de la gare de Bercy.*

*Ensuite, avec Sophie Bellagarde, Cheffe du centre Études, Planification et Animation Territoriale au sein de Bordeaux Métropole, nous enchaîneront par un exposé concernant l'arrivée des cars express métropolitains et ses conséquences, sur un territoire, pour l'offre de gares routières.*

*La seconde session nous permettra cette fois-ci de nous placer au niveau de l'aménagement pour nous interroger sur les bonnes pratiques de conception, d'exploitation d'une gare de centre-ville. Nous laisserons la parole :*

*Tout d'abord à Véronique Sagot, Responsable modes collectifs et partagés au sein du Pôle Intermodalité de SNCF Gares & Connexions, qui nous présentera le modèle économique des gares routières exploitées par la SNCF ;*

*Ensuite à Brian Wylie, Responsable Revenue and Planning chez Transport for London, qui présentera les retours de terrain de la Victoria Coach Station ;*

*Enfin à Ronan Goalen, Directeur de la Régie Régionale des Transports Publics de la Haute-Garonne, qui exposera les bonnes pratiques de la gare de Toulouse en matière de qualité du service rendu à l'usager.*

*À l'issue des deux sessions, un quiz vous sera proposé concernant notamment le registre public des gares routières tenu par l'Autorité, suivi d'un nouveau temps de débats.*

*Puis viendra le moment de la table ronde finale : nous nous trouverons à l'intérieur d'une gare pour traiter de l'information et de la billetterie multimodales. Ce sera alors l'occasion, pour les membres du comité de concertation des gares routières de restituer les travaux qu'ils ont conduits pendant près d'une année, sous forme d'un jeu de questions/réponses. Le comité de concertation, comme l'a précisé Sophie Auconie en introduction, est un ensemble de parties prenantes (exploitants de gares routières, transporteurs SLO, représentants des usagers, experts en mobilité), que nous avons réunies pour qu'elles puissent réfléchir ensemble aux bonnes pratiques de gestion d'une gare routière. Les travaux du comité de concertation seront*

*publiés régulièrement sur notre site internet avec un premier rapport qui sera publié d'ici la fin de l'année.*

*Un point logistique maintenant : nous avons prévu trois temps de débat, à la fin de chaque session et à la fin de la table ronde. Ils viendront clore les trois temps de présentation. Vous aurez ainsi l'occasion de demander des éclaircissements à nos intervenants mais aussi de nous faire part de vos commentaires sur la situation actuelle en matière de gares routières.*

*J'adresse mes chaleureux remerciements à vous, mesdames et messieurs, qui êtes connectés à ce webinaire, à tous les intervenants que je viens de présenter, ainsi qu'aux différents organisateurs et contributeurs, notamment Pauline Henriot, Ioana Vacaru, Karine Leopold, Salomé Chaverondier et Steven Mimiette qui ont rendu ce séminaire possible. »*

## 2. ACCÈS NON DISCRIMINATOIRE AUX GARES ROUTIÈRES ET ALLOCATION DES CAPACITÉS D'UNE GARE SATURÉE

Ioana Vacaru

Économiste, Autorité de régulation des transports

**Le respect du principe de non-discrimination est essentiel pour le développement du marché des services de transport public routier.** Chaque entreprise de transport doit bénéficier des mêmes conditions d'accès, indépendamment de la nature de ses services. Selon l'article L. 3114-6 du code des transports, les règles d'accès aux gares et aux services doivent être transparentes, objectives et non discriminatoires, s'appliquant à toutes les entreprises de transport, quels que soient les services offerts, conventionnés (SC) ou librement organisés (SLO).

**En cas de saturation, l'exploitant doit garantir un accès minimal à tous les transporteurs** pour les créneaux les plus demandés, sans privilégier les services publics conventionnés.

Toutefois, certaines exceptions peuvent justifier une priorité :

1. Les transports scolaires et les services permettant une desserte des territoires ne pouvant pas être assurée par d'autres moyens de transport collectifs ;
2. À titre secondaire, les services urbains fortement cadencés ;
3. En dernier ressort et en cas de conflits de priorité persistants, les services en correspondance.

Une procédure d'allocation des capacités d'une gare saturée a été mise en place pour gérer les demandes d'accès de manière équitable<sup>1</sup>.

### Les principales étapes de la procédure publique d'allocation des capacités

#### 1 L'allocation des capacités en amont

- ▣ L'exploitant définit une période d'ouverture des **réservations** pendant laquelle les opérateurs soumettent leurs demandes d'accès
- ▣ L'exploitant procède à **l'allocation des capacités de la gare en traitant conjointement l'ensemble des services, quelle que soit leur nature (SC comme SLO)**
- ▣ **Si plusieurs demandes s'avèrent impossible à satisfaire simultanément** l'exploitant propose des **alternatives raisonnables de manière transparente**
- ▣ **Si les opérateurs refusent les alternatives proposées**, l'exploitant procède à l'allocation en mettant en place des règles de priorité objectives décrites dans les règles d'accès

#### 2 L'allocation des capacités en cours de période

- ▣ L'exploitant traite les demandes reçues au cours de cette période dans l'ordre d'arrivée

<sup>1</sup> La décision de l'ART n° 2017-116 du 4 octobre 2017 relative aux règles tarifaires, à la procédure d'allocation des capacités et à la comptabilité propre des aménagements de transport routier décrit la procédure d'allocation des capacités d'une gare saturée <https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2017/10/Avis-2017-116-du-5-octobre-2017-r%C3%A8gles-acc%C3%A8s-tarification-gares-routi%C3%A8res.pdf>

### Exemple de procédure d'allocation des capacités d'une gare saturée :

**Phase 1** : En septembre, l'exploitant de la gare reçoit de nombreuses demandes d'accès pour une période de trois mois, de janvier à mars de l'année suivante. Conscient qu'il ne pourra pas satisfaire toutes les demandes aux créneaux souhaités, il **anticipe un risque de saturation** pour cette période, appelée **période de référence**. Cette période peut varier de trois mois à un an, sans toutefois dépasser un an.

Pour gérer cela, l'exploitant **informe les transporteurs et ouvre les réservations** du 1<sup>er</sup> octobre au 30 novembre. Les transporteurs soumettent leurs demandes durant cette période.

Le 1<sup>er</sup> décembre, les réservations sont closes. **L'exploitant traite alors toutes les demandes, indépendamment de la nature des services** (conventionnés ou librement organisés). En cas de conflits, il veille à accorder l'accès aux créneaux les plus demandés et propose des alternatives. Si certains transporteurs refusent ces alternatives, des priorités peuvent être établies pour certains types de services.

**Phase 2** : En janvier de l'année suivante, **la période de référence débute**. Les capacités de la gare sont allouées, mais des demandes de modification ou de nouvelles demandes peuvent être soumises. **L'exploitant traite ces demandes dans l'ordre de leur arrivée**.

## **3. SESSION N°1 - L'ESSOR DES SERVICES LIBREMENT ORGANISÉS : COMMENT ADAPTER LE RÉSEAU DES GARES ROUTIÈRES ET RÉPONDRE AU BESOIN D'INTERMODALITÉ ?**

### **3.1. Quelles alternatives à la fermeture de la gare de Bercy-Seine : trois scénarios pour poser et alimenter le débat – présentation de l'étude<sup>2</sup> menée par l'ART en étroite collaboration avec les parties prenantes**

Pauline Henriot  
Responsable de domaine, Autorité de régulation des transports

**L'étude d'impact réalisée par l'ART en lien étroit avec les acteurs du secteur a permis d'objectiver le débat et d'aboutir à des solutions possibles.**

**Trois critères principaux** ont été établis pour définir une grande gare dans l'agglomération parisienne :

1. La nécessité d'une **infrastructure centrale ou bien connectée** au réseau de transport ;
2. **L'équipement adéquat** de la gare pour répondre aux attentes des usagers (un espace d'attente satisfaisant, une information pour les voyageurs pertinente, etc.) ;
3. Une **capacité** minimale de 40 quais pour gérer le trafic.

**L'ART a ensuite exploré divers scénarios, en écartant ceux qui n'étaient pas fonctionnels, et a identifié deux grandes stratégies.**

---

<sup>2</sup> L'étude visant à identifier des solutions d'accueil des autocars longue distance en Île-de-France à la suite de l'annonce, par la ville de Paris, de son intention de fermer la gare routière de Bercy-Seine, a été publiée par l'ART le 18 juillet 2024 sur [https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2024/07/rapport-art-sur-laccueil-des-slo-en-idf\\_juillet-2024\\_.pdf](https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2024/07/rapport-art-sur-laccueil-des-slo-en-idf_juillet-2024_.pdf)

**La première stratégie, en deux temps, repose sur les sites de Porte-Maillot et Saint-Denis-Pleyel**, qui présentent une bonne accessibilité et un potentiel d'aménagement. D'une part, le site de Porte-Maillot est actuellement partiellement en travaux ou utilisé par l'entreprise Aérobus, qui assure la navette entre Paris et l'aéroport de Beauvais. Selon la Ville de Paris, ce site a vocation de devenir à terme une gare routière ouverte à tous les services de transport. D'autre part, le site de Saint-Denis-Pleyel est un projet possible de l'établissement public territorial Plaine Commune (département de Seine Saint-Denis). Il s'agit d'un scénario très souhaitable. Cependant, le calendrier de réalisation de ces projets est lointain ou incertain en ce qui concerne en particulier le site de Saint-Denis-Pleyel.

En conséquence, **cette stratégie implique la mise en œuvre d'une solution à court terme, qui consisterait d'ores et déjà à utiliser le site de Porte-Maillot et de mobiliser en complément un autre site qui pourrait être le site situé sur le boulevard de Douaumont (17<sup>ème</sup> arr. de Paris)**. Il s'agit donc de deux sites intramuros et très bien reliés l'un à l'autre, donc avec un potentiel de correspondance raisonnable. La possibilité d'aménager Douaumont est limitée faute de foncier disponible, il s'agit donc d'une solution temporaire.

La première stratégie consiste donc à partager les flux de voyageurs entre Porte-Maillot et Douaumont, puis avec la croissance des flux et le besoin d'une qualité de service qui s'accroît, à déplacer le trafic de Douaumont vers Saint-Denis-Pleyel.

**La seconde stratégie, toujours centrée sur Porte-Maillot, envisage le site de Rosny-Bois-Périer**, qui offre un foncier disponible sur un parking de centre commercial mais nécessite un portage public pour avancer. La correspondance est un peu plus longue mais a l'avantage d'être directe.

**Ces stratégies demeurent en phase de conception et requièrent plusieurs conditions préalables**, telles que l'accord des autorités compétentes ou l'exécution de travaux.

**Enfin, une structure de gouvernance devrait être mise en place pour orchestrer l'accueil des SLO en Ile-de-France**. À partir de ces stratégies, il appartient désormais aux pouvoirs publics, en lien avec les propriétaires des sites, de construire une solution viable qui devra répondre aux besoins des usagers et assurer la pérennisation de l'offre SLO en Île-de-France.

Aucune collectivité n'est aujourd'hui chargée, par la loi, d'assurer l'accueil des autocars longue distance sur un territoire. On ne peut donc pas exclure que les difficultés rencontrées en Île-de-France se reproduisent ailleurs. C'est pourquoi une réflexion plus large sur le cadre juridique applicable aux gares routières mériterait d'être engagée, afin de créer les conditions d'une gouvernance efficace du secteur.

### **3.2. Les nouveaux pôles d'échanges multimodaux liés aux lignes de bus et cars express métropolitains (le point de vue d'une AOM : l'exemple de la gare de Bordeaux)**

Sophie Bellagarde

Cheffe du centre Études, Planification et Animation Territoriale au sein de Bordeaux Métropole

**Le projet de Pôle d'échanges multimodal (PEM) de la gare de Bordeaux vise à répondre à la croissance de la fréquentation de la gare**, notamment en lien avec le déploiement du réseau express régional métropolitain et du RER métropolitain. L'objectif est de renforcer l'intermodalité et l'accessibilité, en assurant une connexion fluide entre les différents modes de transport, en particulier avec le réseau de tramway, le réseau autoroutier et les autres services de transport (bus express, autocars longue distance et trains). Le projet vise

également à créer une gare routière pour les SLO, en réponse aux besoins identifiés grâce à une étude menée par la métropole en 2020.

**Les bénéfices attendus incluent une amélioration de l'accessibilité à la gare de Bordeaux**, notamment avec des connexions renforcées vers les lignes de tramway et les arrêts de bus express. L'intermodalité sera également optimisée avec des arrêts de car express et de tram qui seront accessibles sur les deux côtés de la gare. Cela facilitera les déplacements pour les usagers, en particulier ceux arrivant en transport en commun, une enquête ayant montré que plus de la moitié des voyageurs des autocars SLO utilisent ces modes de transport.

**[Les modalités opérationnelles] Le site retenu pour ce projet est celui de la gare de Bordeaux, en raison de sa desserte et de sa proximité avec le centre-ville.** Plusieurs autres sites avaient été envisagés, notamment près de l'aéroport et à la gare Saint-Jean, mais une analyse multicritère a confirmé la pertinence du site actuel. Toutefois, des solutions provisoires ont été mises en place à la halte Belcier et à la halte Paludate pour accueillir les autocars longue distance.

**Le projet implique une collaboration entre plusieurs acteurs** : l'Union européenne, l'État, la région, la métropole, la ville de Bordeaux, et SNCF Gares & Connexions, qui est le maître d'ouvrage du projet. La gare sera connectée à plusieurs modes de transport, dont trois lignes de tram et quatre lignes de bus express, et les travaux de réaménagement commenceront entre 2025 et 2028, pour une livraison finale prévue d'ici 2030.

**[Les suites]** Le projet comprend une phase de concertation publique jusqu'au 11 octobre 2024, suivie d'études d'avant-projet en 2025. Après cette étape, les études détaillées seront menées avant le début des travaux de construction. Les premiers travaux sont programmés entre 2025 et 2028, avec la livraison de la gare routière et du pôle d'échanges multimodal prévue pour 2030. Le modèle économique et d'exploitation de la gare routière reste à préciser. Ce projet s'inscrit dans une volonté d'adapter les infrastructures aux besoins croissants de mobilité, en soutenant le développement du transport multimodal.

### 3.3. Synthèse des débats avec Salle

Question 1 - Sophie Auconie :

Quelles sont les difficultés majeures que vous avez rencontrées pour réaliser ce projet urbain ?

Réponse – Sophie Bellagarde :

La première difficulté a été de localiser une parcelle adéquate dans un environnement foncier contraignant. Une parcelle appartenant à la SNCF a été identifiée à proximité de la gare ferroviaire située en centre-ville, mais il a fallu d'abord s'assurer qu'elle n'était pas nécessaire au trafic ferroviaire. Bien que facilement accessible, le site de l'Aéroparc a été rapidement écarté en raison de son éloignement du centre de l'agglomération.

Les prochains défis sont liés à l'insertion : trouver les bons itinéraires d'accès des autocars à la gare, permettre une circulation et des girations sécurisées.

Question 2 – Sophie Auconie :

Qui a lancé cette démarche de construire une gare routière ?

Réponse – Sophie Bellagarde :

La métropole de Bordeaux a pris l'initiative de ce projet en lien avec les partenaires en réponse aux plaintes des usagers concernant la qualité d'accueil des sites provisoires.

### Question 3 – Salle virtuelle

La nouvelle gare routière n'accueillera-t-elle que des SLO ou bien des cars régionaux desserviront-ils également cette gare ? Comment les opérateurs SLO ont-ils accueilli votre projet ?

#### Réponse – Sophie Bellagarde :

La gare routière n'accueillera probablement que des SLO. Les cars régionaux arriveront sur des espaces autour des parvis qui jouxtent la gare ferroviaire.

Les opérateurs SLO ont accueilli favorablement ce projet, la répartition actuelle sur deux sites n'étant pas très lisible pour les usagers de ces services.

### Question 4 – Salle virtuelle

Quelles sont les prochaines étapes en ce qui concerne la gare de Bercy-Seine ?

#### Réponse – Nicolas Wagner :

Le rapport sur la gare de Bercy-Seine a été accueilli avec une attention particulière, car il concerne l'avenir de l'accueil des SLO en Île-de-France. Il a favorisé une prise de conscience collective sur l'importance de la question comme en témoigne l'inclusion d'un axe de travail concernant les SLO dans le dernier plan de mobilité en Île-de-France. La présidente de la région, Valérie Pécresse, a également exprimé la volonté de la région de se saisir de ce sujet, ce qui n'était pas le cas auparavant. En somme, le rapport a permis d'identifier des pistes concrètes et de renforcer l'engagement des parties prenantes.

### Question 5 – Sophie Auconie

À quel titre l'UE est votre partenaire sur ce projet de PEM ? Dès que les partenaires ont été réunis, combien d'années a-t-il fallu pour monter ce projet, et quand sera-t-il opérationnel ? Quels seront les modes de gouvernance de ce PEM ?

#### Réponse – Sophie Bellagarde :

L'UE est notre partenaire pour le pôle d'échange de la gare ferroviaire, dans le cadre du Mécanisme d'Interconnexion en Europe (MIE). Nous avons répondu à un appel à projet, qui a été copiloté avec SNCF Gares & Connexions, le maître d'ouvrage principal. La métropole est également impliquée en tant que deuxième maître d'ouvrage. Nous avons été lauréats de cet appel à projet, ce qui signifie que l'UE finance 50% des coûts des études pour le PEM. L'objectif est de déposer un dossier pour obtenir également le soutien européen pour la phase de réalisation du pôle.

Concernant le calendrier de travail sur la gare routière, une étude de faisabilité est en cours par SNCF Gares & Connexions. Un premier rendu est attendu prochainement, dans quelques semaines, ce qui nous permettra de préciser le calendrier. Le mode d'exploitation et de gouvernance n'ont pas encore été définis.

### Question 6 – Représentant d'Aérobis :

Sur quels critères vous basez-vous pour définir un accueil exclusif des SLO sur les sites de Porte Maillot et de Douaumont ?

#### Réponse – Pauline Henriot

Les deux sites (Porte Maillot et Douaumont) ne disposent pas de la capacité nécessaire pour accueillir les SLO et les navettes Aérobis (les navettes qui relient Paris à l'aéroport de Beauvais). Il a été proposé d'ajouter un troisième site pour Aérobis, car la gestion d'une gare type navette (avec des départs fortement cadencés) diffère de celle d'une gare multidestinations. Il serait donc plus logique d'avoir des sites SLO séparés d'un site Aérobis, plutôt que de mélanger ces services.

#### Question 7 – Salle virtuelle :

Avez-vous envisagé de disposer de plusieurs sites dispatchés aux quatre points cardinaux de Paris et en bord des zones à faibles émissions (ZFE) pour compenser la fermeture de la gare de Bercy ?

#### Réponse – Pauline Henriot

L'idée de disposer de plusieurs sites pour les SLO a également été étudiée. Parmi les sites envisagés, Massy ou Champigny ont été jugés trop éloignés, entraînant des correspondances longues. Même des sites plus proches comme Orly ou Pont de Sèvres posent des défis de correspondances longues. De plus, la qualité de service pourrait en pâtir si les quais sont dispersés, car cela limiterait les services disponibles comme la billetterie ou l'accueil par du personnel. Par ailleurs, si l'on regarde partout en Europe, dans les grandes villes, le schéma classique est une gare centrale et une gare à l'aéroport éventuellement.

#### Question 8 – Représentant d'Aérobis :

Quel autre site possible pour Aérobis ?

#### Réponse – Nicolas Wagner

Le but n'est pas de déplacer Aérobis d'un site à un autre. Si l'on choisit de concentrer les services librement organisés sur les sites de Porte Maillot et de Douaumont, il sera impératif de trouver un autre site de qualité, accessible et répondant aux besoins d'Aérobis, puisque les deux sites évoqués précédemment ne sont pas suffisamment capacitaires.

#### Réponse - Sophie Auconie

Cette question revêt une dimension politique, au sens noble du terme. Il ne revient pas à l'ART de formuler des propositions en dehors de son champ de compétences.

## 4. SESSION N°2 – ROLE, ENJEUX ET BONNES PRATIQUES D'UNE GARE DE CENTRE-VILLE : LES EXPÉRIENCES DU TERRAIN

### 4.1. De l'utilité de la gare routière urbaine : le modèle économique des gares routières exploitées par la SNCF Gares & Connexions

Véronique Sagot

Responsable modes collectifs et partagés au sein du Pôle Intermodalité de la SNCF Gares & Connexions

**La réussite des projets tel que le pôle d'échange multimodal de Bordeaux, exposé précédemment, repose sur une concertation efficace entre les parties prenantes.** Les gares routières adossées aux gares ferroviaires sont situées historiquement en centre-ville dans une optique fondée sur trois principes fondamentaux :

- **Bonne connexion**, c'est-à-dire un accès à tous les modes de transport individuels et collectifs ;
- **Information voyageurs intermodale** : un marquage et un jalonnement des parcours renforcés par une information voyageur multimodale au cœur du *hub* de mobilités ;
- **Offre de services augmentée** : stations d'autoréparation et de gonflage pour vélos, bornes de recharge électrique.

**Les gares routières jouent un rôle crucial dans le réseau de transport pour la mobilité quotidienne des citoyens mais aussi pour les trajets interurbains et internationaux.** Les gares routières dans un contexte urbain ont un impact significatif sur l'économie locale et l'environnement.

En ce qui concerne le **modèle de gestion** des gares routières, il est guidé par le code des transports et repose sur deux cas de figure :

1. Gares sans demandes de services librement organisés (SLO) : Dans ce cas, SNCF Gares & Connexions accorde simplement l'accès aux opérateurs qui en font la demande.
2. Gares avec au moins une demande de SLO : Ici, des règles d'accès et éventuellement des tarifs peuvent être mis en place pour réguler l'utilisation des infrastructures (pour les gares comptant plus de 20 départs interurbains ou internationaux par jour).

Dans ce dernier cas, trois principes clés régissent la gestion des gares : d'une part, un accès transparent et non discriminatoire, d'autre part une redevance d'accès unique, établie enfin dans l'optique de couvrir les charges prévisionnelles afférentes.

**Les inducteurs de coûts et les sources de revenus du modèle économique (charges, recettes, investissements) :**

Les **coûts** sont répartis entre :

- Les coûts de **maintenance et d'entretien** des infrastructures tels que les coûts de nettoyage, de réparations, y compris de tout ce qui contribue à la sécurité (équipement de surveillance), le cas échéant du gardiennage ou du barriérage ;
- Les **coûts salariaux** des agents constituant une part importante des dépenses ;
- Les **coûts d'électricité, d'eau, de chauffage** pour maintenir le confort et la sécurité des voyageurs ;

- Les **coûts liés à l'amortissement des travaux**, donc les investissements réalisés pour moderniser les installations et les espaces.

Les principales sources de **revenus** proviennent de :

- Les **redevances d'accès** « TQ » (pour toucher à quais) ;
- La facturation de l'utilisation des installations et des **services** de la gare : consignes, toilettes, distributeur de boissons et de restauration ;
- La **location** d'espaces commerciaux tels que les kiosques à journaux, des espaces publicitaires pour l'affichage, etc.

Enfin, le **modèle de gestion** découle du modèle économique. Il en résulte trois types de gestion :

- La **gestion directe** de l'aménagement : SNCF Gares & Connexions est propriétaire, exploitant et gestionnaire. C'est le cas par exemple de la gare routière de Champagne-Ardenne-TGV.
- La gestion de la gare peut être confiée à un prestataire externe dans le cadre d'un **marché public** : SNCF Gares & Connexions est propriétaire et exploitant du site, mais délègue la gestion du site. C'est le cas de la gare routière de Dijon Ville.
- La gare peut être gérée par une **délégation de services publics** : SNCF Gares & Connexions est propriétaire, mais délègue l'exploitation et la gestion du site à un prestataire externe. C'est le cas de la gare routière de Valence TGV.

## 4.2. Un exemple de gare à l'étranger : Victoria Coach Station

Brian Wylie

Responsable Revenue and Planning chez Transport for London

### *Situation générale de la gare routière de Victoria*

**La gare routière de Victoria, inaugurée en 1932, a célébré son 90<sup>e</sup> anniversaire il y a deux ans** avec une grande célébration, marquée par l'arrivée de bus d'époque des années 30. Le bâtiment de la gare routière de Victoria est classé et fait partie du patrimoine britannique, ce qui signifie qu'aucune modification architecturale ne peut y être apportée.

**Avec plus de 13 millions de passagers par an, la gare routière de Victoria dépasse même certains aéroports anglais en termes de fréquentation.** La gare routière est ouverte 24 heures sur 24, 365 jours par an, y compris le jour de Noël, pour répondre à la demande accrue durant les fêtes, notamment pour les départs vers les aéroports.

La gare routière est **bien connectée**, avec sept lignes de bus TfL (Transport for London) et un accès à 15 autres lignes de bus desservant Victoria Bus Station à seulement 8 minutes à pied. Victoria Coach Station est également connectée à des stations de métro ou de train majeures à Londres, avec des correspondances vers King's Cross, St Pancras, Waterloo et Houghton.

La sécurité et la sûreté des passagers et du personnel sont assurées au moyen de plus de 100 caméras de vidéosurveillance implantées sur les terminaux d'arrivée et de départ. Un agent de sécurité se trouve sur place entre 22h et 6h ; une collaboration étroite est mise en place avec la police métropolitaine et la régie de TfL pour assurer la sécurité des passagers.

**L'espace de la gare est conçu de manière à garantir la sécurité lors des départs**, la distance entre l'espace de régulation et le terminal permet de créer une zone de circulation des véhicules dégagée de tout mouvement piétonnier. Cela garantit un départ en toute sécurité des autocars.

L'accès des passagers au terminal de départ est fermé deux minutes avant le départ du véhicule.

**En termes de volume de mouvements par jour (vers et depuis la zone centrale de Londres), l'exploitant gère jusqu'à 2000 cars express, 1000 autocars de tourisme et 500 trajets en bus à toit ouvert.** Cela témoigne de l'importance de la gare routière dans le réseau de transport de Londres.

### ***La place de la gare routière au sein de la communauté locale***

La gare routière est située dans un quartier résidentiel, ce qui implique une responsabilité supplémentaire en matière de **gestion du bruit** et de communication avec les riverains. **Un canal de communication a été ouvert pour « nous assurer que nous restons de bons voisins pour les résidents locaux ».**

Des services de restauration ou d'autres services commerciaux sont disponibles à proximité de la gare. De multiples restaurants, supermarchés, ou autres magasins bénéficient localement de la fréquentation de la gare de Victoria.

### ***Gestion des personnes sans domicile-fixe et des comportements anti-sociaux***

En décembre 2023, un nombre important de personnes sans domicile fixe se sont abritées dans la gare routière. Pour y remédier, l'exploitant organise une brève fermeture nocturne de la gare (entre 00h30 et 00h45) et, lors de la réouverture, permet l'accès uniquement aux détenteurs de billets. **L'exploitant collabore avec des organisations caritatives (à l'instar de St.Mungo's ou The Passage) qui organisent des maraudes pour aider les personnes sans domicile fixe** en leur offrant des solutions de logement et des installations sanitaires. Grâce à ces initiatives, l'exploitant a pu observer une diminution significative du nombre de personnes dormant dans la gare.

L'exploitant de la gare procède actuellement à des améliorations opérationnelles, touchant notamment aux systèmes d'information aux voyageurs et aux annonces sonores et participe plus largement, en étroite collaboration avec les collectivités locales à la coordination des services d'autobus et d'autocars, ainsi qu'aux projets de réaménagement routier ou d'autres événements majeurs.

Enfin, l'exploitant de la gare routière Victoria gère également plusieurs arrêts de bus à travers Londres (Baker Street, Finchley Road, Hammersmith, etc.) et collabore avec divers opérateurs de transport, y compris des services d'autocars privés et des tours opérateurs qui proposent des visites thématiques de Londres.

## **4.3. Comment développer un niveau de qualité de service en adéquation avec l'évolution de la fréquentation ? (le point de vue de l'exploitant : l'exemple de la gare de Toulouse)**

Ronan Goalen

Directeur de la Régie Régionale des Transports Publics de la Haute-Garonne, exploitant de la gare routière de Toulouse

**Le projet de la gare routière de Toulouse vise à répondre à l'évolution de la fréquentation, due notamment à la croissance du trafic international induite par l'autorisation du cabotage et la libéralisation du marché interurbain par autocar.** L'objectif est d'adapter les infrastructures et

les services à l'augmentation de la demande tout en améliorant l'accueil, la sécurité et l'accessibilité des usagers.

**Les bénéfices attendus comprennent une amélioration de la qualité de service et de la sécurité des voyageurs grâce à l'adaptation des horaires, la modernisation des infrastructures et la mise en place d'un nouveau système de gestion des flux.** L'optimisation de l'accueil des usagers, le confort des espaces d'attente et la mise à jour des équipements (guichets, sanitaires) permettront également de répondre aux attentes croissantes des voyageurs, tout en contribuant à une gestion plus efficace du trafic.

**[Les modalités opérationnelles]** La gare routière de Toulouse est composée de deux bâtiments, avec un parking d'autocars à l'étage et une zone de trafic au rez-de-chaussée, comprenant une vingtaine de quais. **Un système automatisé innovant a été développé pour optimiser la gestion des flux de véhicules.** La gare est ouverte toute l'année de 4h à 1h, avec une équipe de sécurité présente pendant la fermeture nocturne. Huit guichets sont disponibles pour l'information multimodale et la vente de titres, et la gare est bien connectée au centre-ville et aux différents modes de transport (bus urbains, vélo-station, gare ferroviaire). Des projets de modernisation sont en cours, notamment pour la rénovation des sanitaires, la mise en place de systèmes autonomes de nettoyage, et l'amélioration du système d'information voyageurs avec des écrans de nouvelle génération.

**[Les suites]** Afin de suivre l'évolution de la fréquentation, la gare continue d'investir dans la modernisation de ses installations et de ses services. Les travaux en cours, estimés à 150 000 euros pour sécuriser certaines zones et à 100 000 euros pour la mise à jour du système d'information voyageurs, sont réalisés dans une optique d'adaptation continue à la croissance du trafic. Le financement de ces investissements repose sur les redevances d'accès à l'aménagement et une contribution de la région Occitanie. L'objectif est de maintenir un service de qualité tout en maîtrisant les coûts pour les usagers et les transporteurs.

#### 4.4. Synthèse des débats avec Salle

##### Question 1 – Salle virtuelle :

Victoria Coach Station est-elle accessible aux personnes à mobilité réduite ? Quels sont les équipements mis à disposition de ces personnes ?

##### Réponse – Brian Wylie :

Victoria Station est équipée d'un « salon mobilité » accessible aux personnes à mobilité réduite où les usagers peuvent se reposer en attendant leur autocar. Elles peuvent être accompagnées jusqu'à l'autocar par le personnel de la gare dix minutes avant le départ.

##### Question 2 – Salle virtuelle :

Les autocars ont-ils besoin de manœuvrer après la prise en charge des passagers en gare de Londres ?

##### Réponse – Brian Wylie :

Victoria Coach Station est un terminal équipé d'une entrée et de deux sorties : l'autocar ne peut aller que de l'avant. Si besoin de manœuvrer les véhicules, des conducteurs spécialisés se trouvent sur place.

##### Question 3 – Salle virtuelle :

Quel est le modèle économique de la gare de Londres ?

Réponse – Brian Wylie :

Victoria Coach Station est principalement financée par les redevances des opérateurs de transport, ce qui lui permet d'être autonome financièrement. Le surplus généré est réinvesti dans la gare et TfL.

Question 4 – Salle virtuelle :

Quelles sont les méthodes employées afin d'optimiser l'exploitation de la gare ?

Réponse – Brian Wylie :

La gare de Victoria dispose de 25 quais et peut gérer jusqu'à 38 départs toutes les 30 minutes grâce à un processus d'optimisation et à des chauffeurs d'autocars spécialisés.

Question 5 – Salle virtuelle :

Comment sont gérées les réclamations du voisinage ?

Réponse – Brian Wylie :

Des rencontres sont organisées avec les résidents. Des mesures ont été mises en place pour réduire la pollution sonore et lumineuse, comme la fermeture d'une des deux sorties pendant la nuit.

Question 6 – Salle virtuelle

Quelle est la durée moyenne de stationnement ?

Réponse – Brian Wylie :

La durée de stationnement des autocars est suivie en particulier pour éviter l'engorgement de la gare avec un objectif de minimiser ce temps à 30 minutes, pouvant être prolongé de 30 minutes si nécessaire.

Question 7 – Salle virtuelle :

Les quais de dépôt ou de prise en charge en gare de Toulouse font-ils office de quais de régulation ?

Réponse – Ronan Goalen :

Les quais de dépôt ou d'embarquement à la gare de Toulouse ne sont pas principalement destinés à la régulation. Les quais situés au rez-de-chaussée sont utilisés pour les départs, tandis que ceux à l'étage sont réservés à la régulation. Des différences tarifaires existent pour les dépôts ou prises en charge et le stationnement.

Question 8 – Florence Giraud

Quelles sont les spécificités des gares routières payantes exploitées par SNCF Gares & Connexions (plus de 20 départs par jour) par rapport à celles non payantes ?

Réponse – Véronique Sagot

Le fait de mettre en place une tarification de l'accès en gare nécessite la mise en place d'une comptabilité propre pour la gare routière, isolée de celle de la gare ferroviaire. Cette opération n'est pas économiquement justifiée pour les gares avec peu de départs.

Question 9 – Salle virtuelle :

Combien d'agents sont affectés à l'exploitation de la gare routière de Toulouse ?

Réponse – Ronan Goalen :

Trois agents sont affectés au PC sécurité, cinq agents de quais, huit agents aux guichets. De même, la gare travaille avec une société de nettoyage et emploie un agent de sécurité. Soit un total de 25 personnes affectées à la gare.

#### Question 10 – Salle virtuelle :

Proposez-vous la vente de titres de transport des SLO au sein des gares routières exploitées par la SNCF Gares & Connexions ?

#### Réponse – Véronique Sagot

Les gares routières exploitées par la SNCF Gares & Connexions ne disposent pas de services de billetterie. Néanmoins cela pourrait être tout à fait possible à la demande du transporteur et par le biais d'une convention (implantation d'une borne ou vente de titre SLO aux guichets SNCF).

#### Question 11 - Salle virtuelle :

Quel est le modèle économique et de gouvernance de la gare routière de Toulouse ?

#### Réponse – Ronan Goalen :

La régie régionale des transports publics Haute-Garonne est un opérateur interne de la Région Occitanie, il s'agit donc d'un EPIC qui gère la gare routière de Toulouse. 80 % de l'activité concerne la gestion des transports régionaux.

#### Question 12 - Salle virtuelle :

Le plan d'occupation des quais est-il réalisé en temps réel avec un plan de charge prévu en amont ?

#### Réponse – Ronan Goalen :

L'équipe de la gare a mis en place un système automatisé avec une gestion dynamique en temps réel des quais (le système identifie les cars et leur attribue automatiquement les quais). Une mise à jour du plan de charge est réalisée pendant la nuit.

## 5. TABLE RONDE - INFORMATION ET BILLETTERIE MULTIMODALES EN GARE ROUTIÈRE : QUELS ENJEUX POUR LE SECTEUR ? QUEL MODÈLE ÉCONOMIQUE ?

Introduction et animation par Sophie Auconie, Vice-présidente de l'Autorité de régulation des transports

**La table ronde de cette matinée est consacrée aux travaux du comité de concertation des gares routières (CCG). Ce comité est un groupe composé d'une quinzaine d'acteurs du secteur, volontaires, réuni deux fois par an en amont des Rencontres, pour débattre et travailler sur des sujets opérationnels spécifiques. Le premier CCR, réuni pour la première fois en septembre 2023, s'est penché sur les problématiques de l'Information et de la billetterie multimodales en gare routière. Ces travaux feront également l'objet d'un rapport qui sera mis en ligne sur le site de l'Autorité d'ici la fin de l'année.**

*Le groupe de travail composé de plusieurs spécialistes issus d'horizons divers nous présentera aujourd'hui le fruit de ses travaux : Madame Florence Girault du Cerema, Monsieur Vincent Hays de Flixbus, Madame Corinne Flament de la FNTV, Madame Véronique Sagot de SNCF Gares & Connexions et Monsieur Adrien Bethuys de BlaBlaCar. Monsieur Maxime Emorine rejoint le groupe afin de témoigner de l'expérience de la gare routière exploitée par Aéroports de Lyon. Monsieur Michel Quidort de la FNAUT, qui a présidé le groupe de travail, n'a pas pu nous rejoindre ce matin. Nous le remercions chaleureusement pour son implication sans faille.*

*Permettez-moi de m'adresser d'abord à Florence Girault, directrice de projet au Cerema. Madame Girault, vous êtes spécialiste des questions liées à l'intermodalité et à l'aménagement de pôles d'échanges multimodaux. Afin d'introduire le sujet, pourriez-vous broser en*

*quelques lignes le contexte et les enjeux relatifs à ces deux équipements essentiels aux pratiques d'intermodalité ? Dispose-t-on d'un cadre normatif spécifique ? Quel est l'état actuel d'équipement des gares ?*

Florence Girault

Directrice de projets Services de mobilité et Transition énergétique des mobilités, Cerema

**Le cadre juridique relatif à l'information en gare routière impose depuis 2017 aux exploitants de fournir un dispositif d'information sur les services réguliers**, sans toutefois définir des normes précises concernant le contenu ou la qualité des informations. Par ailleurs, aucun cadre normatif ne régit la billetterie en gare. Il convient d'améliorer l'accès à des informations multimodales et à des services de billetterie pour les usagers au-delà de ce cadre limité.

Actuellement, les équipements d'information et de billetterie varient selon les caractéristiques des gares, influencés par leur environnement urbain, leur fréquentation et les types de services de transport proposés. Il est essentiel de mettre en place un dispositif d'information complet, incluant des informations sur les lignes, les horaires, et les modalités d'achat des titres de transport. De plus, l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite doit être une priorité.

**La majorité des gares routières offrent des dispositifs d'information. Cependant, l'information statique, bien que nécessaire, peut parfois être inadaptée ou insuffisante.** Une centralisation de l'information multimodale est recommandée pour éviter la saturation et faciliter l'orientation des usagers. Des exemples de bonnes pratiques, comme celles observées à la gare d'Aix-en-Provence, illustrent l'importance d'une information claire et accessible pour améliorer l'expérience des voyageurs.

*Sophie Auconie : Merci, Madame Girault, pour ces éléments introductifs. Nous sommes donc d'ores et déjà entrés dans le vif du sujet. Monsieur Hays, vous êtes Business Directeur France chez Flixbus. Flixbus dessert près de 300 aménagements de transport routier en France. Nous venons de voir que l'information statique en gare est indispensable. Quel est le rôle de l'opérateur pour faciliter l'information en gare du voyageur ? Quels enseignements tirez-vous de votre expérience ?*

Vincent Hays

Business Directeur France, Flixbus

**La prise en compte des variations saisonnières et hebdomadaires nécessite une adaptation des horaires de transport**, qui ne peuvent être les mêmes en période de forte affluence, comme le 15 août, qu'en période creuse, comme le 9 janvier. La flexibilité est donc essentielle dans la collaboration avec les partenaires autocaristes, afin d'assurer une performance optimale. Si les résultats ne correspondent pas aux attentes, il est dans l'intérêt de toutes les parties prenantes d'ajuster les horaires lorsque cela est possible.

**En conséquence, l'affichage statique, bien qu'important, peut devenir obsolète et illisible pour l'utilisateur. C'est pourquoi l'utilisation de l'affichage dynamique est primordiale pour garantir la fluidité des opérations en gare routière.**

L'expérience montre que l'absence de ces dispositifs peut engendrer des problèmes opérationnels, contrairement à des gares comme Toulouse, où l'affichage dynamique est bien intégré. En conclusion, l'information statique doit être complétée par des outils dynamiques pour assurer une communication efficace des horaires aux usagers.

*Sophie Auconie : Merci Monsieur Hays pour avoir partagé avec nous l'expérience vécue avec les autocars longue distance. Madame Girault, une nouvelle question : À quoi sert exactement l'information dynamique ? Toutes les gares en sont-elles équipées ?*

Florence Girault

Directrice de projets Services de mobilité et Transition énergétique des mobilités, Cerema

**Actuellement, environ un tiers des 175 gares inscrites au registre public tenu par l'ART disposent d'un système d'information dynamique.** Deux types d'information dynamique : d'abord, l'information dynamique d'affectation des quais, permettant aux exploitants d'adapter en temps réel les postes à quais en fonction des perturbations, tout en informant les voyageurs sur la localisation de leurs véhicules. Le second type de système d'information dynamique, l'information dynamique ou en temps réel sur les perturbations ou les retards, nécessite la mise en place d'un système interopérable intégrant les données des systèmes d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV) des différents transporteurs.

Selon les gares, les écrans dynamiques n'affichent pas toujours une information en temps réel pour l'ensemble des transporteurs. Par exemple, au terminal Jules Verne à la Défense, les écrans dynamiques n'affichent que les horaires théoriques des SLO. La gare routière de Grenoble, qui gère environ 13 000 mouvements par mois, avec, plus de la moitié des services conventionnés, a adopté un mode d'exploitation dynamique comme la gare de Toulouse, depuis 15 ans, permettant une gestion flexible des services en fonction de la fréquentation et des aléas. Les services conventionnés sont pré-affectés, puis en journée entre 6h30 et 20h, la gare passe en affectation dynamique pour prendre en compte les divers aléas ou les pics de fréquentation que ce soit en heure de pointe ou pendant les vacances scolaires. Les SLO présentent des aléas potentiellement plus fréquents et une durée de mise à quai plus longue. Par conséquent, ils ne disposent pas d'une zone dédiée, ils sont affectés à leur arrivée en gare.

**L'affectation dynamique des quais rend forcément nécessaire un système d'information dynamique des voyageurs.** La gare de Grenoble est équipée de 19 afficheurs en tête des 19 quais et de plusieurs afficheurs généraux pour informer les voyageurs (situés sur les quais et en salle d'attente des voyageurs et des conducteurs). Il est également crucial d'inclure des systèmes d'information sonore pour relayer les informations, notamment pour les personnes malentendantes, garantissant ainsi une accessibilité optimale pour tous les usagers.

*Sophie Auconie : Merci Madame Girault pour tous ces éléments précis. Un autre point me semble devoir être abordé : l'information en temps réel est indispensable autant pour l'exploitant que pour les voyageurs mais elle reste insuffisamment déployée – il s'agit certainement là d'un axe d'amélioration. Madame Flament, vous êtes Responsable Économie, Numérique et Prospective à la FNTV, la fédération nationale des transports de voyageurs. Pourriez-vous nous faire part des difficultés rencontrées pour la mise en place d'une information en temps réel de qualité ? Quelles sont les solutions possibles pour améliorer cet équipement ?*

Corinne Flament

Responsable Économie, Numérique et Prospective, Fédération nationale des transports de voyageurs

**L'information en temps réel dans les gares routières reste rare,** seules six des gares les plus fréquentées par les services librement organisés offrent ce service. Les défis à surmonter incluent les coûts de mise en place et de maintenance, ainsi que **la disparité des jeux de données, souvent gérés manuellement via des tableurs excel, rendant impossible une actualisation en temps réel.** Pour remédier à cela, il est crucial d'implémenter des solutions

d'interfaçage, comme des API, afin de faciliter le partage des données entre les transporteurs et les gares.

**La standardisation des données est essentielle pour fournir une information en temps réel fiable.** Cela nécessite une coordination entre les différents acteurs (les producteurs de données, les utilisateurs de données) afin de s'assurer de leur qualité et de leur disponibilité. Des initiatives existent, telles que le point d'accès national (PAN) aux données ouvertes de transport, et visent à avancer dans cette standardisation, en mettant à disposition des utilisateurs des données théoriques et, dans certains cas, des données en temps réel.

Par ailleurs, la **dématérialisation de l'information est en cours**, avec des services de mobilité servicielle (Mobilité par association de services, MAS) qui permettent dans certains cas d'acheter des titres de transport. Ces services intègrent souvent des données de mobilité locales ou régionales, mais négligent celles relatives aux SLO. Un exemple positif est celui de la métropole Rouen-Normandie, qui a lancé cet été une nouvelle MAS intégrant l'offre SLO, permettant aux usagers de planifier leurs voyages de porte à porte. Pour la mise en place de ce service, la métropole s'est appuyée sur le PAN. De même, l'appli *Ma Gare* et le site internet de *SNCF Gares & Connexions* fournissent des informations sur les lignes des transporteurs SLO et permettent d'accéder à des liens pour réserver des billets sur les sites des transporteurs.

Enfin, il est crucial de sensibiliser les usagers à ces nouvelles possibilités, notamment en les affichant dans les gares dans les espaces dédiés à l'information voyageur et en facilitant l'accès à Internet, par exemple via le wifi gratuit.

*Sophie Auconie : Merci Madame Flament pour votre intervention. Vous avez évoqué des solutions mises en place par SNCF Gares & Connexions pour favoriser l'intermodalité au sein de ses gares. Rappelons qu'elle gère une cinquantaine de gares routières. C'est pourquoi je m'adresse maintenant à Madame Sagot, Responsable modes collectifs et partagés au sein du Pôle Intermodalité de SNCF Gares & Connexions. Pourriez-vous nous parler de l'information multimodale cars-trains ?*

Véronique Sagot

Responsable modes collectifs et partagés au sein du Pôle Intermodalité de SNCF Gares & Connexions

En tant que gestionnaire de gare routière et ferroviaire, l'information voyageur multimodale est une priorité pour SNCF Gares & Connexions. Les principes appliqués sont similaires dans les gares routières et ferroviaires.

Pour l'information multimodale statique, sont affichés des plans de réseau et des horaires des opérateurs de transport routier, tout en offrant des outils digitaux via l'application "*Ma gare*" et le site "*SNCF Gares & Connexions*". Ces plateformes permettent aux voyageurs de planifier leurs trajets en intégrant les lignes et horaires des autres transporteurs aux abords des gares.

Concernant l'affichage multimodal dynamique, trois systèmes de diffusion d'informations existent pour les bus, cars et tramways (trois écrans différents relayent l'information multimodale selon la typologie de gare) avec un total de 260 afficheurs dans 139 grandes gares et hubs, ainsi que 460 afficheurs légers dans les gares de taille moyenne et petite (type gare TER). De plus, 318 afficheurs TIM (tableaux d'information multimodale) sont déployés sur le réseau des 50 gares de l'Île-de-France.

**L'information voyageur multimodale implique la synergie et l'innovation avec les régions et les partenaires, afin de permettre la diffusion des données en temps réel.** Bien que cela soit idéal

pour les usagers, **cela nécessite une technicité et une mise à jour constante des informations transmises**. Une expérimentation d'une API est en cours pour collaborer avec d'autres agrégateurs d'informations, visant à améliorer la diffusion des informations multimodales en temps réel en gare.

*Sophie Auconie : Merci beaucoup Madame Sagot pour votre intervention. Faciliter l'achat de titres de plusieurs transporteurs par le même canal contribue également à faciliter les pratiques multimodales et intermodales. Bien plus, pour certains usagers, pouvoir acheter leur titre de transport en gare routière est une condition indispensable pour réaliser leur trajet. Monsieur Bethuys, vous êtes Responsables des opérations chez BlaBlaCar. Quels sont les enseignements que vous tirez de l'expérience de BlaBlaCar ?*

Adrien Bethuys  
Lead Ground Operations, BlaBlaCar

**La possibilité d'acheter un titre de transport en gare constitue un service essentiel pour les usagers**. Bien que cela puisse sembler anachronique, étant donné qu'en France, 90 % des billets sont vendus en ligne, cette situation met en évidence plusieurs disparités. Tout d'abord, il existe une disparité géographique : dans les pays du sud et de l'est de l'Europe, le pourcentage de voyageurs acquérant leur titre sur place est supérieur à celui observé en France.

La question de la **disponibilité des titres** est primordiale. En premier lieu, il s'agit de la disponibilité physique : en France, environ la moitié des gares routières répertoriées dans le registre public disposent d'un service de billetterie. Ensuite, il convient de considérer la disponibilité horaire : par exemple, le guichet de BlaBlaCar à Paris Bercy est ouvert de 7h à 23h30. Enfin, il existe une disparité de profil : les usagers qui achètent leur titre en gare ne présentent pas le même profil que ceux qui optent pour l'achat en ligne.

**Pour mieux comprendre pourquoi certains usagers préfèrent acheter leurs titres sur place plutôt qu'en ligne**, BlaBlaCar a mené une enquête cet été. **Le contact humain (mentionné par un tiers des répondants) et la possibilité de payer en espèces (également un tiers des répondants) semblent jouer un rôle significatif dans cette décision**. Deux tiers des répondants se sont renseignés en ligne sur la présence de services de billetterie dans leur gare de départ.

**Pour améliorer le parcours des voyageurs, il est essentiel que les guichets soient visibles et situés à proximité des quais de départ**. Les usagers doivent pouvoir comprendre facilement si le guichet propose des tickets pour le service de transport qu'ils recherchent (urbain, interurbain, etc.). Un opérateur ne peut pas ouvrir un guichet « en propre » partout, car ce modèle économique n'est viable que dans les arrêts les plus importants.

Concernant la vente dans les guichets de gare, il ne s'agit pas simplement d'une formalité ; l'opérateur dispose d'une marge de négociation limitée avec l'exploitant. **Une plus grande transparence pourrait être bénéfique pour le secteur, permettant de vendre davantage d'opérateurs différents et d'atteindre une plus grande homogénéité des pratiques entre les divers acteurs**.

Un autre obstacle à la vente au guichet réside dans les barrières techniques et opérationnelles : actuellement, les gares utilisent le logiciel de vente des transporteurs. Un logiciel unique faciliterait l'accès aux différentes offres des opérateurs et améliorerait la vente de titres, au bénéfice de tous : opérateurs, voyageurs et exploitants de gares. Il n'est pas souhaitable de développer une interface spécifique pour chaque revendeur ; une standardisation est donc nécessaire.

**La vente de titres en gare est également interdépendante de l'information voyageur.** Dans la plupart des gares, les destinations lointaines ne sont desservies qu'une à quelques fois par jour ; rater son autocar signifie ne pas voyager ou devoir attendre plusieurs heures. La vente sur place en gare consiste principalement à proposer un ticket pour un départ imminent. Il est donc essentiel, tant pour le passager que pour l'agent en charge de la vente, de disposer d'informations actualisées sur le trajet en cours, telles que l'horaire d'arrivée du véhicule, les éventuels retards et le quai d'arrivée. Ces informations sont cruciales pour garantir le bon déroulement de la vente.

C'est pourquoi l'opérateur permet aux revendeurs d'accéder à des informations en temps réel et leur dédie une hotline accessible à tout moment.

*Sophie Auconie : Merci Monsieur Bethuys pour ces précisions. Explorons plus en détail ces options. Pour commencer je m'adresserai à Madame Girault : pourriez-vous approfondir le sujet de la vente de titres en gare routière et de l'utilité de ce service pour l'usager ?*

Florence Girault

Directrice de projets Services de mobilité et Transition énergétique des mobilités, Cerema

La **vente de titres en gare** constitue un service essentiel, en particulier pour les usagers qui privilégient le paiement en espèces, ceux qui éprouvent des difficultés avec les outils numériques, ainsi que ceux qui désirent obtenir des informations sur les lignes disponibles. Il est impératif que le personnel en gare bénéficie d'une formation adéquate sur les divers services de transport, afin de pouvoir répondre de manière pertinente aux besoins des usagers.

**Les services de vente de titres en guichet sont généralement plus développés pour les services conventionnés que pour les services librement organisés.** Ces derniers choisissent de commercialiser leurs billets au guichet de la gare en fonction du potentiel de rentabilité de ce dernier. En revanche, les services conventionnés visent à promouvoir un service public accessible au plus grand nombre. À titre d'exemple, la gare de Marseille-Saint-Charles, qui est particulièrement bien équipée, offre une gamme de services plus étendue pour les services conventionnés. Elle propose des guichets de vente pour les deux types de services (conventionnés et librement organisés), ainsi que des options d'achat via des automates pour les services conventionnés.

**Les guichets multimodaux permettent aux transporteurs de commercialiser leurs titres sans avoir à investir dans un point de vente, en s'appuyant sur des guichets déjà existants.** Le gestionnaire du point de vente ne subit pas d'impact financier, même si le volume de ventes est faible, tant que les charges engendrées sont compensées par les commissions de vente.

En raison de la diversité des types de services proposés (urbains, régionaux, SLO, etc.), une organisation spécifique est nécessaire pour gérer efficacement les flux d'usagers, surtout lors des périodes de forte affluence. La formation du personnel s'avère ainsi primordiale pour garantir une connaissance approfondie des titres disponibles et assurer un service de qualité.

*Sophie Auconie : Merci Madame Girault pour votre intervention. Certaines gares disposent de guichets de vente ou de distributeurs de titres. Monsieur Emorine, vous êtes Responsable pôle e-commerce au sein des Aéroports de Lyon. Vous avez développé au sein de la gare routière de l'aéroport un automate multimodes et multi transporteurs. Cette solution pourrait-elle être transposable dans d'autres gares ?*

Maxime Emorine  
Responsable pôle e-commerce, Aéroports de Lyon

**En 2019, neuf bornes multimodales ont été installées dans les salles de livraison des aéroports pour optimiser le temps d'attente des passagers**, qui est généralement de 20 à 30 minutes. Ces bornes permettent aux usagers de planifier leur sortie de l'aéroport en achetant des billets de tramway et d'autocar (Flixbus et, à l'époque, Ouibus). À la suite de la pandémie de Covid-19, **trois bornes supplémentaires ont été mises en place à la gare routière de l'aéroport, en remplacement du guichet**. Le principe est le même : les voyageurs sont informés des services de transport leur permettant de quitter l'aéroport et peuvent acheter leurs titres pour l'un de ces services. Les trois bornes situées en gare routière permettent également le paiement en espèces pour les voyageurs qui ne disposent pas d'une carte bancaire.

**Les bornes ont été conçues pour être multimodales, afin de centraliser les services et simplifier l'expérience des passagers en leur permettant de comparer les différents opérateurs, prix et horaires**. Ce dispositif pourrait être transposable à d'autres gares routières, bien que des différences contractuelles puissent exister.

*Sophie Auconie : Merci Monsieur Emorine pour votre témoignage. Dans certains cas, les opérateurs mettent en place leur propre guichet de vente de titre. Monsieur Hays, pourriez-vous nous parler de cette possibilité : est-ce un outil adapté ?*

Vincent Hays  
Business Directeur France, Flixbus

**La possibilité de payer en espèces est en effet importante pour une partie des voyageurs qui ne disposent pas d'autre moyen de paiement**. Pour certains usagers, le SLO représente leur unique moyen de mobilité, qui est un droit universel.

Les possibilités d'achat de titre ont été évoquées : la vente au guichet de la gare, l'automate, le guichet « en propre », c'est-à-dire un guichet par transporteur. Cependant, ces guichets en propre engendrent des coûts élevés (personnel, location, sécurité) et leur viabilité reste limitée dans les aires urbaines de petite taille. En revanche, un guichet en propre permet de gérer les annulations, et de réaliser des gestes commerciaux au bénéfice des clients. C'est là l'intérêt de ces boutiques en propre qui permettent une meilleure connaissance des pratiques de l'opérateur et offrent des avantages supplémentaires, mais elles font face à des contraintes économiques significatives.

*Sophie Auconie : Merci beaucoup Monsieur Hays pour votre intervention. Pour conclure, il serait utile d'aborder la question du financement des équipements d'information et de billetteries multimodales. Je laisse la parole à Madame Girault pour exposer le modèle économique de ces services et pour dresser, en conclusion, une synthèse des recommandations sur l'information et la billetterie intermodales ?*

Florence Girault  
Directrice de projets Services de mobilité et Transition énergétique des mobilités, Cerema

**Le modèle économique de l'information et de la billetterie multimodales est intégré dans le modèle économique des gares routières**. Les revenus générés par ces gares proviennent des redevances pour l'utilisation des quais, des recettes liées au stationnement et à la régulation des lignes, ainsi que d'autres sources annexes, telles que la location de locaux ou les commissions sur les ventes de restauration et de billets.

**Ces revenus peuvent ou non suffire à couvrir les charges d'exploitation.** Dans certains cas, comme pour la gare routière d'Aix-en-Provence Krypton ou celles gérées par SNCF Gares & Connexions, les recettes couvrent entièrement les charges. Dans ce cas, les redevances versées par les transporteurs sont ajustées chaque année pour correspondre aux coûts engendrés. En revanche, dans d'autres situations, comme pour les gares de Toulouse ou de Grenoble, les recettes ne suffisent pas, et une contribution de l'Autorité Organisatrice de Mobilité (AOM) est nécessaire pour équilibrer les finances.

**Le service d'information est généralement inclus dans le tarif d'accès aux installations, tandis que les services de billetterie sont soumis à des commissions ou des frais d'agence négociés avec les transporteurs.** L'implantation de guichets dans les gares s'avère coûteuse, avec 60 % des coûts liés au personnel et 40 % aux frais d'exploitation des locaux, ce qui constitue un obstacle majeur à leur mise en place.

Pour améliorer l'information et la billetterie multimodales dans les gares routières, six recommandations ont été proposées :

- Réaliser une déclinaison précise à l'échelle régionale des catégories d'équipements à déployer pour chaque gare routière ;
- Assurer une information statique multimodale et centralisée pour les services réguliers de transport ;
- Améliorer le partage des données pour déployer l'information dynamique multimodale ;
- Proposer des options de billetterie SLO adaptées à la gare routière ;
- Associer l'ensemble des parties prenantes, et notamment les usagers, aux structures de gouvernance ;
- Intégrer la question de l'accessibilité aux personnes handicapées dès la conception.

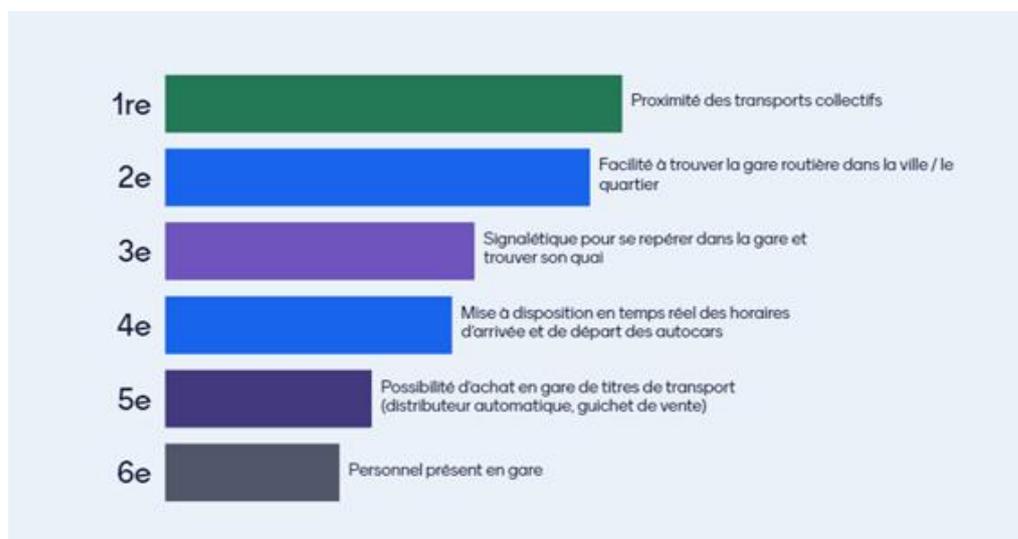
## 6. ANNEXE – LES RÉSULTATS DU QUIZ SUR LES GARES ROUTIÈRES



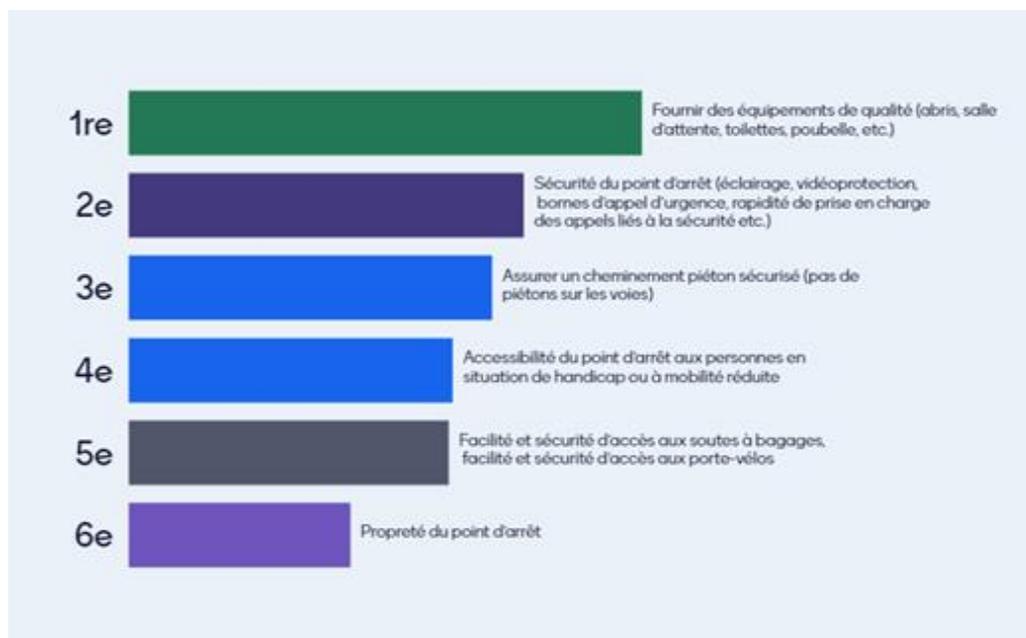
Question n°1 : Ne sont pas assujettis à l'obligation de déclaration au Registre public tenu par l'ART (une seule réponse) :



Question n°2 : Quels sont selon vous les éléments les plus importants pour une gare routière (classer par ordre de priorité : le plus important = 1) ?



Question n°3 : Parmi les enjeux suivants, lequel vous semble le plus complexe à gérer pour les gares routières aujourd'hui (le plus complexe = 1) ?





## 7. LIENS UTILES

L'étude visant à identifier des solutions d'accueil des autocars longue distance en Île- de- France à la suite de l'annonce, par la ville de Paris, de son intention de fermer la gare routière de Bercy-Seine, a été publié par l'ART le 18 juillet 2024 sur son site internet [https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2024/07/rapport-art-sur-laccueil-des-slo-en-idf\\_juillet-2024\\_.pdf](https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2024/07/rapport-art-sur-laccueil-des-slo-en-idf_juillet-2024_.pdf)

Le rapport annuel sur le marché de transport par autocar et sur les gares routières en France en 2023 : [https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2024/07/art\\_rapport-du-transport-routier-de-voyageurs-et-des-gares-routieres-2023.pdf](https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2024/07/art_rapport-du-transport-routier-de-voyageurs-et-des-gares-routieres-2023.pdf)

Le Registre public des gares routières : <https://www.autorite-transport.fr/les-autocars/gares-routieres/registre-public-et-carte-interactive-des-gares-routieres/> ;  
Contact : [registregaresroutieres@autorite-transport.fr](mailto:registregaresroutieres@autorite-transport.fr)

Le guide de l'exploitant d'un aménagement de transport routier (juin 2021) [https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2021/06/guide\\_exploitant\\_juin\\_2021.pdf](https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2021/06/guide_exploitant_juin_2021.pdf)

Décision n° 2017-116 du 4 octobre 2017 relative aux règles tarifaires, à la procédure d'allocation des capacités et à la comptabilité propre des aménagements de transport routier : <https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2017/10/Avis-2017-116-du-5-octobre-2017-r%C3%A8gles-acc%C3%A8s-tarifcation-gares-routi%C3%A8res.pdf>

Décision 2016-101 relative à la structure type des règles d'accès : <https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2016/06/Decision-2016-101-Regles-acces-Amenagements-routiers-15-06-2016.pdf>

Contact : [reglesgaresroutieres@autorite-transport.fr](mailto:reglesgaresroutieres@autorite-transport.fr)

Les règles d'accès aux gares routières exploitées par la SNCF Gares et Connexions sont publiées sur le site internet de l'exploitant [https://www.garesetconnexions.sncf/sites/default/files/2021-12/20211217\\_regles\\_acces\\_gc\\_amenagements\\_routiers\\_aura\\_0.pdf](https://www.garesetconnexions.sncf/sites/default/files/2021-12/20211217_regles_acces_gc_amenagements_routiers_aura_0.pdf)

Autres contacts : [rencontresgaresroutieres@autorite-transport.fr](mailto:rencontresgaresroutieres@autorite-transport.fr)





11, place des Cinq Martyrs du Lycée Buffon - 75014 Paris  
Tél. +33 (0)1 58 01 01 10

 @ART\_transports

Retrouvez toute l'actualité, les avis  
et décisions, les textes de référence, les notes  
de conjoncture et les publications de l'Autorité  
**sur le site internet**

**autorite-transports.fr**