

20

**Septembre 2024
de 9H15 à 13H**

WEBINAIRE - Gares routières

Les Rencontres gares routières 2024

#RencontresART

Comment améliorer le réseau des gares routières et les services rendus aux usagers ?

9h15 – 9h25 – Ouverture des Rencontres (Sophie Auconie, ART)

9h25 – 9h30

Accès non discriminatoire aux gares routières et allocation des capacités d'une gare saturée (Ioana Vacaru, ART)

9h30 – 10h20 - 1^{ère} session

L'essor des services librement organisés : comment adapter le réseau des gares routières et répondre au besoin d'intermodalité ?

9h30 – 9h40

Quelles alternatives à la fermeture de la gare de Bercy- Seine : trois scénarios pour poser et alimenter le débat (Pauline Henriot, ART)

9h40 – 9h50

Les nouveaux pôles d'échanges multimodaux liés aux lignes de bus et cars express métropolitains : l'exemple de la gare de Bordeaux - le point de vue d'une AOM (Sophie Bellagarde, Bordeaux Métropole)

9h50 – 10h20 – **Débats avec la salle**

10h20 – 10h30 – Pause

10h30 – 12h – 2^{nde} session

Rôle, enjeux et bonnes pratiques d'une gare de centre-ville : les expériences du terrain

10h30 – 10h40

De l'utilité de la gare routière urbaine : le modèle économique des gares routières exploitées par la SNCF (Véronique Sagot, SNCF Gares & Connexions)

10h40 – 11h00

Un exemple de gare à l'étranger : Victoria Coach Station (Brian Wylie, Transport for London)

11h00 – 11h10

Comment développer un niveau de qualité de service en adéquation avec l'évolution de la fréquentation ? le point de vue de l'exploitant (Ronan Goalen, gare routière de Toulouse)

11h10 – 11h15 - **Quiz sur les gares routières**

11h15 – 12h00 – **Débats avec la salle**

12h – 12h55 – Table ronde – animée par Sophie Auconie, ART

Information et billetterie multimodales en gare routière : quels enjeux pour le secteur ? Quel modèle économique ? (Adrien Bethuys, BlaBlaCar, Vincent Hays, Flixbus ; Corine Flament, FNTV ; Véronique Sagot, SNCF ; Michel Quidort, FNAUT ; Florence Girault, Cerema, Maxime Emorine, Aéroports de Lyon)

12h55 – 13h00 – Conclusions des Rencontres (Nicolas Wagner, ART)

20/09/2024

Accès non discriminatoire aux gares routières et allocation des capacités d'une gare saturée

Rencontres gares routières 2024

Ioana Vacaru

L'accès non discriminatoire aux gares routières constitue un enjeu important pour le marché de transport interurbain librement organisé

1

Accès non discriminatoire aux infrastructures pour tous les services de transport

[L'article L. 3114-6 du code des transports](#)

« *L'exploitant définit et met en œuvre des règles d'accès des entreprises de transport public routier à l'aménagement, ainsi qu'aux services qu'il y assure ou qu'il y fait assurer, transparentes, objectives et non discriminatoires [...].* »

2

En situation de saturation, un accès minimal à tous les transporteurs aux créneaux les plus demandés

[La décision n° 2017-116 de l'ART](#)

« [...] *en vertu du principe de non-discrimination posé par la loi, les services publics conventionnés ne sauraient être regardés par principe comme prioritaires par rapport aux services librement organisés.* ».

Toutefois, dans des cas précis, certains services peuvent être considérés comme prioritaires.

Focus sur les services de transport susceptibles d'être prioritaires



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

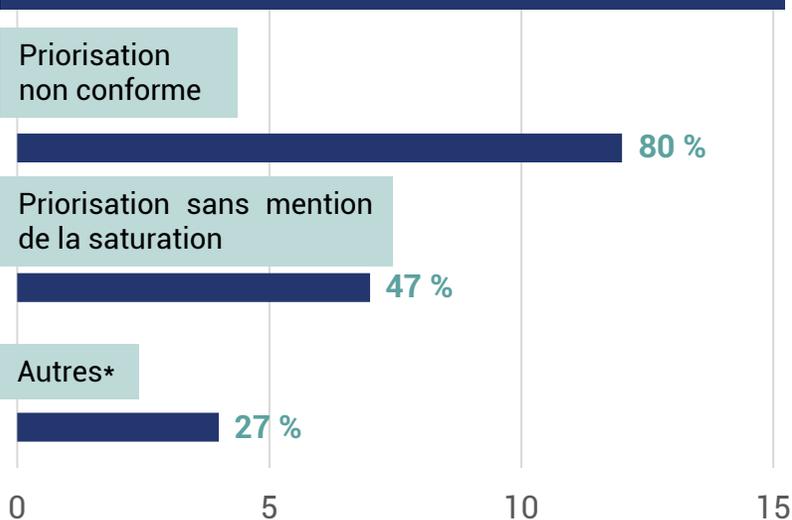
La procédure publique d'allocation des capacités d'une gare saturée permet de traiter toutes les demandes des transporteurs de manière non-discriminatoire

Dans la mesure du possible, l'exploitant s'attache à permettre un accès minimal de tous les transporteurs aux créneaux les plus demandés. Les refus d'accès sont motivés.



Bilan de la régulation
19 ATR contrôlés en 2021 et 2022

75% des aménagements contrôlés sont concernés par des NC liées à la procédure d'allocation des capacités



* Absence de procédure, procédure discriminatoire

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

Merci de votre attention

reglesgaresroutieres@autorite-transport.fr

20.09.2024

Fermeture de la gare routière de Bercy

Présentation des travaux de l'ART

L'expression du besoin : un ou deux sites centraux, avec une capacité d'au moins 40 quais et disposant d'une offre de services conforme aux standards internationaux

1

Les nouvelles infrastructures devraient être centrales et bien connectées avec le réseau de transport

Idéalement, une ou deux gares routières au centre de Paris ou en très proche couronne à moins de 500 m d'un arrêt de métro ou de RER

2

Les infrastructures devraient disposer d'un socle d'équipement conformes aux standards internationaux

En, particulier, elles devraient prévoir un espace d'attente, et une offre de billetterie, offrir de l'information dynamique aux usagers proposer des services pour les transporteurs.

3

Au total, une capacité de 40 quais est nécessaire

Cette estimation s'appuie sur une simulation réalisée à partir des mouvements réels à Bercy. Elle tient compte d'une marge de manoeuvre pour anticiper la croissance du secteur sur quelques années.

L'ART a testé de multiples scénarios pour trouver des solutions remplissant ces conditions

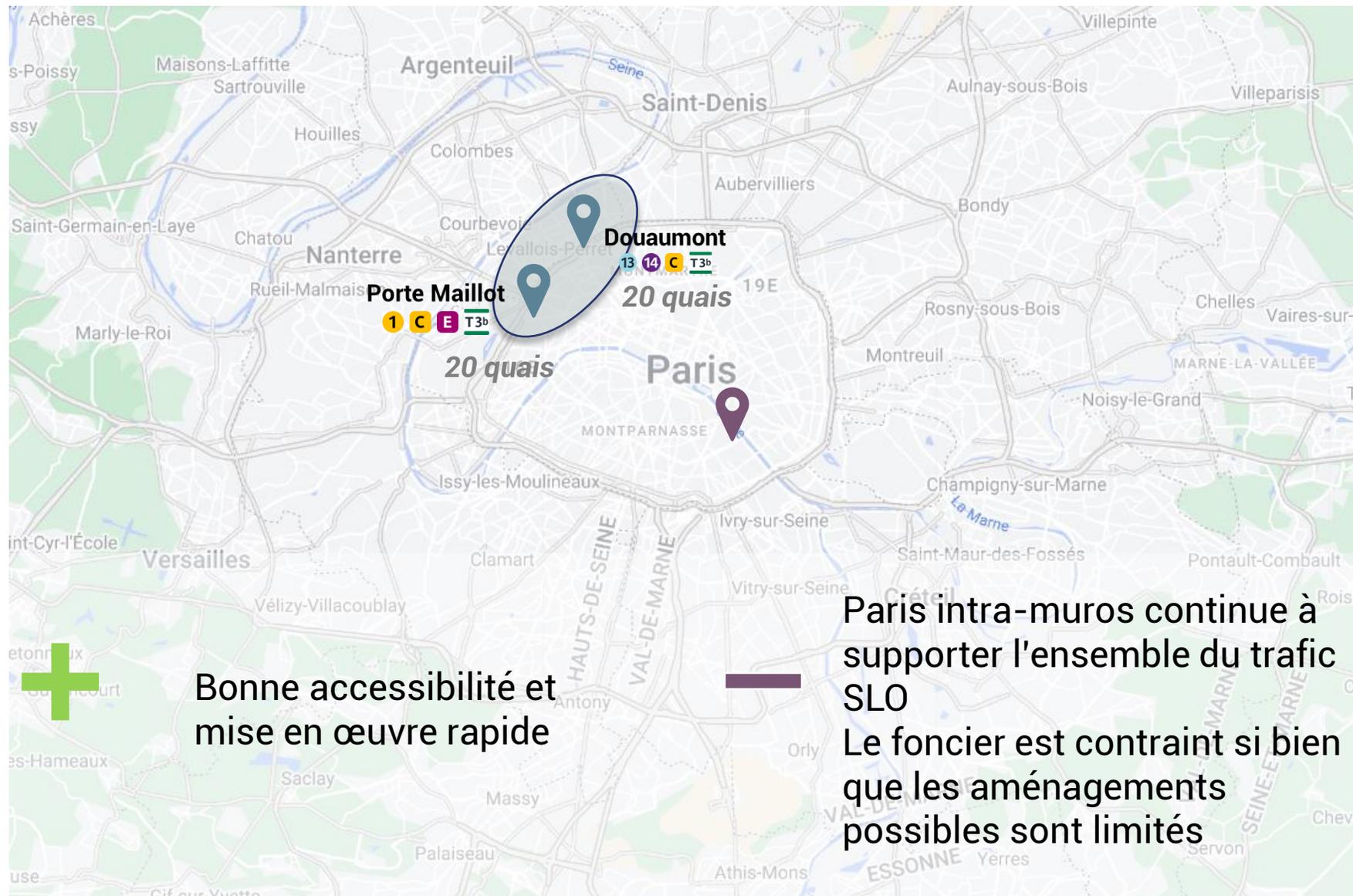
Sept scénarios ont été testés, à partir d'infrastructures existantes ou à construire.

	Volume théorique de clientèle (en millions d'habitants)	Durée de correspondance entre les sites	Le niveau d'équipement comparativement à la gare de Bercy
Scénario de référence Gare de Bercy	3,4	Site unique, pas de correspondance	Site unique, pas de correspondance
Scénario 1 Porte Maillot + Douaumont	3,6 (+7%)	19 min. (direct)	Potentiellement équivalent
Scénario 2 Porte Maillot + Gallieni	3,5 (+6%)	33 min. (1 changement)	Inférieur
Scénario 3 Porte Maillot + Saint-Denis Université	3,4 (0%)	33 min. (1 changement)	Inférieur
Scénario 4 Porte Maillot + Rosny Bois-Perrier	3,6 (+7%)	33 min. (direct)	Potentiellement supérieur
Scénario 5 Porte Maillot + Massy	2,6 (-22%)	54 min. (1 changement)	Potentiellement supérieur
Scénario 6 Porte Maillot + Saint-Denis Pleyel	3,7 (+9%)	28 min. (1 changement)	Potentiellement supérieur
Scénario 7 Porte Maillot + Groupe d'infrastructures	3,4 (0%)	Entre 13 et 71 min. (10 combinaisons possibles)	Inférieur

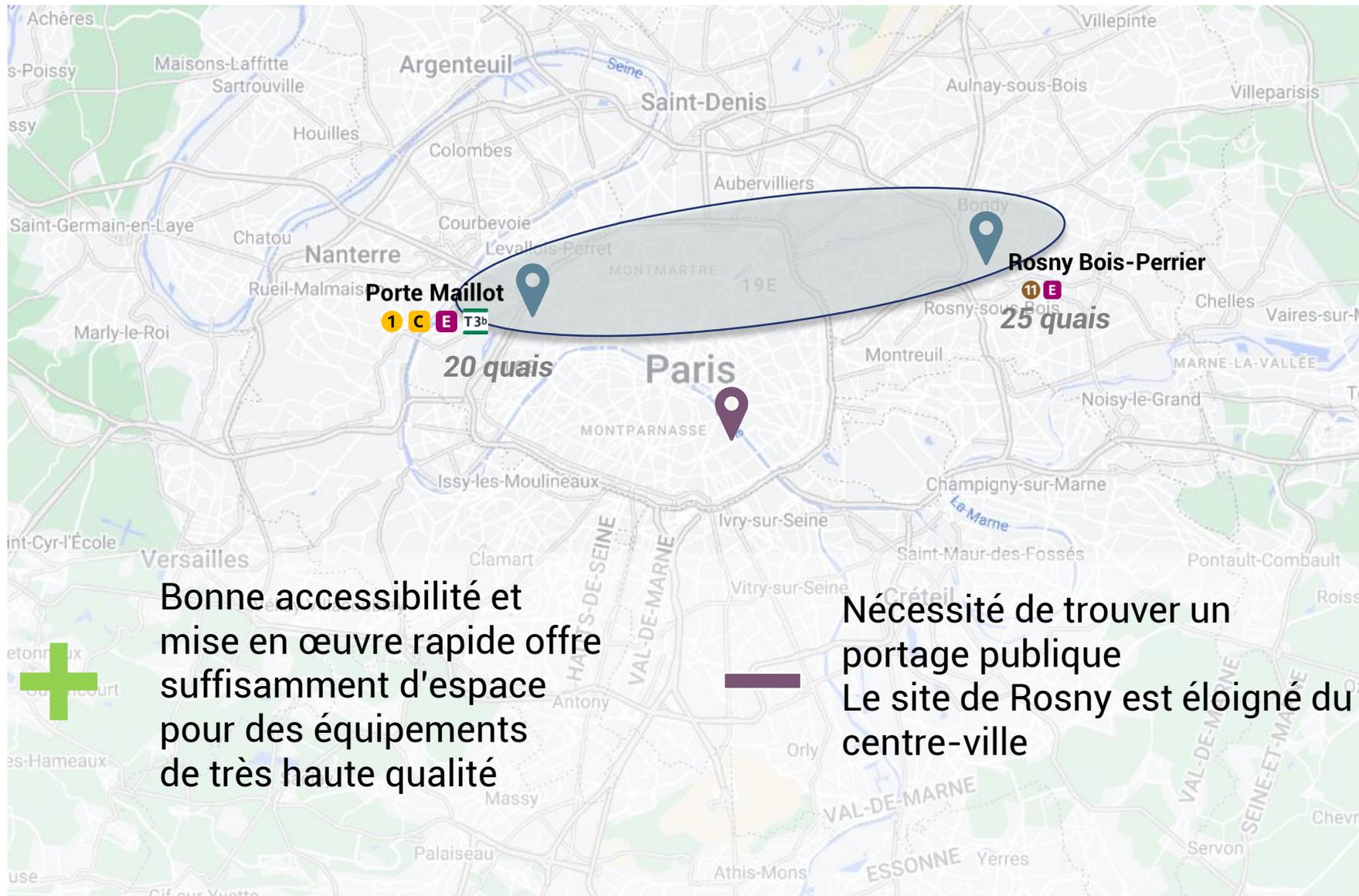
Deux stratégies ont été identifiées



Deux stratégies ont été identifiées



Deux stratégies ont été identifiées



Dans tous les cas, un certain nombre de conditions doivent être remplies

Stratégie
en deux temps :

1) Porte Maillot – Douaumont
2) Porte Maillot – Pleyel

Conditions de succès

- 1 Obtenir l'accord du préfet de police** pour permettre d'accueillir du public au parking de Douaumont
- 2 Conduire les travaux nécessaires** pour faire des deux sites de Douaumont et du Pershing des gares routières présentant un bon niveau de service, une capacité d'accueil équivalente à celle de Bercy et sécuriser les cheminements piétons.
- 3 Acter la décision d'une gare routière à Saint-Denis Pleyel** au plus vite, par exemple via un protocole d'accord entre la Marie de Paris, IDFM et la commune de Saint Denis.
- 4 Trouver un site alternatif pour la navette Aerobus**, les sites de Douaumont et Maillot devant être entièrement dédiés aux SLO

Stratégie
en un temps

Aménagement d'une gare
à Rosny Bois-Perrier

Conditions de succès

- 1 Acter la décision d'une gare routière** avec le propriétaire
- 2 Identifier un portage public du projet** pour passer une délégation de service public avec un exploitant
- 3 Conduire les travaux nécessaires** à l'accueil du trafic autocars et des voyageurs
- 4 Décaler la fermeture de la gare de Bercy à fin 2025 au plus tôt**, compte-tenu du temps nécessaire pour que le site de Rosny soit opérationnel

Une structure de gouvernance devrait être mise en place pour orchestrer l'accueil des SLO en Ile-de-France

- A partir de ces stratégies, il **appartient désormais aux pouvoirs publics, en lien avec les propriétaires des sites, de construire une solution viable**
- Cette solution devra répondre aux besoins des usagers et assurer la pérennisation de l'offre SLO en Île-de-France.
- Pour cela, il est indispensable de **mettre en place une structure de gouvernance associant l'ensemble des parties prenantes** pour
 - déterminer le choix du meilleur scénario,
 - accompagner la décision finale
 - s'assurer que tous les obstacles soient levés
- **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.**



Rencontres Gares routières

Pôle d'échanges de la gare de Bordeaux
et projet de gare routière

20 septembre 2024

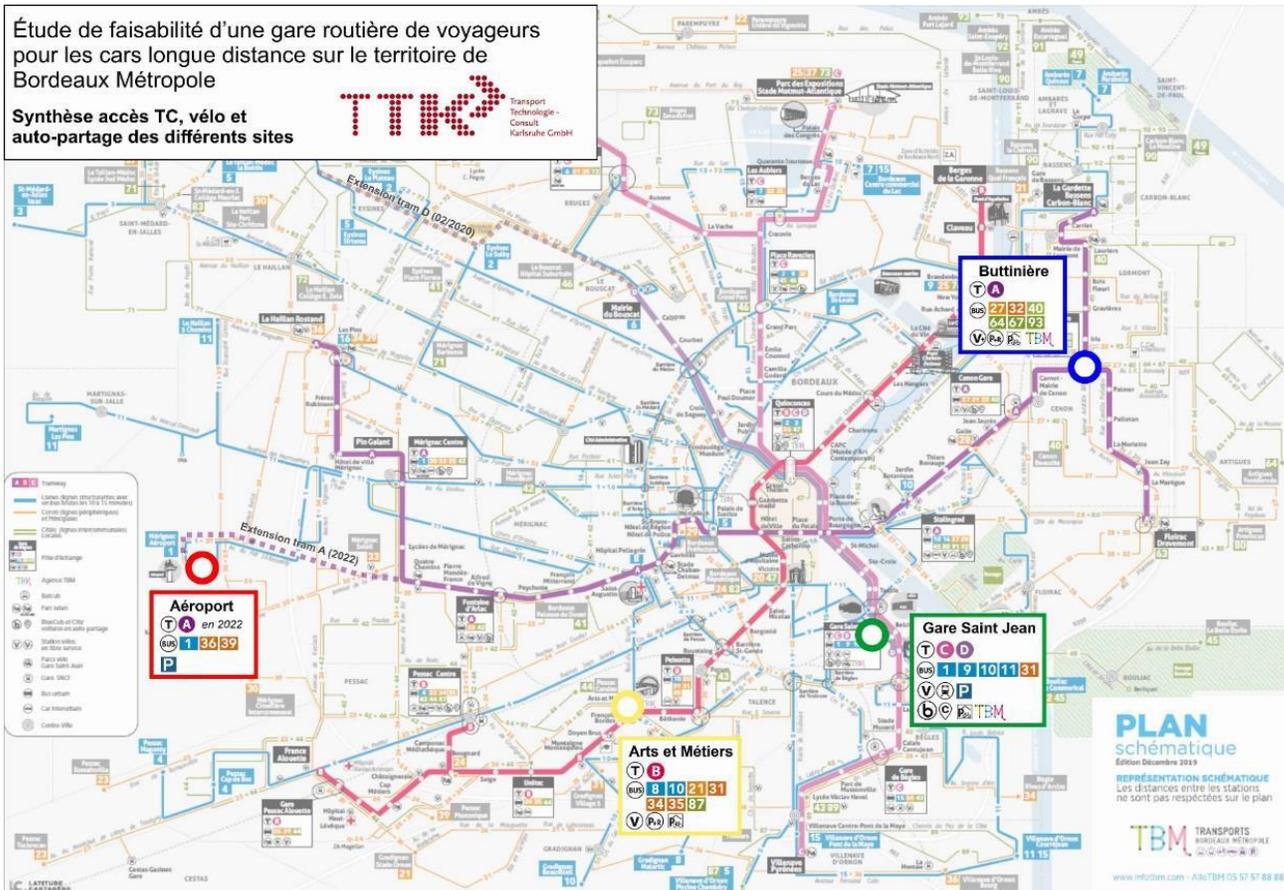


Sommaire

- Etude pour une gare routière
- Projet de pôle d'échanges de la gare de Bordeaux
 - Contexte et contenu
 - Projet de gare routière
 - Calendrier

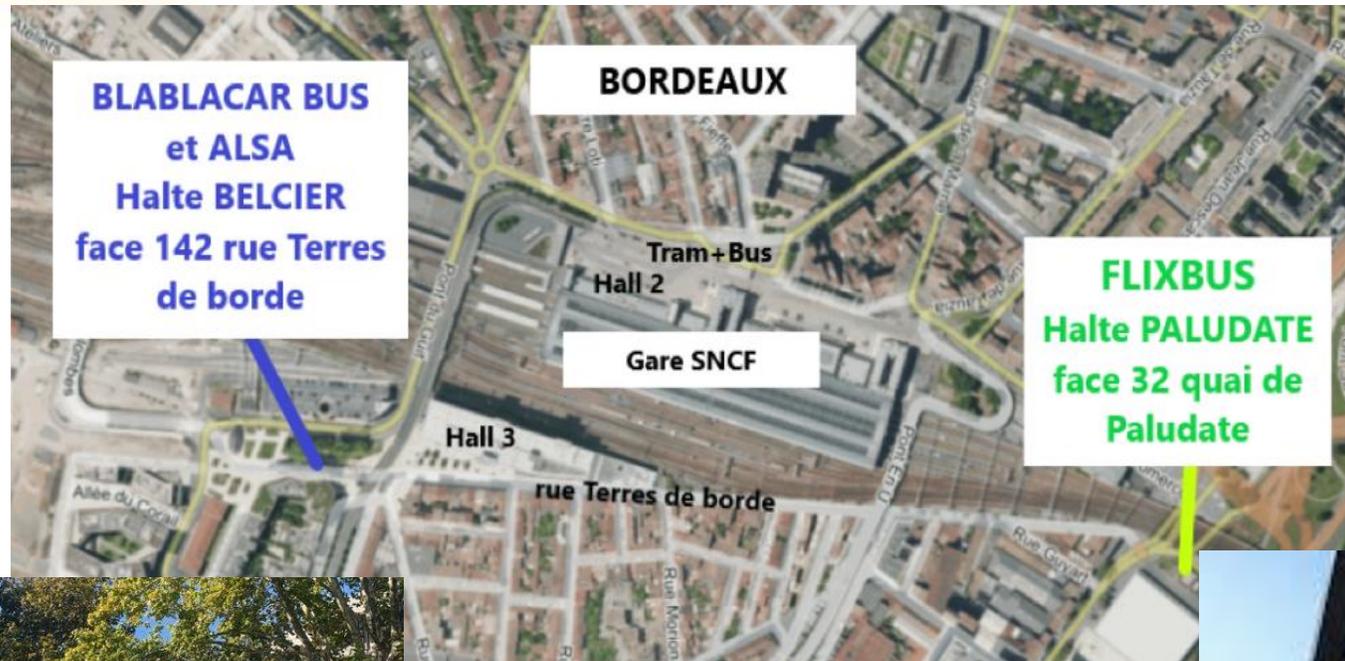
Etude pour une gare routière

- Etude en 2020 d'une gare routière pour les services librement organisés (SLO) :
 - Besoins des cars SLO : connexion tramway, accessibilité A10-A62-A63 et rocade, services
 - Plusieurs sites étudiés, le plus favorable : **gare de Bordeaux**



	Site Aéroport V1	Site Aéroport V2	Site Arts et Métiers V1	Site Arts et Métiers V2	Site Gare	Site Butinière V1	Site Butinière V2
Accès Cars longue distance	2	2	3	3	3	4	4
Accès TC 30 min	2	2	4	4	4	2	2
Temps de parcours TC 2019 vers centre ville / Gare	Centre ville / Gare : 60 min	Centre ville / Gare : 60 min	Centre ville / Gare : 35 min	Centre ville / Gare : 35 min	Centre ville / Gare : 5 min	Centre ville / Gare : 30 min	Centre ville / Gare : 30 min
Temps de parcours TC 2023 vers Campus Universitaire	Campus : 60 min	Campus : 60 min	Campus : 5 min	Campus : 5 min	Campus : 35 min	Campus : 55 min	Campus : 55 min
Fiabilité des temps de parcours HP/HC	depuis/vers A10 sortie Ste Eulalie : 18 min HC / 26-100 min HP depuis/vers A62 sortie Martillac : 16 min HC / 16-75 min HP depuis/vers A63 aire de Centes : 12 min HC / 12-45 min HP depuis/vers N89 sortie Yrac : 21 min HC / 26-100 min HP	depuis/vers A10 sortie Ste Eulalie : 18 min HC / 24-100 min HP depuis/vers A62 sortie Martillac : 16 min HC / 16-75 min HP depuis/vers A63 aire de Centes : 12 min HC / 12-45 min HP depuis/vers N89 sortie Yrac : 21 min HC / 26-100 min HP	depuis/vers A10 sortie Ste Eulalie : 20 min HC / 26-100 min HP depuis/vers A62 sortie Martillac : 12 min HC / 12-50 min HP depuis/vers A63 aire de Centes : 18 min HC / 19-28 min HP depuis/vers N89 sortie Yrac : 19 min HC / 24-90 min HP	depuis/vers A10 sortie Ste Eulalie : 20 min HC / 26-100 min HP depuis/vers A62 sortie Martillac : 12 min HC / 12-50 min HP depuis/vers A63 aire de Centes : 18 min HC / 19-28 min HP depuis/vers N89 sortie Yrac : 19 min HC / 24-90 min HP	depuis/vers A10 sortie Ste Eulalie : 18 min HC / 26-70 min HP depuis/vers A62 sortie Martillac : 13 min HC / 14-45 min HP depuis/vers A63 aire de Centes : 18 min HC / 24-50 min HP depuis/vers N89 sortie Yrac : 14 min HC / 16-60 min HP	depuis/vers A10 sortie Ste Eulalie : 8 min HC / 9-28 min HP depuis/vers A62 sortie Martillac : 18 min HC / 26-65 min HP depuis/vers A63 aire de Centes : 23 min HC / 28-80 min HP depuis/vers N89 sortie Yrac : 6 min HC / 6-24 min HP	depuis/vers A10 sortie Ste Eulalie : 8 min HC / 9-28 min HP depuis/vers A62 sortie Martillac : 18 min HC / 26-65 min HP depuis/vers A63 aire de Centes : 23 min HC / 28-80 min HP depuis/vers N89 sortie Yrac : 6 min HC / 6-24 min HP
Accès Train 30 min	Site non desservi	Site non desservi	Site non desservi	Site non desservi	Lien direct avec les trains nationaux et régionaux	Desserte régionale via la gare de Cenon et 1 station tramway	Desserte régionale via la gare de Cenon et 1 station tramway
Accès VP 30 min	Excellente couverture du secteur ouest de l'agglomération, mais faible couverture du centre et couverture Est inexistante	Excellente couverture du secteur ouest de l'agglomération, mais faible couverture du centre et couverture Est inexistante	Bonne couverture générale de Bordeaux et du Sud Ouest de l'agglomération, y compris la rive Est	Bonne couverture générale de Bordeaux et du Sud Ouest de l'agglomération, y compris la rive Est	Bonne couverture de Bordeaux centre, Est et du sud-est de l'agglomération, Ouest un peu délaissé	Bonne accessibilité du côté Est de l'agglomération, mais très faible couverture du centre et de l'Ouest de l'agglomération	Bonne accessibilité du côté Est de l'agglomération, mais très faible couverture du centre et de l'Ouest de l'agglomération
Accès Vélo 30 min	Pas de piste cyclable sur zone aéroportuaire, couverture uniquement d'une partie Ouest de l'agglomération	Pas de piste cyclable sur zone aéroportuaire, couverture uniquement d'une partie Ouest de l'agglomération	Pistes cyclables au cœur du campus universitaire et le long avenue de l'Université, couverture du campus et du centre historique	Pistes cyclables au cœur du campus universitaire et le long avenue de l'Université, couverture du campus et du centre historique	Accès piste cyclable par le nouveau pont en lien direct (escalier à prévoir), couverture du centre historique, campus et rive Est agglomération	Piste cyclable large et sécurisée, mais en montée, couverture uniquement de la rive Est	Piste cyclable large et sécurisée, mais en montée, couverture uniquement de la rive Est
Accès Marche à pied 30 min	Site très difficilement accessible à pied, cheminement non sécurisé, traversée de zones tertiaires, couverture d'une petite partie Ouest uniquement	Site très difficilement accessible à pied, cheminement non sécurisé, traversée de zones tertiaires, couverture d'une petite partie Ouest uniquement	Au cœur de campus universitaire, quartiers de Talence et Pessac à 500m, couverture du Campus	Au cœur de campus universitaire, quartiers de Talence et Pessac à 500m, couverture du Campus	A proximité du centre ville, aisément accessible à pied depuis le centre et Bègles, couverture du centre historique	Site difficilement accessible à pied, montée importante, couverture de la rive Est uniquement	Site difficilement accessible à pied, montée importante, couverture de la rive Est uniquement
Accessibilité tous modes (actuelle - 2019)	19	19	46	40	50	35	30

2 sites provisoires de gare routière créés



Projet de pôle d'échanges de la gare de Bordeaux

- Projet partenarial



Projet de pôle d'échanges de la gare de Bordeaux

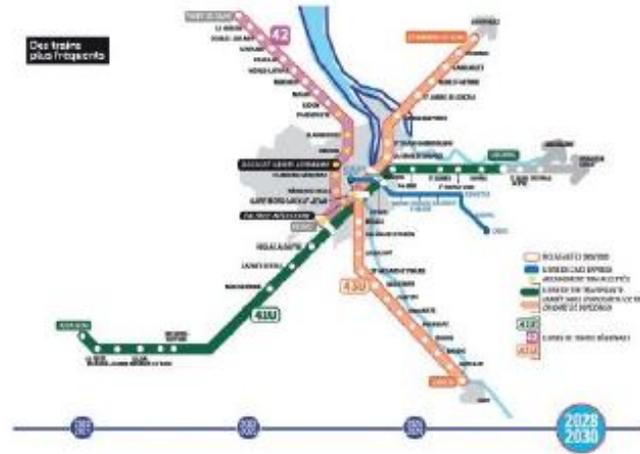
- Répondre à la croissance de la fréquentation, qui devrait se poursuivre



Réseau national et international ferroviaire relié au pôle



Secteur urbain en transformation par l'EPA Euratlantique



Réseau Express Régional Métropolitain



Schéma des mobilités 2020-2030 de Bordeaux Métropole

Projet de pôle d'échanges de la gare de Bordeaux

Objectifs



S'adresser
à tous les utilisateurs



Améliorer les mobilités et
associer aménagements,
commerces et services



Être prêt à l'horizon
2030



Valoriser l'existant pour
mieux préparer l'avenir

Projet de pôle d'échanges de la gare de Bordeaux

De quoi parle-t-on ?

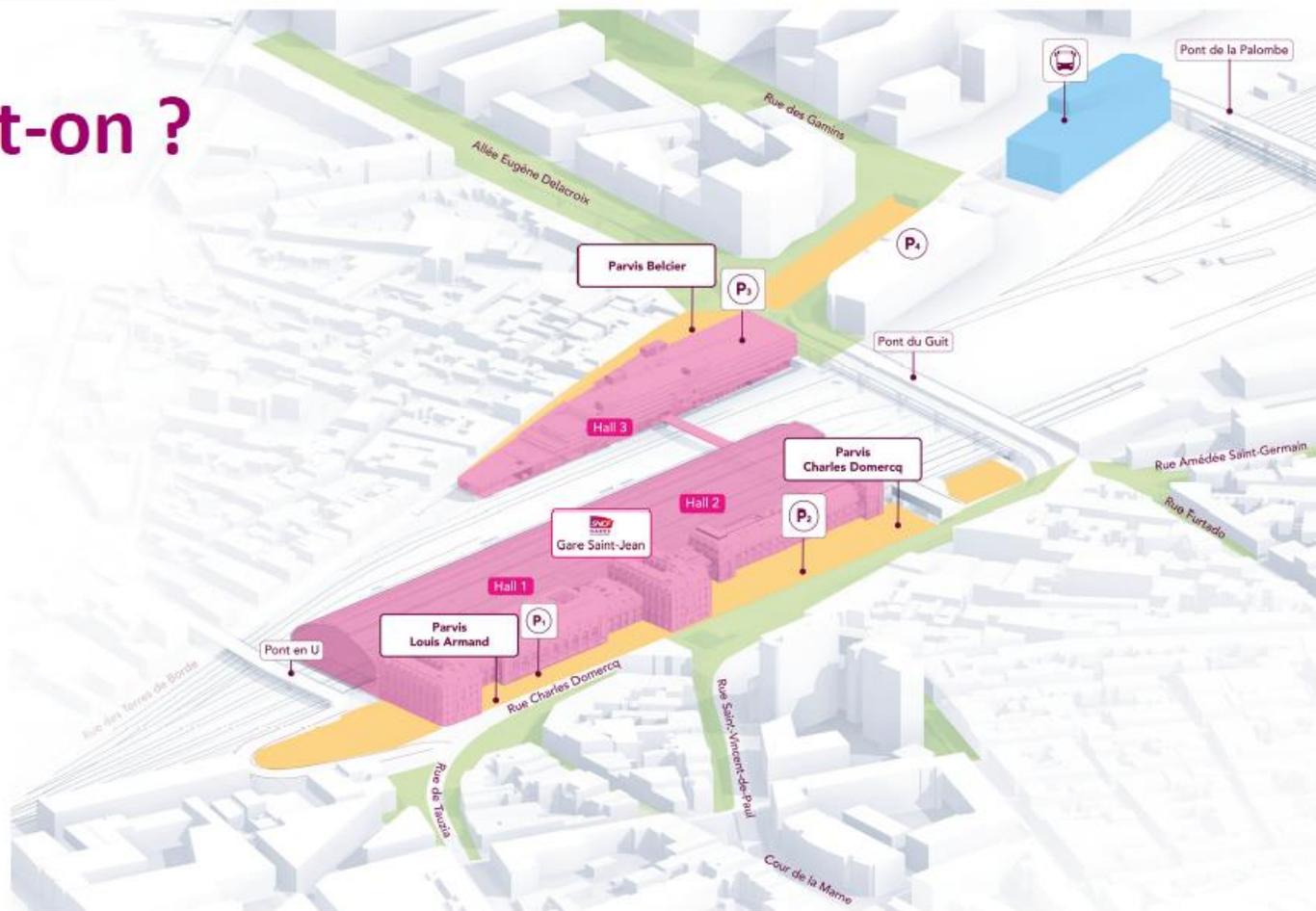
Dans la gare ferroviaire

Sur les parvis

Autour des parvis

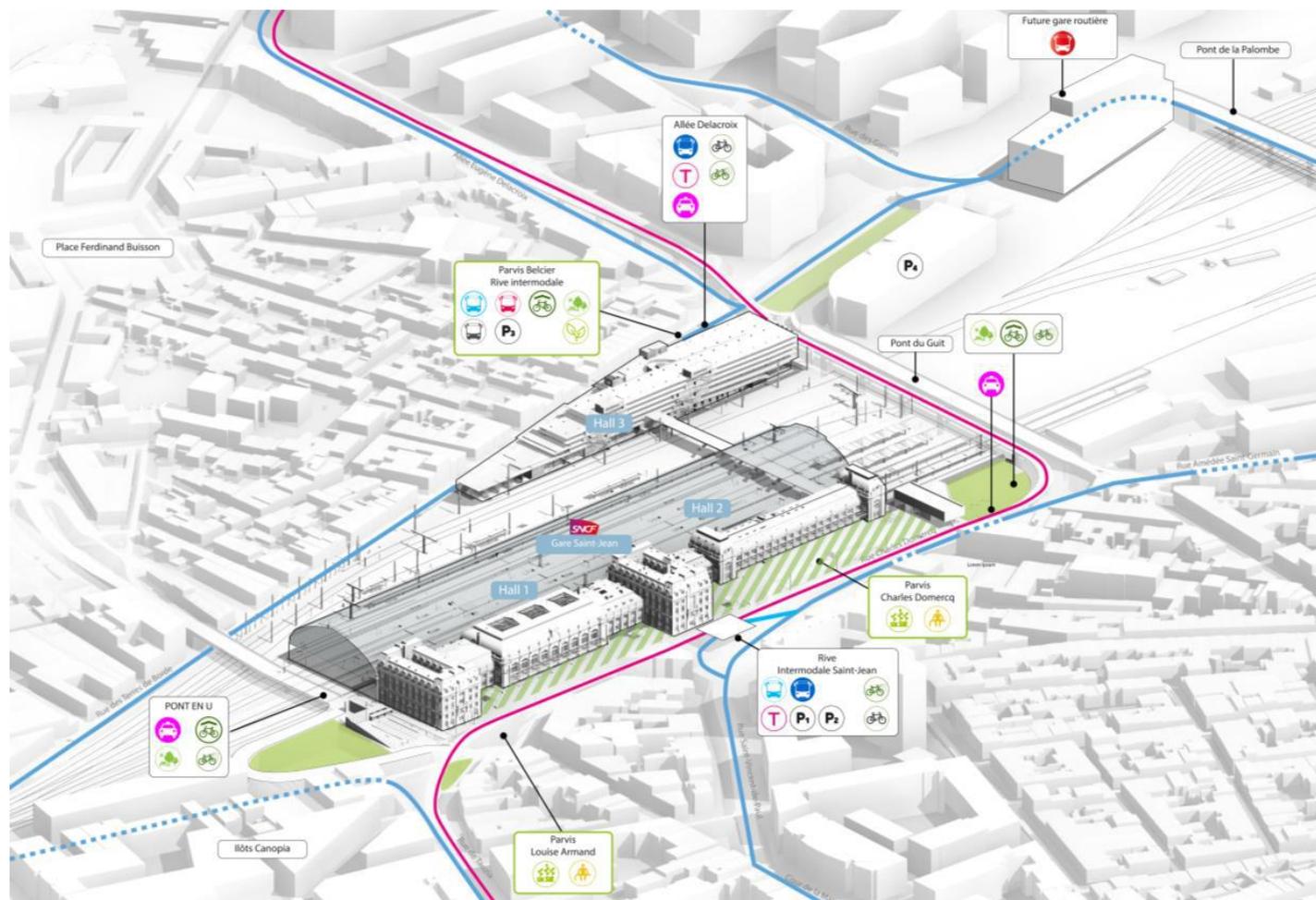
Création d'une gare routière

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



Projet de pôle d'échanges de la gare de Bordeaux

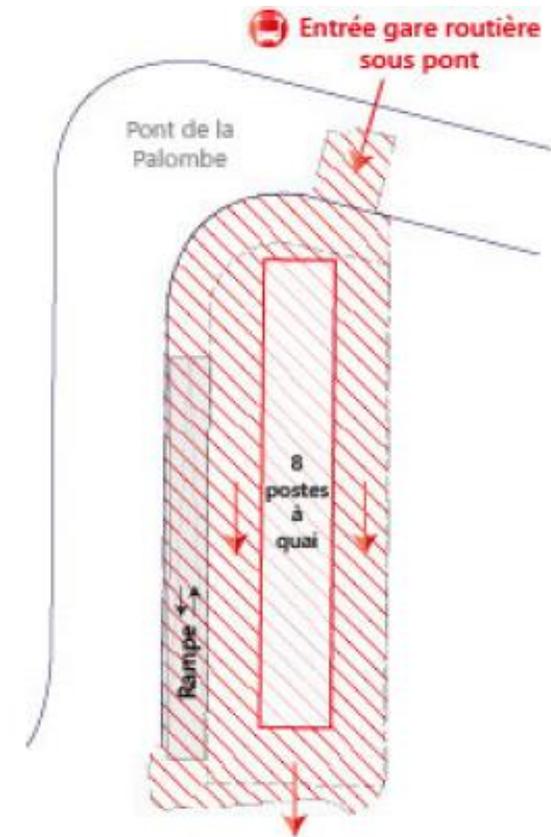
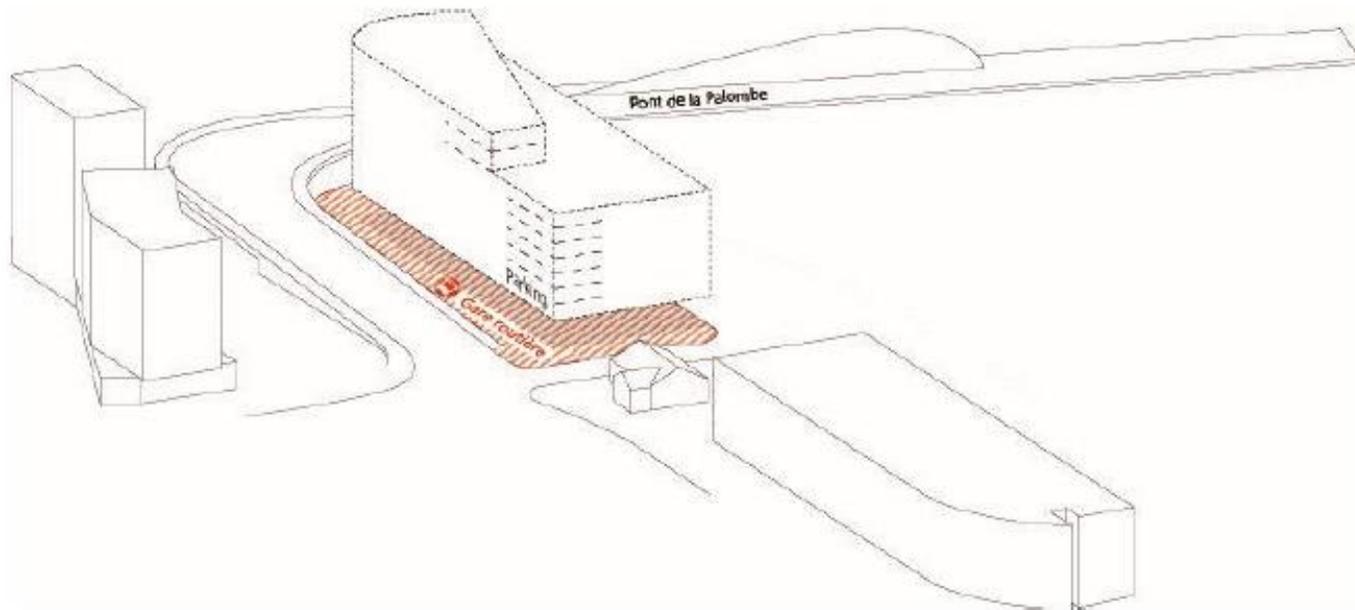
➤ Desserte prévisionnelle



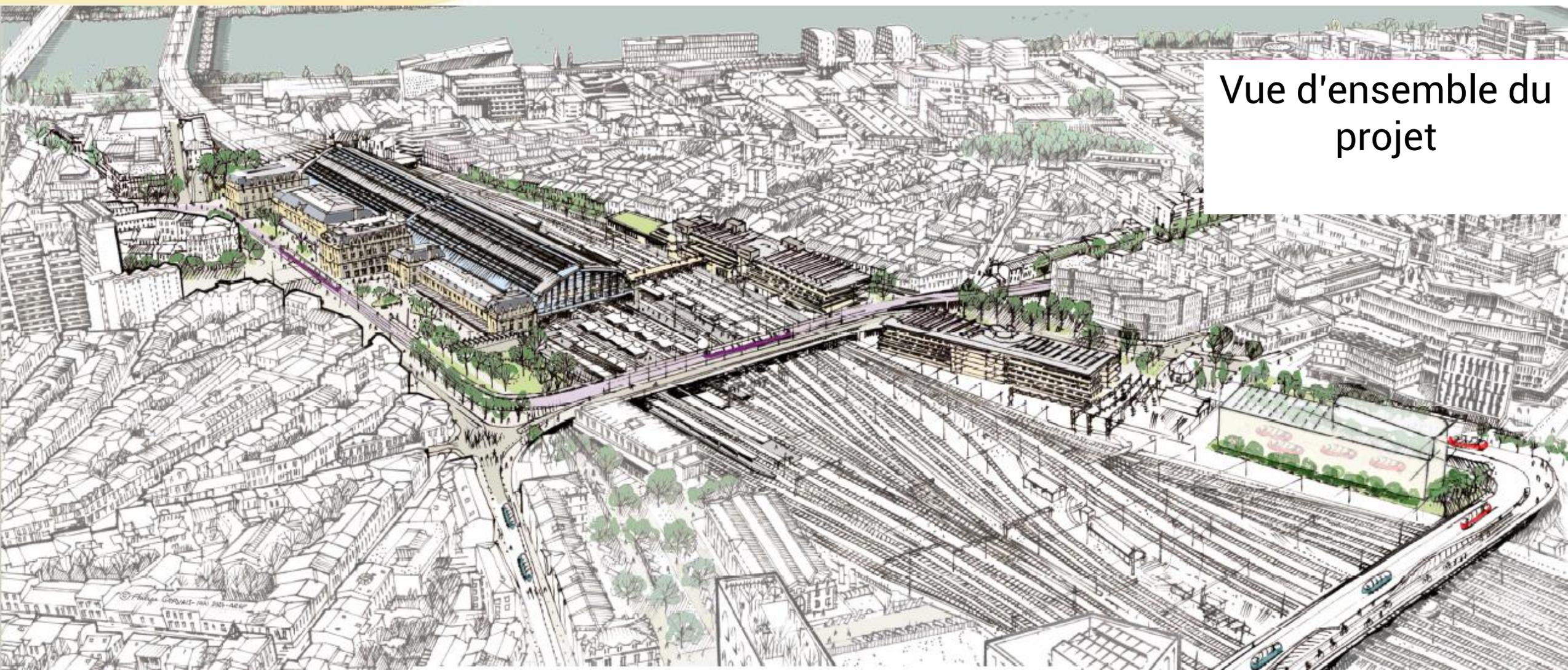
Projet de pôle d'échanges de la gare de Bordeaux

➤ Projet de gare routière

- Une offre et des services tournés vers les voyageurs des cars longue distance
- Une gare routière couplée à un nouveau parking



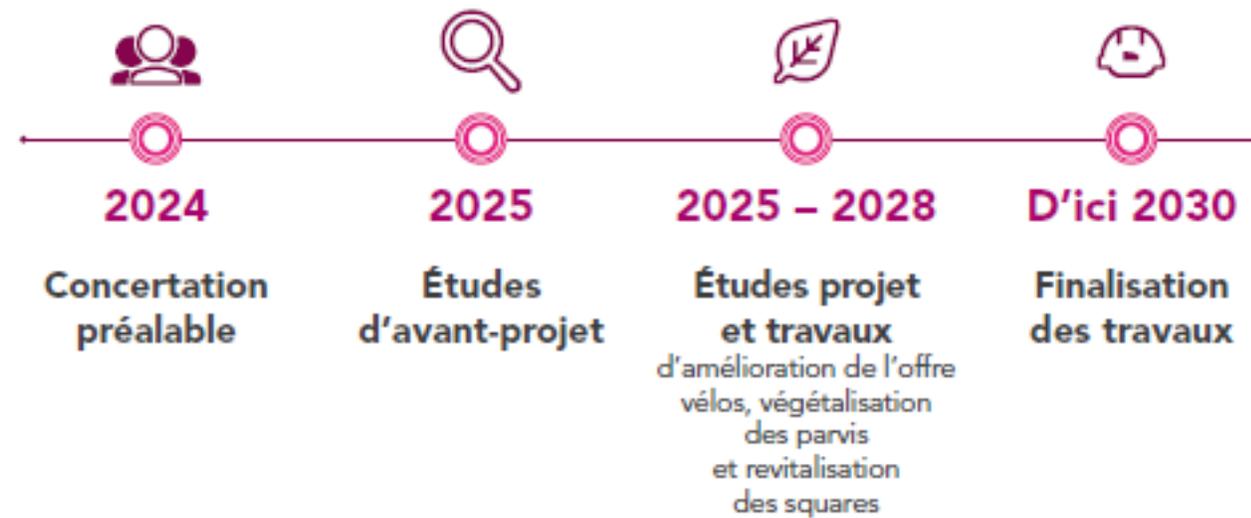
Projet de pôle d'échanges de la gare de Bordeaux



Vue d'ensemble du projet

Projet de pôle d'échanges de la gare de Bordeaux

Les grandes étapes du projet



Merci de votre attention !



SNCF Gares & Connexions, Gestionnaire de gares routières

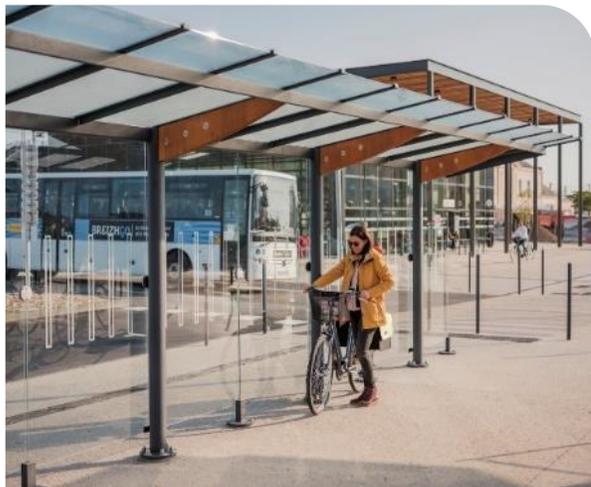
La gare intermodale par SNCF Gares & Connexions

La gare intermodale par SNCF Gares & Connexions, c'est une gare accessible pour tous, au cœur des territoires, ouvertes aux autres modes de transports, offrant un haut niveau de services et tournée vers les usages de demain.

Les principes clés

1. L'accès à tous les modes

Des espaces aménagés au sein desquels cohabitent et stationnent différents modes de transports, individuels et collectifs (piétons, vélos, trottinettes, bus, taxis-VTC, voitures...)



2. L'information intermodale

Un marquage et un jalonnement des parcours renforcés par une information voyageur multimodale au cœur du Hub de mobilités (équipements, services, points d'intérêt, temps de parcours...)



3. L'offre de services augmentée

Une palette de services pour augmenter l'expérience client intermodale et encourager la mobilité verte (station d'autoréparation et de gonflage pour vélos, bornes de recharge électriques...)



La gare intermodale par **SNCF Gares & Connexions**

L'importance de la gare routière dans le contexte urbain

SNCF Gares & Connexions collabore étroitement avec les collectivités locales pour métamorphoser les gares en véritables **Pôles d'Échanges Multimodaux**, centres névralgiques de mobilité, où tous les modes de transport convergent (individuels et collectifs).

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

Nos principales ambitions

1. Facilitation des déplacements et des connexions

Les gares routières urbaines sont des nœuds multimodaux, facilitant les correspondances entre différents modes de transport. Elles améliorent l'accessibilité des zones où le maillage du réseau de transport est insuffisant et contribuent à la fluidité du trafic en centralisant les flux de passagers.

2. Impact Économique et environnemental

Les gares routières créent des emplois et dynamisent les quartiers environnants. Elles attirent des commerces et des services, contribuant ainsi à l'économie locale et stimulent le secteur touristique en favorisant l'accès à l'international. De plus l'utilisation des transports en commun contribuent à la réduction des émissions de CO2.

3. Confort et Sécurité des clients

Les gares routières offrent divers services aux passagers, comme des assises ou espaces d'attente abrités, des toilettes, des informations en temps réel etc., mais elles assurent également la sécurité des utilisateurs grâce à la vidéosurveillance ou l'éclairage par exemple



Le modèle de gestion des gares routières

SNCF Gares & Connexions

Un modèle de gestion qui s'appuie sur le code des transports (Articles L.3114-5 à L.3114-7)

La SNCF utilise ses compétences en gestion d'infrastructures de transport pour optimiser l'exploitation des gares routières, tout en assurant une intégration fluide avec les services ferroviaires.

Concernant les gares routières exploitées par Gares & Connexions on va donc avoir deux cas de figure :

Situation 1:

La gare routière n'a jamais fait l'objet d'**aucune demande** de desserte par un SLO. Par conséquent, les articles L.3114-5 à L.3114-7 du code des transports **ne sont pas applicables** à cette gare



En tant qu'exploitant, vous devez accorder une simple **demande d'accès** dans la limite de la capacité d'accueil (date et horaires sans obligation de justifier le cas échéant tous refus d'accès (article L.3114-7).

Situation 2:

La gare routière a déjà fait l'objet d'**au moins une demande** de desserte par un SLO. Par conséquent, les articles L.3114-5 à L.3114-7 du code des transports **sont applicables** à cette gare



En tant qu'exploitant, il **faut définir et mettre en œuvre des règles d'accès** à l'aménagement ainsi qu'aux services qui y sont assurés. Ces règles doivent comprendre les éventuels tarifs et horaires pour la prise en charge et la dépose des passagers à destination des entreprises de transport public routier (article L.3114-6 du code des transports)

Les principes clés du modèle de gestion (Situation 2)

SNCF G&C s'est fixé pour règle de mettre en place une tarification aux règles d'accès uniquement pour les aménagements de transports routiers de voyageurs où le niveau de dessertes interurbains et internationales est supérieur ou égal à 20 dessertes par jour.

* Sont exempts les aménagements n'accueillant exclusivement que du transport scolaire, véhicules de transport collectif urbains, des services occasionnels ou privés

Transparence et non-discrimination

Les règles d'accès doivent être déterminées à l'avance et identiques pour tous les opérateurs de transport routiers de voyageurs (notamment tarifs et horaires)

Redevance d'accès unique

Une allocation au seul prorata du nombre de Toucher Quai qui conduit à un seul tarif pour tous les opérateurs pour chacune des gares routières selon leur typologie

Modélisation du Toucher quai

Les redevances d'accès sont établies dans l'optique de couvrir les charges prévisionnelles afférentes à cet accès et à ses services (coûts / recettes / Investissements)

Le modèle économique SNCF Gares & Connexions



Les inducteurs de coûts et sources de revenus du modèle économique

Les charges ,les recettes liées à l'exploitation et les investissements sont les principaux éléments constitutifs du calcul du « Toucher Quai »

1. Les sources de Revenus

Les opérateurs paient une **redevance d'accès** « TQ » pour utiliser les installations et services de la gare routière. Ces frais sont facturés pour couvrir la maintenance des infrastructures et l'entretien

La location d'Espaces Commerciaux tels que kiosque à journaux et espaces publicitaires pour de l'affichage. Ces recettes locatives génèrent des revenus supplémentaires

Les Services auxiliaires de consigne, toilettes payantes, distributeurs boissons et restauration et autres services qui sont souvent payants et contribuent aux revenus de la gare.

2. Les sources de coûts

Coûts liés à **l'entretien et la maintenance** des infrastructures, nettoyage, réparations, y compris **sécurité** (vidéosurveillance), afin de s'assurer que les installations sont en bon état pour accueillir les voyageurs.

Les salaires des agents y compris le personnel de sécurité, d'entretien, et administratif . **La gestion du personnel** est une part importante des dépenses.

Les coûts liés à **l'électricité, l'eau, le chauffage**, etc. Ces coûts sont nécessaires pour maintenir le confort et la sécurité des voyageurs mais aussi les travaux liés aux services publics

Le modèle économique détermine le mode de gestion

La gestion directe ou déléguée de l'exploitation résulte du mode de rémunération retenu

Nos trois modes de gestion

La gestion directe

La SNCF gère directement certaines gares routières, assurant ainsi une cohérence avec les services ferroviaires et une intégration optimale des différents modes de transport.

PROPRIETAIRE

SNCF G&C

EXPLOITANT

SNCF G&C

GESTIONNAIRE

SNCF G&C

Pour exemple

La gare routière de Champagne Ardennes TGV

La gestion confiée dans le cadre d'un marché public

Le co-contractant de l'administration n'est dans ce cas pas qualifié d'exploitant. Le mode de rémunération: le paiement est intégral et immédiat et effectué par l'acheteur public.

PROPRIETAIRE

SNCF G&C

EXPLOITANT

SNCF G&C

GESTIONNAIRE

Externe

Pour exemple

La gare routière Dijon Ville

La gestion confiée dans le cadre d'une délégation de service public

Le contractant est responsable de la déclaration à l'ART en tant qu'exploitant. Le mode de rémunération est tiré de l'exploitation du service.

PROPRIETAIRE

SNCF G&C

EXPLOITANT

Externe

GESTIONNAIRE

Externe

Pour exemple

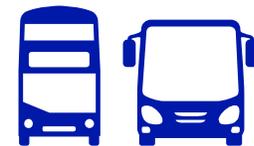
La gare routière de Valence TGV



SUMMER 2024

Coach Service Delivery

An overview



EVERY JOURNEY MATTERS

Victoria Coach Station



- Opened in 1932
- 3.3 Acre site
- Grade II listed building
- 13 Million passengers per year
- Over 363,00 coach arrivals or departures in 2023
- Services to over 1200 UK and over 400 European destinations
- Open 24hours 365 day a year
- Over 230 departures on Christmas Day



EVERY JOURNEY MATTERS

Victoria Coach Station – Security and Safety



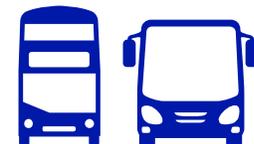
Over 100 CCTV Cameras covering departures and arrivals terminals

Security officer onsite 22:00-06:00 every night



Vehicle Movement area cleared of passengers to allow safe departure of coaches on the hour and half hour.

Closure of gate doors 2 minutes before departure



Not just VCS...



Key stops across London include:

- Baker Street
- Finchley Road
- Golders Green
- Hammersmith
- Hillingdon
- Marble Arch
- Notting Hill Gate
- Stratford City

...or scheduled coach services

The Coach Service Delivery team works with commercial operators across London who are not part of the TfL red bus network:

- Bus services between to the Home Counties
- Tour buses and tourist coaches
- Private hire coaches



Working with London's commercial bus and coach services



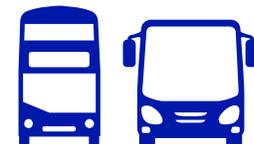
Commercial bus and coach numbers

Approximate vehicle movements to/from the central area by day:

- Up to 2000 scheduled express
- Up to 1000 tourist coaches
- Up to 500 open top tour bus journeys

Frequency:

- Up to 14 coaches per hour to London's airports from zone 1
- Up to 10 coaches per hour from Stansted to zone 1 or Stratford City
- Up to 6 coaches per hour to Oxford
- 7 services operate 24/7
- Operations 365 days a year



CSD – Across London

Work with operators, local authorities, & within TfL to:

- Champion commercial bus and coach services
- Provide access to bus stops and TfL owned facilities
- Provide on street facilities such as coach parking
- Address stakeholder concerns

Include coaches requirements at the planning stages of:

- Roadworks
- Large scale events
- Changes to the road network
- Future developments

Work closely with the wider bus and coach industry



Our place in the local community



- Victoria Coach Station is located in Belgravia, one of the most exclusive residential areas of central London.
 - We aim to be a good neighbour to the local residents.
 - We maintain open channels to residents groups, local politicians and the local authority.
-
- Victoria Coach Station generates footfall for multiple business in the local area:
 - Food & Drink – including fast food and restaurants from large chains to independent cafes/restaurants.
 - Convenience stores and supermarkets
 - Other retail outlets



Homeless and anti-social behaviour

We work with multiple agencies to tackle rough sleeping and anti-social behaviour.

Operational teams to report rough sleeping individuals to rapid response outreach teams online

A brief nightly closure of the terminal is undertaken 00:30 and 00:45

Upon reopening becomes ticket holders only between

These measures have resulted in a decrease in rough sleepers at the coach station

With the decrease in rough sleepers there has been a general consensus that night staff, customers and other stakeholders feel much safer when they visit the VCS.



Engagement

national express



megabus.com



TOOTBUS

Readingbuses



FLIXBUS

LONDON COUNCILS



BIG BUS B

PREMIUM TOURS

Go-Ahead Group



greenline

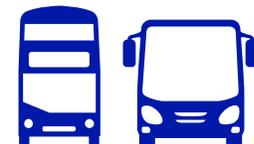


BlaBlaBus

CTA COACH TOURISM ASSOCIATION



TOPVIEW



EVERY JOURNEY MATTERS

Questions?



EVERY JOURNEY MATTERS



Contact

Brian Wylie

Brian.Wylie@tfl.gov.uk



GARE ROUTIÈRE de Toulouse



Comment développer un niveau de qualité de service
en adéquation avec l'évolution de la fréquentation ?

Les Rencontres gares routières 2024 - 20 septembre

Un complexe routier imposant comprenant 2 bâtiments et 1 parking autocars à l'étage

HORAIRES D'OUVERTURE 7 JOURS SUR 7 zone des quais : de 4h30 à 1h00

Au rez-de-chaussée

Une zone de trafic autocars avec 20 quais de départs :

- ↳ 1 quai de dépose / embarquement affecté à la Navette Aéroport.
- ↳ 1 aire de dépose non affectée
- ↳ 14 quais d'embarquement, côté Canal du Midi
- ↳ 5 quais d'embarquement, côté Gare SNCF
- ↳ 1 aire de lavage des autocars
- ↳ Un parking voitures pour le personnel.

A l'étage

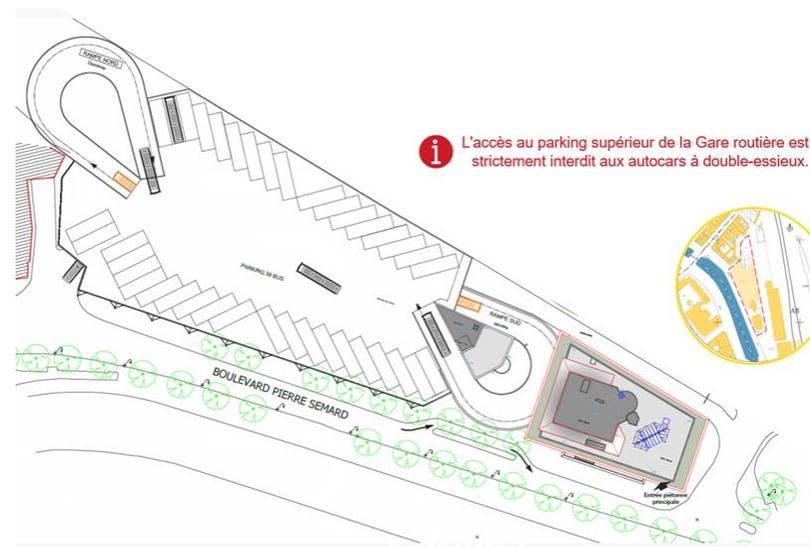
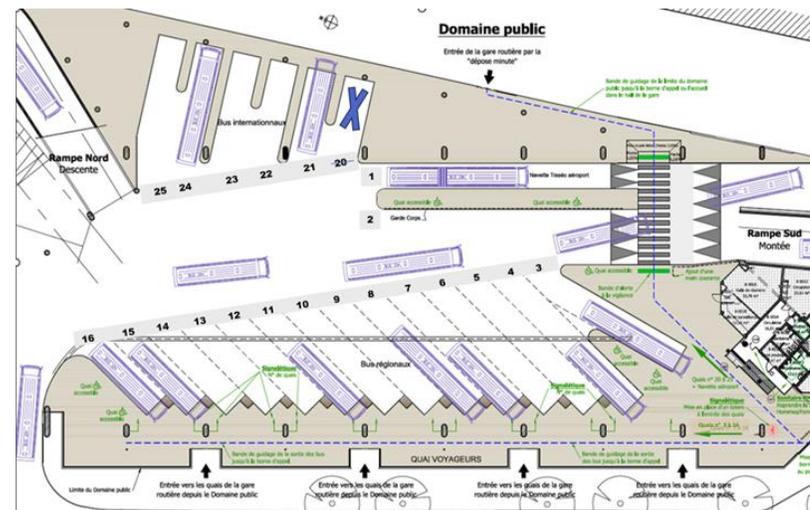
Une zone de stationnement et de régulation :

- ↳ 38 places de parking.



Un bâtiment de contrôle pour l'exploitation :

- ↳ poste de régulation,
- ↳ salle de repos conducteurs,
- ↳ bureaux.



Un bâtiment voyageurs

Accueil voyageurs :

- *lundi au vendredi 8h00 à 19h00*
- *samedi 9h00-13h00 et 14h00-18h00*
- *dimanche 9h30-13h00 et 14h00-16h30*

↳ 1 salle d'attente de jour

↳ 1 salle d'attente de nuit

↳ 4 Guichets pour l'information et la vente de titres
(Réseau liO, navette aéroport, urbain, Flixbus, Blablacar).

↳ 1 Guichet pour la gratuité scolaire régionale liO

↳ 3 Guichets pour la gratuité des transports CD31

↳ WiFi public gratuit dans l'ensemble de la Gare

↳ Location de bureaux



Une système automatisé innovant, développé spécifiquement en interne, afin d'optimiser la gestion des flux d'autocars (entrée, mise à quai, lavage, stationnement à l'étage, sortie).

Interfacé avec les équipements (système de reconnaissance de plaques minéralogiques, lasers, digicode, barrières d'entrées, et écrans d'information voyageurs).

- ↳ Affectation dynamique des quais en fonction de leur disponibilité,
- ↳ Identification des mouvements entrant en gare,
- ↳ Traçabilité des véhicules, suivi en temps réel dans la gare routière (entrée, mise à quai, rampes de montée et de descente, aire de lavage, sortie),
- ↳ Gestion en temps réel des événements (avance, retard à l'arrivée, réaffectation, mouvements occasionnels,
- ↳ Affichage dynamique sur les quais, zone d'attente voyageurs, parvis gare SNCF,
- ↳ Information clientèle au guichet, traitement des réclamations,
- ↳ Calcul de la pré-facturation pour les transporteurs, et statistiques.

CAMERAS ET LASERS



Ces matériels fonctionnent conjointement. Sont équipés d'une Caméra et d'un Laser

- :
- Les 19 quais des aires d'embarquement.
- Les rampes de montée et de descente.
- L'aire de lavage.
- L'entrée et la sortie de la Gare (où ces équipements sont doublés).

PANNEAUX/ECRANS D'INFORMATION VOYAGEURS



Equipements Extérieurs Aires d'Embarquement :

- 4 Panneaux généraux, soit 3 dédiés aux Départs et 1 aux Arrivées.
- 10 Panneaux de quai, répartis 1 pour 2 quais.

Equipements Intérieurs Hall d'Accueil :

- 2 Panneaux généraux, soit 1 dédié aux Départs et 1 aux Arrivées

Autres :

- 1 Panneau des Départs, dans la salle de repos des conducteurs.
- 1 Panneau des Départs, en cours d'installation dans la future salle d'attente.

3. AFFICHAGE

Toutes les 30 secondes, Afficheur Lumiplan interroge via webservice Gestion Quai, pour recevoir les services non exécutés. Cela comprend les services en attente parking, en attente quai, ou en cours d'embarquement.

Si changement de quai (y compris de dernière minute), la modification est propagée sur le panneau d'affichage du quai initial, et sur le quai nouvellement affecté.

2. IDENTIFICATION

Gestion Quai récupère l'immatriculation du Car via le programme Fil de l'eau.

Une plaque inconnue ou illisible sera traitée dès l'entrée par le PC via ProdPC.

Lorsque la lecture est erronée, le programme utilise la correction manuelle pour s'améliorer.



5. SUIVI

Entrée, Sortie, Rampes et Aire de Lavage sont équipées de caméras. Les données, recueillies sur Gestion Quai, permettent de reconstituer l'activité d'un Car. Elles seront notamment accessibles à BKO2 pour la facturation.



4. MISE A QUAI

Acquisition de l'immatriculation à l'entrée et sortie de quai.

Gestion Quai compare cette immatriculation avec celles vues plus tôt à la barrière.

Ce rapprochement permet de déduire le service en cours d'exécution.

En cas de non correspondance, un rapprochement manuel sera effectué par le PC.

L'opération sera faite, au plus tôt le lendemain, via Mouvements Exécutés.



6. PLANIFICATION/AFFECTATION DYNAMIQUE DES QUAIS

L'offre liO est intégrée (fichier GTFS).

Les autres offres sont saisies par le PC sur Base Générale.

Les services se voient attribuer périodes et jours de fonctionnement.

Le PC affecte les quais prévisionnels pour les périodes via Gestion Quai.

L'affectation dynamique quotidienne se calcule automatiquement la nuit pendant la fermeture (batch) via Gestion Quai.

Les événements (avance/retard/erreur de positionnement, etc.) sont notifiés au régulateur qui valide ou modifie les réaffectations de quais proposées par le système.

L'information voyageurs est mise à jour en temps réel.

L'Accueil Voyageurs consulte les horaires pour renseigner la clientèle sur GQ Renseignement.



1. PRESENTATION

Gestion des Lasers détecte la présence du Car pour activer l'écran.

Saisie du Conducteur : départ et/ou arrivée, puis code du service.

Digicode informe Gestion Quai qui vérifie : code, avance/retard, éventuel doublon.

OK -> Communication du n° de quai et ouverture barrière.

KO -> Echange avec le PC via l'interphone.

Ouverture et fermeture de la barrière gérée par Secours Ouverture Barrières.



7. PREPARATION

Fin de la journée d'exécution et activation d'Util GQ2.

Ce programme archive la journée passée.

Il alimente ensuite Gestion Quai en créant les mouvements de la prochaine journée.

La croissance du trafic international, induite par l'autorisation du cabotage à l'intérieur du territoire français (décret n° 2010-1388 du 12 novembre 2010), puis la libéralisation du trafic national par autocar (décret n° 2015-1266 du 13 octobre 2015), a profondément changé le contexte d'exploitation de la gare routière de Toulouse et notamment en période nocturne.

En effet, de nombreux départs ou arrivées ont lieu après 21h30 et dès 5h00 du matin, engendrant la présence de nombreux clients sur les quais.

① → REORGANISER et RENFORCER le PERSONNEL

Ce nouveau trafic a induit également des recettes supplémentaires, et a permis d'améliorer la qualité du service public rendu aux usagers :

- **Dès 2017** en modifiant l'organisation par la mise en place d'une nouvelle équipe en soirée jusqu'à 1 heure pour renforcer la présence sur les quais et la régulation de la gare routière.

Une présence sur les quais de 5h à 1h00 tous les jours (y compris week-end et fériés) pour :

- renseigner la clientèle,
- faciliter les manœuvres des véhicules,
- assurer la prévention et la gestion des éventuels incidents relatifs à la sécurité ou à la délinquance par la médiation.

L'article L. 3114-6 du code des transports précise que l'accès à l'aménagement doit s'entendre également comme la possibilité de bénéficier des autres services proposés par l'exploitant au sein de l'aménagement, tels que l'information voyageurs, la distribution des titres de transport, les services de petite maintenance ou les salles de repos des conducteurs par exemple. Dès lors qu'un de ces autres services est proposé à un opérateur, il doit l'être à tous les opérateurs dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

- **Depuis fin 2016**, le Guichet Informations Billetterie vend, en plus des titres de transport pour les lignes locales, des billets de transports nationaux et internationaux pour le compte de la société Flixbus et Blablacar depuis 2019.

Réorganiser et renforcer les équipes d'agents commerciaux

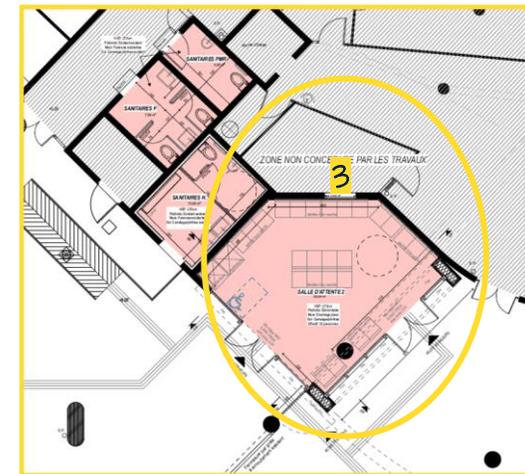
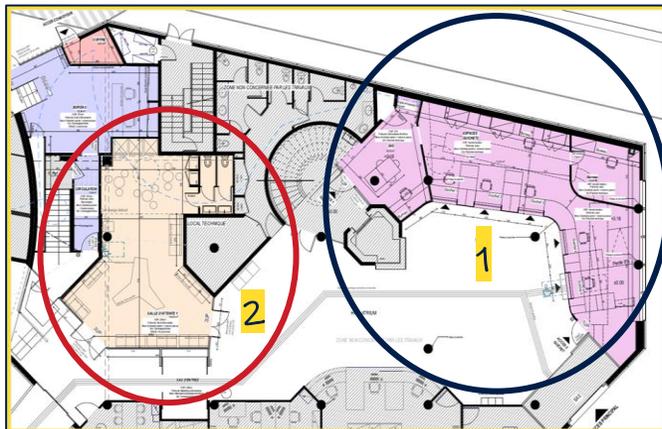
La vente de billets SLO a pris une part de plus en plus importante sur l'activité des guichets, l'équipe de vente c'est étoffé pour :

- Elargir la vente aux billets SLO,
- renseigner la clientèle également sur ces nouvelles destinations,
- satisfaire au mieux la clientèle en limitant le temps d'attente.

INVESTIR pour AMELIORER LA QUALITE de SERVICE

Afin d'améliorer le service rendu aux clients, et dans le cadre de travaux de mise en accessibilité, l'exploitant de la Gare a décidé de lancer fin 2019 des travaux de rénovation de la Gare Routière :

- **1 Réaménagement des guichets de vente** devenus exigus et non fonctionnels pour rendre plus agréable l'espace de vente (démolition, agrandissement de l'espace, création de 5 guichets plus ergonomiques et accessibles PMR). (ouverture mai 2021).
- **2 Création d'un espace d'attente voyageurs** indépendant de l'accueil de vente. (ouverture avril 2022).
- **3 Création d'une salle d'attente voyageurs de nuit**, donnant directement sur les quais de la Gare Routière ; (ouverture septembre 2022).



Depuis 2016, l'accroissement du trafic et d'usagers demande à l'exploitant de s'adapter sans cesse : réorganisation, renforcement du personnel, rénovation, création d'espaces d'attente, renforcement du nettoyage des espaces d'attente et sanitaires, etc.

Malheureusement, malgré tous les efforts consentis et les moyens financiers mis à disposition, tous les services ne sont pas forcément au niveau de qualité souhaité.



Le gros point noir : la propreté des zones d'attente et les sanitaires publics : une utilisation intensive, des lieux souillés par des usagers parfois irrespectueux, sans compter les dégradations régulières , le vandalisme, les trafics illicites, etc.

En 2024, trois nouveaux projets initiés pour améliorer la qualité de service :

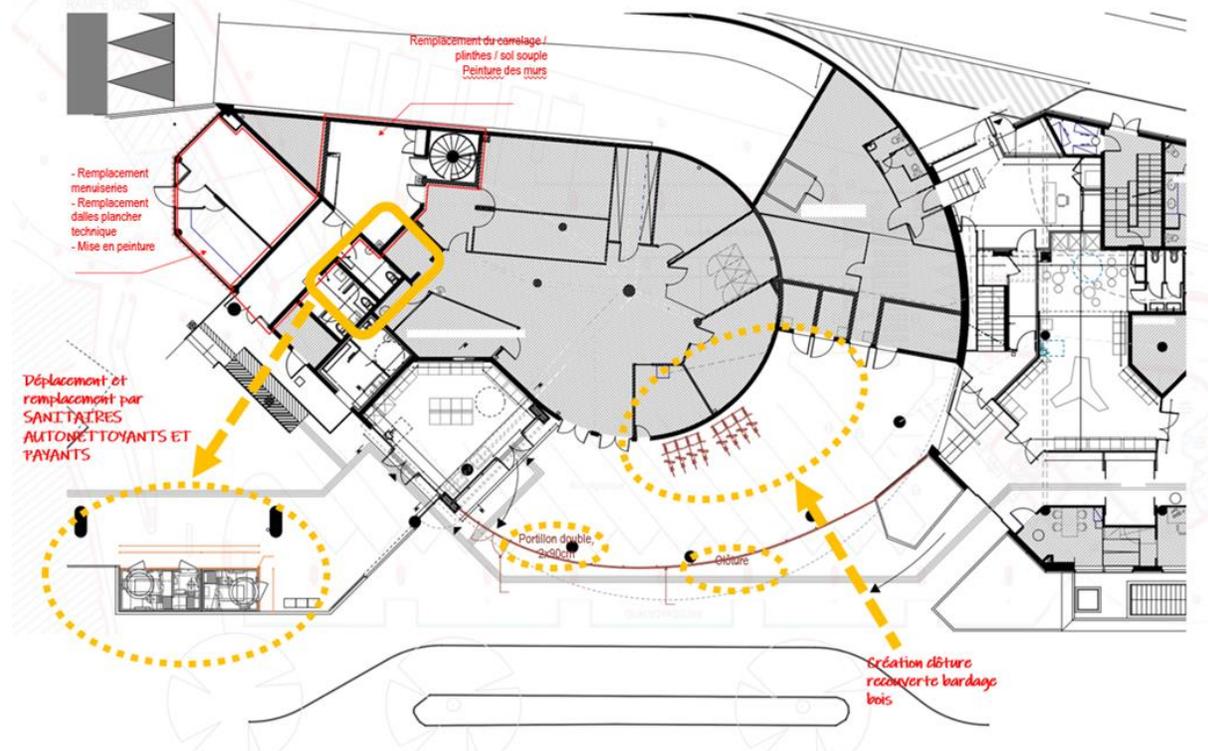
1 Déplacer et remplacer les sanitaires publics actuels par **des sanitaires autonettoyants et payants** :

- ↳ Contrôler l'accès pour le réserver aux usagers de la Gare Routière
- ↳ Améliorer la qualité des sanitaires en matière d'hygiène et d'accueil
- ↳ Limiter les dégradations, vandalismes, les trafics illicites et les altercations
- ↳ Proposer un service de meilleure qualité aux voyageurs

2 Sécuriser une zone à risque par la mise en place d'une clôture entre le bâtiment de Contrôle et le bâtiment Accueil :

- ↳ Zone régulièrement souillée par les squatters de nuits comme de jours
- ↳ Zone difficile, à entretenir
- ↳ Zone sombre, en retrait, et isolée favorisant le trafic de stupéfiants
- ↳ Embellir la zone
- ↳ Créer un espace garage vélo sécurisé et abrité pour le personnel de la Gare Routière

Routière



3 Modernisation du système d'information voyageurs (SIV)

Remplacement progressif **les panneaux d'information voyageurs**

- ↳ Remplacer les afficheurs TFT actuels par des panneaux de même type, mais nouvelle génération, qui permettent à la fois de faire de l'affichage des départs et de l'information/communication clientèle ; également équipés de la fonction audio T.T.S. (Text To Speech) pour les PMR qui disposent d'une télécommande normalisée ;
- ↳ Ajouter des Totems.

Ce dispositif offrira un service d'informations plus moderne et de meilleure qualité aux voyageurs de la Gare Routière et permettra d'anticiper les défaillances du systèmes IV en place.

CONCLUSION

Le défi de l'exploitant est de proposer une qualité de service adaptée aux besoins du moment et en conformité avec la législation.

Cependant, celle-ci est conditionnée aux limites de l'infrastructure et aux possibilités financières.

Ce coût supplémentaire pour l'exploitant, notamment en matière d'investissements, ne peut pas être reporté systématiquement sur les transporteurs par une augmentation excessive des taxes de mises à quai.

MERCI POUR VOTRE ATTENTION



**Régie Régionale des Transports Publics
Haute-Garonne (E.P.I.C)**
68/70, boulevard Pierre Sémard
BP 75225
31079 TOULOUSE CEDEX 5
Code APE : 4939A
SIRET : 490000925500020

