
Gares routières

Cerema

Territoires et ville

2, rue Antoine Charial 69003 Lyon

www.cerema.fr

Collection Références

Cette collection regroupe l'ensemble des documents de référence portant sur l'état de l'art dans les domaines d'expertise du Cerema (recommandations méthodologiques, règles techniques, savoir-faire...), dans une version stabilisée et validée. Destinée à un public de généralistes et de spécialistes, sa rédaction pédagogique et concrète facilite l'appropriation et l'application des recommandations par le professionnel en situation opérationnelle.

Remerciements

Ce document a été réalisé par le Cerema à la demande de la direction des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM) du ministère de la Transition écologique et solidaire.

Cet ouvrage est une œuvre collective du Cerema sous la coordination de Cécile Clément-Werny, François Rambaud, Isabelle Trève-Thomas (Cerema Territoires et ville).

Le pilotage technique de la production de cet ouvrage a été assuré par : Valérie Battaglia (Cerema Méditerranée), Cécile Clément-Werny (Cerema Territoires et ville), David Dubois (Cerema Centre Est), Nicolas Jouve (Cerema Nord-Picardie).

Ont contribué principalement à sa rédaction :

Valérie Battaglia (Cerema Méditerranée), Dominique Bertrand (Cerema Territoires et ville), Marianne Delsaut (Cerema Ouest), Bertrand Dépigny (Cerema Territoires et ville), Chloé Diamedo (GART), Aurore Guidon (Association pour la gestion indépendante des réseaux de transport public – AGIR), Annabelle Huet (Union des transports publics et ferroviaires – UTP), Stéphanie Jégu (Union des transports publics et ferroviaires – UTP), Samuel Lab (Cerema Est), Anne Le Ruyet (Cerema Centre Est), André Nourisson (Cerema Sud-Ouest), Julien Philipot (Cerema Sud-Ouest), Sandrine Rousic (Cerema Méditerranée).

Le Cerema remercie vivement les membres du comité de suivi, pour leur participation à l'écriture de cet ouvrage :

- Valérie Beaudouin (Union des transports publics et ferroviaires – UTP)
- Anne Bellamy (Association pour la gestion indépendante des réseaux de transport public – AGIR)
- Romain Cipolla (Groupement des autorités responsables de transport – GART)
- Marc Courbot (association des ingénieurs territoriaux de France – AITF)
- Olivier Crépin (Assemblée des communautés de France – AdCF)
- Chloé Diamedo (Groupement des autorités responsables de transport – GART)
- Pierre Fierling (Région Grand Est)
- Noémie Frontère (Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières – Arafer)
- Aurore Guidon (Association pour la gestion indépendante des réseaux de transport public – AGIR)
- David Herrgott (Association des régions de France – ARF)
- Annabelle Huet (Union des transports publics et ferroviaires – UTP)
- Stéphanie Jégu (Union des transports publics et ferroviaires – UTP)
- Sophie Labrune (Fédération nationale des transports de voyageurs – FNTV)
- Ingrid Mareschal (Fédération nationale des transports de voyageurs – FNTV)
- Manuel Martinez (Direction des infrastructures, des transports et de la mer – DGITM)
- Georgina Mendes (Syndicat des transports d'Île-de-France – STIF)
- Anne Meyer (Union des transports publics et ferroviaires – UTP)

- Sylvain Michelon (Syndicat des transports d'Île-de-France – STIF)
- Gaëlle Paternotte (direction des infrastructures, des transports et de la mer – DGITM)
- Thomas Pertuiset (Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières – Arafer)
- Nicolas Pujos (Fédération nationale des transports de voyageurs – FNTV)
- Christine Raynard (France Stratégie)
- Alexandre Rousseau (Association des ingénieurs territoriaux de France – AITF)
- Alexandre Strauss (Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement Pays de Loire)

Le Cerema remercie également les acteurs des gares routières qui ont accepté de nous rencontrer et de fournir les informations nécessaires à la production de cet ouvrage :

- *Aix-en-Provence*: Christophe Boccia (Métropole Aix-Marseille Provence)
- *Amiens*: Patrick Devismes (Amiens Métropole), Jean-Luc Rocque (Amiens Métropole), William Ten Have Dallinga (conseil régional Hauts-de-France),
- *Angers*: Laurent Vérité (Moveo)
- *Antibes*: Sylvie Ponthus (communauté d'agglomération de Sophia Antipolis)
- *Armentières*: Michel Dumont (Keolis Lille), Martine Fon (Keolis Lille), Yannick Jacob (Métropole européenne de Lille)
- *Aubenas*: Johan Deleuze (Syndicat de transport urbain Tout'enbus)
- *Clermont-Ferrand*: Marianne de la Frégonnière (SAEML de la gare routière de Clermont-Ferrand), Jean-Michel Michalot (ville de Clermont-Ferrand), Frédéric Giraud (ville de Clermont-Ferrand)
- *Épinal*: Julien Pothier (conseil départemental des Vosges), Semiye Gungor (Keolis Sud Lorraine)
- *Grenoble*: Julia Cattoen (conseil départemental de l'Isère)
- *Metz*: Patrick Schmitt (gare routière de Metz, Unicars)
- *Nantes*: Sandrine Le Bourhis, Brice Gallais (Nantes Métropole)
- *Poitiers*: Laurent Fonteneau (communauté d'agglomération du Grand Poitiers)
- *Toulouse*: Hélène Aspar (régie départementale des transports de la Haute-Garonne), Jean-François Masson (conseil départemental de la Haute-Garonne)
- *Valence*: Damien Champavier (conseil départemental de la Drôme), Émilie Carpentier (conseil départemental de la Drôme), Guy Castillo (SPL Sud Rhône-Alpes déplacements Drôme Ardèche)

Le Cerema remercie enfin les relecteurs attentifs, ainsi que les experts sollicités pour leur disponibilité :

- Éric Alexandre (délégation ministérielle à l'accessibilité)
- Nicolas Bonvalet (Egis)
- Gregory Carmona (Réunir)
- Marion Cauhopé (Cerema Territoires et ville)
- Stéphane Chanut (Cerema Territoires et ville)
- André Hemery (métropole Aix-Marseille Provence)
- Daniel Lemoine (Cerema Territoires et ville)
- Muriel Larrouy (délégation ministérielle à l'accessibilité)
- Alexandre Lebas (Ingetec)
- Fabrice Lopez (Cerema Méditerranée)
- Franck Monti (Cerema Méditerranée)
- Malvina Richez (Cerema Territoires et ville)

Sommaire

■ Introduction	7
Partie 1	
■ Contexte, enjeux et cadre juridique	9
Partie 2	
■ Principaux éléments du projet de gare routière	37
Partie 3	
■ Principes de conception de la gare routière	81
Partie 4	
■ Principes de gestion et d'exploitation de la gare routière	143
■ Entrée thématique	177
■ Bibliographie thématique	179
■ Sigles et acronymes	183
■ Glossaire	187
■ Annexes techniques	195
■ Table des matières	229

Introduction

Le présent guide vise à donner un éclairage sur la conception, la réalisation et l'exploitation des gares routières.

Son périmètre d'application est celui des gares routières définies comme des installations dont l'objet est de faciliter l'usage des services de transport public routier de voyageurs, constituées principalement de plusieurs arrêts hors voirie et d'un abri couvert.

Elles appartiennent à la catégorie des aménagements sur lesquels s'appliquent l'ordonnance n°2016-79 du 29 janvier 2016¹, à savoir les aménagements accessibles au public, qu'ils soient ou non situés, en totalité ou en partie, sur les voies affectées à la circulation publique, destinés à faciliter la prise en charge ou la dépose de passagers des services réguliers de transport routier.

Cette définition des gares routières reste large. Elle couvre un panel d'infrastructures varié :

- gare ouverte (sans salle d'attente bâtie) ou gare fermée (soumise à la réglementation ERP) ;
- gare accueillant des services de transport locaux, nationaux et/ou internationaux ;
- gare accueillant ou non des lignes en terminus ;
- gare accolée ou non à une gare ferroviaire et/ou à une station de mode lourd de transport en commun ;
- gare à proximité d'aménités ou non (proximité du centre-ville, d'hôtels, d'un centre commercial, etc.).

Les **services librement organisés (SLO)** sont les services interurbains visés par la loi « pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques » du 6 août 2015, dite « loi Macron », à savoir les **services routiers réguliers interurbains qui ne nécessitent pas de conventionnement avec une autorité organisatrice des transports pour être ouverts au public.**

Ce guide comporte quatre parties :

- la première rappelle le contexte législatif et les enjeux de la mise en place d'une gare routière pour les usagers, les exploitants et les opérateurs de transport ;
- la seconde concerne les éléments du projet de gare routière, en termes de localisation, de fonctionnalités, de coût et de procédures ;
- la troisième décrit les principes de conception de la gare routière dans une approche multimodale et intégrée ;
- enfin, la quatrième partie en décrit les principes de gestion et d'exploitation, incluant les parties contractuelles et de suivi du service rendu à l'usager.

L'ouvrage est à jour du point de vue juridique à la date du 31 mai 2017.

Ordonnance n° 2016-79 du 29 janvier 2016 relative aux gares routières et à la recodification des dispositions du Code des transports relatives à l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières. **1**

P R E M I È R E P A R T I E

Contexte, enjeux et cadre juridique

1. Se doter d'un réseau de gares routières dense et de bonne qualité
2. La libéralisation des dessertes interurbaines par autocar
3. Le projet de gare routière : une opportunité de se saisir d'enjeux majeurs de gouvernance pour le territoire

2 Ordonnance du 29 janvier 2016 relative aux gares routières et à la recodification des dispositions du Code des transports relatives à l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières. Décret n°2017-107 du 30 janvier 2017 relatif à la codification du titre VI du livre II de la première partie ainsi que des chapitres IV et V du titre I^{er} du livre I^{er} de la troisième partie du Code des transports et comportant diverses dispositions en matière de transport public routier de personnes.

Aujourd'hui, de nombreuses zones du territoire français ne disposent pas de gares routières répondant aux besoins des usagers et aux attentes des transporteurs.

Or il s'avère primordial d'adapter ces gares routières aux évolutions du marché et de favoriser l'usage des services routiers, urbains et interurbains. À ce titre, les objectifs ambitieux d'amélioration des conditions d'intermodalité, portés par les régions et les autorités organisatrices de la mobilité (AOM) en particulier, participent au développement de l'usage des transports collectifs routiers. Ils rendent nécessaire les aménagements des gares routières et, plus largement, des pôles d'échanges multimodaux.

Dans le même temps, la loi «pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques» du 6 août 2015, dite «loi Macron», a favorisé l'ouverture du marché du transport par autocar et a permis un développement significatif de l'offre de mobilité. Certaines gares routières doivent faire face à une augmentation de leur fréquentation et ainsi mettre en place une gestion adaptée à ces nouveaux enjeux.

Pour accompagner cette dynamique, l'ordonnance du 29 janvier 2016 relative aux gares routières ainsi que le décret du 30 janvier 2017² sont venus modifier le cadre juridique qui préexistait afin de faciliter l'émergence d'un réseau de gares routières qualitatif à moyen terme.

Se doter d'un réseau de gares routières dense et de bonne qualité

Les gares routières peuvent jouer un rôle majeur dans l'aménagement et l'interconnexion des territoires. Toutefois, aujourd'hui, les gares routières françaises sont peu nombreuses à satisfaire les attentes des usagers et des opérateurs de transport.

1.1. Un rôle à chaque échelon territorial de la mobilité

Objets hybrides en termes d'aménagement comme de gouvernance, les gares routières ont un rôle à jouer sur les différentes échelles de la mobilité territoriale :

- à l'échelle nationale et régionale, elles permettent d'organiser la connexion, dans les grandes agglomérations, entre les réseaux de transport structurants nationaux (trains grandes lignes, trains interrégionaux, services routiers nationaux réguliers ou non...) et les réseaux de cars régionaux desservant les villes secondaires. Elles constituent également des points de rabattement depuis les territoires non denses vers des lignes de transport en commun ;
- à l'échelle intercommunale, elles peuvent offrir aux autorités organisatrices des connexions efficaces entre les réseaux structurants urbains et interurbains (métros, tramways, bus à haut niveau de service, services régionaux, réseaux de bus locaux qui irriguent les quartiers...). Elles permettent aussi l'accès en modes actifs aux services de transport en commun ;
- à l'échelle des réseaux de bus³ et de leur exploitation, elles permettent une optimisation de l'exploitation des lignes en fonction de la structure du trafic des

voyageurs et des contraintes géométriques de la trame viaire (terminus et régulation des lignes aux nœuds de correspondance des réseaux de transport en commun, avec possibilité offerte par la gare routière de « retourner » les lignes aux terminus sans détour dans les voiries locales) ;

- les gares routières peuvent aussi constituer, pour les transporteurs, des points de contacts privilégiés avec leur clientèle (information voyageurs, vente de titres et système d'aide aux voyageurs pour l'ensemble du réseau...). Elles représentent donc des points névralgiques pour l'économie d'exploitation des réseaux de bus et de cars ;
- à l'échelle des villes, elles constituent pour les habitants un point d'accès regroupé à plusieurs lignes, facilement identifiable dans la ville : elles facilitent donc la visibilité des réseaux de bus et de cars et leur accessibilité. Le cas échéant, elles peuvent également permettre aux habitants d'accéder à un ensemble de services du quotidien (wi-fi, presse, petite restauration, toilettes, retrait de colis...), au-delà des services liés à la mobilité ;
- enfin, à l'échelle des quartiers de gares routières, elles offrent aux gestionnaires de voirie l'opportunité de ne pas disperser sur la voirie un ensemble d'arrêts de bus, dont certains accueillent un stationnement de régulation au terminus qui entrerait en conflit avec les activités commerciales (visibilité et livraison des commerces), mais aussi de mieux sécuriser les cheminements piétons (diminution des flux de traversées piétonnes) ainsi que la circulation des cyclistes. Bien positionnées dans le quartier, elles peuvent donc atténuer les nuisances des bus dans la vie locale.

Par la suite, **3** on utilise de façon indifférenciée les termes « bus » et « autobus », ainsi que « car » et « autocar ».

1.2. Des infrastructures actuelles qui répondent trop rarement aux besoins des services et des usagers

Avant la parution de l'ordonnance du 29 janvier 2016, les gares routières répondaient à une définition ancienne et à un régime juridique vague, laissant une large place à l'interprétation. Ce manque de précision, notamment concernant l'autorité compétente pour gérer l'infrastructure-gare, est l'un des facteurs qui pouvaient expliquer l'inadéquation du réseau français de gares routières avec les besoins des opérateurs.

1.2.1. La définition des gares routières avant la parution de l'ordonnance du 29 janvier 2016

L'ordonnance n° 45-2497 du 24 octobre 1945, relative aux gares routières de voyageurs, définissait ces infrastructures comme des « installation[s] dont l'objet est de faciliter au public l'usage des services de transports publics automobiles routiers de voyageurs desservant une localité, en liaison éventuelle avec les autres modes de transports ». Si l'on se réfère à cette ordonnance, les gares routières étaient donc susceptibles d'accueillir tous types de services routiers de transport en commun, de niveau urbain, départemental, régional, interrégional, national ou international. Cette ordonnance de 1945 a été abrogée par l'ordonnance du 29 janvier 2016.

1.2.2. Un maillage et une qualité de service insuffisants

Dans une publication de 2012, la Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV) allait au-delà de la définition donnée par l'ordonnance de 1945 en listant les caractéristiques principales que devrait recouvrir une

gare routière : une infrastructure hors voirie, une salle d'attente protégeant les voyageurs de la pluie et du froid, une information des usagers sur les horaires et les services (information théorique et information en temps réel), des quais affectés pour les véhicules à l'arrivée et au départ, ainsi qu'une identification claire dans la ville grâce à des plans ou à une signalétique urbaine⁴.

Au début des années 2010, seules 50 % des préfectures françaises étaient dotées d'une gare routière répondant aux critères établis par la FNTV et 11 % d'entre elles uniquement accueillaient des services de cars internationaux⁵.

Dans un avis de 2014 relatif au transport interrégional par autocar⁶, l'Autorité de la concurrence soulignait notamment que les gares routières existantes étaient rarement adaptées aux transports routiers longue distance qui nécessitent une qualité de service supérieure pour les usagers, ces derniers ayant parcouru ou devant parcourir, souvent, des centaines de kilomètres. L'Autorité, dans cet avis, visait essentiellement les services internationaux, mais l'on peut avoir des exigences assez proches pour des services interrégionaux, voire locaux.

1.2.3. Un cadre juridique hétérogène jusqu'en 2016

Le constat établi ci-devant a amené le gouvernement à conclure que « les gares routières de voyageurs constituent indéniablement le talon d'Achille des infrastructures françaises de réseau »⁷. Comment expliquer ces lacunes des gares routières françaises ?

La première cause pourrait résulter du manque de culture « routière » en France, dans le domaine du voyage en transport en commun longue distance. En Espagne

4 FNTV, revue *Mobil'Idées*, n° spécial Gares routières, 2012.

5 Données issues d'une enquête réalisée par la FNTV en 2012 auprès de 91 % des préfectures de département en France.

6 Autorité de la concurrence, avis n° 14-A-05 du 27 février 2014 relatif au fonctionnement concurrentiel du marché du transport interrégional régulier par autocar.

7 Étude d'impact du projet de loi pour l'activité et l'égalité des chances économiques (NOR : EIXN1426821L/Bleue-1), 10 décembre 2014.

ou en Angleterre, par exemple, le réseau ferroviaire a longtemps proposé une desserte et un maillage limités. Les services de cars longue distance se sont développés pour compenser la faiblesse de l'offre ferroviaire et sont entrés dans les habitudes des voyageurs. Le réseau de gares routières a naturellement suivi cet essor pour répondre aux besoins des usagers et des opérateurs.

La France, quant à elle, s'appuie depuis plusieurs décennies sur une offre ferroviaire performante et couvrant une grande partie du territoire, ce qui a laissé peu de place aux services routiers longue distance et n'a pas incité les autorités à développer des infrastructures idoines. Le développement de l'offre ferroviaire au détriment de l'offre routière résulte de choix politiques actés après la seconde guerre mondiale.

La seconde cause, qui découle probablement de la première, tient à la complexité et au caractère lacunaire du régime juridique des gares routières en vigueur avant la parution de l'ordonnance du 29 janvier 2016. En France, l'accès aux gares routières dépend de différentes entités.

L'article 5 de la loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) disposait que la compétence en matière de gares routières revenait aux pouvoirs publics, c'est-à-dire à l'État, aux collectivités locales et à leurs établissements publics. Il peut donc s'agir :

- du conseil départemental pour les dessertes inter-urbaines qu'il organise ;
- du conseil régional pour les dessertes ferroviaires ou routières d'intérêt régional ;
- d'une AOM pour les transports urbains quand ceux-ci sont concernés par le projet de gare ;
- de la SNCF pour les dessertes ferroviaires en l'absence de convention avec les collectivités locales ;
- de l'État pour des liaisons routières d'intérêt national.

« En pratique aujourd'hui, ce sont souvent des départements, des communes ou des regroupements intercommunaux, qui sont compétents concernant la création, l'entretien ou le développement de ces installations, qui en délèguent la gestion ou concèdent des droits sur elles. Ainsi, sous l'angle de la propriété des installations (et indépendamment des modalités de gestion subséquentes), une étude de la FNTV de 2012 a constaté, sur un échantillon comprenant 91 % des préfectures, que 44 % des gares routières appartenaient à des autorités organisatrices urbaines et 37 % aux départements. »⁸

Pour les opérateurs, cette hétérogénéité aurait engendré un manque de lisibilité globale du système et des difficultés à identifier le bon interlocuteur pour obtenir l'accès à la gare. En outre, certaines préconisations d'experts posaient « l'accès équitable » comme une condition essentielle au développement des services routiers longue distance⁹.

1.3. Une nouvelle ordonnance en 2016 pour plus de clarté et un accès non discriminatoire

L'ordonnance du 29 janvier 2016 relative aux gares routières abroge celle, précitée, du 24 octobre 1945. Elle acte une première série de mesures visant à simplifier le régime juridique des gares routières. Dans le sillage de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, cette nouvelle ordonnance a pour ambition première de garantir un accès non discriminatoire aux gares routières pour tous les transporteurs.

Autorité de la concurrence, avis n° 14-A-05 du 27 février 2014 relatif au fonctionnement concurrentiel du marché du transport interrégional régulier par autocar. 8

VAN DE VELDE (Didier), *Long distance bus services in Europe: concessions or free market ?*, OCDE, international transport forum, discussion paper n° 2009-21, décembre 2009. 9



Qui peut créer une gare routière aujourd'hui ?

En application du Code des transports, les gares routières peuvent être créées et/ou gérées par :

- l'État, les collectivités locales et leurs établissements publics. L'article L. 1211-4 al. 1^{er} du Code des transports dispose : « Constituent des missions de service public dont l'exécution est assurée par l'État, les collectivités territoriales et leurs établissements publics en liaison avec les entreprises privées ou publiques :
1° La réalisation et la gestion d'infrastructures et d'équipements affectés au transport et leur mise à la disposition des usagers dans des conditions normales d'entretien, de fonctionnement et de sécurité ; » [...]
- toute personne privée ou publique, dans la limite de ses compétences, peut créer librement ou aménager une gare routière (article L. 3114-2-1 du Code des transports). Un opérateur qui voudrait créer sa propre gare routière, par exemple, peut le faire.

1.3.1. Champ d'application et champ de régulation

Il convient de distinguer champ d'application et champ de régulation de l'ordonnance.

■ Champ d'application



Article L. 3114-1 du Code des transports

L'article L. 3114-1 du Code des transports précise que les dispositions de l'ordonnance du 29 janvier 2016 « sont applicables aux aménagements accessibles au public, qu'ils soient ou non situés, en totalité ou en partie, sur les voies affectées à la circulation publique, destinés à faciliter la prise en charge ou la dépose de passagers des services réguliers de transport routier. [...] Ils comprennent les gares routières et tout autre aménagement répondant à la définition du premier alinéa.

Les aménagements exclusivement destinés au transport scolaire ne relèvent pas du présent chapitre ».

L'ordonnance du 29 janvier 2016 s'applique sous deux conditions cumulatives :

- l'aménagement considéré doit être accessible au public. Cela exclut notamment les aménagements réservés à certaines catégories de personnes et les dépôts auxquels n'auraient pas accès les voyageurs, mais pas les aménagements appartenant à un opérateur privé ;
- la destination de l'aménagement doit être de faciliter l'arrêt des services réguliers. Les aménagements qui n'accueilleraient que des services occasionnels ou privés sont donc exclus. La notion d'arrêt, quant à elle, sous-entend que le conducteur doit rester dans son véhicule ou à proximité de celui-ci.

Par conséquent, l'ordonnance ne s'applique pas uniquement aux « gares routières » au sens courant du terme (il n'y a pas de définition légale des gares routières), c'est-à-dire les aménagements avec plusieurs quais hors voirie. Le panel visé est beaucoup plus large. Par exemple, deux arrêts de bus peuvent constituer un aménagement soumis aux règles de l'ordonnance. Ce champ d'application extrêmement large est modulé par le champ de régulation qui est, lui, plus restreint.

Rappelons que les aménagements destinés exclusivement au transport scolaire sont exclus du champ de l'ordonnance.



Précisions sur les aménagements apportées par le décret 2017-107 du 30 janvier 2017

Le décret 2017-107 donne des exemples sur les aménagements visés par l'ordonnance du 29 janvier 2016. L'article R. 3114-2 du Code des transports, introduit par ce décret, dispose que « *sont, notamment, considérés comme des aménagements de transport public routier, les aménagements suivants :*

1° *Lorsqu'ils constituent ou comprennent un ou plusieurs arrêts de services réguliers :*

a) *les parcs de stationnement, qu'ils soient ou non réservés aux [autocars] ;*

b) *les espaces destinés à faciliter la prise en charge ou la dépose de passagers pour l'ensemble des usagers de la route, le véhicule devant repartir immédiatement ;*

2° *Les espaces situés sur les voies ouvertes à la circulation publique qui sont signalés comme étant destinés à l'arrêt des services réguliers.*

3° *Les espaces pour lesquels un paiement est spécifiquement exigé pour l'arrêt de services réguliers ».*

■ Champ de régulation

L'article L. 3114-4 du Code des transports dispose qu'un aménagement entre dans le champ de régulation de l'ordonnance (article L. 3114-5 à L. 3114-7) dès lors qu'il fait l'objet d'une demande de desserte par un opérateur de services librement organisé. La décision de l'Arafer n° 2016-223 du 14 décembre 2016 (en annexe 1) précise les conditions dans lesquelles l'existence d'une

demande de desserte d'un aménagement par des services réguliers librement organisés est constatée et le délai dans lequel l'exploitant est tenu de se conformer aux obligations découlant des articles L. 3114-5 à L. 3114-7 du Code des transports.

L'article L. 3114-4 du Code des transports exclut trois types d'aménagement du champ de régulation de l'ordonnance :

- les aménagements « *comportant un unique emplacement d'arrêt exclusivement destinés aux services de transport urbain* » ;
- les « *aménagements ne relevant pas du service public sauf s'ils sont adossés fonctionnellement à une installation ou une infrastructure ferroviaire, fluviale, maritime ou aérienne destinée à l'accueil des passagers ou situés sur le domaine public autoroutier* » ;

Les critères de l'adossement fonctionnel

L'article 1^{er} de la décision de l'Arafer n° 2016-224 du 14 décembre 2016 précise qu'« *un aménagement ne relevant pas du service public est considéré comme adossé fonctionnellement à une installation ou une infrastructure ferroviaire, fluviale, maritime ou aérienne destinée à l'accueil des passagers ou situés sur le domaine public autoroutier si, à la fois :*

- *l'aménagement est situé sur la même unité foncière que cette installation ou infrastructure ou sur un ensemble d'unités foncières contiguës ou encore à moins de 200 mètres, mesurés en ligne droite, de cette dernière ;*
- *l'aménagement est conçu ou organisé pour être intégré dans la même chaîne de déplacement que l'installation ou l'infrastructure de transport en cause ou s'il existe une mutualisation de services à destination des utilisateurs de chacun d'entre eux.*

Cette décision de l'Arafer (en annexe 2) détaille les deux critères cumulatifs de l'adossement fonctionnel présentés par son article 1^{er}.

- les « *aménagements accessibles gratuitement et, sous réserve de disponibilité, sans réservation à tous les véhicules de transport collectif* ». Il s'agit, par exemple, des dépose - minute.

10 Le Code des transports donne peu d'éléments de définition concernant cet exploitant.

L'article R. 3114-1, introduit par le décret 2017-107 précité, précise simplement que l'exploitant d'un aménagement de transport public routier est « la personne physique ou morale qui figure comme responsable de l'exploitation de cet aménagement dans le registre public prévu à l'article L. 3114-10 ».

11 Cette déclaration devait intervenir avant le 1^{er} mai 2016 (article 12 de l'ordonnance).

Toutefois, les exploitants d'aménagements d'arrêts situés sur la voie publique et ses dépendances et exclusivement destinés aux transports collectifs urbains bénéficiaient d'un délai, jusqu'au 24 octobre 2016, pour déclarer les gares ou aménagements d'arrêts dont ils sont gestionnaires (source : Arafer, <http://www.arafefr.fr/les-autocars/gares-routieres/>).

12 Décision de l'Arafer n° 2016-051 du 13 avril 2016 relative à la tenue du registre public des gares routières et autres aménagements routiers prévu à l'article L. 3114-10 du Code des transports.

1.3.2. Un exploitant clairement identifié et soumis à une obligation de déclaration

L'article L.3114-3 du Code des transports précise que l'exploitation des aménagements visés par l'ordonnance doit être assurée par « un exploitant clairement identifié ». Cet exploitant peut être notamment le propriétaire de la gare routière ou l'opérateur auquel cette mission a été confiée par le propriétaire¹⁰.

Cet exploitant doit déclarer¹¹ à l'Arafer toutes les informations pertinentes permettant d'alimenter le registre¹² public des aménagements, prévu à l'article L.3114-10 du Code des transports, qui est tenu par l'Arafer. Ce registre a pour objectif de faciliter l'accès aux gares routières pour les transporteurs et notamment pour les opérateurs de SLO. Il permet à l'ensemble des acteurs d'avoir une idée précise des capacités d'accueil des autocars sur le territoire.

Il présente pour chaque aménagement les informations relatives notamment :

- à l'identité du responsable d'exploitation ;
- aux règles d'accès¹³. L'article L.3114-6 du Code des transports souligne que ces règles concernent l'accès aux quais, mais également aux services proposés par l'exploitant sur son aménagement. En outre, ces règles définissent les éventuels tarifs et horaires pour l'accès aux quais ainsi que pour l'utilisation des services.

Ces règles doivent être transparentes, objectives et non discriminatoires. Cette non-discrimination ne signifie pas qu'aucune différence de traitement entre les transporteurs ne peut être décidée par l'exploitant de l'aménagement.



Précisions sur les aménagements apportées par le décret 2017-107 du 30 janvier 2017

L'article R.3114-5 du Code des transports, introduit par le décret 2017-107, dispose : « Pour les aménagements de transport public routier adossés, le caractère non discriminatoire de l'accès est notamment apprécié au regard :

- 1° des éléments mutualisés entre l'aménagement adossé et l'infrastructure support ;
- 2° des éléments relevant de l'infrastructure support lorsqu'ils participent au transfert de voyageurs vers l'aménagement adossé, en particulier la signalétique ».

Notons également que l'article L.3114-6 du Code des transports prévoit que les règles d'accès définies par l'exploitant « incluent une procédure publique¹⁴ permettant l'allocation des capacités non utilisées aux entreprises susceptibles d'être intéressées ».

- aux conditions dans lesquelles les entreprises de transport public peuvent demander un accès aux aménagements.



Des dispositions pour favoriser l'intermodalité

L'article R.3114-4 du Code des transports, introduit par le décret 2017-107, a pour objectif de faciliter l'intermodalité entre les SLO et les services conventionnés desservant un même aménagement. Cet article dispose que « *l'exploitant d'un aménagement de transport public routier met à disposition des transporteurs un dispositif permettant d'informer les voyageurs sur les services réguliers desservant l'aménagement, notamment leur dénomination commerciale, les horaires des services et les plans de ligne. Cette obligation est considérée comme remplie par cet exploitant, s'il prend les dispositions nécessaires pour permettre aux transporteurs de mettre eux-mêmes en place ce dispositif* ».

Le même article R.3114-4 prévoit également de mobiliser les exploitants des principaux pôles d'échanges pour la mise en œuvre des objectifs de la planification régionale de l'intermodalité. Il ajoute en effet que « *l'exploitant d'un aménagement de transport public routier relevant des pôles d'échanges stratégiques issus de la planification régionale de l'intermodalité prévue par l'article L. 1213-3 prend part à la réalisation des objectifs de ce plan, notamment en ce qui concerne les équipements de stationnement pour les vélos* ».

1.3.3. Le rôle de l'Arafer

Dans le domaine routier, l'Arafer a pour mission principale de garantir un accès équitable aux aménagements visés par l'ordonnance du 29 janvier 2016 afin de permettre « *l'exercice d'une concurrence effective au bénéfice des usagers* »¹⁵.

La tenue du registre évoqué ci-devant est l'un des leviers de cette mission : il permet aux transporteurs d'avoir une vision claire de l'ensemble des aménagements sur le territoire, de leur capacité d'accueil, de leurs conditions d'accès, notamment tarifaires, et des exploitants à contacter pour formuler une demande de desserte.

Le second levier de cette mission est de contrôler les règles d'accès aux aménagements et la mise en œuvre de ces règles :

- les exploitants doivent notifier à l'Arafer les règles d'accès qu'ils définissent pour leur aménagement¹⁶. L'Arafer peut mettre en demeure l'exploitant de modifier ses règles si elle constate que celles-ci sont discriminatoires ;
- concernant la mise en œuvre de ces règles : l'Arafer a pour rôle de résoudre les différends entre les transporteurs et les exploitants des aménagements. Elle peut sanctionner les exploitants en cas de manquement : la sanction peut notamment être pécuniaire¹⁷.

Les exploitants des aménagements ont en particulier pour obligation de répondre aux demandes d'accès formulées par les transporteurs dans un délai d'un mois (à compter de la réception de la demande) et doivent motiver leur éventuel refus d'accès¹⁸.

Le registre doit **13**
présenter ces règles
d'accès lorsque
l'aménagement est doté
de telles règles.
En effet, l'article
L. 3114-4 du Code des
transports précise
qu'un aménagement ne
doit se doter de règles
d'accès qu'une fois
qu'il a fait l'objet d'une
demande de desserte
par un SLO.

Cette procédure **14**
a été précisée par
la décision de l'Arafer
n° 2016-101 du
15 juin 2016 relative à
la structure type
des règles d'accès
aux aménagements
de transport routier et
aux conditions de leur
notification préalable
prévue à l'article
L. 3114-6 du Code
des transports.

Article L. 3114-8 du **15**
Code des transports.

Article L. 3114-6 du **16**
Code des transports.

Article L. 1264-9 du **17**
Code des transports.

Article L. 3114-7 du **18**
Code des transports.

1.3.4. La régulation asymétrique

L'Arafer « fixe des obligations » spécifiques pour les acteurs « exerçant une influence significative sur un marché du secteur des transports de personnes »¹⁹. « *Est réputé exercer une influence significative sur un marché du secteur des transports de personnes tout opérateur qui, pris individuellement ou conjointement avec d'autres, se trouve dans une position équivalente à une position dominante lui permettant de se comporter de manière indépendante vis-à-vis de ses concurrents, de ses clients et des consommateurs* »²⁰. L'Arafer doit établir une liste de ces opérateurs.

Les obligations spécifiques établies par l'Arafer se matérialisent par des règles plus strictes imposées à ces opérateurs, tels que la SNCF. L'objectif principal est de faire cesser les éventuelles pratiques visant à entraver l'accès d'une ou de plusieurs entreprises à un aménagement. L'Arafer peut notamment obliger ces opérateurs à proposer, en cas de saturation de l'aménagement, une ou plusieurs solutions de substitution en dehors de l'aménagement concerné.

¹⁹ Article L. 3114-13 du Code des transports, introduit par l'ordonnance du 29 janvier 2016.

²⁰ Article L. 3114-14 du Code des transports.

La libéralisation des dessertes interurbaines 2

par autocar

L'article 5 de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques libéralise les dessertes interurbaines par autocar. Cette libéralisation génère, et devrait continuer à générer dans les années à venir, la création de nouveaux services routiers, les SLO. L'ordonnance du 29 janvier 2016 découle en partie de la nécessité, pour le réseau de gares routières français, de s'adapter pour accueillir ces nouveaux services et de répondre aux nouvelles attentes des usagers et des transporteurs.

Après avoir étudié les apports de cette ordonnance, il convient donc de comprendre les objectifs visés par le gouvernement dans l'article 5 de la loi et les nouveautés engendrées pour les transporteurs et les gestionnaires de gares routières.

2.1. Les différents services de cars interurbains et «longue distance»

Le transport routier par autocar recouvre une pluralité d'activités et de situations. Les lignes mises en place peuvent être conventionnées ou non, régulières ou non, et couvrir des distances allant de l'international à la liaison de deux pôles urbains situés dans un même département.

- **Services conventionnés ou non conventionnés :** les services réguliers conventionnés sont organisés par une autorité organisatrice de transports (AOT, qu'est le conseil régional pour les services non urbains et scolaires ne relevant pas d'une AOM²¹) et généralement effectués par un transporteur délégataire du service public ou titulaire d'un marché public.

Les services routiers interurbains visés par la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques sont des services non conventionnés, non organisés par les AOT.

- **Services réguliers ou occasionnels :** les services réguliers, qu'ils soient conventionnés ou librement organisés sont des « *services offerts à la place dont le ou les itinéraires, les points d'arrêt, les fréquences, les horaires et les tarifs sont fixés et publiés à l'avance* »²², par opposition aux services occasionnels qui ont pour caractéristiques de transporter des groupes constitués à l'avance. Ces derniers ne répondent pas à une offre de service public et ne sont jamais conventionnés.

- **Services interurbains, interrégionaux, internationaux... :** les liaisons proposées par les services de cars sont de longueurs variables. La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques vise la libéralisation des services réguliers interurbains de transport public routier de personnes qu'elle définit comme « *les services qui ne sont pas intégralement inclus dans le ressort territorial d'une autorité organisatrice de la mobilité*²³ ». Ces liaisons interurbaines peuvent être des services interrégionaux (Lille-Paris par exemple). Les services internationaux avec cabotage (exemple: Bruxelles-Lille-Paris) ont quant à eux leur propre réglementation.

- **Services libéralisés, réglementés, en concession... :** dans ce guide, des termes couramment employés par les professionnels du monde des transports sont repris.

Suite à la loi NOTRe, **21** le département perd sa compétence d'autorité organisatrice des transports non urbains au 1^{er} janvier 2017 et sa compétence d'organisation des transports scolaires au 1^{er} septembre 2017. Ces compétences sont transférées à la région, à l'exception des transports scolaires pour élèves handicapés qui restent de compétence départementale.

Article R. 3111-1 du **22** Code des transports.

Les services exécutés **23** dans la région Île-de-France sur une distance supérieure au seuil de 40 kilomètres fixé par décret sont également inclus dans le champ de cette loi (article L. 3111-21 du Code des transports et décret 2015-1266 du 13 octobre 2015).

24 Règlement (CE) n°1073/2009 du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009, établissant des règles communes pour l'accès au marché international des services de transport par autocars et autobus et modifiant le règlement (CE) n°561/2006.

25 Loi 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports.

26 Le décret n°2010-1388 du 12 novembre 2010 est venu modifier le décret n°85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes.

27 Arrêté du 19 janvier 2011 portant application des articles 31-1 à 31-7 du décret n°85-891 du 16 août 1985 et fixant les conditions de demande et de délivrance des autorisations d'exploiter des dessertes intérieures régulières d'intérêt national.

On parle de **service routier libéralisé** dès lors qu'il ne nécessite pas un conventionnement avec une AOT pour être proposé au public. Pour autant, ces services peuvent être réglementés comme c'est le cas pour les liaisons inférieures ou égales à 100 km (voir le paragraphe 2.3.1 de la partie 1). Il existe des systèmes intermédiaires entre marchés réglementés et déréglementés : la concession, adoptée en Espagne, en est un exemple (voir l'encart du paragraphe 2.2 de la partie 1).

2.2. L'état du droit avant la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques

La libéralisation des services de cars longue distance est un mouvement amorcé dans les années quatre-vingt, mais qui a connu un tournant majeur dans un passé beaucoup plus récent avec l'entrée en vigueur du règlement européen n° 1073/2009²⁴.

C'est le transport international régulier de voyageurs par autocar qui, le premier, a bénéficié de ce mouvement de libéralisation dans les années quatre-vingt avec une première série de règlements européens. Il est

alors devenu possible pour des autocaristes non conventionnés de proposer au public des liaisons entre deux États membres de l'Union européenne.

L'article 2 du règlement européen n°1073/2009 rend possible le cabotage pour ces opérateurs internationaux : ces derniers peuvent, dans le cadre d'un service international, desservir des arrêts situés au sein d'un même pays (exemple : Paris et Lyon desservis au sein d'une liaison internationale Bruxelles-Milan). Cet article autorise « *la prise en charge et la dépose de voyageurs dans un même État membre au cours d'un service régulier international, dans le respect des dispositions du présent règlement, pour autant que ladite prise en charge et la dépose ne constituent pas l'objet principal de ce service* ».

La France intègre ce règlement européen dans son droit interne par le biais de l'article 38 de la loi 2009-1503 du 8 décembre 2009²⁵, disposition codifiée dans l'article L. 3421-2 du Code des transports. Le décret n° 2010-1388 du 12 novembre 2010²⁶ et un arrêté du 19 janvier 2011²⁷, venant préciser diverses dispositions de ce décret, ont rendu applicable la loi de 2009. Mais la France pose des conditions contraignantes à la mise en place de ces services de cabotage.



L'application du règlement européen n° 1073/2009 par la France : un cabotage sous conditions

Suite à l'entrée en vigueur du règlement européen n° 1073/2009, la France a modifié son droit interne, mais a fixé des conditions contraignantes pour ces services de cabotage. Le cabotage à l'intérieur d'une liaison routière internationale par autocar est autorisé à condition :

- que l'objet principal du service de transport soit le transport international de voyageurs entre différents États de l'Union européenne ; les dessertes en cabotage doivent donc être « accessoires » par rapport au service international. Ce caractère accessoire est évalué à l'aune de deux critères :
 - le nombre de voyageurs sur une desserte intérieure doit être inférieur à 50 % du nombre total de voyageurs transportés par ce service entre ces deux points (cette proportion étant appréciée sur une période d'un an),
 - le chiffre d'affaires annuel du service provenant de l'ensemble des dessertes intérieures doit être inférieur à 50 % du chiffre d'affaires provenant du service de transport réalisé sur le territoire national ;
- que ces dessertes sur le territoire national en cabotage ne compromettent pas l'équilibre économique d'un contrat de service public de transport de personnes, tels que les services ferroviaires ou routiers conventionnés.

Enfin, il ressort des éléments de définitions du cabotage (article L. 3421-2 du Code des transports et article 31-1, 4° du décret 85-891 précité) que les dessertes de cabotage par autocar incluses dans une liaison internationale doivent :

- concerner au moins deux régions ;
- emprunter sur le territoire national le même itinéraire et les mêmes arrêts que ceux des services réguliers internationaux auxquels elles se rattachent²⁸.

Ces conditions, restrictives, limitaient les possibilités de création de liaisons (non conventionnées) par autocar sur le territoire :

- la règle d'inclusion dans un service routier international rendait complexe la mise en place de liaisons « transversales » : comment inclure une desserte Lyon-Bordeaux, par exemple, dans une liaison internationale ?
- la règle des « 50/50 », quant à elle, obligeait parfois les opérateurs de cars internationaux à ne pas laisser monter des usagers souhaitant réaliser une liaison en cabotage afin de ne pas dépasser les quotas fixés par le législateur ;
- enfin, la règle de non-atteinte à l'équilibre économique des services publics de transport existants faisait l'objet

d'une attention particulière des autorités publiques délivrant l'autorisation d'ouverture d'une ligne nouvelle. Sur ce point, l'Autorité de la concurrence notait que de nombreuses demandes d'ouverture de liaisons en cabotage étaient rejetées sans que leur impact négatif sur les services existants (train ou cars conventionnés) ne soit réellement prouvé²⁶.

On le voit, avant la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, les services réguliers par autocar internes au territoire français ne pouvaient être mis en œuvre par des opérateurs non conventionnés que sous des conditions restrictives, et notamment en cabotage dans le cadre d'une liaison internationale.

C'est avec la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques que la France s'est tournée vers une déréglementation de ces dessertes par autocar, à l'instar d'autres États de l'Union européenne qui avaient déjà déréglementé ce secteur, en partie ou totalement. On peut citer les exemples de l'Allemagne, de l'Italie et de la Suède, mais aussi du Royaume-Uni, qui a adopté une déréglementation totale (à l'exception de Londres et de l'Irlande du Nord) depuis de nombreuses années, ou encore de l'Espagne qui a opté pour le système des concessions.



Les concessions espagnoles

En Espagne, l'offre ferroviaire a longtemps présenté de nombreuses lacunes, comblées par le développement de services routiers interurbains performants et proposant un niveau de confort élevé.

L'Espagne a choisi le système des concessions pour faciliter l'émergence de services de qualité : ces concessions de longue durée sont accordées par le gouvernement national, en grande majorité à l'issue de procédures d'appels d'offres ainsi que le souhaite l'Europe. Les opérateurs choisis ne bénéficient pas de fonds publics ce qui laisse penser que le système est rentable.

En 2013, l'Espagne comptait 94 concessions nationales couvrant 3 600 points de desserte et ayant transporté 32 millions de voyageurs en 2012. L'un des leviers de ce succès est le niveau peu élevé des tarifs : dans les marchés déréglementés, les opérateurs dominants tendent à imposer une augmentation des tarifs, ce qui expliquerait les écarts importants avec les prix payés par les usagers espagnols. Les défenseurs de ce système avancent également que la concession restant une forme « réglementée » puisque soumise à un contrôle de la puissance publique, elle garantit une qualité de service comparable à celle d'un service public²⁹.

²⁹ IGLESIAS (Francisco) (ALSA), *Regulatory framework for interurban coach transport activities in Spain*, workshop on long distance bus and coach lines in Europe, Bruxelles, 29.

³⁰ La loi a notamment été précisée par le décret 2015-1266 du 13 octobre 2015 relatif aux services réguliers interurbains de transport public routier de personnes librement organisés.

³¹ Il faut distinguer les services routiers interurbains non conventionnés visés par la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, des services routiers internationaux (eux aussi non conventionnés) proposant des liaisons interurbaines en cabotage sur le territoire français. Ces derniers sont soumis à une réglementation particulière définie notamment dans le Code des transports (articles R. 3421-1 à 5 et L. 3421-1 et 2 du Code des transports).

³² Article L. 3111-21 du Code des transports.

2.3. Les nouvelles règles instaurées par le législateur en 2015

L'article 5 de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques³⁰ libéralise la création de services routiers réguliers interurbains, en maintenant tout de même une possibilité de contestation de la part des AOT pour les liaisons inférieures ou égales à 100 km. Quels sont les objectifs poursuivis par cette réforme ? Quels peuvent être les avantages d'une telle libéralisation ?

2.3.1. Les liaisons de plus de 100 km totalement libéralisées

L'article 5 de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques lève la plupart des contraintes qui existaient jusqu'alors en France pour la mise en place d'une ligne routière interurbaine non conventionnée :

- une telle liaison ne doit plus nécessairement être incluse dans une liaison internationale³¹ ;



Article L. 3111 - 17 du Code des transports

« Les entreprises de transport public routier de personnes établies sur le territoire national peuvent assurer des services réguliers interurbains. »

*« Sont considérés comme des services interurbains :
1° Les services qui ne sont pas intégralement inclus dans le ressort territorial d'une autorité organisatrice de la mobilité, au sens de l'article L. 1231-1.
2° Les services exécutés dans la région d'Île-de-France sur une distance supérieure à un seuil fixé par décret, pris après avis de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières. »³²*

- la règle de non-atteinte à l'équilibre économique des services publics de transport existants est fortement assouplie³³. Elle ne s'applique plus qu'aux liaisons inférieures ou égales à 100 km³⁴.



Article L. 3111 - 18 du Code des transports

Pour les liaisons inférieures ou égales à 100 km, les opérateurs doivent faire une déclaration auprès de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières (Arafer) qui doit publier cette déclaration. Une AOT peut, après avoir saisi l'Arafer et obtenu son avis conforme, « *interdire ou limiter [les services non conventionnés exécutés sur une liaison inférieure ou égale à 100 km] lorsqu'ils sont exécutés entre des arrêts dont la liaison est assurée sans correspondance par un service régulier de transport qu'elle organise et qu'ils portent, seuls ou dans leur ensemble, une atteinte substantielle à l'équilibre économique de la ligne ou des lignes de service public de transport susceptibles d'être concurrencées ou à l'équilibre économique du contrat de service public de transport concerné* ».

2.3.2. Les défis de la réforme

Les services librement organisés sont susceptibles d'être complémentaires ou concurrents de lignes routières ou ferroviaires organisées par l'État ou des collectivités locales, en tant qu'autorités organisatrices de transport (AOT), ainsi que des services de mobilité comme le covoiturage longue distance.

Mais des lignes interurbaines libéralisées peuvent avoir également de nombreux avantages, tant pour l'utilisateur que pour la collectivité dans son ensemble. Quant aux

opérateurs de transport en commun existants, ils ont, pour la plupart, déjà intégré cette nouvelle offre dans leur bouquet de services à la mobilité.

■ Les avantages pour les usagers

Les dépenses liées aux déplacements représentent une part non négligeable du budget des ménages. La part des transports, tous modes confondus, dans les dépenses de consommation des ménages français s'élevait ainsi à 14,1% en 2012. La part des services de transport était quant à elle de 16,3% de l'ensemble des dépenses de transport, soit 2,3% du budget des ménages³⁵.

Les tarifs bas et stables pratiqués par les opérateurs de cars longue distance peuvent participer à faciliter la mobilité. Pour actionner ce levier, il faut lever les contraintes qui freinent actuellement le développement des trajets longue distance par car en France, comme l'ont fait certains de nos voisins européens. C'est ce que préconise l'Autorité de la concurrence.

Or dans son avis paru en 2014³⁶, l'Autorité de la concurrence note que le développement des cars longue distance pourrait faire baisser cette part allouée aux transports dans le budget des ménages, et ce par trois leviers :

- les prix bas dont bénéficieraient les usagers de ces cars ;
- la stabilité des tarifs appliqués jusqu'à présent par les opérateurs de cars longue distance, ces derniers n'ayant que peu recours, contrairement à leurs homologues ferroviaires, aux techniques de yield management, c'est-à-dire de variabilité des tarifs en fonction de la demande ;
- l'effet des prix bas de ces opérateurs de cars longue distance sur les prix des autres modes : tout comme dans le secteur aérien, où l'arrivée des opérateurs low cost a entraîné une baisse des tarifs chez les autres opérateurs, les usagers pourraient voir baisser les prix des autres modes de transport.

Les critères d'atteinte à l'équilibre économique des services conventionnés ont été définis dans la décision n° 2016-137 du 12 juillet 2016 de l'Arafer.

Le décret 2015-1266 du 13 octobre 2015 relatif aux services réguliers interurbains de transport public routier de personnes librement organisés fixe en outre un seuil de 40 km en Île-de-France en dessous duquel les SLO sont strictement interdits.

Commissariat général du développement durable (CGDD) – service de l'observation et des statistiques, *Les comptes des transports en 2012*, CGDD, juillet 2013.

Autorité de la concurrence, avis n° 14-A-05 du 27 février 2014 relatif au fonctionnement concurrentiel du marché du transport interrégional régulier par autocar.

37 Ce droit, initialement inscrit dans l'article 2 de la loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs, a été repris dans les articles L. 1111-1 et L. 1111-2 du Code des transports.

38 Étude d'impact du projet de loi pour l'activité et l'égalité des chances économiques (NOR: E1NX1426821L/Bleue-1), 10 décembre 2014.

39 Arafer, *Analyse du marché libéralisé des services interurbains par autocar : bilan du 2^e trimestre 2016*, <http://www.arafefr.fr/observatoire-des-marches/analyses-sectorielles-autocars/>.

40 Arafer, *Analyse du marché libéralisé des services interurbains par autocar : bilan du 4^e trimestre 2016*, <http://www.arafefr.fr/wp-content/uploads/2017/03/ARAFER-Bilan-trimestriel-SLO-T4-2016.pdf>.

Surtout, le développement des services routiers longue distance par autocar peut contribuer à améliorer la mobilité en général, en offrant de nouvelles dessertes, à bas prix et avec une flexibilité accrue. Ces services participent à la concrétisation du droit au transport³⁷ voulue par la loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) du 30 décembre 1982, droit devant permettre de se déplacer « *dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coûts pour la collectivité* ». Les SLO complètent le système d'offres alternatives à la voiture particulière en le densifiant et en proposant de nouvelles interconnexions.

L'étude d'impact du projet de loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques soulignait que « *le réseau actuel des dessertes de transport atteste [...] d'un véritable déficit de l'offre sur les liaisons entre villes moyennes et importantes. Ce déficit résulte à la fois d'un réseau de lignes à grande vitesse relativement peu dense, du transfert aux régions des services de trains d'équilibre du territoire (TET) et du faible nombre de lignes routières conventionnées par l'État. De nombreuses liaisons à fort*

potentiel, comme Lyon-Bordeaux, sont ainsi très mal desservies et imposent quasi systématiquement un passage par Paris »³⁸. Cette étude d'impact ajoutait que « *les services réguliers par autocar offrent de réels atouts par rapport aux services ferroviaires en matière de couverture du territoire* : réseau d'infrastructures (routes et autoroutes) dix fois plus long permettant un nombre accru de liaisons, flexibilité d'exploitation des autocars plus élevée (l'offre peut évoluer plus facilement à la hausse ou à la baisse en fonction des besoins de la clientèle...). « *Les autocars constituent donc un levier puissant de resserrement du maillage des transports collectifs terrestres.* »

Mais la pérennité des nouvelles dessertes proposées par les SLO n'est pas assurée comme le démontrent l'ouverture puis la fermeture de certaines lignes, non rentables. Quel sera à moyen et à long terme l'apport réel de ces nouveaux services routiers pour les usagers en termes d'élargissement de la desserte interurbaine ? Les opérateurs n'auront-ils pas tendance à maintenir uniquement les lignes rentables et à augmenter leurs prix, aujourd'hui bas, pour atteindre l'équilibre ? Quel impact sur l'accessibilité du territoire ?



Le marché libéralisé des services interurbains par autocar : quelques chiffres

Le bilan publié par l'Arafer³⁹ en 2016 confirme la hausse de la fréquentation des SLO (+ 39 % entre le premier et le deuxième trimestre 2016). Le bilan du quatrième trimestre 2016 révèle une baisse de la fréquentation pour ce dernier trimestre de l'année (recul de 22 % par rapport à la saison d'été), mais ceci est dû, comme le souligne l'Arafer, à un effet saisonnier qui touche tous les autres modes de transport⁴⁰.

La fréquentation des SLO depuis la libéralisation du marché s'élève à 6,91 millions de passagers, sur les trajets en France uniquement. Cette statistique, qui confirme le potentiel de ce mode, est consolidée par les observations réalisées en Allemagne : les cars non conventionnés ont vu leur trafic tripler en trois ans.

Si, au deuxième trimestre 2016, 193 villes étaient desservies (180 villes desservies au quatrième trimestre, cette baisse étant due principalement à l'effet saisonnier évoqué ci-devant), dans 75 départements, l'attractivité de Paris se confirmait, la capitale étant l'origine ou la destination de près de 63 % des trajets effectués. Notons également que les opérateurs ont entamé en 2016 un mouvement de rationalisation de leur offre en réévaluant la fréquence de certaines lignes et la desserte de certaines villes : si le nombre de mouvements quotidiens continuait d'augmenter au deuxième trimestre, 42 % des villes desservies au premier et au deuxième trimestre ont vu leur nombre de mouvements moyens quotidiens d'autocars baisser au deuxième trimestre.

On peut également se poser des questions sur le choix modal que fera l'usager sur certaines liaisons jugées « à fort potentiel » par l'étude d'impact citée précédemment dans cet encart : le potentiel, pour un SLO, de la liaison Lyon-Bordeaux reste ainsi à prouver. Le covoiturage, concurrentiel sur ce type de trajet longue distance, pourrait être choisi par de nombreux usagers.

Enfin, le développement de ces services routiers longue distance peut engendrer du report modal, de la voiture particulière, mais aussi du train vers ces cars, mais il pourrait aussi induire de nouveaux déplacements. Le car longue distance attire notamment des personnes qui ne voyageraient pas si ce type de service n'existait pas : il s'agit principalement d'usagers peu sensibles au temps de parcours mais sensibles aux prix attractifs proposés sur ces liaisons routières. Plutôt qu'une cannibalisation des autres modes de transport collectif, le développement des cars longue distance et notamment des liaisons interrégionales et interurbaines pourrait ainsi conduire à une extension du marché des transports collectifs avec un accroissement du nombre de déplacements⁴¹.

On peut faire le parallèle avec l'apparition des vols low cost dans le domaine aérien : l'arrivée d'Easyjet en 1995 sur la liaison Londres-Barcelone a ainsi entraîné une multiplication par cinq du trafic en dix ans⁴².

L'avis de l'Autorité de la concurrence paru en 2014 mettait en avant les possibilités nouvelles offertes à l'usager par les SLO, du fait de leurs prix bas et des dessertes qu'ils peuvent créer. Il convient aujourd'hui de nuancer cette analyse, à la lumière des premiers bilans.

En France, les premiers SLO ont été mis en place à l'été 2015. Si ces services permettent de proposer des trajets à des prix attractifs, et donc de toucher un public

plus large, les liaisons mises en place par les opérateurs de SLO sont souvent des liaisons déjà desservies par le train. Par ailleurs, l'essor de ces services routiers, qui reste à confirmer dans les années à venir, ne marque-t-il pas une évolution vers une mobilité à deux vitesses ? Une « mobilité rapide » pour les personnes les plus aisées, pouvant faire le choix du TGV par exemple, et une « mobilité lente » pour les autres... Quel impact à moyen et long terme le « coût du temps » aura-t-il sur la pérennité de ces services et sur les pratiques de déplacements de leurs usagers ?

Complémentarité ou concurrence avec le train ?

Dans la conclusion de son dernier rapport annuel⁴³, l'Arafer souligne la nécessité de surveiller la potentielle concurrence entre SLO et services ferroviaires en ces termes :

« La première évaluation de l'offre intermodale de transport interurbain menée par l'Autorité a permis de mettre en évidence que les services librement organisés sont rarement concurrents des services routiers conventionnés régionaux (y compris les cars TER) ; ils se trouvent en revanche potentiellement plus souvent en compétition avec des services ferroviaires de moyenne et longue distances (TER, Intercités, TGV). Cette première analyse ne tient cependant pas compte des différences de fréquences proposées par chaque type de service. L'Autorité approfondira dans ses prochains rapports l'analyse de l'impact du développement des services librement organisés sur les services routiers et ferroviaires conventionnés [...] ».

Autorité de la concurrence, avis n° 14-A-05 du 27 février 2014 relatif au fonctionnement concurrentiel du marché du transport interrégional régulier par autocar. **41**

Autorité de la concurrence, avis n° 14-A-05 du 27 février 2014 relatif au fonctionnement concurrentiel du marché du transport interrégional régulier par autocar. Rappelons que dans le cas du transport aérien, les temps de parcours pour une même liaison sont identiques pour tous les vols et pour toutes les compagnies, qu'il s'agisse de compagnies low cost ou non. Ce n'est pas le cas pour le transport terrestre, les temps de parcours étant différents selon que l'on se déplace en TGV ou en SLO par exemple. **42**

Arafer, « Marché du transport par autocar et gares routières : 8 août 2015-30 juin 2016 », novembre 2016. **43**

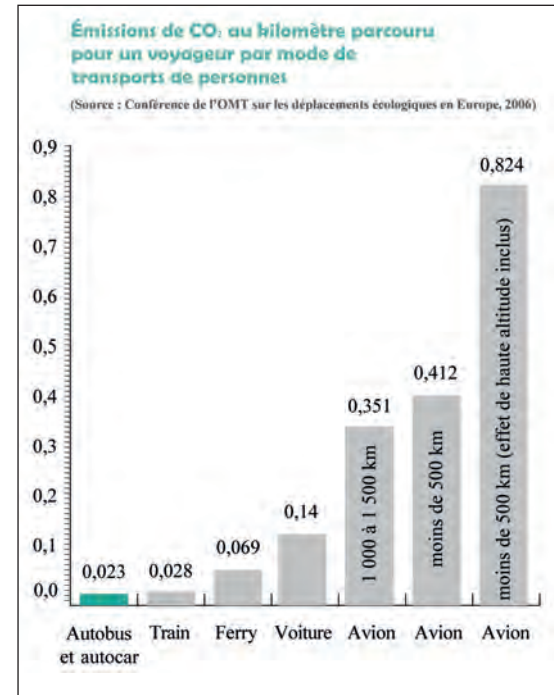
■ Les avantages pour la collectivité

La collectivité pourrait également bénéficier de retombées positives. En 2013, on estimait que le taux de croissance du nombre d'emplois dans le secteur des transports routiers réguliers de voyageurs pourrait atteindre 1,5% à 3% par an à l'horizon 2020, ce qui représenterait entre 10 000 et 16 000 emplois salariés. Un rapport souligne que « la libéralisation du transport régulier par autocar peut fortement stimuler l'emploi dans le secteur »⁴⁴.

Ce que révèlent les premiers bilans sur le nombre d'emplois créés

« Au 1^{er} janvier 2015, le secteur employait 660 salariés en équivalents temps plein (ETP) pour les activités de cabotage. Deux ans plus tard, le secteur emploie 2 082 salariés en ETP, soit un solde de 1 420 créations d'emplois⁴⁵ sur la période. Les conducteurs représentent 87% des emplois totaux (directs ou indirects). Au quatrième trimestre, dans un contexte de ralentissement de l'activité, quarante ETP ont été créés. Il est précisé que l'effet du plan social chez Megabus France sera comptabilisé au 1^{er} trimestre 2017. »⁴⁶

L'Ademe, quant à elle, relève l'impact environnemental positif du transport par cars⁴⁷ : en zone régionale, l'efficacité énergétique moyenne par voyageur transporté en autocars est meilleure que celle des autres modes, notamment parce que le taux d'occupation moyen observé dans les cars en France est élevé (environ 66%).



Comparaison des modes en termes d'émission de CO₂ en 2006 (source : FNTV, les nouveaux marchés de l'autocar – 2014)

Une étude plus récente de l'Ademe souligne le bilan environnemental positif du transport par autocar tout en apportant certaines nuances⁴⁸ :

« Au second trimestre 2016, le transport par autocar a permis un gain de 5%, soit un peu plus de 1 000 tonnes de CO₂ évitées. En matière de polluants, il a été, pour le second trimestre 2016, environ 50% moins émetteur que l'offre existante alternative pour les Nox (soit une économie de 28 tonnes de Nox) et environ 80% moins émetteur que l'offre existante alternative pour les PM⁴⁹ (soit une économie de 1,7 tonne de PM). Au niveau national, le bilan environnemental est à l'avantage du transport par autocar, dans le contexte actuel d'offres de transport régulier interurbain de voyageurs, à partir d'un taux d'occupation moyen de l'autocar de 38%. L'impact sur les émissions de Nox est à l'avantage du transport par

44 OPCA, direction générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), *Contrat d'études prospectives des transports routiers, maritimes et fluviaux*, août 2013.

45 Le chiffre comprend les créations d'emplois directs (chez les opérateurs) ainsi que les nouveaux ETP mobilisés pour la conduite chez les sous-traitants et partenaires.

46 Arafer, *Analyse du marché libéralisé des services interurbains par autocar: bilan du 4^e trimestre 2016*, <http://www.arafer.fr/wp-content/uploads/2017/03/ARAFER-Bilan-trimestriel-SLO-T4-2016.pdf>.

47 Ademe-Deloitte & Touche, *Efficacité énergétique et environnementale des modes de transport*, janvier 2008.

48 Ademe, *Évaluation de l'impact environnemental du développement du transport par autocar*, décembre 2016.

49 PM : particules en suspension.

autocar à partir du moment où le taux d'occupation dépasse les 23%. En ce qui concerne les particules fines, pour que le bilan du transport par autocar soit positif, le taux d'occupation doit être d'au moins 7%».

Cette étude précise que le bilan environnemental de l'autocar est fortement dépendant de l'offre alternative de transport existant sur la zone du territoire concernée. Ce bilan n'est donc pas positif sur tous les axes desservis. Par exemple, lorsqu'une part importante des nouveaux usagers des autocars se déplaçait auparavant en TGV, mode moins polluant que le car, le bilan n'est pas positif. C'est le cas notamment pour «l'axe nord» (liaisons Paris-Lille-Calais).

Ce que révèlent les premiers bilans sur le taux d'occupation des SLO

L'Arafer⁵⁰ estimait à 40,7% le taux d'occupation moyen des SLO au second trimestre 2016. Ce taux a sensiblement augmenté depuis la création des SLO en France. Il était par exemple de 30,2% au premier trimestre 2016. Le bilan du quatrième trimestre 2016 montre que ce taux d'occupation est monté à 46,6% au troisième trimestre avant de descendre à 36,1% au dernier trimestre 2016⁵¹.

■ Les avantages pour les opérateurs

Enfin, les opérateurs de transport en commun existants peuvent intégrer ce mode de transport longue distance dans leur stratégie de développement et profiter de l'induction de trafic générée. Les premières lignes desservant la France appartenaient pour la plupart à de grands groupes de transporteurs (SNCF pour iDBUS devenu Ouibus, Transdev pour Eurolines et Isilines, Stagecoach pour Megabus) qui ont compris l'intérêt de se placer sur ce segment de marché.

Un mouvement de rationalisation du marché

Les «grands groupes» font appel à la sous-traitance pour mettre en place ces services de transport. Notons également que tous les SLO créés en France depuis la libéralisation du marché n'appartenaient pas à ces groupes : des PME et des start-up ont ainsi lancé leur propre marque, telles que Starshipper. Les acteurs et les services de ce secteur sont donc nombreux, mais, après une première phase d'expansion qui a permis aux opérateurs de se placer sur le marché, l'heure est aujourd'hui à la rationalisation avec une diminution de l'offre et un «regroupement» des services. Ouibus et Starshipper ont récemment passé un accord de franchise et Megabus a été racheté par FlixBus.

Sur son site internet, la SNCF mettait en avant, début 2014, la nécessité pour les transporteurs d'adopter une politique multimodale afin de répondre aux besoins actuels des usagers : «iDBUS s'inscrit dans la stratégie de développement de transport multimodal et de porte-à-porte de la SNCF»⁵².

Les cars longue distance, comme le covoiturage, le vélo en libre-service ou l'autopartage, font donc partie du panel de services à la mobilité que les transporteurs peuvent intégrer dans leur offre pour répondre aux attentes des usagers et concurrencer ainsi «l'autosolisme».

Arafer, «Marché du transport par autocar et gares routières : 8 août 2015-30 juin 2016», novembre 2016.

Arafer, *Analyse du marché libéralisé des services interurbains par autocar : bilan du 4^e trimestre 2016*, <http://www.arafer.fr/wp-content/uploads/2017/03/ARAFER-Bilan-trimestriel-SLO-T4-2016.pdf>.

<http://www.sncf.com/fr/presse/fil-info/concurrence-autocar-iDBUS>.

3 Le projet de gare routière : une opportunité de se saisir d'enjeux majeurs de gouvernance pour le territoire

Un projet de création ou de réaménagement de gare routière soulève des enjeux importants pour la puissance publique, les professionnels du transport et les usagers. Un tel projet doit constituer une opportunité pour les acteurs locaux de la mobilité, qu'ils soient publics ou privés, de se réunir pour traiter de problématiques transversales, telles que l'intermodalité ou l'intégration d'une infrastructure de transport dans le tissu urbain qui sont traitées dans la partie 2 de cet ouvrage. Cette expérience à l'échelle d'une gare et les échanges établis entre les parties prenantes du transport local peuvent profiter aux projets d'aménagement à venir et à l'ensemble du territoire concerné.

Toutefois, établir de tels échanges autour d'un projet de gare routière n'est pas chose aisée, car la gouvernance des gares routières est parfois difficile à décrypter et peut rendre ces projets complexes à appréhender par les décideurs locaux, qu'il s'agisse des aménageurs, des gestionnaires de voiries, des élus, voire des associations d'usagers. Les acteurs intervenant au quotidien sur la gare routière sont en effet nombreux. Leur rôle et leurs obligations respectifs sont parfois mal définis, ce qui complexifie le montage et le calage des étapes d'un projet d'aménagement ou de réaménagement de gare routière.

3.1. L'organisation institutionnelle avant 2015

La gouvernance des gares routières est traditionnellement axée autour de quatre catégories d'acteurs :

- le propriétaire de la gare : si les gares routières appartiennent généralement à des collectivités locales (villes, EPCI, départements, syndicats), il existe d'autres types de propriétaires parmi lesquels figurent la SNCF, la RATP ainsi que des établissements parapublics ou privés (SEM, ADP...). Le propriétaire de la gare routière en assure la maîtrise d'ouvrage et, une fois l'équipement réalisé, la gestion, qu'il peut déléguer ;
 - l'exploitant ou le gestionnaire de la gare : le propriétaire de la gare peut assurer la gestion de la gare directement (régie) ou la confier par contrat à un tiers (marché public ou délégation de service public notamment). Le choix de la mise en place et du niveau des redevances (occupation du domaine public, mise à disposition de services) relève de sa prérogative.
- La gestion des gares routières doit reposer sur un modèle économique qui assure, au-delà de l'investissement nécessaire à leur aménagement, leur fonctionnement quotidien ainsi que leur pérennité à plus long terme (entretien courant, maintenances préventive et curative...);



Le cas de la gare routière d'Amiens

En 1979, la gestion de cette gare en ouvrage et du parking souterrain, propriétés de la ville d'Amiens, est confiée à une société d'exploitation. En 1987, la ville reprend la gestion du parking, puis la gestion de la gare routière au 1^{er} janvier 1996 : la municipalité s'interrogeait depuis plusieurs années sur la pertinence de laisser la gestion de cette gare à la société d'exploitation.

Afin de réduire les coûts d'exploitation, la ville décide de faire passer la gare routière de deux à un niveau : l'étage, composé d'une salle d'attente de 300 m² peu utilisée et d'une passerelle permettant d'accéder à un centre commercial, mais qui génère des problèmes de sécurité (petite délinquance, dealers...), est fermé. Une petite salle d'attente est créée au rez-de-chaussée ainsi qu'une guérite où est postée une partie du personnel de la gare. Cette exploitation sur un niveau est plus simple et moins coûteuse, car elle nécessite notamment moins de moyens humains : avant la reprise de la gestion par la ville en 1996, le personnel de la gare comprenait douze agents contre cinq aujourd'hui. Ces agents ont trois fonctions principales : accueil et information des usagers, gestion des cars (notamment aider les conducteurs dans leurs manœuvres si besoin), nettoyage.

Lorsque l'intercommunalité d'Amiens s'est constituée, elle a repris cette compétence municipale de gestionnaire de la gare routière. Amiens Métropole est également propriétaire de cette gare.

- les transporteurs et les autorités organisatrices : à l'instar des aéroports ou des gares ferroviaires, les gares routières constituent une infrastructure de transport utilisée, d'une part par des transporteurs conventionnés dont l'activité est encadrée et financée par différentes

autorités organisatrices en fonction de la nature des lignes exploitées (communautés d'agglomération, départements, régions), d'autre part depuis 2015 et la promulgation de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, elles sont aussi susceptibles d'être utilisées par des exploitants, non conventionnés, de dessertes librement organisées.

Les services de transport occasionnels, tels que les cars de tourisme, font également partie des utilisateurs potentiels des gares routières ;

- les usagers : les gares routières doivent proposer à leurs clients les services nécessaires à l'usage des lignes proposées en gare, mais aussi des réseaux de mobilité alentour, afin de faciliter les correspondances. Ces services doivent répondre à des exigences de qualité définies en amont et sont souvent formalisés dans des contrats d'exploitation de réseaux avec les AOT (information sur les transports, vente de titres, intermodalité, propreté...). Les services en gare doivent également rendre le temps de correspondance de l'usager plus confortable, moins stressant, voire plus utile.

3.2. L'impact des évolutions législatives récentes sur cette gouvernance des gares routières

Les évolutions législatives récentes sont venues rebattre les cartes de la gouvernance entre ces différents acteurs :

- La place des régions dans le système de mobilité locale évolue sensiblement du fait de la loi MAPTAM⁵³, qui donne à l'autorité régionale un rôle central en matière d'intermodalité. Cette évolution pourrait être source de simplification pour la gouvernance des gares routières avec la désignation de ce chef de file de l'intermodalité : sur le périmètre régional, la région est désormais clairement identifiée comme l'acteur devant fédérer et impulser les décisions en matière d'intermodalité.

Loi du 27 janvier 2014 53
de modernisation de
l'action publique
territoriale et
d'affirmation des
métropoles, dite
« loi MAPAM »
ou « loi MAPTAM ».

La loi NOTRe⁵⁴ acte également le transfert en 2017 de la compétence d'organisation des services routiers non urbains, réguliers ou à la demande, des départements aux régions. Si cette seconde évolution a pour ambition, à terme, de simplifier l'organisation de l'ensemble des réseaux non urbains et interurbains de transport conventionné et de favoriser leur interconnexion, les premières années suivant la mise en œuvre de ce transfert pourront occasionner quelques tâtonnements dans la gouvernance des services concernés.

De plus, la loi NOTRe prévoit également un transfert de compétence pour les gares routières départementales. L'article 15-V de cette loi dispose que « *la région, à l'exception de la région Île-de-France et de la région Rhône-Alpes, sur le territoire de la métropole de Lyon, est compétente pour la construction, l'aménagement et l'exploitation de gares publiques routières de voyageurs relevant du département [...]* ».

Ajoutons que la loi MPTAM renforce le rôle des anciennes autorités organisatrices de transport urbain qui deviennent des autorités organisatrices de la mobilité (AOM). Ces dernières peuvent organiser sur leur ressort territorial les transports urbains, non urbains⁵⁵, les transports scolaires, les nouveaux services à la mobilité (vélos en libre-service, autopartage, covoiturage) ainsi que la logistique urbaine.

- La libéralisation des services routiers réguliers interurbains de personnes, décidée par la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, ouvre la porte à un nouvel acteur, le transporteur routier non conventionné, qui vient bousculer les habitudes du binôme traditionnel AOM-opérateur conventionné. Plus globalement, l'offre de transport s'est largement diversifiée ces dernières années, avec une place de plus en plus importante occupée par de nouveaux services, non

conventionnés : voiture de transport avec chauffeur (VTC, en plein essor grâce à des sociétés telles que Uber), sites internet de covoiturage, services d'autopartage, et donc les SLO plus récemment.

Ces évolutions amènent à repenser la gouvernance du système de transport public, à inviter autour de la table ces nouveaux acteurs de la mobilité pour les intégrer à l'objectif global d'intermodalité. **Les gares routières, particulièrement concernées depuis l'entrée en vigueur de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques par l'activité des opérateurs non conventionnés, peuvent constituer un laboratoire pour l'émergence de cette nouvelle gouvernance.**

3.3. Clarifier les rôles dès les premières étapes du projet

Comme le soulignait le STIF en 2009⁵⁶, « *la complexité des montages juridiques et le manque de visibilité en matière de répartition des tâches de gestion et des responsabilités [au sein des gares routières] s'accompagnent d'une déresponsabilisation des différents acteurs et sont des facteurs pénalisants pour la qualité de service en gare routière mais aussi pour le montage même du projet d'aménagement ou de réaménagement d'une gare routière. [...] Il importe donc, dès la phase d'initiation du projet, de clarifier le rôle des acteurs en présence et d'identifier le porteur de projet ad hoc. Le foncier pourra être cédé ou mis à disposition de l'acteur le mieux placé. Le propriétaire de la gare routière, maître d'ouvrage de son aménagement, responsable de sa gestion, devient l'acteur clé du projet, de son élaboration à son fonctionnement* ».

⁵⁴ Promulguée le 7 août 2015, loi portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe).

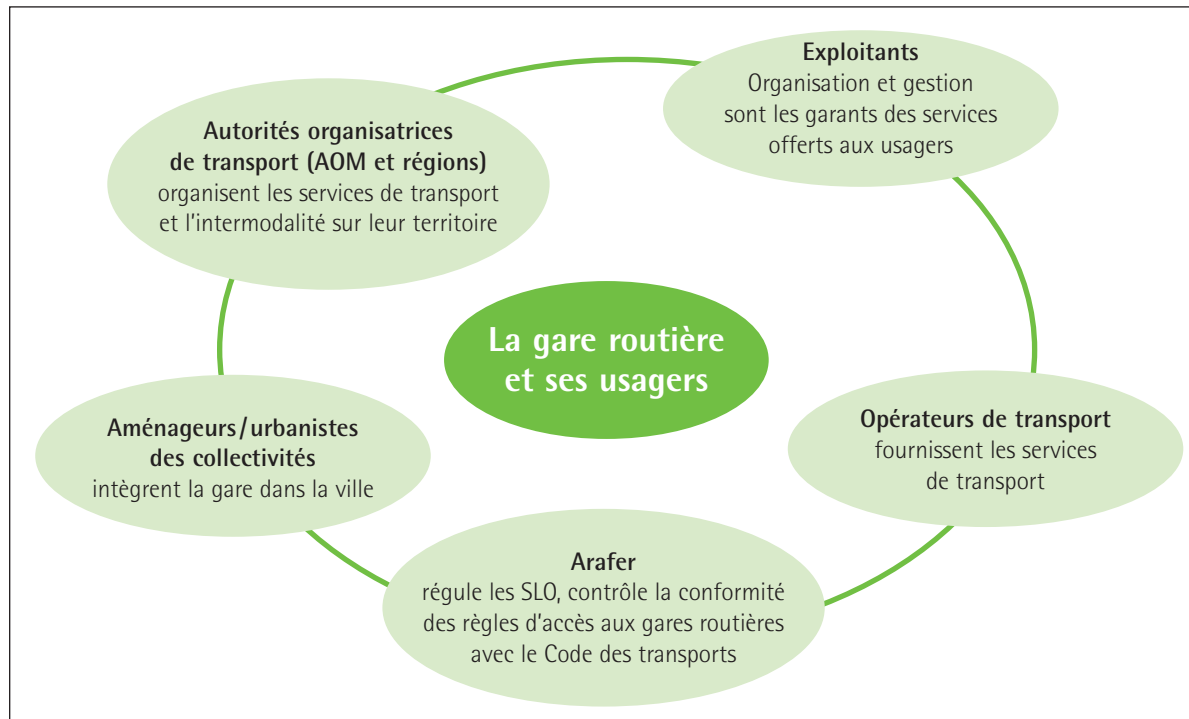
⁵⁵ En matière de transport public régulier de personnes routier ou guidé, est considéré par la loi comme un service de transport urbain tout service de transport de personnes exécuté de manière non saisonnière dans le ressort territorial d'une autorité organisatrice de la mobilité, soit au moyen de véhicules de transport guidé au sens de l'article L. 2000-1 du Code des transports, soit au moyen de tout véhicule terrestre à moteur, à l'exception des autocars, et dont l'espacement moyen des arrêts et la variation de la fréquence de passage satisfont des critères définis par le décret n° 2015-1610 du 8 décembre 2015. Ainsi les services par autocars sur les ressorts territoriaux sont, par définition, non urbains.

⁵⁶ STIF, *Cahier de références pour la conception, la réalisation et l'exploitation des gares routières d'Île-de-France*, 2009.

Formaliser les engagements partenariaux dès la phase amont : un exemple

« La charte signée entre l'AMF⁵⁷, Gares Et Connexions et Réseau ferré de France [actuellement SNCF Réseau] en 2011 [...] propose l'élaboration d'un "protocole de gouvernance partenariale" qui intervient tôt dans le processus. Élaboré dès l'émergence d'un projet, ce protocole engage l'ensemble des acteurs sur un périmètre d'intervention, un calendrier, une méthode de travail et des règles de gouvernance. Il permet ainsi de définir en commun l'objectif du projet et ses grands enjeux, les différents partenaires et leur type d'implication, les instances de pilotage et les dispositions relatives à la gestion globale du projet. »⁵⁸

L'ordonnance du 29 janvier 2016 et le décret 2017-107⁵⁹ tendent à clarifier les rôles des différents acteurs des gares routières. Toutefois, les préconisations formulées par le STIF sur la clarification de ces rôles et des engagements de chacune des parties restent précieuses. Leur prise en compte facilite le déroulement du projet étape par étape.



Les acteurs de la gare routière (source : Cerema)

L'Association des 57
maires de France.

Cerema, 58
*Les pôles d'échanges :
Questions vives et
recommandations,
rapport versé au
Conseil national de
la transition écologique
(CNTE), juin 2016.*

Ordonnance n°2016-79 59
du 29 janvier 2016
relative aux gares
routières et
à la recodification
des dispositions
du Code des transports
relatives à l'Autorité de
régulation des activités
ferroviaires et routières
– Décret n° 2017-107
du 30 janvier 2017 relatif
à la codification du
titre VI du livre II de la
première partie ainsi
que des chapitres IV et
V du titre I^{er} du livre I^{er}
de la troisième partie
du Code des transports
et comportant diverses
dispositions en matière
de transport public
routier de personnes.



Les étapes de la mise en œuvre d'une gare routière – Exemple du STIF

Les étapes clés d'un projet de gare routière, sur la base d'un tableau réalisé par le STIF en 2009⁶⁰.

ÉTAPES	CONTENU	DÉLAIS
1. Initiation du projet	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation de l'opportunité du projet de gare routière (évolution du réseau de bus, besoin de remise à niveau de l'accessibilité PMR et/ou de la qualité de service, opération d'aménagement urbain...) Identification du maître d'ouvrage 	
2. Engagement du projet	<ul style="list-style-type: none"> Clarification du rôle des acteurs, mobilisation des partenaires Constitution d'un comité de pilotage Formalisation des objectifs Le cas échéant, engagement des procédures liées à l'information et à la participation du public (concertation...), ainsi qu'à la maîtrise du foncier (acquisitions foncières...) 	
3. Étude préliminaire de définition du projet	<ul style="list-style-type: none"> Appel à un prestataire (bureau d'études pluridisciplinaires) si nécessaire Dimensionnement des besoins Définition du projet (configuration, aménagements, équipements...) dès son esquisse Évaluation des coûts d'investissement et de gestion, identification des sources de financement Clarification des domanialités Le cas échéant, lancement des procédures liées à l'évaluation environnementale du projet (étude d'impacts) 	6 à 12 mois
4. Validation de la faisabilité technique et financière du projet	<ul style="list-style-type: none"> Vérification de la faisabilité technique du projet (retournement et giration des bus, accès à la gare, accessibilité PMR, sécurité des cheminements...) Validation du montage du projet : maîtrise foncière, propriété de la gare routière, maîtrise d'ouvrage des travaux, gestion de la gare routière, montage juridique et financier Validation des modalités de mise en œuvre Réalisation des études d'avant-projet Le cas échéant, lancement des procédures liées à la participation et à l'information du public (enquête publique...), ainsi qu'à l'urbanisme (mise en compatibilité des documents d'urbanisme, autorisation d'urbanisme...) 	1 à 6 mois
5. Préparation de la mise en œuvre et études d'exécution	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation des études de projet Planning opérationnel des études et travaux Définition des modalités de fonctionnement de la gare en phase travaux 	3 à 6 mois

⁶⁰ STIF, *Cahier de références pour la conception, la réalisation et l'exploitation des gares routières d'Île-de-France*, 2009.

ÉTAPES	CONTENU	DÉLAIS
6. Financement et contractualisation	Contractualisation avec les différents financeurs	
7. Choix des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation des travaux : mise en concurrence, désignation des entreprises • Exploitation de la gare routière : rédaction du ou des cahiers des charges 	
8. Travaux	Réalisation, réception et contrôle de l'exécution des travaux	
9. Mise en service et gestion de la gare routière	Désignation d'un exploitant de la gare routière	
10. Suivi et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de suivi • Suivi de la démarche qualité 	

L'analyse des retours d'expériences sur l'ensemble du territoire national, en Île-de-France comme en province, permet de mettre en lumière les principaux leviers à actionner afin de réussir son projet de gare routière, étape par étape :

- anticiper les problématiques liées au foncier : le transfert du foncier, notamment, peut être un préalable inévitable afin que la collectivité puisse prendre en charge le projet et/ou pour mettre en adéquation le périmètre de la gare routière avec les domanialités. Ce transfert peut prendre la forme, par exemple, d'une convention d'occupation du domaine public ou d'une cession à titre onéreux ou gratuit ;
- associer les transporteurs dès les premières phases de réflexion du projet : ils peuvent notamment donner leurs avis d'expert sur la fonctionnalité de l'infrastructure, caler le déploiement de leur système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV) ou encore prendre connaissance des premières versions du règlement intérieur ;

- contractualiser les engagements des différents partenaires dès la phase amont du projet ;
- constituer une structure de pilotage du projet : elle favorise la mise en commun des réflexions de l'ensemble des parties prenantes du projet, autorité(s) organisatrice(s), transporteurs, ou encore associations d'usagers et de riverains. Cette structure permet :
 - de mobiliser largement autour du projet, en allant au-delà du binôme maître d'ouvrage-financeurs. Elle constitue notamment un lieu privilégié pour parler de l'intégration de la gare dans son environnement urbain,
 - de formaliser la gouvernance du projet de gare mais aussi de commencer à construire la gouvernance de la mise en service et de l'exploitation de la gare,
 - de bénéficier de retours d'expériences permettant de valider techniquement le projet ;
- mettre en place un comité de suivi après la mise en service de la gare routière nouvelle ou réaménagée.

Ce comité se réunit au minimum une fois par an pour dresser un bilan de l'exercice écoulé et identifier les pistes d'amélioration. Son travail se base notamment sur :

- le recueil, par le propriétaire et le gestionnaire de la gare, des avis des partenaires (AO desservant la gare, transporteurs routiers, SNCF...) ainsi que des associations d'usagers et de riverains le cas échéant,
- l'analyse de l'atteinte des objectifs qui ont été fixés en amont. Cette analyse passe par la mise en place d'indicateurs pertinents. Ces indicateurs peuvent porter par exemple sur l'information et le repérage, les conditions d'attente, l'accessibilité PMR, la maintenance des équipements, l'entretien et la propreté, l'accueil et l'information.

Une description succincte des différentes procédures administratives et réglementaires est fournie en annexe 3.

3.4. La concertation

Un projet de (ré)aménagement de gare routière comprend nécessairement une phase de travaux. Il est fondamental de réduire tant que possible l'impact

négatif de ces travaux sur les usagers et les riverains. Pour cela, il faut communiquer bien en amont et prévoir un dispositif d'information et de jalonnement *ad hoc* durant la période des travaux⁶¹.

Cette action d'information et de communication peut être intégrée dans le dispositif de concertation qui devra être mis en place par le porteur de projet. Ce dispositif peut s'appuyer sur les instances de concertation réglementaires déjà présentes localement : comités de ligne des services TER, commissions d'accessibilité obligatoires dans les communes ou intercommunalités de plus de 5 000 habitants, concertation préalable à une opération d'aménagement prévue par les articles L. 300-2 ou L. 103-2 du Code de l'urbanisme.

Toutefois, chaque porteur de projet doit trouver la bonne forme de concertation, celle qui sera la plus adaptée au contexte local et qui permettra de mobiliser le plus grand nombre de participants, et ce au-delà des obligations réglementaires. Des dispositifs de concertation et d'animation innovants émergent ces dernières années dans le cadre, notamment, de projets d'aménagement liant urbanisme et transport⁶².

⁶¹ STIF, *Cahier de références pour la conception, la réalisation et l'exploitation des gares routières d'Île-de-France*, 2009.

⁶² Cerema, *(Re)composer la ville à partir des gares TER*, fiche de la collection « Expériences et pratiques », 2014.

D E U X I È M E P A R T I E

Principaux éléments du projet de gare routière

- 1.* La localisation de la gare routière
- 2.* Les fonctions de la gare routière
- 3.* Le coût et les principes de financement du projet de gare routière

1 La localisation de la gare routière

Les gares routières constituent un maillon essentiel du système de transport public, et particulièrement des transports interurbains. Points d'accès pour les réseaux de transport, mais également portes d'entrée vers les territoires, la question de leur localisation dans l'agglomération est stratégique.

1.1. La vision à long terme du réseau de transport du territoire

L'ouverture à la concurrence des lignes interurbaines de cars⁶³ a eu pour conséquence un fort développement de l'offre en transports collectifs routiers longue distance. Ces nouveaux services, et les flux de passagers qu'ils génèrent, invitent à repenser les gares routières et à les considérer comme de véritables entrées de ville.

La création ou le réaménagement d'une gare routière, en tant qu'élément important d'une politique de déplacements, doit s'inscrire dans une vision à long terme de l'agglomération et de son système de mobilité.

Les stratégies de localisation de l'habitat, des emplois, des grands équipements peuvent modifier les besoins en déplacements. C'est également le cas des évolutions des attentes et des comportements des personnes et des acteurs économiques. Un projet de gare routière nécessite d'anticiper l'évolution de l'offre en transports collectifs routiers et de la demande de mobilité à long terme au regard des infrastructures existantes. Trois cas de figure pourront alors se présenter :

- le dimensionnement actuel de la gare routière existante est suffisant pour répondre aux attentes, même à long terme ;
- la réhabilitation ou l'extension de la gare routière existante s'impose pour répondre à la demande à long terme. Dans ce cas, la recherche de disponibilités foncières devra être engagée. La question de sa relocalisation à moyen terme devra également être analysée ;
- il sera nécessaire de créer une nouvelle gare routière pour répondre à la demande de court ou de long terme, soit en relocalisant la gare routière actuelle, soit en construisant une seconde gare routière.

⁶³ Suite à la loi n°2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (dite loi Macron).

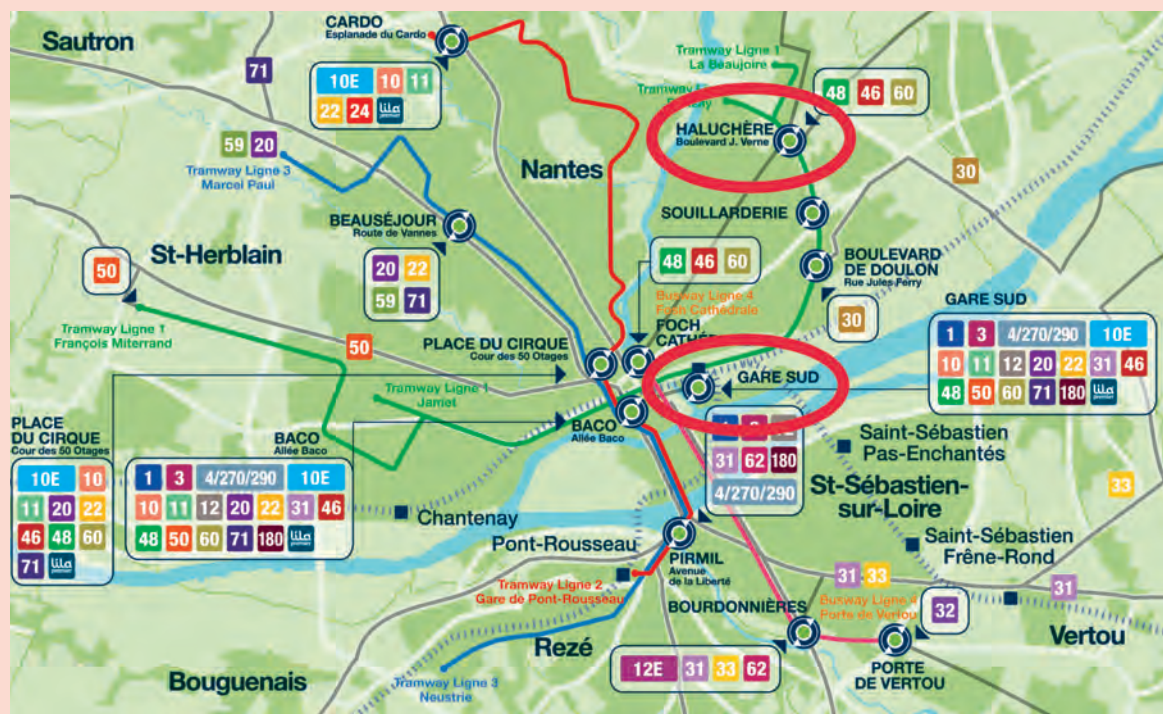


À Nantes, une gare routière provisoire excentrée pour gérer l'afflux des services librement organisés

À Nantes, la gare routière est accolée au sud de la gare ferroviaire, en bordure de centre-ville. Historiquement utilisée par les bus urbains et les autocars départementaux et régionaux, l'arrivée de services d'autocars librement organisés sur le site a engendré des difficultés de circulation et de stationnement, qui ont perturbé l'exploitation des services conventionnés. Nantes Métropole a alors demandé le report des arrêts des services librement organisés vers une gare routière provisoire, située à proximité immédiate du pôle d'échanges de Haluchère Batignolles, à environ 4,5 km de la gare SNCF.

Le pôle de Haluchère Batignolles est desservi par le tram-train Nantes-Chateaubriand, une ligne de tramway, et plusieurs lignes de bus urbains et de cars interurbains. En outre, il dispose d'une bonne accessibilité routière, du fait de sa localisation à quelques centaines de mètres du périphérique de Nantes.

À moyen terme, Nantes Métropole envisage de réaménager complètement la gare routière historique pour en augmenter la capacité. Cet équipement, dont l'ouverture est prévue à l'horizon 2023, devrait accueillir l'ensemble des services conventionnés et librement organisés.



Localisation de la gare routière historique, accolée à la gare SNCF (Gare Sud), et de la gare routière provisoire (Haluchère Batignolles) (fond de plan : réseau Lila/département de la Loire-Atlantique. Réalisation : © Mazedia)

Dans la phase amont d'un projet de création ou de réhabilitation de gare routière, des études de marché doivent permettre d'estimer la clientèle de la gare à court, moyen et si possible long terme, aussi bien pour les voyageurs que pour les transporteurs. Ces études permettent de déterminer :

- l'attractivité du site et le nombre de voyageurs attendus. La fréquentation de la gare routière dépendra de multiples facteurs, notamment de la localisation de la gare dans l'agglomération (centre-ville ou périphérie plus ou moins proche, intégration ou non au sein d'un pôle d'échanges multimodal, proximité ou non d'établissements scolaires...), de l'offre en transport public au départ et à l'arrivée de la gare routière (et notamment de l'accueil ou non de services scolaires, de services librement organisés...), de l'accessibilité et de l'intégration urbaine de la gare, du niveau de service proposé en gare...
- la capacité de la gare routière, notamment pour dimensionner le nombre et la configuration des quais et les voies d'accès à la gare, pour les services de transport public et les autres modes de déplacement (marche, vélo, voiture, taxi...), mais également des locaux techniques d'exploitation et des locaux destinés aux services aux voyageurs (guichets, points d'information, salle d'attente, toilettes, commerces...). Dans le cas des gares routières ayant une forte fréquentation, la capacité des cheminements des voyageurs et des lieux d'attente doit également être prise en compte à ce stade.

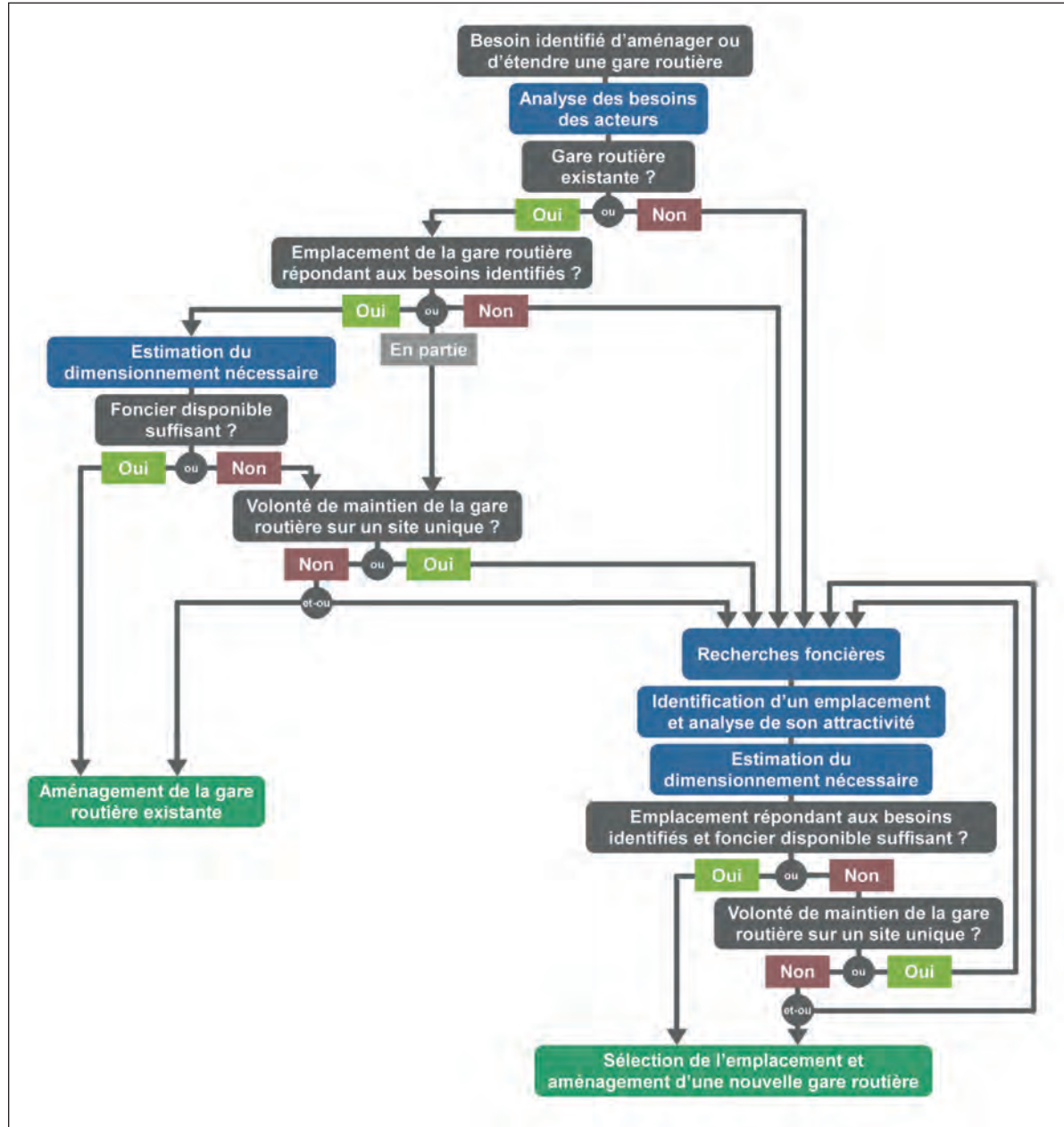
Des incertitudes peuvent peser sur l'offre de services routiers desservant la gare routière à moyen et long terme, tant sur le volume (nombre de circulations de bus et de cars, circulations lors des périodes de pointe de trafic...) que

sur la nature (services conventionnés, services scolaires, services librement organisés, autocars de tourisme...) de ces services. Dans ce contexte, une conception modulaire, permettant de s'adapter aux variations de l'offre et de la fréquentation, peut constituer un atout.

1.2. Le choix de localisation de la gare routière

Lorsqu'une collectivité a identifié un besoin de construire une nouvelle gare routière, le choix de la localisation de l'équipement est stratégique. Ce choix est l'aboutissement d'un processus itératif, qui doit se baser notamment sur :

- les pratiques et les besoins de déplacements de la population ;
- l'évolution de l'offre en bus et autocars et l'identification des besoins d'infrastructures ;
- la prise en compte des attentes des différents acteurs impliqués dans le projet (voyageurs, collectivités locales et autorités organisatrices, opérateurs de services routiers, riverains...);
- la stratégie d'implantation, en centre-ville ou en périphérie, et la question de l'intégration ou non au sein d'un pôle d'échanges multimodal ;
- la prise en compte de l'accessibilité par les réseaux de voirie et les services de transport existants ou planifiés ;
- la recherche de disponibilités foncières et la mutualisation avec les opérations d'urbanisme et de transport sur le territoire ;
- l'estimation des coûts d'investissement et d'exploitation liés à l'aménagement...



Le choix de la localisation de la gare routière : un processus itératif (réalisation : Cerema Centre - Est)

1.2.1. L'évolution de l'offre de bus et d'autocars et l'identification des besoins d'infrastructures

Les gares routières peuvent accueillir une grande diversité de services routiers, qu'il s'agisse des lignes régulières conventionnées par les autorités organisatrices, des services scolaires, des services librement organisés, des autocars de tourisme...



Une grande diversité de services routiers accueillis en gares routières

Selon l'enquête réalisée fin 2012 par la FNTV⁶⁴, les services accueillis dans les gares routières françaises se répartissent de la façon suivante :

- 100 % accueillent des lignes régulières de transport public ;
- 65 % accueillent des services de transport scolaire ;
- 42 % accueillent des autocars de tourisme ;
- 11 % accueillent des lignes internationales d'autocar non conventionnées.

L'enquête a été réalisée avant la libéralisation du transport interurbain par autocar pour les dessertes nationales.

Cette diversité des services routiers s'arrêtant en gare routière n'est pas neutre en termes d'aménagement, certains services ayant des besoins particuliers :

- les services librement organisés ou les autocars de tourisme ont des temps d'arrêt plus longs, notamment en raison des bagages à mettre en soute. L'accès aux soutes doit, en outre, se dérouler en toute sécurité des deux côtés de l'autocar lorsque ce dernier est à l'arrêt. Le respect des temps de conduite et des temps de

pause des conducteurs peut, de la même manière, nécessiter des temps d'arrêt plus élevés pour ces types de services ;

- la régulation en gare routière de certains services de transport se traduit également par des temps d'arrêt plus ou moins longs ;
- l'accueil de services de transport scolaire peut générer un afflux potentiellement important de bus, de cars et de voyageurs pendant un laps de temps très court, et ce à différents moments de la journée.

L'identification de la demande en quais à court, moyen et long terme est indispensable pour dimensionner l'infrastructure. Des études de marché doivent être menées pour estimer la clientèle de la gare routière, à la fois en nombre de bus et d'autocars souhaitant y accéder et en nombre de voyageurs, à différents horizons temporels.

1.2.2. La prise en compte des attentes des différents acteurs concernant la localisation de l'équipement

Les attentes de chacun des acteurs impliqués dans le projet de gare routière (voyageurs, collectivités locales et autorités organisatrices, opérateurs de services routiers, exploitant de la gare routière, riverains...) concernant la localisation de l'équipement sont variables d'une agglomération à l'autre, et parfois antagonistes.

Pour ne considérer que le cas des opérateurs de services routiers, leurs préférences en termes de localisation de la gare routière pourront varier suivant de nombreux critères, propres à l'agglomération (taille de l'agglomération, facilité de circulation au sein de l'agglomération, performance du réseau local de transport public...) ou être davantage liés à la stratégie de l'opérateur ou de son autorité organisatrice (nature des services de

⁶⁴ Source : FNTV, Gares routières : des infrastructures au cœur du débat, décembre 2014.

transport exploités, potentiel de clientèle dans l'agglomération, volonté de desserte du centre-ville, ou au contraire volonté d'éviter les zones de forte congestion afin de garantir la ponctualité et la régularité des services...). Ainsi, il n'est pas possible de définir la « meilleure localisation » de la gare routière autrement qu'après une analyse au cas par cas :

- dans les villes moyennes, par exemple, les opérateurs de services routiers conventionnés, dont la clientèle est constituée principalement d'utilisateurs réguliers, privilégieront une localisation en centre-ville, afin de répondre aux enjeux d'intermodalité et de desserte quotidienne. Lorsque l'accès au centre-ville est contraint, les opérateurs de services librement organisés pourront favoriser, par défaut, une gare routière en périphérie, dans l'objectif de limiter la perte de temps liée à un arrêt sans doute peu fréquenté ;

- dans les grandes agglomérations, les opérateurs de services librement organisés privilégieront vraisemblablement un arrêt en centre-ville, afin de maximiser la clientèle potentielle, notamment la clientèle touristique. Les opérateurs de services conventionnés et leurs autorités organisatrices pourront préférer un arrêt en périphérie disposant d'une bonne connexion avec le centre-ville (tramway, métro...) afin de s'affranchir le plus possible des difficultés de circulation, ou au contraire maintenir un accès direct au centre-ville pour minimiser les ruptures de charge.

Les attentes des différents acteurs concernant la localisation de la gare routière sont résumées dans le tableau suivant. Les attentes concernant les fonctionnalités devant être assurées dans la gare routière seront détaillées dans le chapitre suivant.

ACTEUR	ATTENTES CONCERNANT LA LOCALISATION DE LA GARE ROUTIÈRE
Voyageurs	<ul style="list-style-type: none"> • Proximité du centre-ville et des grands équipements • Bonne accessibilité par les transports collectifs et les modes actifs • Proximité des établissements d'enseignement (voyageurs scolaires) • Proximité des lieux d'emploi (voyageurs « du quotidien ») • Proximité de la gare ferroviaire (voyageurs « du quotidien ») • Possibilité de stationnement et de dépose-minute à proximité
Collectivités locales et autorités organisatrices	<ul style="list-style-type: none"> • Bonne accessibilité routière pour les bus et autocars (permettant une bonne qualité de service des transports réguliers desservant la gare, en termes de régularité et de ponctualité) • Bonne accessibilité par les transports collectifs et les modes actifs (permettant un usage important de la gare) • Possibilité d'intégration dans un pôle d'échanges multimodal avec la gare ferroviaire • Maîtrise des coûts d'investissement et de fonctionnement • Maîtrise de la consommation du patrimoine foncier • Rapidité de mise en œuvre du projet • Acceptabilité par les riverains • Intérêt pour l'image de l'agglomération • Attractivité pour la clientèle touristique • Intégration de la gare routière dans un projet urbain • Maîtrise du stationnement des autocars de tourisme en évitant leur stationnement anarchique à proximité des sites touristiques
Opérateurs de services routiers	<ul style="list-style-type: none"> • Bonne accessibilité routière pour les bus et autocars (limitation de la perte de temps liée à la circulation en centre-ville) • Bonne accessibilité par les transports collectifs et les modes actifs (potentiel de clientèle important) • Proximité du centre-ville ou connexion à un mode structurant de transport urbain (opérateurs de services « du quotidien ») • Intégration de la gare routière dans un pôle d'échanges (opérateurs de services « du quotidien ») • Minimisation des pertes de temps liées à l'arrêt en gare routière (opérateurs de services « longue distance ») • Identification d'un lieu de stationnement des autocars de tourisme en évitant leur stationnement anarchique à proximité de sites touristiques pendant les visites de groupe • Définition de zones d'attente et de régulation
Exploitant de la gare routière	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité d'accès pour les voyageurs • Facilité d'accès et de sortie pour les bus et autocars • Organisation des stationnements de courte ou longue durée, garant d'une sécurité optimale
Riverains	<ul style="list-style-type: none"> • Limitation des nuisances (pollution atmosphérique, sonore...) de jour comme de nuit • Limitation de la congestion routière dans le quartier • Maintien de la sécurité des déplacements (piétons, vélos...) • Amélioration de l'attractivité économique du quartier • Amélioration de la desserte multimodale du quartier

1.2.3. La stratégie de la localisation de la gare routière

Actuellement, la plupart des gares routières sont situées à proximité des sites générateurs de déplacements,

souvent près de la gare ferroviaire ou proche du centre-ville. L'intégration de la gare routière au sein d'un pôle d'échanges multimodal peut constituer un facteur d'attractivité pour les voyageurs, comme pour les opérateurs de services routiers.



Une grande majorité de gares routières françaises sont localisées en centre-ville, d'après une enquête de la FNTV

La FNTV a réalisé une enquête sur les gares routières françaises fin 2012⁶⁵. Selon cette enquête, 91 % des gares routières sont situées en centre-ville.

La FNTV a retenu une définition des gares routières plus restrictive que celles des aménagements concernés par la réglementation française : une infrastructure hors voirie, identifiée dans le paysage disposant d'une information théorique et en temps réel, d'un espace fermé d'accueil des voyageurs et dont les quais sont affectés.

Le tableau ci-dessous fournit quelques exemples de localisation de la gare routière par rapport à la gare ferroviaire et au centre-ville :

GARE ROUTIÈRE	PROXIMITÉ DU CENTRE-VILLE	PROXIMITÉ DE LA GARE FERROVIAIRE	DESSERTE PAR UN MODE LOURD DE TRANSPORT URBAIN
Aix-en-Provence	Environ 300 m	Environ 300 m	-
Amiens	À proximité immédiate	À proximité immédiate	-
Angers	Environ 1 000 m	À proximité immédiate	Tramway
Antibes	Environ 800 m	À proximité immédiate	-
Armentières	Environ 800 m	À proximité immédiate	-
Aubenas	Environ 2 000 m	-	-
Clermont-Ferrand	Environ 1 000 m	Environ 2 000 m	Tramway
Épinal	Environ 400 m	À proximité immédiate	-
Grenoble	Environ 1 000 m	À proximité immédiate	Tramway
Metz	Environ 1 000 m	Environ 400 m	BHNS
Nantes Gare sud	Environ 1 000 m	À proximité immédiate	Tramway
Nantes Haluchère-Batignolles	Environ 4 500 m	À proximité immédiate	Tramway
Poitiers	Environ 800 m	À proximité immédiate	-
Toulouse	Environ 1 000 m	À proximité immédiate	Métro
Valence	Environ 300 m	À proximité immédiate	-

Source : Cerema

Source : FNTV, 65
Gares routières :
des infrastructures
au cœur du débat,
décembre 2014.

L'augmentation de l'activité de la gare routière peut constituer un véritable atout pour le quartier, mais génère également des nuisances, notamment en milieu urbain dense : congestion, bruit, pollution atmosphérique... Il convient donc de réfléchir à la localisation de la gare et de ses accès sur le long terme afin d'anticiper ces phénomènes. La question de la création d'une seconde gare routière en périphérie, voire du déplacement de la

gare routière, peut ainsi être abordée. Aménager une gare routière dans un secteur excentré peut être l'occasion de contribuer à son développement sur le moyen et long terme, aussi bien en termes de desserte en transport qu'en termes de vie économique et de commerces. Le tableau suivant décline les atouts et les faiblesses d'une localisation de la gare routière en centre-ville ou en périphérie.

LOCALISATION DE LA GARE ROUTIÈRE	CENTRE-VILLE...	...PÉRIPHÉRIE
Environnement urbain	Clientèle potentielle élevée à proximité	Clientèle potentielle faible à proximité
	Présence de commerces et de services à proximité de la gare routière : possibilité de mutualisation	Peu ou pas de services à proximité de la gare
	Attractivité de la gare pour les touristes	Attractivité moindre
	Proximité des établissements scolaires et des équipements générateurs de déplacements	Moindre proximité
Disponibilité foncière	Contrainte d'espace forte (rareté du foncier, coût élevé...)	Moindre contrainte d'espace (foncier disponible, coût moindre)
Accessibilité multimodale	Accessibilité routière potentiellement difficile (congestion...)	Accessibilité routière facilitée (hors de l'agglomération, à proximité des voies structurantes...)
	Insertion dans un tissu dense, généralement adapté à la marche	Faiblesse du maillage des cheminements piétons et cyclables
Intermodalité	Desserte par les transports collectifs déjà existante et généralement de qualité	Desserte par les transports collectifs faible ou inexistante
	Connexion envisageable avec le réseau ferroviaire	Connexion probablement difficile ou impossible avec le réseau ferroviaire
	Possibilité de regrouper au sein d'une même gare routière l'ensemble des services de bus et d'autocars	Nécessité probable de maintien de la gare routière existante en centre-ville pour les usages locaux
Aménagement et fonctionnement de la gare routière	Contraintes concernant le dimensionnement de la gare (accès, quais, zones de manœuvre, stationnement des bus et autocars...)	Contraintes probablement moindres permettant un aménagement plus spacieux et évolutif (réserves foncières...)
	Risque de saturation de l'équipement	Possibilité de désaturation de la gare de centre-ville
Stratégie urbaine	Possibilité de mutualiser l'opération (pôle d'échanges multimodal, projet urbain...)	Moindres opportunités concernant l'aménagement urbain, mais possibilité de structurer un pôle secondaire en périphérie
Réalisation des travaux	Contraintes liées à la réalisation de travaux en milieu urbain	Contraintes potentiellement moindres
Nuisances	Nuisances fortes pour les riverains (congestion, pollution sonore, pollution atmosphérique)	Peu de riverains concernés par les nuisances



Nîmes-Parnasse, une gare routière excentrée connectée au réseau autoroutier pour les services librement organisés

La gare routière de Nîmes-Centre est accolée à la gare ferroviaire, en bordure du centre-ville. Cette gare est utilisée par les services conventionnés, notamment par les lignes départementales et régionales.

Parallèlement, une deuxième gare routière a été créée à Nîmes-Parnasse, à environ 2,5 km du centre-ville. Elle est utilisée par les services librement organisés. La création de cette deuxième gare correspond à une volonté d'apaisement de la circulation dans le centre-ville. Grâce à une desserte directe par le BHNS, le centre-ville est facilement accessible en 5 à 8 minutes. La gare est en outre située à proximité des autoroutes A9 et A54, ce qui limite les pertes de temps liées à la circulation en centre-ville pour les opérateurs de services librement organisés.



Localisation des gares routières de Nîmes-Centre et Nîmes-Parnasse
(fond de plan : réseau Tango)

1.2.4. L'accessibilité par le réseau de voirie et les services de transport

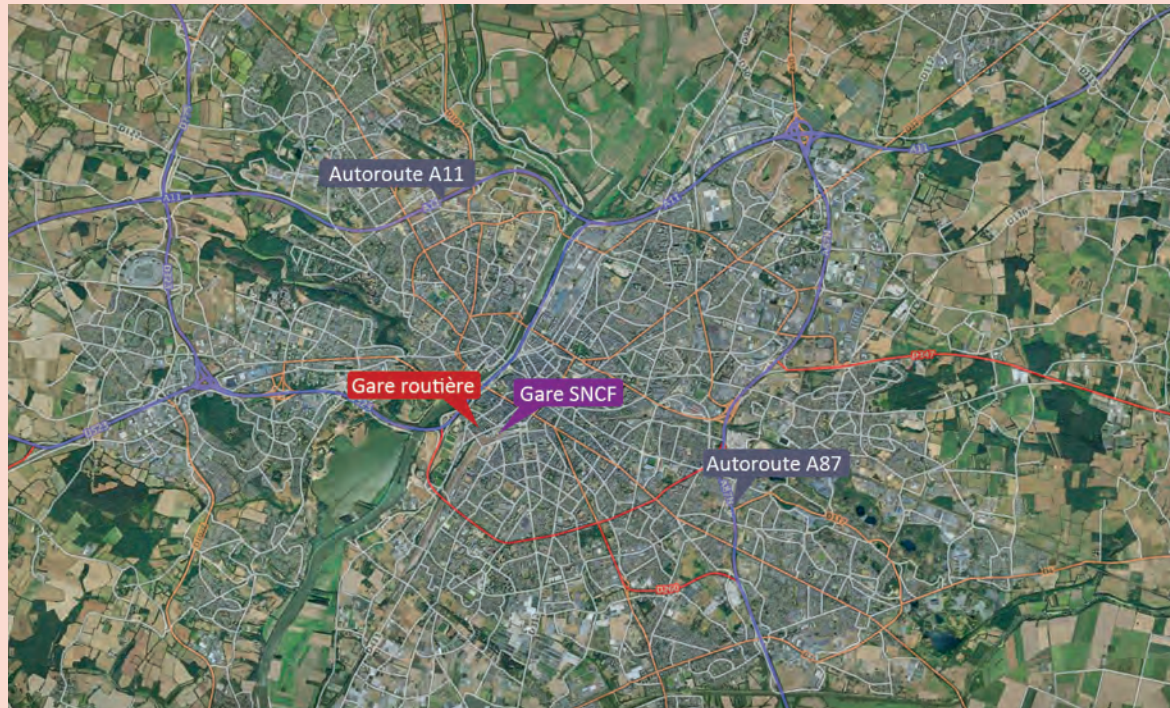
L'accessibilité est un critère majeur dans le choix de localisation d'une gare routière. Les critères suivants sont à étudier :

- une localisation proche des grands axes structurant le territoire ;
- une desserte routière de la gare satisfaisante par la voirie locale afin que les derniers kilomètres à parcourir ne viennent pas pénaliser de façon trop importante l'efficacité du voyage ;
- une accessibilité en transports collectifs urbains de qualité ;
- une accessibilité de qualité pour les piétons et les cyclistes...



La gare routière d'Angers

La gare routière d'Angers est accolée à la gare ferroviaire, en bordure du centre-ville. Elle bénéficie d'une bonne accessibilité routière, située à moins de 3 km de la « rocade d'Angers » permettant de se connecter à l'autoroute A11.



Localisation de la gare routière d'Angers (réalisation : Cerema Centre-Est. Fond de plan : IGN Géoportail)

Le processus de choix de la localisation de la gare routière doit s'accompagner d'une analyse des temps d'accès aux différents sites identifiés. Il s'agit de veiller à ce que les temps d'accès pour les voyageurs ainsi que pour les bus et autocars soient les plus réduits et réguliers possible. Un focus devra être fait sur la fiabilité des temps de parcours en heures de pointe, garants d'une qualité d'usage satisfaisante pour l'ensemble des utilisateurs.

Des solutions en termes d'aménagement pourront être mises en œuvre pour fiabiliser les temps de parcours : voies d'accès réservées aux véhicules de transport en commun, priorité aux feux, modification du plan de circulation pour assurer une meilleure desserte en transports collectifs de la gare routière... Ces aménagements peuvent être réalisés en concertation avec les opérateurs de transport.

1.2.5. La recherche de disponibilités foncières, la mutualisation avec les opérations d'urbanisme et les projets de transport

Dans le cas d'une création d'une gare routière, une démarche de recherche d'espaces disponibles doit être entreprise. Préalablement, il convient d'avoir un premier dimensionnement de l'infrastructure afin de connaître une estimation de la superficie et des caractéristiques géométriques nécessaires ainsi que les accès au réseau routier souhaités. Il faudra alors étudier les modalités d'acquisition des terrains par la collectivité (coûts, délais..).

Le projet de gare routière peut également être réalisé conjointement avec une opération d'aménagement plus vaste : constitution d'un pôle d'échanges multimodal autour de la gare ferroviaire, aménagement d'une ligne de transport collectif en site propre (métro, tramway...), ou encore opération d'urbanisme de type zone d'aména-

gement concerté... Ces opérations peuvent venir renforcer l'intérêt de la gare routière en tant que lieu d'intermodalité : attractivité accrue du secteur, renforcement des services de transport collectif, arrivée de nouveaux résidents ou de nouvelles activités générant des déplacements supplémentaires...

1.3. L'articulation avec les différents documents de planification

Les gares routières peuvent représenter un enjeu majeur en termes de mobilité, et doivent être intégrées dans les documents de planification. Le degré et les modalités de prise en compte sont toutefois variables en fonction des types de documents, des échelles territoriales concernées, des thématiques dominantes (urbanisme, déplacements, climat, qualité de l'air...) et des acteurs impliqués.

À l'échelle régionale, le **schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (SRADDET)** fixe les objectifs de moyen et long terme en matière d'intermodalité. Les textes législatifs et réglementaires concernant le SRADDET ne comportent aucune disposition spécifique aux gares routières, qui sont intégrées dans le cadre plus vaste des pôles d'échanges. Les objectifs du SRADDET visent notamment⁶⁶ *« l'articulation entre les différents modes de déplacement, notamment en ce qui concerne la mise en place de pôles d'échanges »*. Le SRADDET détermine⁶⁷ *« les mesures de nature à favoriser la cohérence des services de transport public et de mobilité »* et *« les modalités de coordination de l'action des collectivités territoriales et de leurs groupements, relatives aux pôles d'échanges stratégiques [...], ainsi que l'identification des aménagements nécessaires à la mise en œuvre des connexions*

Article R. 4251-4 66
du Code général
des collectivités
territoriales.

Article R. 4251-9 67
du Code général
des collectivités
territoriales.

entre les différents réseaux de transport et modes de déplacements, en particulier les modes non polluants ». La planification régionale de l'intermodalité, définie par l'article L. 1213-3 du Code des transports et qui constitue une composante du SRADDET, ne doit intégrer de façon obligatoire que les pôles d'échanges « stratégiques ». Il ne semble donc pas y avoir d'obligation d'y intégrer les gares routières dont le rayonnement ne serait que local.

À l'échelle locale, les **schémas de cohérence territoriale (SCoT)** doivent prendre en compte les objectifs du SRADDET et être compatibles avec ses règles générales. Un projet de gare routière peut être identifié et intégré dans le SCoT s'il représente un enjeu majeur en termes de cohérence entre urbanisme et transport, ou s'il s'articule autour d'un projet structurant de transport.

À l'échelle communale ou intercommunale, l'élaboration des **plans de déplacements urbains (PDU)** est obligatoire pour les autorités organisatrices de la mobilité des agglomérations de plus de 100 000 habitants⁶⁸, et volontaire dans les autres agglomérations. L'article L. 1214-2 du Code des transports assigne aux PDU un objectif de « développement des transports collectifs », et par conséquent celui des infrastructures et des services y contribuant. Les PDU intègrent donc des dispositions stratégiques concernant la localisation et l'aménagement des gares routières.

Les **plans locaux d'urbanisme (PLU) et les plans locaux d'urbanisme intercommunaux (PLUi)** intègrent pour leur part des dispositions plus prescriptives, par exemple sous forme de réservation d'emprise foncière en vue de la réalisation future d'une gare routière, ou d'orientations d'aménagement et de programmation (OAP) pour l'aménagement d'un quartier de gare ou de pôle d'échanges.

⁶⁸ Selon l'article 1214-3 du Code des transports, l'élaboration d'un PDU est obligatoire pour une autorité organisatrice de la mobilité dès lors que son ressort territorial recoupe une agglomération de plus de 100 000 habitants. La composition communale de ces agglomérations est fixée par l'article R. 221-2 du Code de l'environnement, et est basée sur la notion d'unité urbaine définie par l'Insee.



Le SRADDET, un schéma régional intégrateur et obligatoire

Le schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires a été créé par la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe), en remplacement de plusieurs documents sectoriels. Deux textes viennent en préciser le contenu :

- l'ordonnance n° 2016-1028 du 27 juillet 2016 précise les modalités d'intégration de ces différents documents au sein du SRADDET ;
- le décret n° 2016-1071 du 3 août 2016 en fixe le contenu et les modalités de mise en œuvre.

Les dispositions concernant le SRADDET sont codifiées par les articles L. 4251-1 à L. 4251-11 du Code général des collectivités territoriales.

Élaboré par la région, le SRADDET comprend :

- des objectifs « de moyen et long termes sur le territoire de la région en matière d'équilibre et d'égalité des territoires, d'implantation des différentes infrastructures d'intérêt régional, de désenclavement des territoires ruraux, d'habitat, de gestion économe de l'espace, d'intermodalité et de développement des transports, de maîtrise et de valorisation de l'énergie, de lutte contre le changement climatique, de pollution de l'air, de protection et de restauration de la biodiversité, de prévention et de gestion des déchets » ;
- des règles générales qui contribuent à atteindre les objectifs ;
- des documents annexes.

Le SRADDET s'impose aux documents d'urbanisme ou de planification élaborés par les communes et leurs groupements (schéma de cohérence territoriale, plan de déplacements urbains, plan local d'urbanisme...). Selon l'article L. 4251-3 du Code général des collectivités territoriales, ces derniers doivent prendre en compte les objectifs du SRADDET et être compatibles avec ses règles générales.



Les gares routières dans le SCoT du pays d'Aix

Le SCoT du pays d'Aix, approuvé en décembre 2015, identifie la gare routière d'Aix-en-Provence comme un pôle majeur du réseau de transport de l'agglomération devant être conforté : « [...] par sa fréquentation croissante et son rayonnement communautaire voire métropolitain, [la gare routière d'Aix-en-Provence] tient un rôle essentiel dans l'organisation et l'efficacité des déplacements routiers. Pour cela, il est primordial de la conforter en tant qu'élément majeur du réseau de transport collectif du pays d'Aix ». Outre la gare d'Aix-en-Provence, le document d'orientations et d'objectifs du SCoT du pays d'Aix identifie trois autres gares routières devant être aménagées à moyen terme.

Au-delà de leur vocation de transport, le SCoT fait de ces gares routières, au même titre que les gares ferroviaires, des « supports privilégiés au développement urbain ».



Extrait du document d'orientations et d'objectifs du SCoT du pays d'Aix (source : SCoT du pays d'Aix. Réalisation : Agence d'urbanisme du pays d'Aix)



La prise en compte des gares routières dans la planification régionale

La loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (dite loi MAPTAM) a créé les schémas régionaux de l'intermodalité. La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (dite loi Macron) a complété les dispositions concernant le schéma régional de l'intermodalité, en prévoyant d'intégrer en leur sein un schéma des gares routières. Cette disposition a été codifiée dans l'article L. 1213-3-1 du Code des transports : « *Le schéma régional de l'intermodalité comporte un schéma régional des gares routières, qui indique la localisation des gares routières et définit les éléments principaux de leurs cahiers des charges. Dans le respect des prescriptions du schéma régional des gares routières, les collectivités territoriales compétentes en matière d'urbanisme ou de voirie ou leurs subdélégués coordonnent les actions d'aménagement des gares routières, dont les maîtres d'ouvrage peuvent être publics ou privés.* »

L'ordonnance n° 2016-79 du 29 janvier 2016 relative aux gares routières a maintenu la notion de schéma des gares routières comme composante du schéma régional d'intermodalité, mais en a modifié le contenu : « *Le schéma régional de l'intermodalité comporte un schéma régional des gares routières qui coordonne l'action des collectivités concernées. Notamment, il identifie les pôles d'échanges stratégiques pour l'intégration de ceux des aménagements destinés à faciliter la prise en charge et la dépose des passagers des services de transport relevant du service public et fixe les objectifs d'aménagements nécessaires à la mise en œuvre de connexions entre les différents réseaux de transport et modes de déplacement, en particulier les modes non polluants.* »

La loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe) prévoyait l'intégration du schéma régional de l'intermodalité au sein du SRADET. L'ordonnance n° 2016-1028 du 27 juillet 2016, prise en application de la loi NOTRe, a supprimé le schéma régional de l'intermodalité et le schéma des gares routières. Elle y a substitué la notion de « *planification régionale de l'intermodalité* » comme étant une composante du SRADET. Les anciennes dispositions relatives au schéma des gares routières ont toutefois été partiellement réintégrées dans l'article L. 1213-3 du Code des transports : « *La planification régionale de l'intermodalité comprend les modalités de coordination de l'action des collectivités et de leurs groupements concernés, relatives aux pôles d'échanges stratégiques [...] et les objectifs d'aménagements nécessaires à la mise en œuvre de connexions entre les différents réseaux de transport et modes de déplacement, en particulier les modes non polluants.* ». Les « gares routières » ne sont plus citées, mais peuvent se retrouver intégrées au sein des « pôles d'échanges stratégiques » dont il est désormais fait mention.

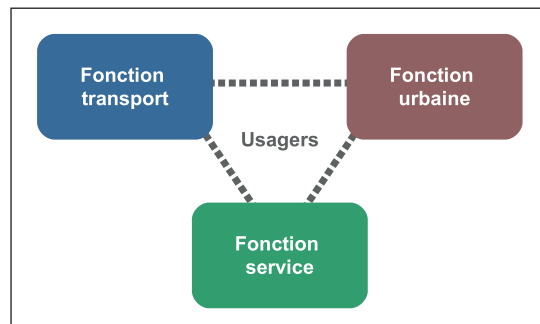


Recommandations du chapitre 1 : la localisation de la gare routière

- Aborder le projet de gare routière en se plaçant dans un horizon à moyen et long terme.
- Examiner la question de la localisation de la gare routière en intégrant toutes les contraintes et les attentes des différents acteurs, et notamment les attentes des voyageurs.
- Garantir une bonne accessibilité routière de la gare routière pour les bus et les cars.
- Faciliter les correspondances avec les modes lourds de transport collectif et les autres services de mobilité existants.
- Veiller à l'adéquation entre le projet et les documents de planification.

2 Les fonctions de la gare routière

Les gares routières, comme les pôles d'échanges, s'inscrivent dans un triptyque transport, services, urbanisme. Ces trois fonctions coexistent dans chacun des projets de gare routière, mais ne sont pas nécessairement équilibrées.



Les fonctions de la gare routière
(réalisation : Cerema Centre - Est)

- Fonction «transport» : la gare routière constitue une importante «porte d'entrée» pour les voyageurs qui souhaitent accéder aux différents services de transport routier ou passer d'un mode de transport à un autre. Si son but premier est donc de favoriser l'intermodalité, la gare routière est également un équipement qui permet d'optimiser le fonctionnement des services de transport. La fonction «transport» regroupe tout ce qui concerne la gestion des flux de voyageurs (accès, intermodalité...) et de véhicules (régulation, stationnement...), ainsi que les services immédiatement liés au voyage (information, vente de titres de transport, attente...).
- Fonction «service» : la gare routière peut également accueillir des services, qui rendent les lieux plus fonctionnels ou plus agréables, et qui peuvent également contribuer à attirer une nouvelle «clientèle» au-delà de la fonction transport. La fonction «service» regroupe

tous les équipements et services qui ne sont pas directement liés au voyage (commerces, restauration...).

- Fonction «urbaine» : la gare routière est également une porte d'entrée sur la ville ; elle doit donc s'intégrer dans son environnement urbain : maîtrise des effets de coupure, limitation des nuisances, lisibilité du pôle d'échanges, confort d'usage de l'aménagement... La création d'une gare routière peut dessiner un nouvel équilibre territorial, et servir de support à une densification autour de la gare routière.

2.1. La fonction «transport» : optimiser l'intermodalité et répondre aux attentes des voyageurs et des opérateurs

Les fonctions à assurer au sein de la gare routière dépendent avant tout des besoins en termes de transport. L'ambition principale de la gare routière est de réduire la pénibilité de la rupture de charge, qui constitue l'un des principaux freins au report modal de la voiture particulière vers les modes alternatifs. Pour traiter cette pénibilité, il faut appréhender les trois sources de la difficulté du transfert intermodal que sont le cheminement pour changer de mode, l'attente et l'environnement du transfert intermodal⁶⁹.

Le tableau ci-après récapitule les principales fonctions attendues par les différents acteurs de la gare routière en termes de transport. La prise en compte de l'intermodalité, ainsi que les attentes des voyageurs et des opérateurs de service de transport sont détaillées dans les paragraphes suivants.

⁶⁹ ZHAN GUO A., NIGEL H.M. Wilson, *Assessing the cost of transfer inconvenience in public transport systems: A case study of the London Underground*, Transportation Research Part A 45, 91-104, 2011.

ACTEURS	ATTENTES CONCERNANT LA FONCTION TRANSPORT
Ensemble des acteurs (voir 2.1.1)	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité d'intermodalité en gare routière
Voyageurs (voir 2.1.2)	<ul style="list-style-type: none"> • Régularité et ponctualité des services de transport • Mise à disposition d'informations concernant les services de transport • Facilité d'orientation dans la gare routière • Accessibilité des équipements et facilité de circulation au sein de la gare • Possibilité d'achat de titres de transport • Confort d'attente (abri, salle d'attente, toilettes...) • Qualité de l'accueil en gare routière • Garantie de sécurité routière et de sûreté
Opérateurs de services routiers (voir 2.1.3)	<ul style="list-style-type: none"> • Attentes des voyageurs participant à la qualité du service de transport (régularité et ponctualité des services de transport, mise à disposition d'informations concernant les services de transport, facilité d'orientation dans la gare routière, accessibilité des équipements et facilité de circulation au sein de la gare, possibilité d'achat de titres de transport, confort d'attente, qualité de l'accueil en gare routière, garantie de sécurité routière et de sûreté...) • Dimensionnement adapté au nombre et aux types de services de transport desservant la gare routière (nombre de quais, dimensionnement des zones de circulation...) • Simplicité et lisibilité de l'organisation de la gare routière, permettant d'assurer la sécurité de l'ensemble des usagers • Modalités d'exploitation et de régulation de la gare routière et de ses accès permettant d'assurer la qualité du service de transport (gestion des accès, affectation des quais...) • Facilité et sécurité d'accès aux soutes à bagages (opérateurs « longue distance ») • Possibilité de régulation et de stationnement longue durée des bus et autocars • Présence de locaux destinés aux conducteurs (salle de repos, de restauration, toilettes, douches...) et services d'hôtellerie à proximité (opérateurs « longue distance ») • Présence d'équipements d'entretien courant des véhicules (gestion des déchets, vidange des eaux usées, lavage, petite maintenance...)
Collectivités locales et autorités organisatrices	<ul style="list-style-type: none"> • Attentes des voyageurs participant à la qualité du service de transport (régularité et ponctualité des services de transport, mise à disposition d'informations concernant les services de transport, facilité d'orientation dans la gare routière, accessibilité des équipements et facilité de circulation au sein de la gare, possibilité d'achat de titres de transport, confort d'attente, qualité de l'accueil en gare routière, garantie de sécurité routière et de sûreté...) • Organisation fonctionnelle des aménagements
Exploitant de la gare routière	<ul style="list-style-type: none"> • Simplicité et lisibilité de l'organisation de la gare routière, permettant d'assurer la sécurité de l'ensemble des usagers • Facilité d'accès et de sortie de la gare routière • Facilité d'entretien, de nettoyage et de gardiennage • Facilité de maintenance des équipements et des locaux • Absence de stationnement sauvage • Présence de locaux et d'équipements d'exploitation (régulation...) • Présence de locaux destinés au personnel d'exploitation (bureaux, salle de repos, de restauration, toilettes...) • Présence d'équipements destinés à la gestion des aléas et incidents (lutte contre l'incendie, maintien de la viabilité hivernale...)
Riverains	<ul style="list-style-type: none"> • Limitation des nuisances liées au fonctionnement de la gare routière

2.1.1. L'intermodalité au cœur du projet de gare

La prise en compte de la connexion intermodale est indispensable dans un projet de gare routière : elle doit être intégrée au réseau local de transport et de services à la mobilité afin de faciliter les trajets intermodaux. Une gare routière doit donc être conçue de sorte à répondre aux exigences d'un pôle d'échanges multimodal.

La volonté des agglomérations, dans les années deux mille, de revitaliser leur développement autour de quartiers de gares en mutation et de développer une offre de mobilité plus complète (développement des réseaux de tramway et de bus à haut niveau de service, politiques en faveur des modes actifs...) et mieux connectée (aménagements favorisant l'intermodalité, développement de l'information et des tarifications multimodales...) a renforcé le rôle des gares routières dans les systèmes de mobilité locaux et dans l'aménagement des territoires. Ce rôle s'exprime, notamment aujourd'hui, à travers des réalisations de qualité au sein de projets de pôles d'échanges multimodaux.

Lors de la conception d'une gare routière, il est essentiel de mettre l'accent sur la prise en compte de la connexion avec les différents services de mobilité alentour. La gare routière doit être intégrée au réseau local de transport et de services à la mobilité afin de faciliter les trajets intermodaux et favoriser ainsi le report de la voiture particulière vers les modes alternatifs. La convergence de nombreux modes et services de déplacements vers la gare routière risquant de créer des conflits d'usage, il est nécessaire de définir un **principe de hiérarchisation des modes** permettant l'accès à l'équipement, pour donner la priorité aux modes actifs et aux services publics de transport collectif.

La **marche** se trouve au cœur de tous les échanges intermodaux : tous les voyageurs sont des piétons lors

de leur passage dans la gare routière. La marche joue donc un rôle essentiel dans la connexion entre modes de transport. En outre, elle constitue souvent le principal mode de rabattement et de diffusion vers les pôles d'échanges. Pour en favoriser l'usage vers et depuis la gare routière, il est indispensable d'aménager des cheminements piétons accessibles aux personnes à mobilité réduite, attractifs, confortables et sécurisés.

Le **vélo** apparaît comme un complément efficace aux autres modes de rabattement. Il permet de compléter la couverture territoriale de l'offre de transport urbain dans les zones denses, et peut se substituer aux modes motorisés dans les secteurs périphériques. Pour favoriser le rabattement en vélo vers les gares routières, il est essentiel de proposer des itinéraires cyclables continus et de qualité jusqu'à la gare, mais également de prévoir des emplacements de stationnement sécurisés. Des services complémentaires, comme des casiers, des postes de gonflage ou des prises de recharge pour vélos à assistance électrique, peuvent renforcer l'usage du vélo depuis et vers la gare. La gare routière peut également accueillir des services de location ou d'entretien de vélo, ou encore une station de vélo en libre-service pour les agglomérations qui disposent de ce type de système.



Arceaux à vélo en gare routière de Metz (photo : Cerema Est)

L'attractivité et le bon fonctionnement de la gare routière sont également conditionnés par sa desserte par le réseau de transport urbain. Il est important que des lignes du **réseau de transport urbain** permettent une correspondance au niveau de la gare routière pour proposer aux voyageurs une desserte fine de l'espace urbain. Suivant la configuration des lieux et l'organisation de la desserte, les points d'arrêt peuvent être localisés soit à l'intérieur même de la gare routière, soit à sa périphérie immédiate, en veillant à assurer leur visibilité directe depuis la gare routière, ou *a minima* en mettant en place une signalétique homogène et continue de la gare routière jusqu'aux points d'arrêt.

Si les accès à la gare routière par les modes actifs ou les transports collectifs doivent être privilégiés, la **voiture particulière** peut constituer un mode de rabattement vers la gare routière, particulièrement dans les secteurs périphériques. Les politiques de stationnement jouent un rôle important pour réguler le rabattement en voiture particulière, en agissant sur la localisation, la disponibilité et la tarification des emplacements de stationnement. La plus ou moins grande facilité à garer son véhicule joue un rôle clé dans le choix du mode de transport. Il est important de réglementer le stationnement sur voirie aux alentours de la gare routière, afin de limiter les conflits d'usage :

- dans certaines situations, la création d'emplacements de **stationnement longue durée**, destinés aux utilisateurs de la gare routière, peut se justifier (parc relais en enclos ou en ouvrage...). Dans ce cas, ces emplacements pourront être déportés afin de laisser la priorité aux accès par les modes actifs et les transports publics ;
- une attention particulière devra être portée à l'aménagement d'une **aire d'arrêt minute**. L'absence d'un tel aménagement est souvent préjudiciable, car la dépose

ou la prise en charge de voyageurs par les véhicules particuliers peut générer des conflits avec les autres modes de transport. Cette zone doit être positionnée à proximité de l'accès à la gare routière et dimensionnée de façon à répondre aux flux de voyageurs, sans pour autant inciter trop fortement la pratique du rabattement vers la gare en véhicule particulier. Un dispositif de contrôle de la durée du stationnement doit être mis en place afin que l'usage de cette zone ne soit pas détourné.



Dépose-minute à proximité de la gare routière d'Épinal (photo : Cerema Est)

La pratique du **covoiturage**, qui permet de réduire la pression sur le stationnement en diminuant le nombre de véhicules tout en augmentant leur nombre de passagers, peut être favorisée. Outre l'aménagement d'aires d'arrêt minute, des emplacements de stationnement peuvent être réservés aux véhicules utilisés en covoiturage dans les parcs relais. Ces emplacements pourront être localisés au plus près de l'accès à la gare.

Lorsqu'un système d'**autopartage** ou de voitures en libre-service existe, une station peut être mise en place à proximité de la gare routière.

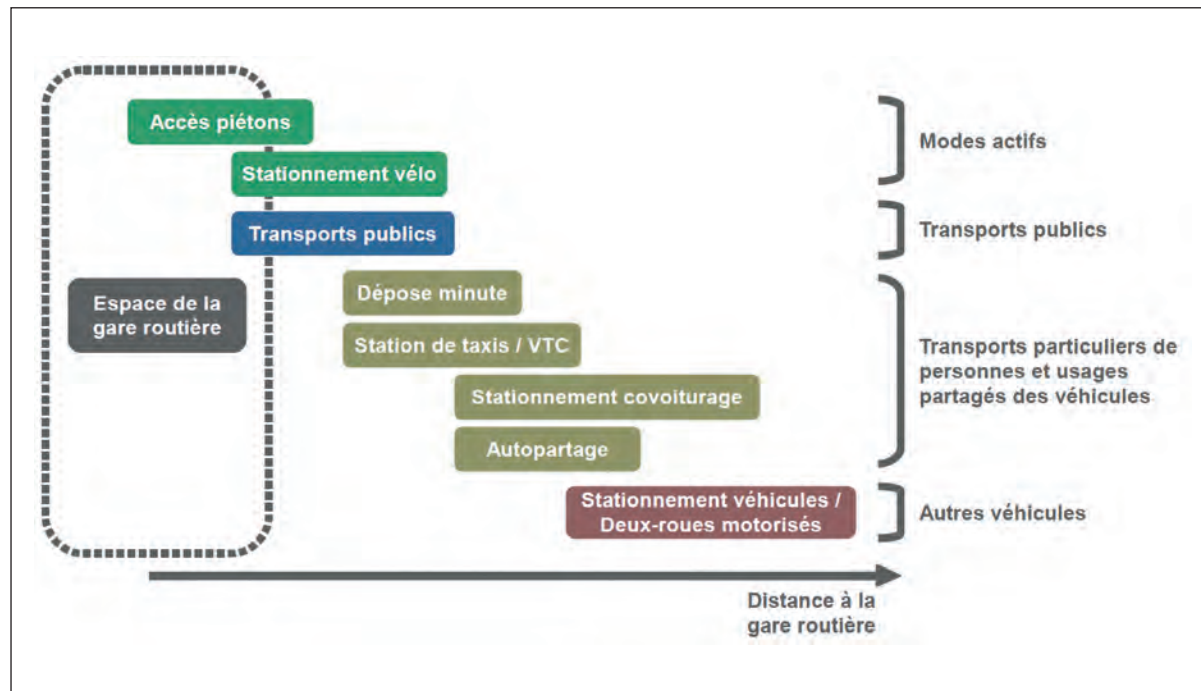
Le stationnement des **deux-roues motorisés** peut également représenter un enjeu important. Afin d'éviter le stationnement anarchique des deux-roues motorisés sur l'espace public, des espaces de stationnement spécifiques à ces véhicules pourront être identifiés. Ils devront être différenciés du stationnement vélo afin d'éviter tout conflit d'usage.

Comme dans tout pôle d'échanges, il est important d'assurer la présence d'une offre **taxis** ou de **voiture de transport avec chauffeur** identifiée et repérée. Ces services pourront bénéficier d'emplacements réservés, préférentiellement à proximité des quais, et de services annexes.

2.1.2. Les attentes des voyageurs

Les attentes des voyageurs concernant les fonctions transport à assurer en gare routière sont multiples. Elles concernent :

- la **régularité et la ponctualité des services de transport** desservant la gare routière. Par son aménagement et ses modalités d'exploitation, la gare doit permettre de garantir le bon fonctionnement des services de transport (facilité d'accès à l'équipement, fluidité de circulation à l'intérieur de la gare, garantie d'accès à un quai, possibilité de régulation...).
- la mise à disposition d'**informations concernant les services de transport** s'arrêtant en gare : connaître les services proposés, les destinations et les arrêts desservis,



Principe de hiérarchisation des modes d'accès à la gare routière (réalisation : Cerema Centre - Est)

les horaires de passage... Cela suppose a minima d'afficher les plans et fiches horaires des lignes ou des réseaux de transport. La diffusion d'information en temps réel concernant les arrivées et les départs des bus et autocars est un élément important en termes de qualité de service, particulièrement en cas de situation perturbée. Depuis le décret n° 2017-107 du 30 janvier 2017⁷⁰, la mise à disposition d'un dispositif d'information est une obligation réglementaire, et relève de la responsabilité de l'exploitant de la gare routière.



La mise à disposition d'un dispositif d'information : une obligation réglementaire dans les gares routières

Le décret n° 2017-107 du 30 janvier 2017⁷¹ comportant diverses dispositions en matière de transport public routier de personnes rend obligatoire la mise à disposition d'un dispositif permettant d'informer les voyageurs concernant les services réguliers desservant la gare routière. L'article R. 3114-4 du Code des transports prévoit désormais que « l'exploitant d'un aménagement de transport public routier met à disposition des transporteurs un dispositif permettant d'informer les voyageurs sur les services réguliers desservant l'aménagement, notamment leur dénomination commerciale, les horaires des services et les plans de ligne. Cette obligation est considérée comme remplie par cet exploitant, s'il prend les dispositions nécessaires pour permettre aux transporteurs de mettre eux-mêmes en place ce dispositif ». Seule la mise en place du dispositif d'information est obligatoire : il ne semble pas y avoir d'obligation réglementaire concernant la mise à disposition d'informations à proprement parler, que ce soit de la part de l'exploitant de la gare routière ou des opérateurs de transport.

- La **facilité d'orientation** au sein de la gare routière : se repérer dans la gare, s'orienter jusqu'à son quai de départ, identifier les services proposés dans la gare et alentour, quitter la gare pour rejoindre sa destination... nécessitent notamment la mise en place d'une signalétique adaptée, même lorsque la conception des espaces rend lisible l'organisation de la gare routière.
- L'**accessibilité des équipements et la facilité de circulation** au sein de la gare routière : rejoindre les quais ou les espaces d'attente par des cheminements suffisamment dimensionnés pour éviter les bousculades en cas d'affluence... La prise en compte de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est détaillée dans le chapitre 2.4 de cette partie 2.
- La **possibilité d'achat de titres de transport** : connaître les modalités d'achat des titres, déterminer le prix du billet, réaliser l'achat... supposent d'équiper la gare d'un système billettique et/ou d'un guichet de vente. À défaut, la vente des titres doit être possible à bord des véhicules.
- Le **confort d'attente** en gare : s'abriter du soleil et des intempéries, pouvoir s'asseoir... Différents espaces d'attente peuvent être prévus, suivant la nature des services de transport accueillis en gare : salle d'attente fermée et chauffée, abris voyageurs sur les quais, bancs et bancs assis/debout... Il est également recommandé d'équiper la gare de toilettes et d'une table à langer, particulièrement si la gare accueille des services d'autocars longue distance, en terminus ou non. Comme les espaces de circulation, les espaces d'attente doivent être suffisamment spacieux afin de répondre à la demande des voyageurs en période d'affluence.
- La **qualité de l'accueil** dans la gare routière : obtenir un renseignement, bénéficier d'un environnement propre, d'équipements en bon état de fonctionnement... La présence de personnel, mais aussi les modalités d'entretien et de maintenance de la gare et de ses équipements participent à cette qualité d'accueil.

Décret n° 2017-107 70
du 30 janvier 2017
relatif à la codification
du titre VI du livre II
de la première partie
ainsi que
des chapitres IV et V
du titre I^{er} du livre I^{er}
de la troisième partie
du Code des transports
et comportant diverses
dispositions en matière
de transport public
routier de personnes.

Décret n° 2017-107 71
du 30 janvier 2017
relatif à la codification
du titre VI du livre II
de la première partie
ainsi que
des chapitres IV et V
du titre I^{er} du livre I^{er}
de la troisième partie
du Code des transports
et comportant diverses
dispositions en matière
de transport public
routier de personnes.

- La **garantie de sécurité routière et de sûreté**, à chaque étape du cheminement au sein de la gare routière : se déplacer au sein de la gare routière, accéder aux bus et aux autocars ainsi qu'à leurs soutes sans risque, pouvoir donner l'alerte en cas d'accident ou d'incident, pouvoir apporter les premiers secours en cas de besoin... La sécurité et la sûreté des voyageurs et plus globalement de l'ensemble des usagers de la gare doivent être prises en compte, tant en termes de conception (configuration des espaces et des voies de circulation...), d'équipements (éclairage, vidéoprotection, borne d'appel d'urgence...) ou d'exploitation de la gare routière (règles de circulation, présence de personnel d'exploitation, de gardiennage...). Ces aspects sont abordés en détail dans les parties 3 et 4.



Les services offerts aux voyageurs dans les gares routières déclarées au registre de l'Arafer⁷²

Parmi les 190 gares routières déclarées au registre de l'Arafer début 2017, environ les deux tiers (64%) proposent des dispositifs d'information pour les voyageurs, comme la mise à disposition de fiches horaires. Seulement 43% des gares routières proposent une information dynamique, c'est-à-dire avec affichage en temps réel des horaires et des éventuels retards.

La présence de personnel est assurée dans une gare routière sur deux (52%).

Moins de la moitié des gares inscrites au registre (47%) proposent un service de billetterie. Seulement un tiers d'entre elles dispose d'une salle d'attente (34%) ou de toilettes accessibles aux voyageurs (33%).

La définition et le dimensionnement des services et équipements répondant aux fonctions attendues en termes de transport nécessitent de caractériser quantitativement et qualitativement les flux de passagers utilisant la gare routière. Cette caractérisation suppose notamment :

- d'estimer le nombre de passagers utilisant la gare routière, et principalement en période de pointe de fréquentation (en fonction de l'heure et de la saisonnalité), afin de dimensionner les zones de circulation, les zones d'attente et les équipements de la gare. En particulier, l'accueil de services de transport scolaire en gare routière peut générer des périodes d'hyper-pointe de fréquentation, qui peuvent être dimensionnantes dans la conception de l'équipement ;
- d'étudier les besoins en intermodalité des usagers de la gare routière, et notamment les modes d'accès et de diffusion depuis et vers la gare routière (marche, vélo, transport public, dépose-minute, stationnement sur place...), afin de dimensionner les accès et les différents services liés (stationnement vélos et véhicules motorisés, dépose-minute...);
- de connaître le type de voyageurs utilisant la gare (scolaires, voyageurs réguliers, voyageurs occasionnels, mais aussi voyageurs présentant des spécificités : touristes, personnes âgées, personnes avec bagages encombrants, personnes non francophones...), afin de déterminer les services attendus en gare (informations, vente de titres, toilettes, salle d'attente, mais également restauration, commerces...).

2.1.3. Les attentes des opérateurs de transport

Les attentes des opérateurs de transport sont dimensionnantes lors de la conception de la gare routière. Il est donc nécessaire de caractériser quantitativement et qualitativement les différents services de transport

⁷² Arafer, *Registre des gares routières, données janvier 2017. Arafer, rapport annuel Marché du transport par autocar et gares routières: 8 août 2015-30 juin 2016, novembre 2016.*

desservant la gare, en prenant en compte les perspectives d'évolutions. Un processus de concertation peut être mis en place avec l'ensemble des opérateurs qui utiliseront la gare, afin de faire émerger l'ensemble des besoins et des contraintes.

Certaines attentes des opérateurs se recoupent avec celles des voyageurs, comme la mise à disposition d'informations pour les voyageurs, la facilité d'orientation au sein de la gare, la qualité de l'accueil, la garantie de sécurité et de sûreté des voyageurs... qui participent à la qualité du service de transport proposé.

Parmi les attentes spécifiques aux opérateurs, on peut relever :

- un **dimensionnement de la gare routière adapté** au nombre et aux types de services de transport la desservant (services de transport public « du quotidien », services librement organisés, cars de tourisme...). Les caractéristiques des véhicules (longueur, hauteur, masse, rayon de giration...), mais également les temps d'arrêt ou les flux de voyageurs peuvent varier sensiblement suivant le type de service. Il est nécessaire de prendre en compte ces paramètres lors de la conception de la gare (nombre de quais, dimensionnement des accès et des zones de circulation, configuration des quais et des espaces d'attente pour les voyageurs, facilité de déploiement des dispositifs d'accessibilité pour les PMR...). Ces aspects sont détaillés dans le chapitre 2 de la partie 3 ;
- une **organisation générale de la gare routière simple et lisible, permettant notamment d'assurer la sécurité** de l'ensemble des usagers (séparation des flux piétons et de véhicules, limitation des manœuvres et particulièrement des marches arrière, limitation des croisements de véhicules...);
- des modalités **d'exploitation et de régulation de la gare routière et de ses accès** permettant d'assurer la qualité du service de transport en toute circonstance.

Les modalités d'exploitation de la gare doivent permettre l'accueil dans de bonnes conditions des services de transport et des voyageurs lors des pointes de fréquentation quotidiennes (heures de pointe...) et annuelles (pointes saisonnières de trafic liées à la fréquentation touristique...). Dans le cas des gares très fréquentées, un dispositif de gestion des entrées et des sorties et d'affectation des quais apporte la garantie aux opérateurs de disposer d'un quai, d'accéder et de quitter la gare dans de bonnes conditions. La gare routière doit également proposer une qualité de service suffisante lors des périodes de moindre fréquentation (soirée, nuit, week-end, vacances scolaires...);

- la facilité et la **sécurité d'accès aux soutes** à bagages, des deux côtés des véhicules, principalement pour les opérateurs « longue distance » comme les services librement organisés ou les cars de tourisme. Les soutes sont moins utilisées sur les services de transport public « du quotidien »;
- la possibilité de **régulation et de stationnement longue durée des bus et autocars**, pour les opérateurs exploitant des lignes ayant pour terminus la gare routière, et plus globalement pour les opérateurs « longue distance ». Lorsque la gare routière est très fréquentée, cela peut nécessiter l'aménagement d'une zone dédiée à la régulation et au stationnement. Cette zone peut être déportée lorsque l'espace est contraint dans l'enceinte de la gare. Dans ce cas, le site sélectionné doit être le plus proche possible de la gare routière, de façon à limiter les distances parcourues pour rejoindre la zone, et donc les nuisances aux riverains ;
- la présence de **locaux destinés aux conducteurs** (salle de repos, de restauration, toilettes, douches...) et éventuellement de services d'hôtellerie à proximité de la gare routière, pour les opérateurs « longue distance » exploitant des lignes en terminus ou en transit (respect des temps de repos...);

- la mise à disposition **d'équipements d'entretien courant des véhicules** (gestion des déchets, vidange des eaux usées, lavage, petite maintenance...).



Les services proposés aux opérateurs de transport dans les gares routières déclarées au registre de l'Arafer⁷³

Parmi les 190 gares routières déclarées au registre de l'Arafer début 2017, moins de la moitié (48 %) proposent des services aux opérateurs de transport. Il s'agit généralement de toilettes pour conducteurs (présentes dans 46 % des gares routières) ou d'une salle de repos (40 %). Moins de 1 % des gares routières proposent des services de lavage des autocars ou de petite maintenance.

Outre les opérateurs de services de transport par bus ou autocar, les exploitants de taxis ou de voiture de transport avec chauffeur peuvent également avoir des attentes en termes de services proposés en gare routière ou à proximité : zone de stationnement et d'attente des clients, toilettes, abris... Certains de ces équipements peuvent être mutualisés avec ceux proposés aux opérateurs de bus et d'autocars.

2.2. La fonction «service» : rendre les espaces de la gare routière fonctionnels et agréables

La conception de la gare routière doit être pensée pour rendre les lieux fonctionnels et agréables pour l'ensemble des usagers, et notamment pour les voyageurs, dans

l'objectif de limiter la pénibilité de la correspondance. Au-delà des services essentiels directement liés à la fonction «transport», d'autres services peuvent être proposés aux personnes fréquentant la gare routière.

L'enjeu de ces services est de rendre l'attente du voyageur plus agréable ; il s'agit de passer d'une vision de « temps perdu à attendre » à une vision de valorisation de ce temps en faisant des gares routières des lieux de vie.

En complément des services directement liés au transport, les espaces accueil des gares routières pourront faciliter l'orientation des voyageurs en proposant des plans de quartier et de la ville, des plans du réseau de transport urbain, des informations touristiques.

Les gares routières sont souvent implantées à proximité des gares ferroviaires et généralement bien accessibles par les transports collectifs urbains. Bien connectées au cœur des centres-villes, elles bénéficient donc du « potentiel de vie » propre à ces secteurs denses et peuvent ainsi proposer, soit dans leur enceinte, soit à proximité immédiate, des services de restauration, des commerces ou d'autres types de services du quotidien. Une logique de « petit centre commercial » peut être développée autour de la gare routière, en fonction de l'environnement de l'équipement. À défaut, des distributeurs alimentaires et des distributeurs de boissons pourront être implantés.

Enfin, d'autres services comme des prises électriques ou une connexion wi-fi pourront être proposés dans les espaces de la gare routière.

Ces services « hors transports » sont à dimensionner en fonction de la fréquentation de la gare, mais également en fonction de l'offre de services proposée aux alentours. Ainsi, les passagers peuvent bénéficier des services de la gare ferroviaire lorsque la gare routière est intégrée

⁷³ Arafer, Registre des gares routières, données janvier 2017. Arafer, rapport annuel Marché du transport par autocar et gares routières : 8 août 2015-30 juin 2016, novembre 2016.

au sein d'un pôle d'échanges multimodal, ou dans l'aéroport qu'elle dessert. Les commerces de proximité peuvent également apporter certains services aux voyageurs qu'il ne sera pas opportun de dupliquer dans l'enceinte de la gare routière.

Si certains de ces services complémentaires peuvent représenter une ressource pour l'exploitant de la gare routière, par exemple par la location d'espaces commerciaux, certains d'entre eux engendreront des coûts de fonctionnement supplémentaires. Ces recettes et ces coûts doivent être anticipés et intégrés dans le compte d'exploitation de la gare routière.



Les services « hors transports » proposés aux voyageurs dans les gares routières déclarées au registre de l'Arafer⁷⁴

Parmi les 190 gares routières déclarées au registre de l'Arafer début 2017, seule une sur trois (32%) propose un distributeur de boissons, et une sur six (15%) une connexion Wi-fi.

Moins d'une gare routière sur cinq (17%) propose à la fois l'information aux voyageurs (dynamique ou non), un service de billetterie, une salle d'attente, des toilettes et un service de restauration ou un distributeur de boissons.

Cette faiblesse apparente des services « hors transports » en gare routière peut s'expliquer par le fait que le registre de l'Arafer recense un grand nombre de gares peu fréquentées, ou n'accueillant que peu ou pas de services de transport « longue distance ». En outre, de nombreuses gares routières inscrites au registre sont adossées à une gare ferroviaire, qui propose généralement une gamme de services plus développée.

Parallèlement à l'activité de transport de voyageurs, la gare routière peut accueillir une activité de messagerie et de transport de petits colis par les transporteurs routiers. L'intérêt de coupler l'activité transport de voyageurs et logistique est à étudier au cas par cas. Quelques gares routières peuvent mettre à la disposition des transporteurs un local pour stocker les colis.

2.3. La fonction « urbaine » : faire de la gare routière un « morceau de ville »

Dans le domaine du transport collectif longue distance, la France a privilégié pendant des décennies le transport ferroviaire. Du fait des investissements consentis, le train et son réseau d'infrastructures jouissent aujourd'hui d'une image bien meilleure que l'autocar et ses gares routières. Dans le sillage de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, l'un des enjeux des années à venir est de mieux connecter ces gares routières au tissu urbain, d'en faire des équipements structurants de la ville. Les gares routières doivent être pensées comme des symboles de la ville, des portes d'entrée de l'agglomération et de ses réseaux de transport, facilement identifiables dans l'espace public.

La création d'une gare routière devra s'intégrer dans l'environnement existant, mais il est également nécessaire de prendre en compte les impacts de cet équipement en termes d'aménagement, d'urbanisme et d'environnement.

Arafer, Registre 74 des gares routières, données janvier 2017. Arafer, rapport annuel Marché du transport par autocar et gares routières : 8 août 2015-30 juin 2016, novembre 2016.

2.3.1. L'intégration de la gare routière dans le tissu urbain

Deux voies sont empruntées pour intégrer pleinement la gare routière dans la ville :

- la première est de concevoir la gare routière « *comme un édifice public de la ville faisant appel au même soin dans la composition et le traitement architectural que n'importe quel autre équipement public* »⁷⁵. La gare routière est ici un édifice remarquable de la ville qui peut à la fois servir de point de repère aux voyageurs ou touristes et contribuer à l'image positive d'un territoire⁷⁶;



Aix-en-Provence : la gare routière comme édifice public emblématique (photo : Cerema Méditerranée)

- la seconde est d'aménager la gare routière comme un espace public de la ville en l'intégrant de la manière la plus diffuse possible : la gare n'est plus un édifice, mais un aménagement de la voirie et des espaces proposés à l'usager, fondu dans le tissu urbain.



Épinal : la gare routière comme élément de l'espace public, fondu dans le tissu urbain (photo : Cerema Est)

Quelle que soit la voie choisie, le traitement de l'interface entre la gare et l'urbanité alentour est primordial. Cette interface doit favoriser l'articulation de la gare avec la ville tout en permettant d'affirmer l'identité de la gare routière. Cette identité peut se manifester, par exemple, à travers des choix architecturaux et paysagers particuliers concernant le bâtiment et les espaces de la gare routière.

Afin de faciliter l'appropriation de la gare routière par les usagers et favoriser son assimilation comme objet au service du territoire, il convient de replacer le voyageur au centre de l'aménagement : l'espace dédié au voyageur, ainsi qu'aux services qu'on lui propose, peut être réduit, mais doit être de préférence central. Il est recommandé d'organiser les flux de véhicules autour de l'espace voyageur et non le contraire. De nombreuses gares routières en Espagne suivent ce principe, ce qui dote ces lieux d'une réelle urbanité⁷⁷. De la même façon, il est important que le parti architectural ne prenne pas le pas sur la fonctionnalité et le confort d'usage de l'équipement, mais réponde aux attentes exprimées par l'ensemble des usagers de la gare routière, dans l'objectif d'en rendre l'usage facile et agréable.

La prise en compte des modes actifs participe grandement à la « *porosité entre l'espace de la ville et celui de la gare* » : « *La qualité et la continuité des circulations pédestres et cyclables permettent d'améliorer la greffe entre la gare et son environnement immédiat* »⁷⁸.

⁷⁵ Certu, *Les gares routières en quête d'urbanité*, coll. « Aménagement des pôles d'échanges », fiche n°3, Certu, 2005.

⁷⁶ KAMINAGAI (Yo) (RATP), « Les gares routières : un monde complexe à maîtriser », intervention devant l'Assemblée des régions de France (ARF), 26 novembre 2015.

⁷⁷ Certu, *Les gares routières en quête d'urbanité*, coll. « Aménagement des pôles d'échanges », fiche n°3, Certu, 2005.

⁷⁸ Cerema, *(Re)composer la ville à partir des gares TER*, fiche de la collection « Expériences et pratiques », 2014.



La gare routière d'Armentières, un premier équipement pour la transformation d'un quartier

À l'origine, la gare routière d'Armentières était située en plein centre-ville. La municipalité a souhaité libérer l'espace occupé par cet équipement pour le réaménager et créer notamment des zones dédiées aux piétons. Lille Métropole et la ville d'Armentières ont alors choisi de délocaliser cette gare routière et de l'adosser à la gare SNCF afin de créer un vrai pôle multimodal.

Les travaux du pôle multimodal ont constitué une première étape de la transformation du quartier de la gare. L'espace public a été réaménagé de façon à créer une continuité piétonne de qualité entre le pôle multimodal et le centre-ville. Plusieurs équipements culturels (médiathèque, cinéma), des commerces, des logements ont par la suite été créés autour de cette liaison.



Le bâtiment de la gare routière : une volonté architecturale forte (photo : Cerema Nord - Picardie)



Une intégration dans un quartier requalifié : le parvis du pôle d'échanges, réservé aux piétons (photo : Cerema Nord - Picardie)

2.3.2. Les liens avec l'urbanisation et l'aménagement du territoire

La gare routière, intégrée à son environnement urbain, et pensée en tant que pôle d'échanges comportant des services tournés vers l'utilisateur, devient une composante à part entière de la dynamique d'aménagement d'un territoire.

La création d'une nouvelle gare routière peut, par exemple, constituer une opportunité de créer une nouvelle centralité. L'implantation de commerces et de services peut drainer une clientèle nouvelle, utilisatrice ou non des transports

en commun. Alternativement, la création de la gare routière peut apporter une nouvelle clientèle aux commerces et services existants à proximité et contribuer à dynamiser le quartier. En outre, le développement d'une offre de transport en liaison avec la création de la gare routière peut entraîner une volonté d'accélérer le développement urbain à proximité.

La concrétisation de cette stratégie « gagnant-gagnant » entre urbanisme et transport passe par son inscription dans les documents de planification tels que les SCoT, les PDU ou les PLU.



Le projet de gare routière de Toulouse, entrant dans le cadre d'un projet d'intérêt majeur (PIM)

Le travail d'élaboration du projet Toulouse EuroSudOuest relève d'une démarche conjointe menée par l'État, la SNCF, la région, le département de la Haute-Garonne, l'autorité organisatrice de la mobilité Tisséo-SMTC et Toulouse Métropole. Amorcée en 2007, et menée dans le cadre d'une convention d'études partenariale signée en décembre 2009, elle s'est d'abord traduite par un programme complet d'études techniques et de programmation, portant aussi bien sur les aspects ferroviaires du projet que sur les questions d'accessibilité et de développement urbain.

Ce programme se conclut en 2016 avec le rendu, d'une part de deux dossiers de synthèse, présentant le plan-guide ferroviaire et le plan-guide urbain, et d'autre part des dossiers d'études préliminaires ferroviaires et du pôle d'échanges multimodal, intégrant la gare routière. Le périmètre d'études représente environ 435 hectares. Le périmètre identifié comme périmètre de projet, qui pourra donner lieu à des aménagements et des opérations d'urbanisme sous diverses formes, représente environ 165 hectares.

Le cadre contractuel retenu par les partenaires du projet est le projet d'intérêt majeur (PIM), contractualisation à vocation opérationnelle créée par la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (dite loi ALUR). Le contrat de PIM vise un objectif de coopération « public-public » pour la réalisation de projets structurants de mutation urbaine.

2.3.3. Une conception au service de la qualité d'usage et de la qualité environnementale

La conception de l'aménagement d'une gare routière peut s'inspirer de la démarche « haute qualité environnementale », qui est développée dans le bâtiment et les infrastructures.

Cette conception s'appuiera sur la prise en compte du cycle de vie de l'équipement de sa construction à son exploitation et par sa fonction sociale dans la cité en termes de mobilité et d'aménagement urbain.

Cette démarche vise à maîtriser les impacts sur l'environnement générés par l'aménagement, tout en assurant pour les utilisateurs des conditions de vie saines et confortables tout au long de la vie de l'ouvrage, à la fois lors de la construction et pendant la phase d'exploitation :

- choix de construction visant à minimiser l'impact des travaux sur l'environnement (sélection des matériaux en fonction de leur qualité environnementale et sanitaire, réduction et gestion des déchets liés à la construction...);
- conception permettant d'améliorer la performance environnementale de l'aménagement, en termes de circulation des bus et autocars (limitation des mouvements des véhicules au sein de la gare routière...), de dépenses énergétiques (conception climatique du bâtiment pour minimiser les frais de climatisation et de chauffage, choix du système de chauffage, choix des luminaires), de consommation d'eau (récupération d'eau de pluie, choix d'espèces végétales adaptées au climat et économes en eau) ou encore d'entretien (matériaux durables, simplification, homogénéité des équipements...);
- création d'un environnement satisfaisant en termes de confort et de qualité d'usage (éclairage, acoustique...) et de préservation de la santé (qualité de l'air intérieur...).

Cette démarche est une opportunité pour développer des équipements publics selon une approche systémique. La mise en œuvre des objectifs ci-dessus doit être envisagée comme un creuset innovant et ambitieux permettant de dégager des solutions pérennes et vertueuses d'un point de vue environnemental. Elle ne doit pas être perçue comme une source de contraintes dispendieuses.

2.3.4. La prise en compte des impacts environnementaux spécifiques à l'aménagement d'une gare routière

Dans le cadre d'une politique globale de mobilité, la création d'un pôle d'échanges favorise la mobilité durable, ce qui contribue à une diminution des effets négatifs liés à l'usage individuel de la voiture. Et notamment une participation à la diminution de la pollution, de la congestion et de l'insécurité routière.

Toutefois, dans un périmètre resserré autour de l'aménagement, l'exploitation d'une gare routière peut générer certaines nuisances : impact visuel des véhicules accédant et quittant la gare, contribution à la congestion routière et à la dégradation de la qualité de l'air, nuisances sonores, insécurité routière... Des solutions existent, tant en ce qui concerne la conception de la gare routière que son exploitation, pour minimiser les impacts spécifiques du projet sur l'environnement.

Les véhicules routiers de grande taille, comme les autocars, sont souvent perçus comme disgracieux. **L'impact visuel lié à la circulation de ces véhicules** et à l'encombrement des voies d'accès à la gare routière peut être minimisé par un traitement architectural et paysager de qualité de l'aménagement.

Ce traitement peut en outre contribuer à faire de la gare routière un lieu de vie agréable. À titre d'exemple, la présence d'espaces verts peut modifier la perception routière de l'aménagement et cacher la vue sur certains éléments depuis l'espace public. Le traitement des accès à la gare routière peut être l'occasion de résorber les alignements de véhicules routiers sur la voirie publique : voies réservées, modification des plans de circulation fluidifiant l'accès pour les transports collectifs routiers... Ces aspects sont détaillés dans la partie 3.



Gare routière d'Aix-en-Provence : un mur végétal apporte une respiration verte dans un site contraint (photo : Cerema Méditerranée)

L'augmentation du trafic de véhicules de transport collectif sur les voiries d'accès à la gare routière peut localement accroître la **congestion routière**. Il est toutefois possible de limiter ce phénomène par le traitement des accès de la gare routière. Plus globalement, l'aménagement du pôle d'échanges s'inscrit dans une politique de mobilité visant à favoriser le report modal vers les transports collectifs, ce qui contribue à la diminution de la congestion routière.

Le bruit des véhicules (moteurs, roulement, signaux de recul...) et des usagers fréquentant la gare routière doit être pris en compte pour réduire les **nuisances sonores** vis-à-vis des riverains, mais également pour améliorer le confort acoustique des utilisateurs de la gare. La réduction des impacts sonores peut se faire par la conception de l'aménagement, mais également par des mesures d'exploitation de la gare routière :

- aménagement de dispositifs de protection phonique autour de la gare routière (murs anti-bruit) ;



Gare routière d'Aubenas: un mur anti-bruit protège les habitations voisines (photo: Cerema Centre-Est)

- mise en place de revêtements lisses pour les cheminements des usagers (limitation du bruit de roulement des valises) et d'enrobés minimisant les nuisances sonores liées au roulement des véhicules ;
- conception de la gare routière évitant les marches arrière et donc l'usage des signaux de recul, et limitant les déplacements des véhicules pour rejoindre les zones de régulation et de stationnement ;

- équipement des véhicules d'avertisseurs de recul à fréquences mélangées (de type « cri du lynx ») perceptibles dans un périmètre restreint, permettant d'assurer la sécurité des voyageurs tout en limitant les nuisances sonores ;
- obligation de coupure des moteurs des véhicules en cas d'arrêt prolongé et hors service commercial en gare routière...

L'augmentation du trafic routier des véhicules de transport en commun peut engendrer une **évolution de la qualité de l'air**, sur le site de la gare routière et à proximité. La contrainte de l'arrêt des moteurs pendant les phases d'arrêt prolongé hors service commercial, l'optimisation du trafic des véhicules de transport en commun par une gestion efficace des arrêts en gare, la limitation des trajets vers les zones de régulation participent à la modération des impacts négatifs de la pollution liés à l'augmentation du trafic.

L'augmentation du trafic des véhicules de transport collectif routiers peut accroître **l'insécurité routière**. Les mouvements d'échanges entre différents modes de transport génèrent des accidents récurrents. L'organisation des circulations des véhicules et des piétons dans la gare routière est une opportunité pour sécuriser ces situations. Cet aspect est largement développé dans la partie 3.

Enfin, l'éclairage de l'espace de la gare routière peut générer une pollution lumineuse pour les riverains. Cet aspect est abordé dans la partie 3.



La gare routière d'Antibes, un aménagement intégré dans le paysage

Le pôle d'échanges d'Antibes, qui comprend une gare routière, a été conçu de façon à être bien inséré dans le paysage. L'aménagement, qui intègre 4 000 m² d'espaces verts, assure une liaison entre ville basse et ville haute, tout en dégagant des belvédères sur la ville et le port.



Au-dessus des voies ferrées, une corniche longe le bâtiment de la gare routière (photo : Cerema Méditerranée)



Les bambous nains sont garants de la gestion des eaux pluviales et évitent que les usagers ne traversent les espaces plantés (photo : Cerema Méditerranée)

2.4. La prise en compte de l'accessibilité : un impératif bénéfique pour l'ensemble des utilisateurs

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées pose deux grands principes qui sont la prise en compte de l'ensemble des personnes à mobilité réduite (PMR) et la continuité de la chaîne de déplacement (cadre bâti, voirie et espace public, transport).

Dans le cas d'un aménagement neuf ou d'une réhabilitation importante, l'accessibilité de l'ensemble de la chaîne de déplacement devra impérativement être garantie.

Dans le cas des installations existantes, les bâtiments des gares routières, en tant qu'établissements recevant du public (ERP), devaient être rendus accessibles au 1^{er} janvier 2015, après avoir fait l'objet d'un diagnostic d'accessibilité. Des schémas directeurs d'accessibilité (SDA), élaborés par les autorités organisatrices de transport, devaient également prévoir la mise en accessibilité des espaces voyageurs, des quais et de leur accès ainsi que du matériel roulant avant le 13 février 2015. Concernant la voirie et les espaces publics, des plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE) devaient être élaborés avant le 22 décembre 2009, sans que la mise en accessibilité de l'ensemble de la voirie soit imposée.

Toutefois, devant les difficultés rencontrées sur le terrain pour rendre la chaîne de déplacements accessible dans les délais initialement prévus, la loi du 11 février 2005 a été modifiée par l'ordonnance du 26 septembre 2014 et la loi du 5 août 2015 qui a ratifié cette ordonnance. Celle-ci donne la possibilité aux AOT de poursuivre la mise en accessibilité de leurs réseaux en toute légalité en élaborant un schéma directeur d'accessibilité – agenda d'accessibilité programmée (SD'AP). Elle donne également la possibilité aux gestionnaires de ERP d'élaborer un agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP), correspondant à un engagement à réaliser des travaux de mise en accessibilité. SD'AP et Ad'AP devaient être déposés avant le 27 septembre 2015. Ce nouveau dispositif permet de proroger les délais initiaux de trois ans pour les ERP et les services de transport urbain, de six ans pour les transports interurbains et de neuf ans pour les transports ferroviaires, en contrepartie d'un engagement précis des différents partenaires du territoire sur un programme de mise en accessibilité.



Le règlement de l'Union européenne n° 181 – 2011 relatif aux droits des passagers d'autobus et d'autocars

Le règlement relatif aux droits des passagers d'autobus et d'autocars prévoit notamment « pour les services de longue distance, à savoir de plus de 250 kilomètres », la mise en place d'une « assistance spécifique gratuite pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite dans les stations et à bord des autobus et autocars et, si nécessaire, la gratuité du transport pour les accompagnants ».

79 Facile à lire et à comprendre (FALC) désigne un ensemble de règles ayant pour finalité de rendre l'information facile à lire et à comprendre, notamment pour les personnes souffrant de handicap mental. L'ensemble des règles est décrit dans le document *Guide des règles européennes de mise en accessibilité des informations écrites pour les personnes handicapées mentales*.



La proposition de directive européenne sur l'accessibilité des services et des produits

La proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative « au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services », publiée le 2 décembre 2015, vise à harmoniser les législations des États membres en matière d'accessibilité aux personnes handicapées.

Cette proposition de directive concerne, entre autres, les services de transport de personnes par bus et par autocar en rapport avec « la billetterie, les bornes d'enregistrement, les sites web et l'environnement bâti ». Elle pourrait donc avoir des conséquences sur l'aménagement des gares routières (zones de circulation, bâtiments...) et les services qui y sont proposés (information, billetterie...).

Le tableau suivant illustre, sans visée exhaustive, les difficultés pouvant être rencontrées dans une gare routière pour chaque type de personne à mobilité réduite. Il peut servir de base à une réflexion sur l'accessibilité.

PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	AMÉNAGEMENTS ET ÉQUIPEMENTS DE LA GARE ROUTIÈRE CONCERNÉS
Utilisateurs en fauteuil roulant	<ul style="list-style-type: none"> • Accéder aux quais • Monter dans le véhicule • Acheter un billet à un guichet en hauteur • Accéder aux informations 	<ul style="list-style-type: none"> • Aménager des cheminements accessibles (largeur suffisante, rampe et dévers limités...) • Rehausser les quais à hauteur des véhicules et faciliter le déploiement de la palette pour les utilisateurs de fauteuil roulant • Aménager si nécessaire des rampes pour l'accès aux quais et, le cas échéant, aux bâtiments • Aménager des guichets rabaissés • Afficher les informations à une hauteur accessible
Personnes ayant des difficultés motrices	<ul style="list-style-type: none"> • Rester debout à attendre • Se déplacer sur de longues distances • Monter dans le véhicule 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir des bancs à côté des quais et sur les cheminements • Minimiser les longueurs de déplacements pédestres et les dénivelés • Limiter les lacunes horizontales et verticales entre le véhicule et le quai
Personnes ayant des difficultés visuelles	<ul style="list-style-type: none"> • Lire l'information • Se déplacer • Repérer son véhicule 	<ul style="list-style-type: none"> • Implanter des répéteurs sonores par télécommande pour l'information visuelle • Implanter des bandes de guidage et jouer sur les contrastes pour l'accès aux quais • Réaliser un aménagement simple et lisible • Diffuser les informations sur différents supports • Sensibiliser le personnel à la prise en charge de ces handicaps
Personnes ayant des difficultés auditives	<ul style="list-style-type: none"> • Interpréter les signaux sonores (annonces vocales, signal de recul...) • Comprendre les informations sonores 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser les cheminements piétons par rapport aux déplacements des véhicules dans la gare • Diffuser des informations par panneaux dynamiques • Diffuser les informations sur différents supports • Sensibiliser le personnel à la prise en charge de ces handicaps
Personnes ayant des incapacités cognitives	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la signalétique et les informations • Se repérer dans l'espace 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une signalétique simple et compréhensible • Prévoir des informations « faciles à lire et à comprendre » (FALC)⁷⁹ • Privilégier l'affectation des lignes à un quai dédié • Diffuser les informations sur différents supports • Sensibiliser le personnel à la prise en charge de ces handicaps
Personnes avec de lourds bagages	<ul style="list-style-type: none"> • Franchir des marches • Réaliser des déplacements longs • Ranger les bagages dans les soutes 	<ul style="list-style-type: none"> • Limiter le nombre de marches et aménager des rampes d'accès • Minimiser les longueurs de déplacements piétons entre les modes • Prévoir une assistance humaine pour mettre les bagages en soute
Personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"> • Se déplacer avec des difficultés sensorielles et motrices • S'adapter aux variations climatiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition une salle d'attente chauffée et climatisée • Installer des toilettes • Prévoir des assises • Travailler à la lisibilité de l'information
Personnes avec de jeunes enfants	<ul style="list-style-type: none"> • S'adapter aux variations climatiques • Se déplacer avec des difficultés motrices (poussettes...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition une salle d'attente chauffée et climatisée • Installer des toilettes avec table à langer • Limiter le nombre de marches et aménager des rampes d'accès
Enfants	<ul style="list-style-type: none"> • Voir en hauteur • Lire ou comprendre les informations 	<ul style="list-style-type: none"> • Préserver la visibilité mutuelle des usagers à hauteur d'enfant • Mettre en place une signalétique simple et compréhensible

2.5. L'accueil de nuit dans les gares routières

L'ouverture des gares routières la nuit engendre des problématiques particulières, notamment en matière de sécurité et de sentiment de sécurité, d'accessibilité de l'équipement par les services de transport collectif, ou encore de nuisances pour les riverains. Or les arrivées et les départs tardifs ou très matinaux d'autocars peuvent être courants dans certaines gares routières, notamment avec le développement des services librement organisés.

La gestion des services de transport arrivant ou partant de nuit pose la question de la fermeture nocturne ou non des gares routières. Cette question ne peut être

traitée indépendamment de la configuration générale de l'aménagement :

- les gares routières «ouvertes», conçues comme une composante de l'espace public, restent généralement toujours accessibles aux piétons. L'accès des bus et autocars peut toutefois être régulé et interdit à certains horaires, par exemple avec l'installation de barrières contrôlant l'accès des véhicules. Si les quais et les voies de circulation peuvent rester accessibles en permanence, ce n'est pas nécessairement le cas du bâtiment de la gare routière (accueil, guichet, salle d'attente...) qui peut être fermé ;
- les gares routières «fermées», intégrées dans un bâtiment ou ceinturées par une clôture, peuvent être physiquement interdites d'accès à certaines périodes ou à certains horaires.



Gares routières «ouvertes» et gares routières «fermées»

La gare routière d'Aubenas est un exemple de gare « fermée ». Le site de la gare routière est entièrement clôturé, et les trois voies d'accès (piétons, véhicules particuliers, bus et autocars) sont fermées par un portail. L'accès dédié aux bus et aux autocars est en outre fermé par une barrière automatique. Pendant les horaires d'ouverture, l'accès des bus et des autocars est géré par la barrière automatique (qui interdit l'accès des véhicules particuliers à la partie de la gare réservée aux bus et autocars), les autres accès sont libres. Lorsque la gare est fermée, les portails sont fermés, mais l'accès reste possible pour les bus et autocars qui en ont fait la demande préalable (accès par code). L'accès est impossible pour les piétons et les véhicules particuliers, mais la sortie est toujours possible. Ces modalités de fonctionnement permettent de sécuriser l'enceinte de la gare, tout en laissant le site opérationnel en cas d'arrivée d'un bus ou d'un autocar en dehors des heures d'ouverture.

La gare routière d'Épinal est une gare « ouverte ». Si l'accès des bus et des autocars est contrôlé par une barrière automatique, l'accès des piétons reste toujours possible : la gare routière est intégrée dans l'espace public, et seul le bâtiment de la gare routière peut être fermé.



Aubenas : une gare routière fermée la nuit (photo : Cerema Centre - Est)



Épinal : une gare routière ouverte (photo : Cerema Est)

Le choix d'un type de configuration, «ouvert» ou «fermé», est souvent orienté par l'environnement de la gare routière : configuration de l'emprise, intégration dans le tissu urbain et le réseau de voirie... Le nombre de services de transport potentiellement concernés par une arrivée ou un départ de nuit peut également influencer ce choix.

Quelle que soit la configuration retenue, une attention particulière doit être portée à l'accueil de ces services de nuit, en cherchant à garantir une qualité de service satisfaisante, notamment en termes de sécurité, tout en limitant les coûts d'exploitation :

- dans le cas des gares routières «ouvertes», l'aménagement peut rester accessible à toute heure, sous réserve de mesures de sécurité adéquates. Si la configuration des lieux s'y prête (visibilité, éclairage...), des mesures similaires à celles mises en place dans les espaces publics (vidéoprotection, bornes d'appel...) peuvent apporter une réponse acceptable aux enjeux de sécurité ;

- dans le cas des gares «fermées», l'aménagement d'un emplacement d'arrêt de transport collectif à proximité immédiate de la gare, sur la voie publique, peut permettre de maintenir fermée l'enceinte de la gare, tout en proposant un service minimal. Cette configuration, qui correspond à un mode d'exploitation «dégradé», est toutefois à réserver aux situations exceptionnelles (retards importants...);
- un nombre limité de départs ou d'arrivées de nuit peut justifier une ouverture partielle de l'équipement (ouverture «à la demande» en fonction des arrivées et des départs, avec accès réservé aux passagers par exemple). Cette configuration peut toutefois nécessiter des dispositifs particuliers en termes de sécurité (présence de personnel notamment) ;
- un nombre élevé de départs et d'arrivées pendant la nuit peut nécessiter l'exploitation continue de la gare routière.

La prise en compte de la sécurité et de la sûreté dans la conception et la gestion des gares routières est abordée plus en détail dans les parties 3 et 4.



Recommandations du chapitre 2 : les fonctions de la gare routière

- Identifier l'ensemble des besoins le plus finement possible : pour les usagers, pour les opérateurs de services routiers, pour les riverains...
- Veiller à l'intermodalité qui conditionne la réussite de l'aménagement, en hiérarchisant les modes d'accès à la gare routière : priorité aux modes actifs, puis aux services de transport public.
- Réguler le stationnement automobile aux abords de la gare routière, en donnant la priorité aux usages partagés de l'automobile.
- Prendre en compte la problématique de l'accessibilité de la gare routière aux personnes à mobilité réduite tout au long du projet.
- Envisager la modularité et l'évolutivité de l'aménagement.
- Concevoir la gare routière comme un lieu de vie agréable et intégré dans son environnement.

2.6. Synthèse des équipements essentiels et facultatifs en gare routière

Pour rappel, depuis le décret n° 2017-107 du 30 janvier 2017⁸⁰, la mise à disposition d'un dispositif d'information est une obligation réglementaire, et relève de la responsabilité de l'exploitant de la gare routière.

Le choix des équipements et des services à proposer en gare routière peut être adapté en fonction de plusieurs paramètres :

- l'environnement urbain de la gare, et notamment son intégration ou non au sein d'un pôle d'échanges multimodal comprenant une gare ferroviaire ;
- le niveau de fréquentation de la gare routière (en nombre de passagers) ;
- le type de services de transport accueillis (transports urbains, transports régionaux, services librement organisés, autocars de tourisme...);
- les besoins de régulation et de stationnement des différents services accueillis, la présence ou non de lignes en terminus ;
- la configuration de la gare (gare « ouverte » ou « fermée »)...

On peut ainsi distinguer les équipements « essentiels » et les équipements « recommandés ». Rappelons que l'ensemble des cheminements, des bâtiments, des équipements et des services proposés, y compris l'information, doit être accessible aux personnes à mobilité réduite.

■ Les équipements et les services essentiels

Dans tous les cas :

- des quais permettant l'embarquement des voyageurs et de leurs bagages ;
- des cheminements pour piétons sécurisés et organisés, par rapport aux aires de manœuvre et zones de circulation des bus et autocars ;
- un abri couvert, permettant l'attente des voyageurs à l'abri des intempéries ;
- des toilettes et un point d'eau potable accessibles aux voyageurs ;
- un dispositif d'information statique et dynamique sur les services de transport desservant la gare et leur fonctionnement (obligation réglementaire : lignes, trajets, horaires...);
- une information sur les modalités d'achat des titres de transport et leurs tarifs ;
- une information sur l'intermodalité (modes de transport, tarification, information, jalonnement...);
- une aire de stationnement sécurisée pour vélos ;
- un dispositif d'éclairage pendant les heures de service ;
- un dispositif d'appel d'urgence ;
- des accès pour les véhicules de secours (ces accès peuvent être rendus obligatoires dans le cadre d'autres réglementations, ERP par exemple) ;
- des poubelles et un service de nettoyage.

Et, dans le cas des gares accueillant des lignes en terminus, ou des services de transport longue distance en terminus ou non :

- des toilettes, une table à langer, un point d'eau potable et éventuellement des douches accessibles aux voyageurs ;
- un hall ou une salle pour l'attente des voyageurs ;
- une zone dédiée à la régulation ou au stationnement longue durée des bus et autocars ;
- des locaux dédiés au personnel des opérateurs de services routiers (toilettes, salle de repos, salle de restauration, douches...).

⁸⁰ Décret n° 2017-107 du 30 janvier 2017 relatif à la codification du titre VI du livre II de la première partie ainsi que des chapitres IV et V du titre I^{er} du livre I^{er} de la troisième partie du Code des transports et comportant diverses dispositions en matière de transport public routier de personnes.

■ Les équipements et les services recommandés

- l'ensemble des équipements et services identifiés comme «essentiels» dans le cas des gares accueillant des lignes en terminus ou des services de transport longue distance ;
- une information dynamique des temps d'attente et les éventuelles perturbations affectant les services desservant la gare routière ;
- un plan d'information sur le secteur (accès au centre-ville, hôtels, commerces, services à proximité...) ;
- un accueil physique avec un ou des guichets de billettique ;
- une aire de dépose-minute ;
- des équipements nécessaires aux autres modes d'accès à la gare routière (emplacements de stationnement longue durée, emplacements pour véhicules en autopartage, bornes de recharge électrique...);

- une consigne à bagages ;
- un service de vente de boissons, de petite restauration ;
- un accès wi-fi et des prises électriques accessibles aux voyageurs ;
- un système de gardiennage et de vidéoprotection ;
- pour les gares très fréquentées, un poste de commande centralisée (gestion des entrées et sorties, affectation des quais, information dynamique...);
- des équipements d'entretien courant des bus et autocars (vidange des eaux usées, lavage, petite maintenance...).

La déclinaison précise des catégories d'équipements selon le type de gares routières (accueil ou non de cars longue distance, transports scolaires, fréquentation, localisation...) pourrait être réalisée, par exemple à l'échelle régionale.

3 Le coût et les principes de financement du projet de gare routière

3.1. Estimer les coûts liés au projet de gare routière

L'estimation des **coûts d'investissement** est un élément indispensable pour préciser la faisabilité du projet. Les besoins de financement peuvent varier fortement suivant la localisation, la superficie, les principes de conception et les équipements de la gare routière. En matière d'investissement, les principaux postes de coûts sont les suivants :

- les **acquisitions foncières**, qui peuvent représenter un poste de coût majeur, lorsque la collectivité ne maîtrise pas le foncier. Une gare routière est un équipement fortement consommateur d'espace (bâtiment, quais, voies de circulation, zones de manœuvre, zones de régulation et de stationnement, voies d'accès...). Un choix de localisation dans un secteur central de l'agglomération, là où les prix du foncier sont souvent les plus importants, peut avoir des conséquences fortes sur le coût du projet. Aux coûts d'achat du foncier peuvent s'ajouter les coûts liés à la démolition des bâtiments existants ou à la dépollution des sols ;
- les **travaux d'infrastructures**, dont les coûts dépendent notamment de la superficie de l'aménagement (nombre de quais, présence ou non d'une zone de régulation et de stationnement...), des choix de conception (intégration de la gare dans un ouvrage ou en souterrain, configuration des bâtiments, intégration ou non de

commerces ou d'autres services...), mais aussi du traitement architectural et paysager. L'aménagement de la gare routière peut également nécessiter des opérations annexes (réaménagement ou création de nouvelles voiries d'accès, reconfiguration de carrefours, création d'un parc de stationnement...) dont les coûts doivent être intégrés ;

- les **équipements** (ascenseurs, escaliers roulants, éclairage, mobilier urbain, dispositifs d'information aux voyageurs, dispositifs de contrôle d'accès...), dont les coûts dépendront de la configuration de la gare routière, de sa fréquentation attendue et du niveau de service souhaité.

À ces coûts directement liés à l'aménagement, il convient d'ajouter :

- les coûts liés à la conduite des études ;
- les frais de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre ;
- le remboursement des emprunts...

Les coûts d'exploitation et d'entretien doivent également être identifiés, car ils peuvent constituer un critère de choix dans la conception de l'aménagement. Il est ainsi recommandé de réaliser une analyse du coût du cycle de vie, qui cherche à appréhender l'ensemble des coûts liés à l'aménagement et à l'exploitation de la gare routière, depuis la phase de conception jusqu'à son éventuel démantèlement ou désaffectation.



La gare routière d'Aubenas, une gare à l'origine privée rachetée par les collectivités locales

Jusqu'en 2008, les terminus des lignes de bus et d'autocars desservant Aubenas (une quinzaine de lignes départementales et régionales) étaient disséminés dans le centre-ville. La commune, la communauté de communes, le département de l'Ardèche et la région Rhône-Alpes ont souhaité aménager une véritable gare routière, afin de faciliter la coordination des transports publics et résoudre les problèmes de sécurité routière qui se posaient à certains terminus. Leur choix s'est porté sur une gare routière privée, créée en 2005 à l'initiative d'un autocariste pour répondre à ses propres besoins (principalement pour le transport de groupes). La localisation de l'équipement étant intéressante (hors du centre-ville, mais à proximité des grands axes routiers) et son dimensionnement correspondant aux besoins des collectivités (vingt-quatre quais, espace d'attente, toilettes, parking...), la commune d'Aubenas a acheté la gare routière pour un montant de 1,8 million d'euros, cofinancé par la région et le département. Des investissements complémentaires ont été nécessaires, pour un montant de 180 000 euros, afin d'adapter la gare à ses nouvelles fonctions (agrandissement des trottoirs, signalétique, dispositif d'affectation des quais...).



La gare routière, aménagée par un autocariste, a été rachetée par les collectivités locales (photo : Cerema Centre-Est)



Répartition indicative des coûts d'aménagement d'une gare routière en Île-de-France⁸¹

Selon le STIF, le coût moyen d'investissement des gares routières en Île-de-France se décompose de la façon suivante, hors acquisitions foncières et libération des emprises et hors travaux exceptionnels :

- 50% : infrastructures voirie circulation ;
- 20% : études, conduite d'opérations, aléas ;
- 20% : équipements de confort (accueil, abri, sanitaires...) ;
- 10% : équipements d'information statique et dynamique.

3.2. Un financement partenarial à esquisser en phase de programmation

La phase de programmation permet de mettre tous les partenaires du projet au même niveau d'informations, en particulier sur la thématique du financement.

Ce paragraphe ne s'intéresse qu'aux gares routières dont la maîtrise d'ouvrage est assurée directement ou déléguée par les collectivités locales.



Les gares routières privées, une possibilité ouverte par le Code des transports

L'article L. 3114-2-1 du Code des transports prévoit la possibilité de la création d'une gare routière par un opérateur privé : « *Sous réserve des missions de service public mentionnées au 1° de l'article L. 1211-4, confiées à titre exclusif aux autorités organisatrices des services de transport routier en matière de création de gares routières et d'autres aménagements de transport routier, toute personne privée ou publique, dans la limite de ses compétences, peut créer librement ou aménager une gare routière [...]* ».

Bien que la maîtrise d'ouvrage des études préliminaires est généralement assurée par la collectivité, le cahier des charges doit être partagé par tous les financeurs du projet. L'estimation de l'enveloppe du projet et du montage financier se fait de façon concertée. Celle-ci se construit sur la base d'objectifs et de critères partagés par les différents partenaires du projet.

Dans la phase des études préliminaires sur la faisabilité économique du projet, il est primordial de recenser les éléments d'incertitudes techniques ou économiques afin de définir les études complémentaires à engager et de pointer les risques de dérive des coûts. Il est alors recommandé de définir dès la phase amont comment seraient gérés ces surcoûts entre les différents partenaires.

Associer l'exploitant de la gare routière peut permettre de préciser les contraintes d'exploitation et d'entretien dès la phase amont du projet et d'évaluer les coûts de fonctionnement.

3.3. Le financement de l'investissement

Les financeurs du projet de gare routière dépendent de la vocation du projet (gare d'intérêt local, gare accueillant des services librement organisés ou internationaux...), du contexte de l'opération (gare isolée, gare intégrée au sein d'un pôle d'échanges multimodal ou d'un projet urbain...).

Dans le cas d'une maîtrise d'ouvrage publique portée par la collectivité, on peut citer parmi les partenaires financeurs potentiels d'un projet de gare routière :

- les autorités organisatrices (État, région, AOM...);
- les propriétaires fonciers (communes, départements, SNCF...);
- les opérateurs de services routiers qui desservent la gare routière ;
- les autres acteurs (FEDER, CCI...).

D'autres modalités de financement peuvent être recherchées dans le cadre des partenariats public-privé, comme les concessions. Dans ce cas, un concessionnaire

est désigné par le maître d'ouvrage pour financer, concevoir, construire, exploiter et entretenir l'ouvrage concédé, à ses frais et à ses risques. Il assure le financement de l'investissement et se rémunère ensuite sur les recettes des usagers pendant la durée de la concession. La collectivité peut être déchargée, totalement ou partiellement, du financement de l'investissement.

3.4. Le financement de l'exploitation

Les principes de financement de l'exploitation de la gare routière sont variables en fonction des modalités de gestion de l'équipement. Les montants dépendent principalement de la conception de la gare routière (en surface ou en souterrain...), du niveau de service offert (information dynamique...) et de la fréquentation.

L'exploitation de la gare routière peut donner lieu à différents types de recettes :

- les redevances de la part des opérateurs de services routiers s'arrêtant en gare ou des autorités organisatrices qui mettent en place ces services (redevance d'accès, de stationnement...);
- les recettes générées par l'ensemble des services pouvant être proposés aux opérateurs de services routiers (vente de titres, informations sur les départs, salle de repos pour les conducteurs, lavage des véhicules...);
- les recettes générées par la présence de commerces (recette liée à la location de pas-de-porte, redevance pour l'occupation du domaine public...) et les espaces publicitaires;
- les contributions versées par les autorités organisatrices et les autres collectivités...

Les coûts d'exploitation et les différentes sources de recettes sont détaillés dans la partie 4.



Des règles d'accès « transparentes, objectives et non discriminatoires »

Selon l'article L. 3114-6 du Code des transports, l'exploitant de la gare routière « 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, le cas échéant, après avis des autorités organisatrices de transport et des opérateurs desservant l'aménagement considéré. Il les publie sur son site internet. Ces règles comprennent les éventuels tarifs et horaires pour la prise en charge et la dépose des passagers ainsi que, le cas échéant, pour l'utilisation des services assurés par l'exploitant à destination des entreprises de transport public routier ». L'exploitant de la gare routière peut donc fixer librement les redevances liées à l'utilisation des services de la gare, sous réserve que ces redevances soient objectives et non discriminatoires.

En application de l'article L. 3114-12 du Code des transports, l'Arafer a pour mission de préciser les « prescriptions applicables aux aménagements pour l'élaboration et la mise en œuvre des règles d'accès [...], notamment les règles tarifaires ». À cet effet, l'Arafer prendra une décision fixant les principes de tarification admissibles après avoir organisé une consultation publique sur le sujet. Ces principes s'imposeront alors aux exploitations des gares routières.



Recommandations du chapitre 3 : le coût et les principes de financement du projet de gare routière

- Esquisser les principes de financement partenarial dès les études préliminaires.
- Anticiper le financement de l'exploitation de la gare routière, en prévoyant la mise en place de règles d'accès pour l'utilisation des différents services.

T R O I S I È M E P A R T I E

Principes de conception de la gare routière

1. L'insertion de la gare dans le territoire
2. Forme, configuration, aménagement et dimensionnement de la gare routière
3. Une attention particulière à la sécurité routière
4. Les aménagements pour l'intermodalité
5. Une attention particulière à la sûreté
6. Une attention particulière à la qualité de service
7. Principes de la gare connectée

1 L'insertion de la gare dans le territoire

La localisation de la gare routière est choisie selon les critères énoncés dans la partie 2. L'intermodalité et l'accessibilité physique sont au cœur des enjeux spécifiques à la gare routière, quel que soit le mode d'accès.

1.1. Accès à la gare par les véhicules de transport en commun

Le choix de localisation d'une gare routière doit prendre en compte l'accessibilité du site par les transports collectifs routiers (cf. partie 2). Il importe donc d'examiner le tracé des lignes des véhicules de transport collectif fréquentant la gare routière en amont de celle-ci.

Dans les cas où la gare routière est située en centre-ville, il peut être utile de réfléchir, en concertation avec les gestionnaires de voirie compétents, à des évolutions locales du plan de circulation permettant de faciliter l'accès des transports collectifs à la gare routière : inversions de sens unique, création d'un contre-sens bus... Autant que faire se peut, il convient de privilégier les voiries peu congestionnées pour faciliter l'accès des véhicules de transport en commun au pôle. Dans certains cas,

il peut être acceptable d'augmenter légèrement le temps de parcours des véhicules si l'intermodalité avec la gare est améliorée significativement (dépose des voyageurs au plus près des accès aux quais).

Pour limiter la congestion subie par les bus et autocars aux carrefours, il peut être nécessaire de réviser les plans de feux, de donner la priorité aux véhicules de transport en commun aux carrefours et/ou de revoir leurs configurations par des travaux de voirie.

Enfin, pour améliorer la vitesse de traversée des carrefours par les véhicules de transport en commun en approche du pôle d'échanges, l'aménagement de voies réservées à ces véhicules en approche des carrefours est préconisé.

Plus généralement la création de voies réservées doit être envisagée lorsque la congestion entre le réseau viaire structurant et la gare routière entraîne une perte de temps significative par rapport à l'ensemble du parcours de la ligne de TC. En effet, une diminution de la fiabilité des temps de parcours est une composante essentielle de la qualité de service pour l'utilisateur et a une forte incidence en termes d'exploitation pour l'opérateur de transport.



L'accessibilité de la gare routière de Marseille Saint-Charles

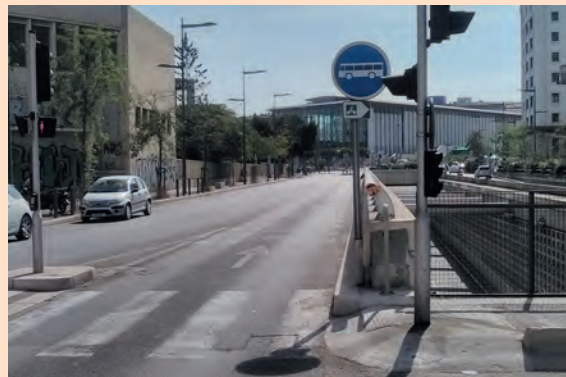
Depuis novembre 2013, une voie réservée aux transports en commun sur l'autoroute A7 à l'entrée de Marseille permet à plus de 11 000 passagers des lignes de transport collectif, taxis compris, empruntant quotidiennement ce tronçon autoroutier de s'affranchir des bouchons dans leur parcours terminal d'accès au pôle multimodal de la gare Saint-Charles où se trouve la gare routière. Les temps de parcours des autobus et des autocars ont ainsi été significativement améliorés et fiabilisés : les pertes de temps, qui auparavant pouvaient atteindre plusieurs minutes sur ce seul tronçon de deux kilomètres, ont été résorbées depuis grâce à cet aménagement.



Accès au pôle multimodal Saint-Charles (source : Cerema)



Voie réservée, sortie A7 vers la gare (photo : Cerema)



Voie réservée vers la gare (photo : Cerema)

1.2. Accès à la gare par les usagers

Concernant les modes individuels, l'enjeu est de permettre aux voyageurs d'accéder à la gare routière dans de bonnes conditions de sécurité, de confort et d'accessibilité PMR, en privilégiant, si possible et selon le contexte local, le rabattement en modes alternatifs à la voiture. Cela passe notamment par la mise en œuvre d'aménagements favorisant un meilleur partage de la voirie entre les modes et par la limitation des vitesses.

1.2.1. Aménager des cheminements piétons

Les cheminements piétonniers permettant l'accès à la gare routière doivent être directs, confortables, sécurisés et accessibles aux PMR. Ce cheminement doit être continu, sans détour inutile et libre de tout obstacle. Par l'aménagement de circulations piétonnes agréables et sécurisées, l'aire d'influence de la gare routière est améliorée pour un nombre potentiellement important de voyageurs.

1.2.2. Aménager des itinéraires cyclables

Pour permettre le rabattement des vélos vers la gare routière et au départ de celle-ci, des aménagements cyclables devront être créés. Le choix des aménagements à mettre en place dépend de plusieurs critères : trafic, vitesses pratiquées, fréquence de poids lourds, profil de voirie.



À Toulouse, des pistes et bandes cyclables permettent aux cyclistes d'accéder facilement à la gare routière



Photo : Cerema



Cheminement piéton à la gare routière de Metz : des cheminements piétons isolés de la chaussée routière permettent d'accéder à la gare routière



Photos : Cerema

1.3. La gare routière comme lieu de vie

La gare routière doit également être pensée comme un espace de vie intégré au quartier. Dans ce cas, la localisation et le traitement de la gare routière permettent d'en faire un véritable espace public pour le quartier dans lequel elle s'insère et/ou assurant des liens avec les quartiers environnants. La gare routière est alors perçue

comme un « morceau de ville » permettant éventuellement de remplir d'autres fonctions que celles strictement liées au transport public (services, commerces...).

De la descente du bus en passant par les quais jusqu'à la ville voire au-delà, l'enjeu est donc, aujourd'hui, d'organiser un espace public continu, bordé de services et de commerces.



Recommandations du chapitre 1 : l'insertion de la gare dans le territoire

- Garantir une bonne accessibilité routière de la gare routière pour les bus et les cars : minimisation et régularité des temps de parcours.
- Sécuriser et rendre confortable les accès pour les piétons et les vélos.
- Faire de la gare un lieu de vie intégré au quartier.

2 Forme, configuration, aménagement et dimensionnement de la gare routière

2.1. Les caractéristiques géométriques et cinématiques des véhicules routiers de transport

La définition des véhicules selon le Code de la route se trouve en annexe 4. Les gares routières peuvent accueillir des véhicules de transport de personnes et des véhicules de transport en commun ; les caractéristiques de ces derniers sont dimensionnantes pour l'aménagement. Les dimensions maximales de véhicules de transport routier sont indiquées dans l'annexe 5 et reprises dans le paragraphe 2.1.1.

82 Arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes.

83 Cerema, *Voirie urbaine Guide d'aménagement*, coll. « Références », Cerema, 2016.



Les véhicules routiers de transport en commun : autobus et autocar

La différence de classification entre un autobus et un autocar ne dépend pas de leurs caractéristiques dimensionnelles⁸². **L'autocar est partie intégrante de la catégorie des autobus**, il est conçu et aménagé pour le transport de personnes principalement assises.

Dans le langage courant, le bus est un véhicule de transport en commun conçu et aménagé pour être exploité principalement en agglomération et comportant des places destinées à des voyageurs debout ; le car désigne un véhicule de transport de personnes principalement assises.

Dans le présent ouvrage, sauf indications contraires, les prescriptions d'aménagement sont destinées à l'ensemble des véhicules routiers de transport de personnes (jusqu'à 9 personnes) et des véhicules de transport en commun indépendamment de la classification des autobus et autocars.

2.1.1. Longueur

Les véhicules routiers autobus et autocars se déclinent en plusieurs types dont la longueur est limitée par le Code de la route.

Certains véhicules peuvent être équipés de remorques à bagages, de porte-vélos... qui augmentent leur longueur.



Taille et poids total autorisé en charge (PTCA) selon l'article R. 312-4 du Code de la route

TYPE DE VÉHICULES	LONGUEUR MAXIMALE (m)	PTAC MAXI (t)
Autocar ou autobus 2 essieux	13,5 m	19 t
Autocar ou autobus 3 essieux	15 m	26 t
Autocar 4 essieux	15 m	32 t
Véhicule articulé 1 section		
autocar	18,75 m	28 t
autobus	18,75 m	32 t
Véhicule articulé 2 sections autobus uniquement	24,5 m	38 t

2.1.2. Largeur

Elle est limitée à 2,55 m hors rétroviseurs.

Les rétroviseurs volumineux peuvent augmenter le gabarit des véhicules et être facilement accrochés. Le dimensionnement devra tenir compte de cette augmentation de gabarit.

2.1.3. Hauteur

Le Code de la route ne fixe pas de limitation de hauteur pour les véhicules en circulation, mais le gestionnaire de la voirie a obligation de signaler tous les passages où la hauteur libre est inférieure à 4,30 m. Les autocars présentent habituellement une hauteur statique de 3,20 m à 3,50 m.

En cas d'aménagement couverts et de barrières d'entrée et de sortie, il est nécessaire de prévoir une hauteur suffisante pour le véhicule et les équipements qui peuvent être disposés sur le toit.

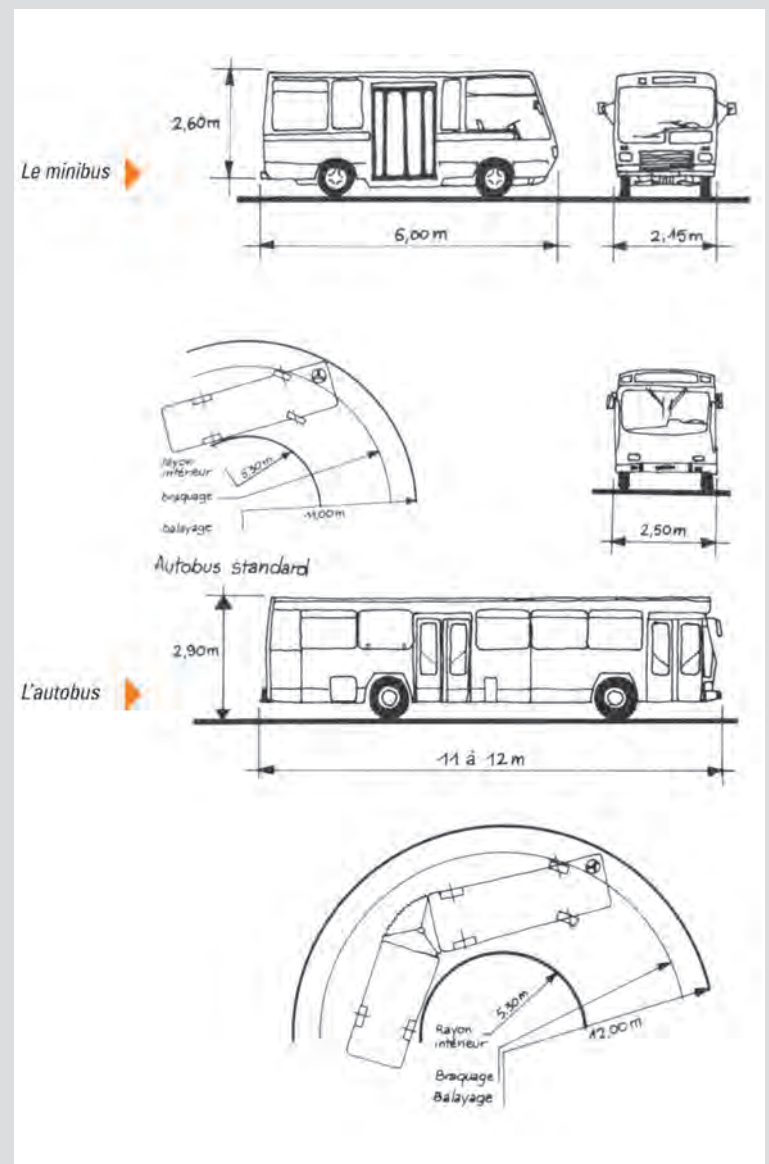
À noter que les trolleybus sont soumis à des hauteurs de caténaires de 6 m pouvant être abaissées localement sous ouvrage à 4 m environ.

2.1.4. Contraintes de giration

Les contraintes de giration des véhicules doivent être prises en compte. Des logiciels permettent de les vérifier sur la voirie pour les différents véhicules en fonction de leurs caractéristiques géométriques et cinématiques et de la vitesse pratiquée (cf. annexe 6). Des essais de giration *in situ* peuvent être réalisés en cas de giration très contrainte.



Mouvement de giration de véhicule routier de transport en commun⁸³



2.2. Les accès à la gare routière

Les règles de sécurité routière ainsi que les règles de l'art de conception des accès devront être respectées en particulier en ce qui concerne la visibilité réciproque⁸⁴. La visibilité réciproque doit être assurée. Le respect des distances de visibilité est un critère du choix de la conception de l'accès.

Le concepteur doit prendre garde aux « masques » à la visibilité tels que :

- le stationnement ;
- le mobilier urbain ;
- la végétation selon les saisons ;
- les panneaux publicitaires, les enseignes commerciales, les étals des commerçants.

La géométrie de l'accès doit être compatible avec les contraintes du matériel roulant, notamment en termes de largeur et de rayon de giration. Les carrefours sont des lieux particulièrement délicats à traiter, car les manœuvres peuvent être difficiles. Ainsi, il faut agir sur l'aménagement géométrique du carrefour pour faciliter son insertion dans la voie publique et donner au véhicule de transport en commun la priorité de passage sur les autres usagers.

2.2.1. Priorisation de la sortie des véhicules de la gare routière

Cette priorisation est un gain d'efficacité en termes de temps perdu et de régularité notamment lorsque les voiries adjacentes ont un trafic important. Si les accès sont congestionnés, des solutions doivent être mises en place pour prioriser les transports en commun.

La priorisation de l'accès peut être envisagée :

- par l'utilisation de feux asservis au passage des véhicules de transport en commun⁸⁵ ;

Un système de détection en amont du feu influe sur le plan des feux, soit pour ajouter une phase spéciale, soit pour passer à une phase compatible avec le mouvement du véhicule de transport en commun. Le déclenchement de la phase spéciale doit respecter les temps de sécurité, les temps maximums réglementaires et réserver les temps de passage accordés aux phases piétons.

Dans le cas d'une action locale, le contrôleur de feux répond à une détection locale et indépendante des autres carrefours. Cette architecture permet de donner la priorité absolue aux transports en commun, mais ne permet pas de prendre en compte l'impact de cette priorité sur le trafic des rues adjacentes.

L'action centralisée consiste, quant à elle, à piloter depuis un poste central de régulation des carrefours à feux le fonctionnement de l'accès à la gare. Cette architecture permet de prendre en compte l'impact de la priorité au véhicule de transport en commun sur l'écoulement des autres rues, mais nécessite des communications entre les capteurs et des systèmes centralisés et un logiciel de calcul rapide.

La détection du véhicule de transport en commun peut se faire par une boucle électromagnétique, par un radar, par une caméra, ou par un dispositif embarqué. Le choix d'un système robuste et fiable est à privilégier.

⁸⁴ Le lecteur pourra se reporter à l'annexe 7 et à l'ouvrage : Cerema, *Voirie urbaine – Guide d'aménagement*, coll. « Références », Cerema, 2016.

⁸⁵ Certu, *La priorité* coll. « Références », aux feux pour les véhicules de transport en commun, coll. « Dossier », Certu, 2001.



Priorisation de la sortie par feu tricolore Gare routière de Metz



Photo : Cerema

- par la perte de priorité aux carrefours des voies donnant sur le carrefour d'accès.

Le plan de circulation pourra être modifié pour donner la priorité aux véhicules sortant de la gare routière.

2.2.2. Contrôle de l'accès de la gare routière

Les accès des différents flux d'usagers (transports collectifs, piétons, voitures particulières) doivent être dissociés pour des raisons d'efficacité d'exploitation et de sécurité routière. Le règlement d'exploitation de la gare routière doit définir les accès. Le contrôle d'accès peut être réalisé par la mise en place d'une signalisation de police (des interventions seront nécessaires en cas d'irrespect) ou par des systèmes physiques.

Une attention particulière sera portée au parcours des piétons aux entrées de l'aménagement, à travers un jalonnement ou du mobilier urbain. Ce point est précisé au paragraphe 2.5.1 «Les cheminements piétons».

■ Réglementation de l'accès par la signalisation

Un panneau B27a ou des panneaux B1 de sens interdit avec un panonceau «sauf bus» peuvent être mis en place.



Exemple de signalisation d'accès : panneaux à l'entrée de la gare routière d'Épinal – panneaux B27a



Panneau B27a

Photo : Cerema

■ La mise en place d'un système de contrôle d'accès physique fiable et ergonomique

Des barrières ou des bornes escamotables commandées par badge à distance, ou par lecture de plaque minéralogique, sont souvent mises en place pour restreindre l'accès de la zone dédiée aux véhicules de transport en commun. Le système de contrôle d'accès doit être très fiable, car son dysfonctionnement entraîne celui de la gare et de l'ensemble de l'exploitation du réseau de transport en commun.

Le contrôle d'accès est un élément de l'ITS (système de transports intelligents) de la gare routière. Ce contrôle d'accès peut servir à comptabiliser les services et à établir les redevances dues. Le contrôle d'accès et l'interface avec le SAE des véhicules peuvent permettre d'affecter les quais en temps réel. Pour plus de détails, le lecteur se reportera au chapitre 7 de cette partie.

Le contrôle d'accès a pour conséquence également de limiter la vitesse d'entrée dans la gare.



Contrôle d'accès par barrières Gare routière d'Épinal



Les barrières limitent l'accès aux seuls véhicules de transport en commun sauf en heure de pointe où elles restent ouvertes pour limiter les montées/descentes incessantes.

Photos : Cerema



2.2.3. Aménagements des entrées et des sorties

Les entrées et les sorties sont dissociées et séparées physiquement a minima par un îlot séparateur. En cas de contrôle d'accès, les accès sont en retrait de la voirie de manière que les véhicules en attente ne gênent pas la circulation générale. Il faut veiller à la lisibilité de l'aménagement pour éviter que les véhicules non autorisés ne se retrouvent pas «coincés» devant les barrières et prévoir une conception qui leur permettent de se réinsérer sur la voirie générale sans manœuvre dangereuse.

La largeur de l'accès doit prendre en compte le gabarit des véhicules roulants (la largeur habituelle d'une voie de bus unidirectionnelle est de 3,20 m à 3,50 m).

2.3. Conception de la voirie routière interne à la gare routière

Pour rejoindre les quais et effectuer les manœuvres à l'intérieur de la gare, une voirie adaptée est conçue. La configuration géométrique de la voirie et des aménagements pouvant la composer (voies de circulation, giratoires...) dépendent de l'emprise disponible (taille et configuration du foncier), de la disposition des quais (en épis, en redans...), de la position des accès et des zones de régulation et des trajets à effectuer pour rejoindre ces différentes zones.

Une voirie adaptée est un gage de confort pour les chauffeurs et de sécurité pour l'ensemble des usagers. Une circulation maîtrisée dans la gare routière est un facteur important dans l'exploitation.

2.3.1. Organisation de la circulation

Les grands principes pour optimiser l'exploitation et assurer la sécurité sont :

- séparer les flux piétons et de véhicules de transport (cf. 3.1 de la partie 3) ;
- éviter les manœuvres, en particulier les marches arrière ;
- éviter les croisements entre véhicules : fonctionnement en boucle.

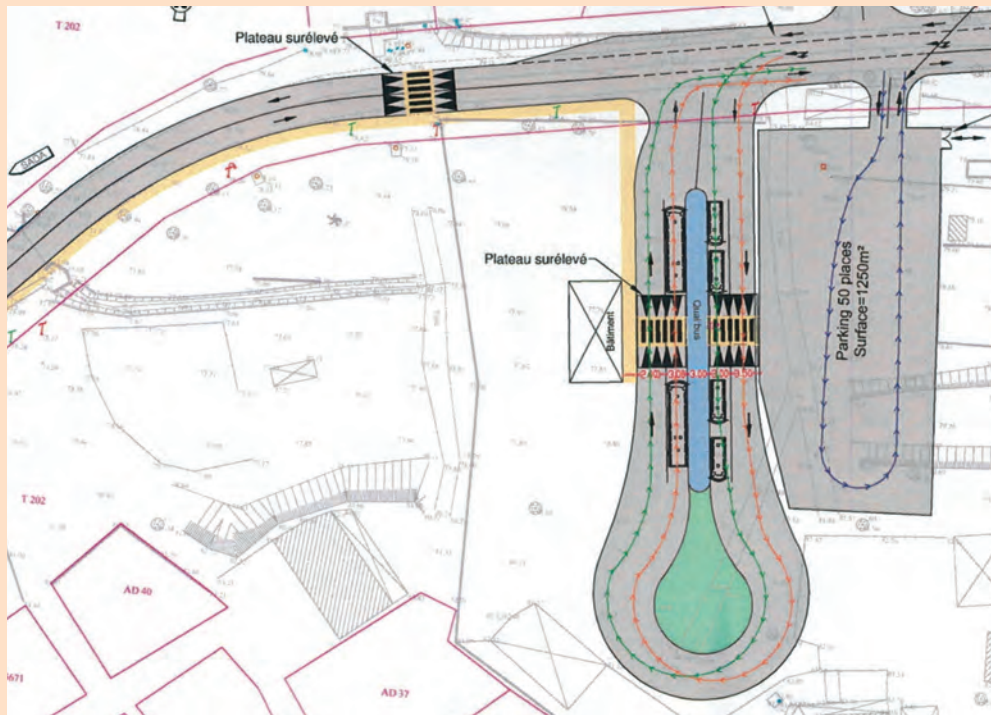
La circulation des véhicules doit se faire de manière à positionner les quais à leur droite pour la montée/descente des voyageurs.

Lorsque la gare routière est insérée dans un pôle d'échanges avec un mode capacitaire (train, métro, tramway, bus à haut niveau de service), l'intermodalité se fait majoritairement avec ce mode, la séparation des quais des arrivées et des départs est adaptée. Elle permet de réaliser un arrêt de descente au plus près du mode lourd. Cet arrêt peut être rapide. Les arrêts de montée nécessitent un stationnement plus long en raison de l'arrivée étalée des voyageurs et, le cas échéant, de la vente des titres de transport à bord des véhicules.



Organisation de la circulation – Projet de pôle d'échanges à Coconi (Mayotte)

Sur ce schéma fonctionnel, seule la circulation des véhicules routiers est représentée.



Accès des véhicules particuliers et des transports en commun dissociés, fonctionnement en boucle, traversée piétonne centrale (source : Cerema)

2.3.2. Conception géométrique : largeur des voies circulées⁸⁶ et contraintes de giration

La largeur de voies dépend du gabarit des véhicules (rétroviseurs compris) et de la vitesse autorisée à l'intérieur de la gare routière (espace latéral par rapport aux bords de la voirie et espacement entre deux véhicules circulant en sens opposé). Les largeurs recommandées dans les guides de conception de voirie sont à adapter compte tenu des vitesses limitées dans la gare routière, souvent pas plus de 30 km/h.

La largeur recommandée sur voirie à 30 km/h en alignement droit (à majorer dans les courbes pour tenir compte des contraintes de giration) est :

- pour une circulation bidirectionnelle : 6 m ;
- pour une circulation unidirectionnelle : 3,25 m.

Les contraintes de giration des différentes courbes doivent être vérifiées. La géométrie des voies est une composante essentielle du confort des passagers. Le rayon minimal est de l'ordre de 12 m.

2.3.3. Éléments de structure de chaussée

Les chaussées où circulent les véhicules de transport en commun et les points d'arrêt sont soumis à des contraintes fortes : circulation canalisée, sollicitations importantes en raison du freinage et du démarrage. La conception des chaussées nécessite la connaissance préalable de certains paramètres : le trafic, le coefficient d'agressivité, la durée de vie. La durée de vie ou la durée de service est la période pendant laquelle aucun entretien structurel n'est théoriquement à prévoir. La durée de vie doit être choisie en cohérence avec les exigences de confort, d'esthétique sont à examiner dans le cas particulier de l'aménagement de la gare routière.

Pour concevoir la chaussée, le lecteur se reportera à l'ouvrage : Certu, *Chaussée bus : choix des matériaux et dimensionnement structurel* – coll. « Références », Certu, 2007.

■ Points de vigilance spécifiques à la présence des véhicules de transport en commun

Le poids du véhicule dépend du nombre de passagers (et donc de la fréquentation du véhicule de transport en commun). Les changements de direction et les carrefours impliquent des contraintes fortes en raison du freinage, de l'inertie et du gabarit du véhicule. Les giratoires nécessitent un traitement particulier du fait des transferts de charge entre la gauche et la droite. Pour les arrêts, la canalisation et les sollicitations sont importantes en raison du freinage.

En outre, la qualité de l'accostage doit être maintenue au cours du temps. Les exigences d'accessibilité PMR induisent des hauteurs et des largeurs entre le plancher du véhicule de transport en commun et le quai. Les caractéristiques géométriques ne doivent donc pas être dégradées par des ornières par exemple.

L'évacuation des eaux superficielles doit être assurée.

À basse vitesse, le bruit du moteur est prépondérant au bruit du roulement dans les nuisances sonores des véhicules. Le choix d'une couche de surface limitant le bruit de roulement est à étudier dans le cas de motorisation plus « silencieuse » en zone urbaine. Ce type de revêtement peut être employé sous réserve d'atteindre les propriétés mécaniques adaptées aux fortes contraintes induites par les véhicules de transport en commun.

⁸⁶ Cerema, *Voirie urbaine Guide d'aménagement*, coll. « Références », Cerema, 2016.

2.4. Les quais : forme, configuration, dimensionnement

2.4.1. Évaluations des besoins en quai : nombre et caractéristiques

La définition des besoins en quai (nombre et caractéristiques) se fait à partir des données énumérées dans la partie 2 et d'un choix d'une stratégie d'affectation des quais : quais affectés ou quais en gestion dynamique (voir chapitre 4 de cette partie).

La connaissance de la fréquentation attendue aujourd'hui et dans l'avenir permet une évaluation fiable sans surdimensionnement. Le dimensionnement se fait pour la période la plus contraignante, en fonction de la période : heure, jour, saison⁸⁷.

Le choix d'une stratégie d'affectation dynamique des quais est une démarche permettant d'optimiser le nombre de quais⁸⁸ et faire face à d'éventuels aléas si un quai devant être libre est occupé (retards, pannes...).

2.4.2. Les différents types et implantations des quais

Il existe différents types et implantations des quais. Dans un même équipement, plusieurs implantations peuvent être présentes. Il peut être intéressant d'avoir plusieurs types de quais pour répondre aux besoins et aux caractéristiques des différentes lignes de transport en commun.

Le véhicule à l'arrêt doit être parallèle au quai pour être accessible. Il convient de prendre en compte la facilité de l'accostage des différentes configurations. La géométrie de l'aménagement des quais cherche à limiter les manœuvres susceptibles de causer un balayage par le porte-à-faux des véhicules sur le quai.

L'adaptation au cours du temps de l'aménagement à l'évolution des services, que ce soit leur nombre ou leur nature, est une composante à prendre en compte lors du choix d'aménagement. Une diversité de configuration peut répondre à cet objectif d'évolutivité.

■ Type de quais

La forme des quais est définie par la nature des manœuvres à effectuer pour accoster et pour quitter le quai, par le positionnement du véhicule par rapport au quai.

Quais rectilignes

Les véhicules stationnent et assurent la montée et la descente des voyageurs parallèlement à la voie, le quai étant disposé longitudinalement à la voie de circulation. Cette configuration est bien adaptée aux emprises longitudinales. Il existe plusieurs types d'implantation.

Quais rectilignes à ordre lâche

Le stationnement, la pose et la dépose des passagers se font sur le quai disposé longitudinalement à la voie de circulation. Dans cette configuration, il existe un espacement important entre les véhicules. Elle permet les manœuvres **sans marche arrière** et l'entrée ou la sortie entre deux véhicules s'il existe une voie de circulation parallèle au stationnement. Mais si l'espace entre les véhicules stationnés n'est pas assez important, ces manœuvres peuvent être inconfortables.

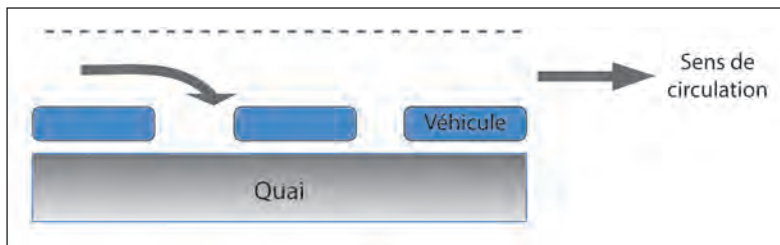
De plus, lors des manœuvres, l'avant du véhicule peut balayer une partie du quai ce qui impose que les usagers ne stationnent pas et ne circulent pas pendant les mouvements des véhicules dans cet espace. Enfin, l'accostage parallèlement au quai pour l'accessibilité PMR est difficile dans cette configuration ; l'accostage génère souvent une forte lacune entre le quai et le véhicule.

Le lecteur pourra se reporter à l'annexe 8 : Méthodologie du calcul du dimensionnement de l'offre en quais.

Voir pour plus de détails : chapitre 7 (partie 2) La gare connectée ; chapitre 2 de la partie 4 Principes de gestion et d'exploitation de la gare routière.

L'accès des piétons se fait d'un seul côté de l'aménagement : la canalisation des flux est possible.

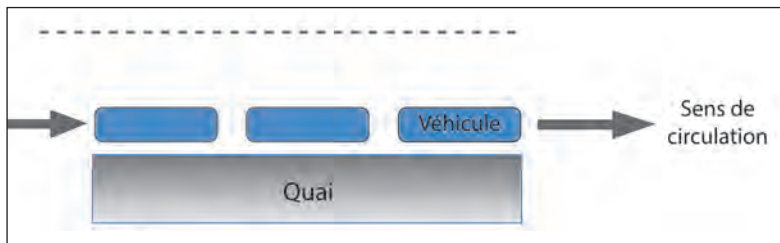
L'implantation rectiligne peut entraîner une longueur de l'aménagement importante augmentant le cheminement piéton si la dépose et l'embarquement des passagers ne font pas au plus proche des accès piétons. De plus, les usagers attendent souvent aux abords des quais ce qui peut multiplier les équipements (bancs, abri couvert) le long de l'aménagement. L'emprise foncière longitudinale peut être importante.



Quais rectilignes à ordre lâche (source : Cerema)

Quais rectilignes resserrés non affectés

Les véhicules arrivent, se stockent les uns derrière les autres et repartent en fonction de leur ordre d'arrivée. L'arrivée ou le départ d'un véhicule entre deux autres véhicules stationnés est impossible.



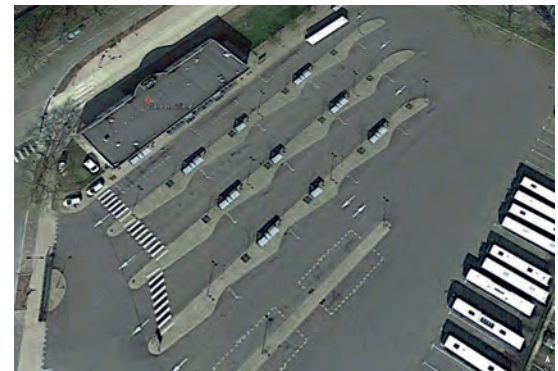
Quais rectilignes resserrés non affectés (source : Cerema)

Les avantages sont une économie d'espace, une absence de manœuvre de recul et l'accès des piétons d'un seul côté de l'aménagement.

Les inconvénients sont :

- une impossibilité des véhicules de s'extraire avant le dégagement du véhicule les précédant, et donc de se doubler ;
- des difficultés de gestion des arrivées et des départs : cette configuration peut nécessiter une zone de régulation, les véhicules ne se mettant à quai qu'en fonction de leur heure de départ. Par conséquent, l'arrivée doit se faire dans une zone de la gare routière ; les quais utilisés pour la pose des passagers ne servent pas au stationnement et à la prise de passagers. Les contraintes d'exploitations sont fortes ;
- une implantation qui entraîne une longueur de l'aménagement importante augmentant le cheminement piéton et la multiplication des équipements ;
- la lisibilité difficile pour l'usager, car les véhicules ne sont jamais au même endroit. Une information dynamique est nécessaire ;
- une emprise foncière longitudinale importante.

Quais à redans



Quai à redans gare routière de Metz (source : Google Earth)

L'implantation à redans facilite les manœuvres des véhicules de transport en commun, en particulier l'accostage, et permet une bonne accessibilité pour les passagers. L'accès au quai est direct et confortable.

Si le redan n'est pas trop incliné, il permet de se passer de marche arrière. Si le redan est fortement incliné, la marche arrière est nécessaire.

Le départ et l'arrivée des véhicules se font indépendamment les uns des autres.

Récupération des bagages en soute

Pour l'ensemble des quais disposés longitudinalement, la récupération des bagages en soute ne peut se faire de façon sécurisée que du côté du quai, l'accès à la soute de l'autre côté se faisant sur la voirie.

Quais à alvéoles

Le véhicule accoste dans l'alvéole et les voyageurs accèdent ou descendent du véhicule sur les quais

qui séparent les alvéoles les unes des autres. Cette configuration, souvent adoptée dans les gares routières, permet une diminution de la dimension des quais, car les véhicules sont stationnés plus ou moins perpendiculairement au quai en fonction de l'inclinaison de l'alvéole. Cette configuration permet le départ et l'arrivée des véhicules indépendamment les uns des autres. Elle est bien adaptée dans le cas où les véhicules restent longtemps stationnés (au détriment de la capacité de la gare...). Cette disposition diminue le cheminement piétonnier.

Néanmoins, elle nécessite des manœuvres de marche arrière pour la sortie de l'alvéole.

Le concepteur doit prendre soin de prolonger la longueur du quai pour permettre aux personnes à mobilité réduite d'atteindre la porte équipée du dispositif d'accessibilité.



■ Disposition des quais dans la gare routière

La disposition des quais dans la gare routière est à réfléchir en fonction des cheminements piétonniers internes à prévoir, de la circulation des véhicules dans la gare routière et des contraintes du site.

Quai latéral

Le quai se trouve le long de la voirie interne des véhicules.

Cette configuration permet d'éviter au piéton la traversée de la voirie interne et de concentrer les équipements d'un seul côté. Associé à des quais en alvéoles, l'aménagement est compact.

Quai central

Les véhicules sont stationnés autour d'un quai central. Cette disposition permet de regrouper

certains équipements : abri, bancs, information. Elle permet de limiter les cheminements piétonniers en particulier dans les échanges entre deux modes routiers si les correspondances sont assurées sur le même quai. L'accès au quai central nécessite le franchissement de la voirie interne. Ce franchissement peut être canalisé par un accès unique.

Quais en peigne

Cette disposition associée à des quais rectilignes ou à redans permet aux véhicules de ne pas faire de marche arrière. Cependant, les usagers sont obligés de traverser la voirie à de multiples reprises pour accéder aux différents îlots.

La multiplication des quais indépendants nécessite un équipement de base pour chacun : bancs, abri couvert, informations. En effet, de nombreux usagers souhaitent attendre leur moyen de transport sur le quai de départ.



Exemple de quai central à Armentières (photo : Cerema)

Tableaux de synthèse

Type de quais

TYPE DE QUAIS	RECTILIGNE SERRÉ	RECTILIGNE LÂCHE	À REDANS	EN ALVÉOLES
Véhicule de transport en commun	Pas de marche arrière	Pas de marche arrière	Pas de marche arrière	Marche arrière nécessaire
Usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Cheminement long • Information dynamique obligatoire pour la position de l'arrêt • Accès aux soutes hors voirie d'un seul côté 	<ul style="list-style-type: none"> • Cheminement long • Difficulté de l'accostage pour l'accès PMR • Accès aux soutes hors voirie d'un seul côté 	<ul style="list-style-type: none"> • Cheminement long • Bonne accessibilité due à la facilité d'accostage • Accès aux soutes hors voirie d'un seul côté 	<ul style="list-style-type: none"> • Diminution des cheminements • Possibilité d'accès aux soutes hors voirie des deux côtés
Exploitation	Arrivée et sortie entre deux véhicules impossibles	Arrivée et sortie entre deux véhicules impossibles	Arrivée et sortie entre deux véhicules impossibles	Arrivée et sortie des véhicules indépendantes les uns des autres
Aménagements	<ul style="list-style-type: none"> • Emprise longitudinale importante • Multiplication des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> • Emprise longitudinale importante • Multiplication des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> • Emprise longitudinale importante • Multiplication des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> • Compacité de l'aménagement • Regroupement des équipements

Implantation

IMPLANTATION DES QUAIS	QUAI LATÉRAL UNIQUE	QUAI CENTRAL	QUAI EN PEIGNE
Avantages	Pas de traversée de la voirie	<ul style="list-style-type: none"> • Compacité de l'équipement • Échanges véhicule / véhicule favorisés 	Manœuvre des véhicules (pas de marche arrière)
Inconvénients		Traversée de la voirie par les piétons (dans le cas général)	Traversée de la voirie par les piétons



Quai latéral en alvéoles – Gare routière d'Aix-en-Provence

Les +

- Compacité de l'aménagement
- Équipement d'un seul côté
- Cheminement piéton d'un seul côté, pas de traversée piétonne

Les –

- Marche arrière des véhicules
- Nécessité d'agents de circulation pour gérer les manœuvres compte tenu de la fréquentation



Photo : Cerema



Quai rectiligne central – Gare routière d'Antibes

Les +

- Pas de marche arrière nécessaire
- Équipements regroupés sur le quai central

Les –

- Emprise linéaire importante
- Cheminement piéton important



Photo : Cerema



Quai à redans en peigne - Gare routière de Metz

Les +

- Pas de marche arrière nécessaire
- Facilité d'accostage et de sortie

Les -

- Traversées piétonnes internes :
potentiel d'insécurité routière si les piétons
sont peu disciplinés



Photo : Cerema



Gare routière en ouvrage - Gare routière d'Amiens

Les +

- Possibilité d'aménager la dalle supérieure
- Emprise

Les -

- Évolutivité difficile (contraintes géométriques)
- Complexité du projet
- Réglementations plus contraignantes
- Coût d'investissement :
ouvrage, accessibilité, équipements
- Coût d'exploitation : éclairage, ventilation
- Sentiment d'inconfort dans les aménagements
en ouvrage
- Sentiment d'insécurité lié aux aménagements
en ouvrage

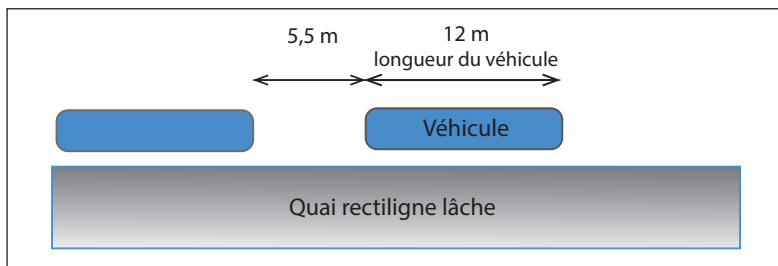


Photo : Cerema

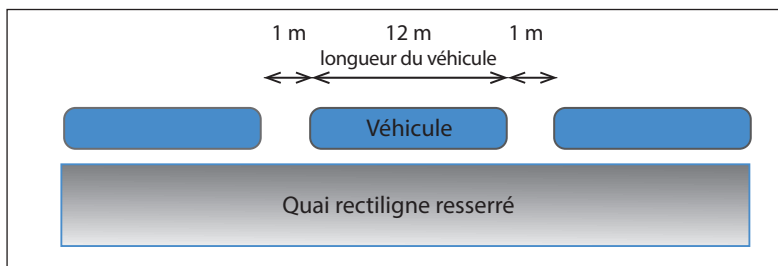
2.4.3. Dimensions et structure des quais

■ Longueur du quai

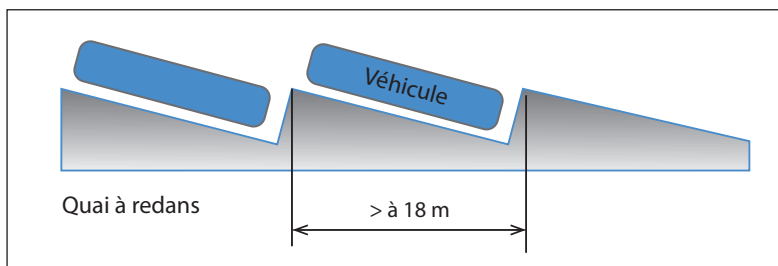
Quai rectiligne ou à redans : la longueur du quai doit être égale à la dimension du véhicule à laquelle s'ajoute l'espace nécessaire pour manœuvrer, soit au minimum 18 m pour un véhicule de 12 m pour un quai rectiligne lâche, 14 m pour un quai rectiligne resserré, pour un quai à redan : longueur quai + redan = environ 18 m pour une inclinaison de 7°.



Dimension quai rectiligne lâche (source : Cerema)



Dimension quai rectiligne resserré (source : Cerema)



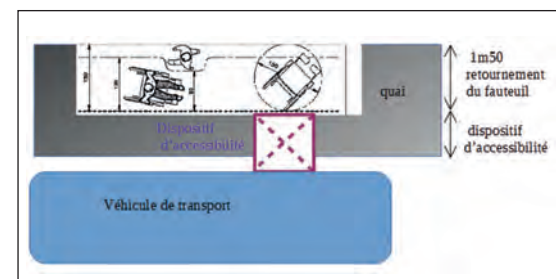
Dimension quai à redans (source : Cerema)

Quai en alvéoles : la longueur du quai doit permettre l'accès aux portes, en particulier la porte comportant le système d'accessibilité PMR et à la soute à bagages (de l'ordre de 6,30 m par exemple pour un bus standard).

■ Largeur du quai

La largeur du quai doit prendre en compte les contraintes d'accessibilité PMR (cf. annexe 9). Dans la réglementation liée au SDAP, un point d'arrêt peut être déclaré en ITA (impossibilité technique avérée) si le quai ne propose pas une largeur supérieure à 1,50 m (aire de rotation du fauteuil) une fois la rampe déployée (rajouter 0,90 m).

Il est à rappeler que la réglementation est construite sur un fauteuil manuel, mais que de plus en plus de personnes handicapées utilisent des fauteuils de plus grandes dimensions. Les dimensions indiquées sont des dimensions minimales. **Dès que cela est possible, des dimensions plus confortables doivent être privilégiées.**

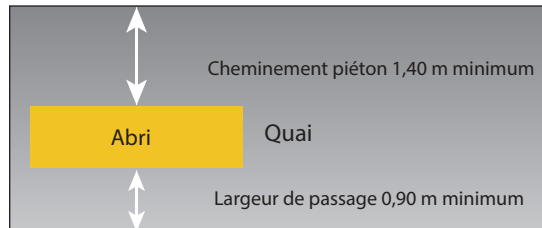


Largeur de quai et accessibilité (source : Cerema)

- largeur minimum de 1,50 m pour permettre le retour du fauteuil roulant au droit de l'accès au véhicule une fois le dispositif d'accessibilité déployé ;
- largeur minimum de 1,50 m pour un quai en peigne au droit des traversées piétonnes situées devant le véhicule pour permettre l'implantation des bandes d'éveil de vigilance.

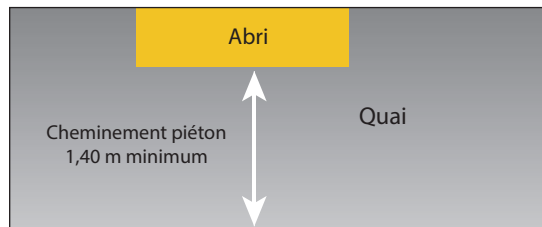
En cas de présence d'un abri de bus, deux configurations peuvent se présenter :

- abri au centre du quai : largeur de 1,40 m (1,80 m recommandé) derrière l'abri et de 90 cm de passage devant ;



Source : Cerema

- abri en fond de quai, si la largeur n'est pas suffisante.



Source : Cerema

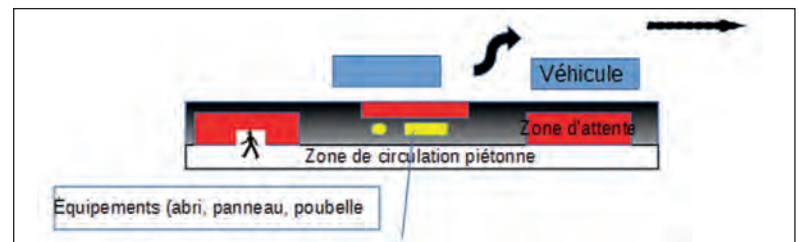
■ Hauteur du quai

La hauteur du quai est dimensionnée par les prescriptions d'accessibilité du véhicule roulant. Il existe plusieurs systèmes pour assurer l'accessibilité des véhicules. Quelques systèmes sont détaillés en annexe 10 : véhicule à plancher bas, véhicule avec rampe arrière, accessibilité par élévateur. La conception doit prendre en compte les systèmes des véhicules utilisant la gare routière.

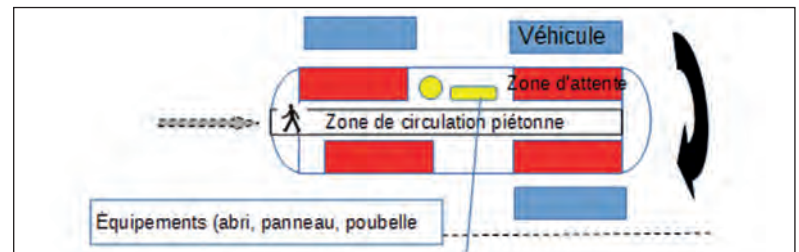
La hauteur de quai doit être adaptée au matériel roulant afin de limiter la pente de la palette à 12 % au maximum et obtenir une lacune verticale pour la première marche de 17 cm maximum⁸⁹.

■ Dimensionnement pour l'attente et la circulation des usagers

Les quais et les zones d'attente servent à l'attente, mais également aux déplacements des usagers. Le dimensionnement doit assurer ces deux fonctions.



Répartition des zones d'attente et de circulation piétonnes dans le cas d'un quai rectiligne (source : Cerema)



Répartition des zones d'attente et de circulation piétonnes dans le cas d'un quai central (source : Cerema)

Le quai doit permettre aux usagers d'attendre de manière confortable avant l'accès aux véhicules, en particulier si le temps d'attente est important. Il faut donc prévoir une surface adaptée à la fréquentation attendue.

Le Certu indiquait en 2005⁹⁰ un ratio de deux voyageurs par mètre carré. La littérature nord-américaine⁹¹ mentionne un niveau de confort à assurer pour les zones d'attente en gare routière entre 1,1 à 1,4 voyageur par mètre carré. La présence de certains usagers nécessite davantage de place, comme les personnes transportant des bagages, les personnes avec des poussettes ou les personnes en fauteuil roulant.

Pour en savoir plus, 89
Cerema, *De la norme au confort : arrêts de bus ou car accessibles à tous – guide de recommandations*, coll. « Références », à paraître en 2017.

Certu, *Bus à haut niveau de service, concept et recommandations*, coll. « Dossiers », Certu, 2005.

Transportation 91
Research Board, *Transit Capacity and Quality of service Manual*, TRB, report 165, 3rd Edition, 2014.



Niveaux de service et de confort en situation de stationnement⁹²

DENSITÉ (m ² /voyageur) (voyageur/m ²)	DISTANCE MOYENNE ENTRE LES USAGERS (m)	DESCRIPTION
> 1,2 (< 0,8 voyageur/m ²)	> 1,2	Position debout sans gêne. Libre circulation possible sans gêner les autres usagers.
0,9 à 1,2 (de 0,8 à 1,1 voyageur/m ²)	De 1,1 à 1,2	Position debout sans gêne. Circulation partiellement limitée pour éviter de gêner les autres usagers.
0,7 à 0,9 (de 1,1 à 1,4 voyageur/m ²)	De 0,9 à 1,1	Position debout sans contact entre usagers. Circulation limitée possible induisant de la gêne aux autres usagers. La densité est encore acceptable en termes de niveau de confort moyen.
0,3 à 0,7 (de 1,4 à 3,3 voyageurs/m ²)	De 0,6 à 0,9	Position debout sans aucun contact impossible. Circulation sévèrement limitée et déplacements possibles uniquement en groupe. Attendre longtemps dans cette situation est inconfortable.
De 0,2 à 0,3 (de 3,3 à 5 voyageurs/m ²)	< 0,6	Position debout en contact physique avec les autres usagers. Aucune circulation possible. Attendre dans ces conditions est acceptable seulement pendant une courte période, dans des conditions d'inconfort très importantes.
< 0,2 (> 5 voyageurs/m ²)	Variable	Toutes les personnes sont debout en contact direct les unes avec les autres. La densité est extrêmement inconfortable. Aucun mouvement n'est possible. Situation favorisant les bousculades et les mouvements de panique.

92 Transportation Research Board, Transit Capacity and Quality of service Manual, TRB, report 165, 3rd Edition, 2014.

■ Zones de circulation

Les zones de circulation sont à dimensionner en tenant compte des niveaux de confort et de fluidité souhaités pour le flux piétonnier et des exigences en termes d'accessibilité et de sécurité incendie (si l'aménagement est soumis à la réglementation incendie des ERP, établissement de type gare (GA)).

Le niveau de confort et de fluidité

Pour assurer un confort et une fluidité dans la circulation piétonne, un flux de cinquante personnes par m/min est à ne pas dépasser. Il ne faut pas négliger que dans le cas d'une gare routière, une partie des voyageurs transporte des bagages, ce qui réduit la vitesse du flux.



Niveaux de service et de confort en situation de circulation ⁹³

DENSITÉ (m ² /voyageur) (voyageur/m ²)	DÉBITS (voyageurs/m/min)	DESCRIPTION
> 3,3 (< 0,3 voyageur/m ²)	< 23	Circulation libre. Situation de fluidité totale.
2,3 à 3,3 (de 0,3 à 0,4 voyageur/m ²)	De 23 à 33	Circulation libre Les usagers modifient leur comportement selon la présence et le positionnement des autres.
1,4 à 2,3 (de 0,4 à 0,7 voyageur/m ²)	De 33 à 50	Circulation libre pour un flux unidirectionnelle. Légères entraves pour des flux croisés ou des retournements. Dépassements faciles, conflits évitables.
0,9 à 1,4 (de 0,7 à 1 voyageur/m ²)	De 50 à 65	Vitesse contrainte et réduite pour la majorité des usagers. Quelques difficultés à dépasser les autres usagers. Forte probabilité de conflits en cas de retournements.
De 0,5 à 0,9 (de 1 à 2 voyageurs/m ²)	De 65 à 80	Vitesse contrainte et réduite pour tous les piétons. Dépassements et retournements très difficilement envisageables. Démarche irrégulière et arrêts fréquents.
< 0,5 (> 2 voyageurs/m ²)	> 80	Avance très lente. Contacts entre les usagers inévitables et fréquents. Dépassements et retournements pratiquement impossibles. Le flux est sporadique et instable.

Les exigences d'accessibilité (voir annexe 9).

La réglementation incendie

Si la gare routière est classée en établissement recevant du public, type gare accessible⁹⁴, des exigences pour le dimensionnement des zones de circulation piétonnes peuvent être prescrites pour l'évacuation en cas d'incendie et l'intervention des secours. Ce peut être le cas en particulier lorsque la gare est en ouvrage et doit disposer d'espaces d'attente sécurisés (EAS). Le lecteur se reportera sur ce point à la réglementation des ERP et aux documents de normalisation « BP P96- 101 – Accessibilité aux personnes handicapées – Référentiel de bonnes pratiques sur l'évacuation des personnes en situation de handicap dans les établissements recevant du public ».

Au-delà d'une simple analyse statique, les flux piétons peuvent être modélisés de façon dynamique pour mieux appréhender les interactions des usagers entre eux et avec leur environnement à l'aide de logiciels de modélisation. Comme toute modélisation, l'approche dynamique est une approximation de la réalité et est à interpréter avec précaution.

■ Matériaux du quai et équipements

Le quai doit avoir une surface non meuble et non glissante. Il doit résister à l'usure et aux contraintes climatiques. L'évacuation des eaux de pluie doit être assurée.

La facilité d'entretien et de réparation ne doit pas être négligée.

Le quai est équipé d'un cheminement pour personne malvoyante jusqu'à l'accès au véhicule. Pour la localisation de la position de la porte avant du bus, la mise en œuvre d'un marquage au sol, repérable par contraste visuel et tactile, est utile aux personnes aveugles et malvoyantes. En revanche, le quai n'est pas équipé de bandes d'éveil de vigilance pour qu'il n'y ait pas de confusion possible avec la signalisation d'une traversée de chaussée.

Il peut être utile de mettre en œuvre une « bande de sécurité », courant tout le long du quai, et venant matérialiser une zone dans laquelle aucun piéton ne devra stationner afin d'éviter tout choc avec le véhicule (rétroviseur, bas de caisse en cas de porte-à-faux...). Cette bande d'une largeur de 50 cm minimum doit être contrastée visuellement et tactilement, l'usage de bandes d'éveil de vigilance est proscrit.

⁹⁴ Arrêté du 21 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-8 et R. 111-19-11 du Code de la construction et de l'habitation, relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public.

2.5. Aménagements dans la gare routière

La gare routière comprend, outre les quais et la voirie de desserte, un certain nombre d'équipements.

On se reportera à la partie 2 de ce guide pour la liste des équipements obligatoires, recommandés et essentiels.

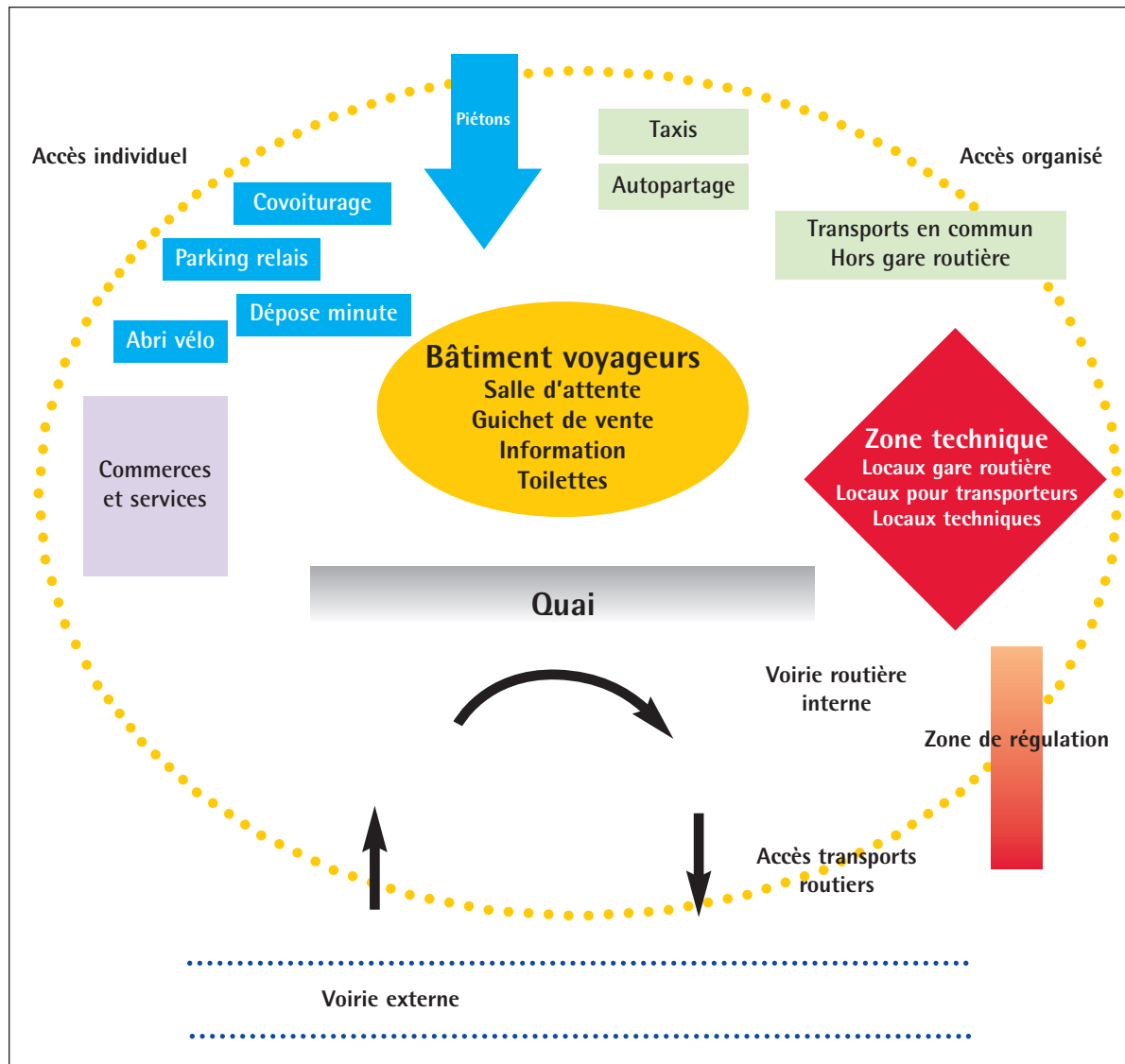


Schéma fonctionnel d'une gare routière (source : Cerema)

2.5.1. Aménagements à destination des usagers

■ Cheminements piétons internes à la gare routière : conception, dimensionnement et matériaux

Les grands principes sont la séparation des différents flux (piétons, véhicules, cyclistes...), des cheminements courts, une organisation lisible et optimisée.

Les cheminements piétonniers internes à la gare doivent être assurés et répondre aux besoins des piétons. Les cheminements doivent :

- séparer les piétons des autres flux et minimiser les zones de conflit avec les véhicules routiers ;

Il est nécessaire d'interdire le passage des piétons dans les zones de recul des véhicules. Des accès nombreux et non maîtrisés depuis l'extérieur de la gare routière peuvent entraîner des déplacements piétons ingérables à l'intérieur de la gare. La configuration de la gare routière doit minimiser les traversées piétonnes de la voirie interne empruntée par les véhicules de transport en commun. Sauf cas particuliers, les prescriptions du Code de la route doivent être respectées par souci de cohérence et de compréhension : notamment en termes de signalisation horizontale (marquage) et verticale, de feux de signalisation, de règles de priorité.

L'entrée du parking relais, et d'une manière générale tous les accès véhicules, ne doit pas intercepter les flux piétons majoritaires.

La zone de dépose/reprise-minute doit être accessible par un parcours piétonnier sécurisé depuis la gare routière, car les arrêts y sont souvent rapides et peuvent induire des comportements risqués de la part du piéton. La cohabitation des flux piétons et cyclistes n'est pas souhaitable à l'intérieur de la gare routière. Un aménagement cyclable doit être réalisé jusqu'aux abris vélos. Si les usagers veulent mettre leur vélo dans les soutes des véhicules, ils doivent cheminer à pied.

- être courts et simplifiés ;

Il est difficile de contraindre le cheminement des piétons qui suivent l'itinéraire le plus court (cf. partie 3 – Sécurité routière). L'organisation du cheminement doit éviter autant que possible les conflits entre flux piétons, croisements entre les usagers, qui perturbent la fluidité. La perception des distances par les piétons dépend du confort du cheminement, mais aussi de la visibilité possible sur le véhicule à prendre (intervisibilité).

- respecter les normes d'accessibilité ;

Un guidage pour les personnes aveugles et malvoyantes peut être implanté. Dans ce cas, il doit être conforme aux normes et aux règles de l'art. En particulier, lorsque la traversée de la voirie routière est nécessaire, les traversées piétonnes doivent être conformes aux normes d'accessibilité (implantation de bandes d'éveil de vigilance, abaissement des trottoirs...) ⁹⁵.

Un banc ou tout autre mobilier urbain permettant le repos est à implanter tous les 200 m.

Le lecteur se réfère à l'arrêté du 18 septembre 2012 modifiant l'arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.

- avoir un dimensionnement en adéquation avec le flux attendu ;

Une attention particulière est à porter aux transports en commun lourds qui génèrent des arrivées massives de piétons dans l'aménagement (de l'ordre de plusieurs centaines de personnes) : arrivée d'une rame de métro, de TER.

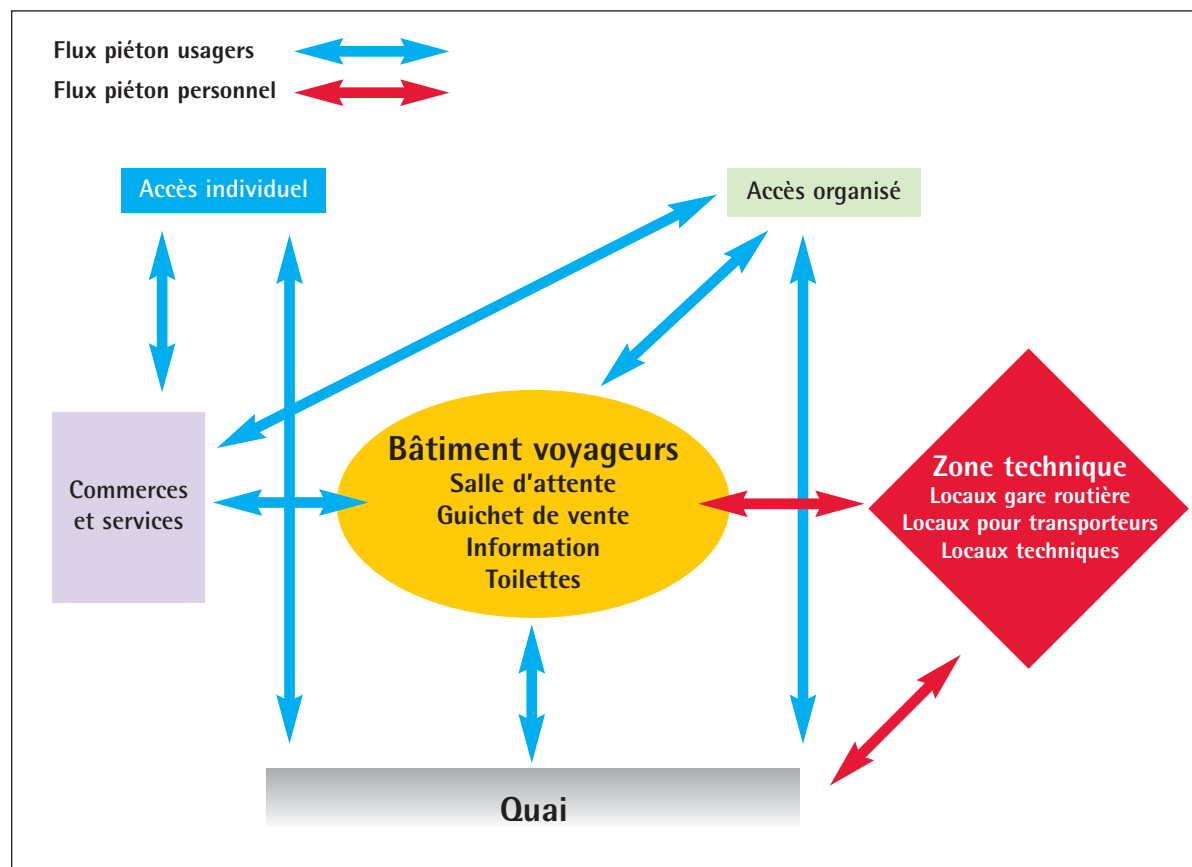
La gare peut être également utilisée comme un itinéraire de passage entre deux points de la ville par des piétons qui ne sont pas forcément des usagers de l'équipement. Cet usage devra être identifié pour quantifier les flux. Pour le calcul de la largeur des cheminements, on pourra se reporter au tableau du paragraphe 2.4.3 « zones de circulation ».

⁹⁵ Le lecteur pourra se reporter à : Cerema, *Voirie urbaine – Guide d'aménagement*, coll. « Références », Cerema, 2016. Cerema, *Cheminements des personnes aveugles et malvoyantes*, fiches 1 à 9, Cerema, 2016.

- agir aussi sur les matériaux et les équipements du quai : Le mobilier urbain doit être conforme aux normes en matière d'accessibilité en particulier en termes de dimensionnement et de contraste pour en garantir la détectabilité. Son implantation doit être judicieuse pour éviter que le cheminement piétonnier ne soit encombré. L'installation de dispositifs de canalisation tels que les barrières doit être étudiée au cas par cas, car ils peuvent entraîner des risques en cas d'irrespect (piéton « coincé » dans la zone de circulation des bus et ne pouvant regagner les quais en cas de franchissement, par exemple). De plus, ils constituent des obstacles pour les personnes à mobilité réduite.

Tout comme les quais, les cheminements doivent présenter une surface non meuble et non glissante, facile d'entretien. L'utilisation de matériaux différents sur les cheminements est une bonne solution pour accroître la lisibilité de l'aménagement. Le revêtement sera choisi pour minimiser le bruit.

À noter que les secteurs réservés aux employés, et donc fermés au public, ne sont pas soumis à la réglementation en matière d'accessibilité. Ils sont régis par le Code du travail.



Schématisme des cheminements piétons internes à la gare routière (source : Cerema)

■ La salle d'attente pour les voyageurs ou l'abri couvert

La gare routière doit comporter une salle d'attente fermée ou *a minima* un abri couvert pour protéger les usagers des intempéries, pluie, froid, vent, mais aussi des fortes chaleurs. Ce dernier point peut être traité par la climatisation ou par une conception climatique adaptée (orientation, choix des matériaux...). S'il s'agit d'un bâtiment fermé, les normes d'accessibilité pour les établissements recevant du public s'appliquent.

Pour le dimensionnement, il est nécessaire de raisonner sur l'utilisation du lieu d'attente et la fréquentation pendant les aléas climatiques. Une gare

routière desservant les stations de sports d'hiver doit posséder une salle d'attente chauffée dimensionnée pendant le pic de fréquentation hivernale. Lorsque le temps d'attente des usagers est faible (lignes à haute fréquence) ou en l'absence d'aléas climatiques, la salle d'attente est souvent peu utilisée.

La salle d'attente est souvent partagée avec d'autres équipements, guichets de vente, toilettes. En cas de forte affluence, la disposition des lieux doit permettre le maintien des accès et la circulation vers ces équipements. Elle a, si possible, une vue sur les quais pour le confort des usagers. D'autres éléments sur la qualité et le confort d'usage se trouvent au paragraphe 6 de cette partie.



Les espaces d'attente : le cas d'Antibes, l'espace extérieur privilégié

- attente des usagers de courte durée (lignes urbaines prédominantes) ;
- climat tempéré ;
- volonté d'insertion paysagère et d'ouverture des perspectives ;
- équipements (bancs, poubelles, informations, toilettes) et « hall d'attente extérieur » ;
- espace intérieur : deux guichets de vente.



Photo : Cerema

■ Équipements généraux

- l'accès pour les services de secours ;

Cet accès est à prévoir en lien avec les services de secours et dans le cadre des différentes réglementations.

- le dispositif d'urgence : téléphone d'urgence, défibrillateur, trousse de secours... ;

Un projet de loi du 13 octobre 2016 rend obligatoire la présence d'un défibrillateur dans les établissements recevant du public. Un décret doit définir les catégories d'ERP concernées. En cas d'installation d'un défibrillateur, le propriétaire a des obligations de maintenance.

- les toilettes et le point d'eau, et éventuellement une douche s'il existe des services de longues distances ;

La gare routière comportera des toilettes avec une table à langer et un point d'eau. Les sanitaires peuvent être libres d'accès (payant ou pas) ou fermés, la clé étant à la disposition des usagers aux guichets. Ils sont accessibles et leur conception doit faciliter l'entretien. Leur nombre est à adapter à la fréquentation.

- des poubelles ;
- une borne wi-fi.

Des accès au wi-fi en gare (adossé ou non à une application smartphone donnant les informations sur la gare) peuvent être installés.

■ L'éclairage

Rôle de l'éclairage

L'éclairage des bâtiments et des zones extérieures de la gare routière assure le confort et la sécurité des utilisateurs de l'équipement (usagers, transporteurs, employés...). Il participe au sentiment de sûreté, car les lieux peu éclairés sont perçus comme dangereux, et mettent en valeur l'aménagement de nuit.

Aujourd'hui, les progrès dans les techniques de la lumière permettent d'adapter les sources de lumière aux différentes fonctions de l'éclairage.

Des normes (cf. annexe 11) encadrent les exigences en termes de performances lumineuses. Lors de la conception du projet, le maître d'œuvre s'y reportera. Elles contiennent également des prescriptions sur l'efficacité énergétique.

La réduction des nuisances et l'efficacité énergétique

L'éclairage d'une gare routière, comme tout éclairage public en général, a des conséquences sur l'environnement :

- il perturbe les écosystèmes : plantes et animaux ;
- il a un impact sur la santé : perturbation du sommeil des riverains ;
- il est une source de dépense énergétique ;
- il gêne l'observation du ciel étoilé.

L'article 41 de la loi Grenelle I du 3 août 2009 fixait comme objectifs de réduire les quatre impacts cités ci-dessus. L'article 173 de la loi Grenelle II du 12 juillet 2010 a renforcé la réglementation sur ce sujet. L'arrêté du 25 janvier 2013 relatif à l'éclairage nocturne des bâtiments non résidentiels afin de limiter les nuisances lumineuses et les consommations d'énergie impose des extinctions à certaines heures (cf. annexe 11).

2.5.2. Aménagements pour l'exploitation de la gare routière

L'emprise foncière des zones de régulation, de stationnement des véhicules en dehors du service commercial et des locaux techniques peut être supérieure à l'emprise de la gare routière dédiée aux usagers et à l'offre de transport.

■ Locaux d'exploitation et locaux pour le personnel de la gare

Pour assurer ses missions, le gestionnaire peut avoir besoin de locaux spécifiques. Ceux-ci dépendent de la taille de la gare, du nombre d'employés, mais également des équipements liés à l'exploitation. La liste ci-dessous est non exhaustive :

- bureaux pour le personnel ;
- parking pour les véhicules du personnel : il est préférable de séparer ce parking de la circulation générale des véhicules de transport en commun afin de ne pas générer des conflits d'usage entre les véhicules légers et les cars et bus et pour ne pas créer de confusion dans l'esprit de l'usager sur les véhicules autorisés dans la gare ;
- salle de régulation : permettant le suivi des entrées et des sorties des véhicules, la gestion des accès et des divers équipements. Cette salle a idéalement une vue sur la circulation dans la gare ;
- salle pour serveur informatique et ITS ;
- local pour entreposer du matériel, de maintenance notamment ;
- salle de réunion ;
- salle de repos, vestiaires, coin - repas et sanitaires pour le personnel ;
- chaufferie.

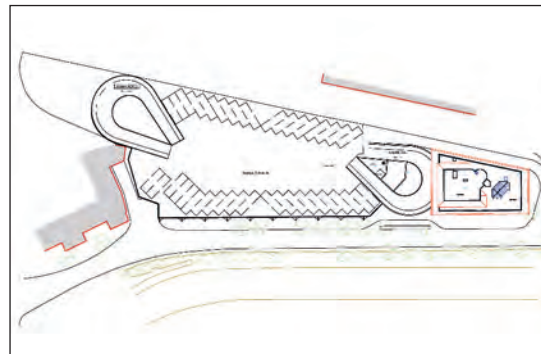
■ Locaux pour le personnel des services de transport

Une salle de repos, des sanitaires, un coin-repas et des douches peuvent être prévus pour le personnel des services de transport (douches pour les cars de longue distance). Ce sont des éléments essentiels de confort pour les employés.

■ Zones de régulation et de stationnement

La gare doit disposer de zones de régulation où les véhicules stationnent en attendant leur heure de départ, à destination par exemple des autocars de tourisme ne pouvant stationner aux abords des lieux de visite et des autocars en transit pour leur temps de pause.

Ce ne sont pas des quais de pose ou de dépose. Le nombre de places de stationnement est à dimensionner en fonction de la nature des lignes. Une ligne en terminus avec des fréquences faibles peut avoir un temps de stationnement élevé. Les besoins en places peuvent être importants pour cette fonction.



L'étage supérieur de la gare routière de Toulouse, accessible par des rampes, est une zone de stationnement pouvant accueillir trente-huit cars (source : conseil départemental de la Haute-Garonne)

Régulation courte durée

La zone de régulation peut se situer en dehors de la gare routière sous réserve que la distance et le temps pour rejoindre celle-ci soient faibles et non soumis aux aléas de la circulation. Si les conditions d'une exploitation efficace ne sont pas réunies, les véhicules ne rejoindront pas cette zone ce qui peut entraîner des difficultés dans

la gare et sur les voiries adjacentes. La configuration la plus efficace en urbain est quai de dépose, zone de régulation, quai de reprise.

La circulation entre les quais de la gare routière et cette zone devra être étudiée.

Régulation longue durée (plusieurs heures)

Dans ce cas, il est possible d'organiser le stationnement des véhicules de transport en commun en dehors de la gare routière à une plus grande distance. La localisation de cette aire de stationnement peut être proche d'une zone avec des services hôteliers.

■ Autres équipements et locaux techniques

La liste de ces équipements est non exhaustive et dépend de la gare et des services accueillis :

- équipement pour vidange des eaux usées en cas de lignes longues distances ;
- borne de recharge électrique : si présence de véhicules utilisant cette énergie ou *a minima* réservation pour réaliser cet équipement dans l'avenir ;
- service de lavage de véhicules...

2.6. Autres services non liés à la fonction transport

Les services disponibles en gare peuvent permettre de diminuer la pénibilité de la rupture de charge en changeant la perception du temps d'attente. Certains services peuvent être une source non négligeable de revenus.

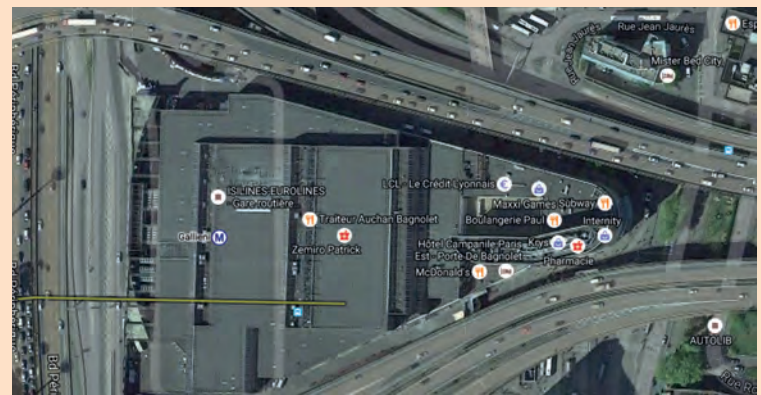
Il s'agit par exemple des commerces et d'activités telles que la petite restauration, les distributeurs alimentaires, un point colis...



Les services en gare routière : gare routière internationale de Gallieni à Paris

Gare routière accueillant les lignes internationales d'Eurolines et d'Isilines à Paris

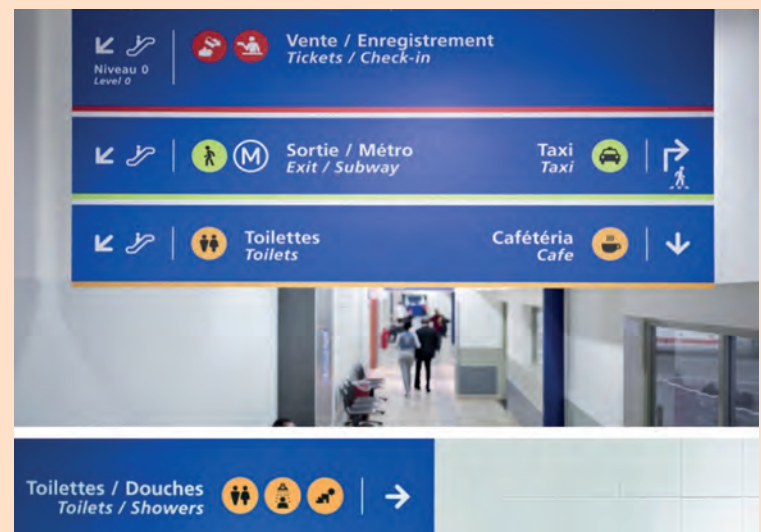
Services hors transport utiles aux usagers accessibles à pied



Source : Google Earth

Services hors transport à l'intérieur de la gare

Cafétéria, distributeurs de snack et de boisson, bornes de recharge pour téléphone portable, accès wi-fi, toilettes et douches.



Source : extreme.fr/Isilines

3 Une attention particulière à la sécurité routière

La gare routière est un lieu de points de conflits entre différents usagers présentant des spécificités différentes. Pour concevoir un aménagement sûr, il est nécessaire de suivre les prescriptions réglementaires et les règles de l'art, mais aussi de comprendre les comportements de chacun.

3.1. Le piéton

L'ensemble des usagers de la gare routière se retrouve piéton à un moment ou à un autre dans la chaîne de déplacements.

■ Le comportement

Le piéton a un caractère spécifique du point de vue de la sécurité routière. Il est lent, fragile mais aussi flexible. Il peut utiliser les trajectoires les plus directes même si ce ne sont pas celles sécurisées par l'aménagement et se mettre potentiellement en danger. Il est sensible à son environnement et n'aime pas emprunter les passages souterrains et les lieux mal éclairés. Lorsqu'il se déplace, sa prise d'informations est essentiellement visuelle. Dans une gare routière, il est préoccupé par son objectif : prendre son mode de transport, vérifier son changement de mode transport ou la fin de son trajet. La traversée de la voirie pour se rendre au quai par exemple est pour lui une tâche secondaire dans son parcours pour atteindre son objectif.

Il en découle que son respect de la signalisation des cheminements piétonniers et des traversées piétonnes n'est que relatif.

L'étude des accidents sur les rues en site propre a mis en évidence le scénario du piéton qui court pour attraper le transport en commun sans prendre d'informations visuelles ou avec une visibilité masquée et qui est percuté par un véhicule⁹⁶.

Le terme piéton recouvre une multitude de réalités de comportement et de capacité : jeunes adultes, enfants, personnes âgées, personnes handicapées, personnes chargées de bagages, usagers ne connaissant pas les lieux...

Le piéton est un usager vulnérable.

■ Les principes d'aménagement

L'aménagement doit prendre en compte ces spécificités :

- le trajet le plus court et le plus direct ;
- un aménagement lisible ;
- les flux de piétons seront séparés au maximum des flux de véhicules ;
- éviter les « masques à la visibilité » fixes ou mobiles. Les véhicules en mouvement en particulier les véhicules routiers de transport en commun du fait de leurs dimensions constituent des masques à la visibilité mobiles.

⁹⁶ Cerema, *Étude des accidents piétons sur des rues avec aménagements de sites de transports collectifs*, rapport d'études, Cerema, 2015.



Les scolaires : spécificité de l'enfant et de l'adolescent piéton et impact sur l'aménagement⁹⁷

- L'enfant piéton a des difficultés à explorer son environnement et à le comprendre, il est de petite taille et sa vision est différente ;
- le transport scolaire entraîne des arrivées massives et des flux de piétons concentrés ;
- des phénomènes de groupes sont fréquents : bousculades, chahuts, ainsi que l'utilisation de « distracteurs » (téléphone, écouteurs) ;
- les conducteurs de véhicules peuvent avoir du mal à repérer les enfants du fait de leur taille.

L'aménagement et la gestion des quais

- prévoir des zones d'attente suffisamment grandes avec bancs et abris ;
- l'aménagement ne doit pas inciter à des pratiques dangereuses : acrobatie, escalade dues à la présence de barrières par exemple ;
- idéalement, le véhicule doit être stationné à quai lors de l'arrivée des élèves pour éviter les phénomènes de bousculades et les traversées intempestives lors de l'arrivée du véhicule.

3.2. Les cyclistes

Le vélo est un mode en plein développement. Les politiques publiques en faveur du vélo ont modifié la réglementation à son égard.

■ Le comportement

Le vélo est un mode actif. Chaque arrêt ou déclivité nécessite un effort physique. De ce fait les aménagements devront limiter ces situations inconfortables.

Les cyclistes présentent des niveaux d'expériences, des perceptions aux risques et des comportements différents selon leur profil. Les usagers en vélo fréquentant la gare routière sont en général des cyclistes réguliers qui empruntent les trajets les plus directs, les plus

confortables et les plus sûrs. Le cycliste a pour habitude de parquer son vélo au plus près de sa destination. Les abris vélo devront donc se trouver au plus proche des quais et un cheminement doit être prévu.

Le cycliste est un usager vulnérable comme le piéton.

■ Les principes d'aménagement

Un trajet court et un cheminement confortable

Pour être utilisé, le trajet doit être court et ne pas demander des efforts physiques supplémentaires notamment en termes d'arrêt (sinon l'arrêt sera peu respecté). Pour le revêtement du cheminement, l'adhérence doit être bonne quelles que soient les conditions climatiques et il ne doit pas être agressif en cas de chute.

Pour en savoir plus : **97**
Guide pour la sécurité des transports scolaires à l'usage des décideurs locaux et de leurs partenaires, Sécurité routière, décembre 2015.
 Certu, *Le transport des scolaires : la sécurité au point d'arrêt*, coll. « Références », Certu, 2009.

Un cheminement dédié aux cyclistes

Les cyclistes ne doivent pas circuler sur la voirie dédiée aux transports en commun. Les cheminements cyclistes doivent être séparés des cheminements piétons car leur cohabitation est difficile en cas de forts flux piétons.

Si un espace est dédié aux cyclistes, il est nécessaire de le protéger contre le stationnement sauvage qui oblige le cycliste à faire des écarts. Dans le cas où l'espace dédié longe la zone de stationnement des véhicules légers, une surlargeur est indispensable pour rendre moins dangereuse l'ouverture des portes (accident fréquent avec le cycliste).

Traitements des carrefours et des accès depuis la voirie

Le traitement des carrefours et de l'accès sur la voirie générale demande une attention particulière notamment en ce qui concerne la lisibilité des liaisons cyclables entre l'espace «gare routière» hors circulation générale et la voirie publique⁹⁸.

Les masques à la visibilité inhérents à la gare routière sont les suivants : présence de véhicules de fort gabarit, possibilité de stationnement ou d'arrêt sauvage. Il s'agit d'une problématique à traiter.

3.3. Les transports collectifs

Les véhicules de transport collectif sont des véhicules lourds et un accident avec un usager vulnérable (piéton, cycliste ou conducteur de deux-roues motorisés) peut avoir des conséquences dramatiques.

Les manœuvres en gare routière peuvent être délicates et demander beaucoup d'attention de la part des chauffeurs avec une situation de stress en cas de comportements intempestifs des piétons. Ces manœuvres doivent donc être limitées et simplifiées. Des systèmes d'aide à la conduite équipent certains véhicules. Il peut s'agir des systèmes de guidage pour un accostage optimal à quai.

3.4. Les véhicules particuliers

L'accès à la voirie de la gare routière est interdit aux véhicules particuliers : voitures, deux-roues motorisés et cyclistes pour éliminer les conflits d'usage.

Il est nécessaire de prendre en compte la problématique du stationnement et de la dépose/reprise des passagers pour éviter les comportements illicites et dangereux.

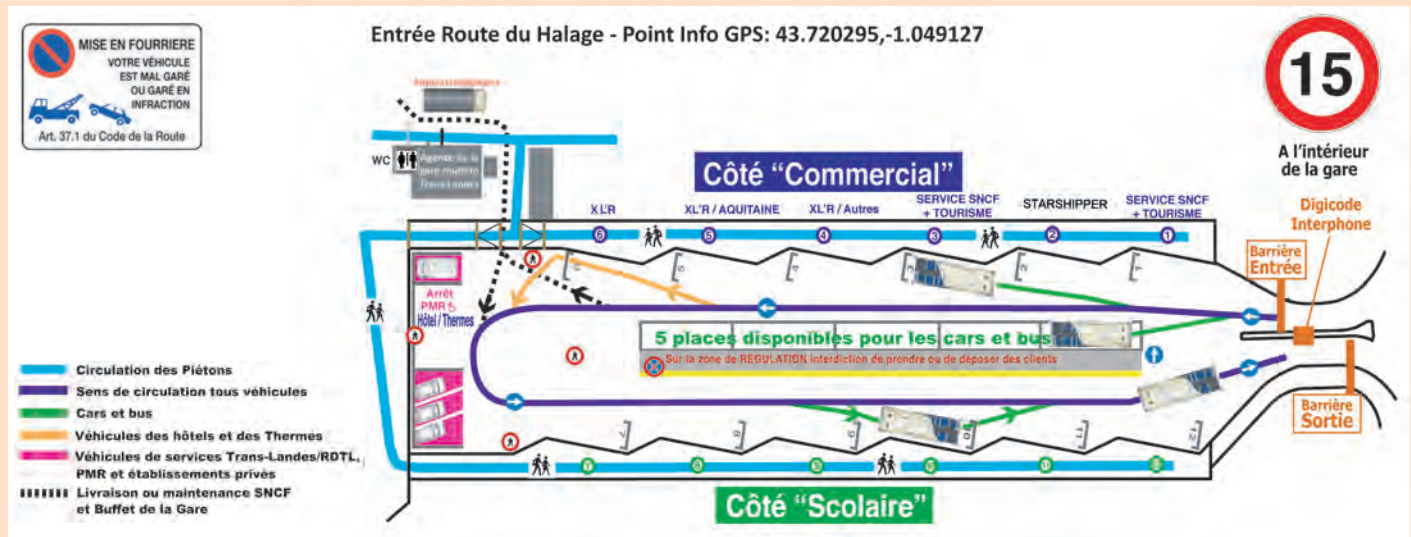
⁹⁸ Le lecteur pourra se reporter à : Cerema, *Voirie urbaine – Guide d'aménagement*, coll. « Références », Cerema, 2016.



Le protocole de sécurité et de circulation de la gare routière de Dax : une prise en compte des problématiques de circulation routière

L'exploitant de la gare routière de Dax a mis en place un protocole de sécurité et de circulation dans l'aménagement. Les grands principes sont :

- une **séparation des usages et donc des flux**
 - quai latéral pour éviter les traversées des usagers ;
 - circulation en boucle évitant les marches arrière ;
 - séparation des services scolaires et des autres services.



Plan de circulation de la gare routière de Dax (source : Trans-Landes)

- des **consignes de circulation et d'exploitation strictes**
 - vitesse limitée à 15 km/h ;
 - interdiction des manœuvres en marche arrière dans la zone des quais ;
 - port d'un gilet jaune de sécurité obligatoire pour la circulation à pied sur les voies de circulation...
 - arrêt du moteur obligatoire pour un stationnement supérieur à 3 minutes ;
 - l'attente, la dépose, la montée des voyageurs dans les autocars ne peuvent s'effectuer qu'aux points d'arrêt et quais prévus à cet effet ;
 - le conducteur ne doit laisser descendre les voyageurs qu'une fois l'autocar arrêté aux quais de dépose - minute.

RAPPEL Il est **interdit** de :

- ↳ quitter son poste de conduite moteur tournant
- ↳ prendre en charge ou déposer des passagers sur la zone de régulation
- ↳ stationner de nuit sur les quais (hors Férias de Dax)
- ↳ stationner plus d'une heure sur la zone de régulation
- ↳ effectuer des prises de services en gare routière

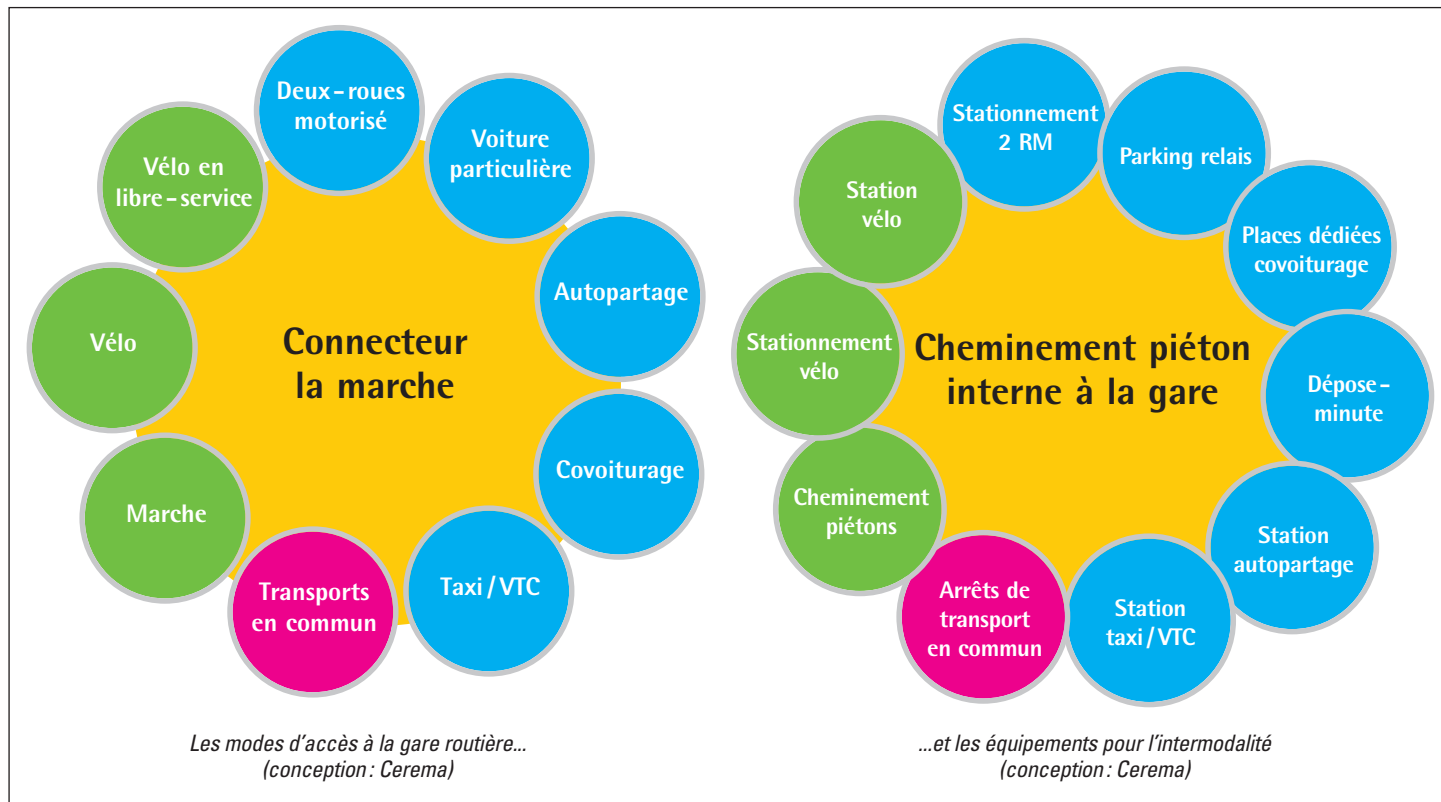
Consignes pour les transporteurs (source : Trans-Landes)

- un **contrôle d'accès des véhicules**

« La gare routière est accessible aux seuls véhicules équipés d'un émetteur ou aux titulaires d'un badge ou du code clavier (attribution d'un numéro temporaire). »

4 Les aménagements pour l'intermodalité

La prise en compte de l'intermodalité est essentielle lors de la conception de la gare routière.



4.1. Dimensionnement et organisation spatiale des équipements pour l'intermodalité

Pour dimensionner les différents équipements, il est nécessaire de croiser les données suivantes :

- évaluation des flux pour chaque mode en réalisant des enquêtes préalables sur les pratiques ;
- prise en compte des évolutions des systèmes de transport : modifications de l'offre en transports en commun, politique en faveur du vélo (aménagement d'itinéraires cyclables) ;
- prise en compte des politiques volontaristes des acteurs de la mobilité dans l'utilisation de la voiture particulière : choix de restreindre le stationnement aux abords de la gare routière.

L'organisation spatiale vise à favoriser les modes alternatifs à la voiture particulière et mettre en adéquation les équipements avec les pratiques des différents modes. Les usagers du vélo et des deux-roues motorisés acceptent difficilement de stationner loin de leur destination finale. Le schéma de l'organisation spatiale des équipements se trouve dans la partie 2.

La séparation des flux routiers, piétons, vélos est préconisée.

4.2. Les équipements de l'intermodalité

4.2.1. La marche

La marche est généralement le mode le plus utilisé dans les échanges. Il convient d'aménager les accès vers la gare et les cheminements à l'intérieur de la gare en tenant compte des spécificités du comportement des piétons. Le lecteur se reportera aux paragraphes 2.5.1 et 3.1 de la partie 3.

4.2.2. Le vélo

Les aménagements pour le vélo comportent les cheminements et les lieux de stationnement vélos. Pour les cheminements et le comportement du cycliste, le lecteur se reportera au paragraphe 3.2. (partie 3)⁹⁹.

Le stationnement vélos à la gare routière est un stationnement de longue durée, une demi-journée ou plus. Les qualités à rechercher pour un stationnement vélos sont :

- une proximité des quais satisfaisante ;
- une bonne accessibilité ;
- une sécurité contre le vol. Le stationnement vélos est disposé à proximité des lieux de passage pour dissuader le vol ;
- l'éclairage : sécurité des personnes et dissuasion des incivilités (vol et vandalisme) ;
- une protection contre les intempéries ;
- une prise en compte du stationnement des deux-roues motorisés.

Et pour plus de détails : **99**
 Certu,
Recommandations pour les aménagements cyclables,
 coll. « Références »,
 Certu, 2008.
 Cerema,
Le stationnement vélos,
 série de fiches,
 Cerema, 2014.



Stationnement vélos : quelques aménagements

Les arceaux

Avantages : le coût, facile d'utilisation.

Inconvénient : faible protection contre le vol en particulier pour les arceaux simples ou systèmes en U inversé ; dans ce cas les dispositifs antivol traînent au sol.

Pas de protection contre les intempéries.



Arceaux à vélo en gare de Metz (photo : Cerema)

L'abri fermé

Avantages : protection contre le vol si l'accès est limité, protection contre les intempéries, possibilité d'implanter une borne de recharge pour les vélos électriques.

Inconvénient : gestion des cartes d'accès.



Abri à vélos fermé en gare de Valence (photo : Cerema)

■ Station de vélos en libre-service

Lorsque la ville dispose d'un service de vélos en libre-service, il est recommandé d'implanter une station à proximité de la gare routière avec un jalonnement depuis la gare routière.

L'utilisation des vélos peut être fortement pendulaire et liée à l'arrivée simultanée des usagers. Une gestion efficace de la disponibilité des vélos est à mettre en place pour pallier la station vide ou la difficulté de reposer son vélo dans une station pleine à certaines heures.

4.2.3. La voiture particulière

Les aménagements concernent le stationnement de longue et de courte durée, les aménagements spécifiques pour développer le covoiturage et l'autopartage.

■ Parking relais : le stationnement de longue durée

Sa présence dépend de la localisation et du rôle de la gare routière dans le système de transport et de la volonté politique de limiter l'usage de la voiture dans l'agglomération.

Il est conseillé de contrôler l'accès et l'occupation du parking relais (parking payant ou parking réservé aux abonnés des transports en commun), car l'occupation

des places par des voitures ventouses est un problème récurrent. Le parking relais peut-être mutualisé pour d'autres usages non concomitants (salle de spectacle par exemple).

■ Places de covoiturage

Des places attribuées au covoiturage pourront être créées. Elles seront disposées dans le parking relais au plus près de l'accès aux quais. Ces places réservées seront marquées au sol et accompagnées d'une signalisation spécifique au covoiturage¹⁰⁰. Il est nécessaire d'envisager un contrôle de cet usage pour crédibiliser cette action : par exemple, un agent de parking pourra à tout moment vérifier auprès du conducteur du véhicule qu'il a bien covoituré pour accéder au site.



■ Dépose/reprise minute : le stationnement de courte durée

Cet équipement est indispensable pour éviter le stationnement sauvage. La conception devra dissuader le stationnement longue durée sur ces emplacements. Il est nécessaire de faire respecter la durée limitée de stationnement pour un fonctionnement efficace.

Les emplacements de dépose/reprise-minute sont dimensionnés pour la reprise, car, dans ce cas, les conducteurs attendent leurs passagers et restent donc en stationnement plus longtemps.

■ Prise et dépose covoiturage longue distance

Une zone spécifique pour la prise et la dépose-minute du covoiturage longue distance et occasionnel peut être envisagée. En effet, les gares routières peuvent être des points de rendez-vous utilisés pour ce type de covoiturage du fait de leur bonne desserte en transports en commun et de leur bon accès via le réseau routier structurant. Les temps d'attente et donc de stationnement dans ce fonctionnement peuvent être plus longs qu'une dépose-minute classique. Le repérage de cet équipement participe également à un fonctionnement optimisé. Une signalisation spécifique covoiturage sera implantée.

Un stationnement non organisé pour cette pratique peut entraîner du stationnement sauvage.

4.2.4. Les deux-roues motorisés

Le stationnement doit être disposé à proximité d'un lieu de passage pour dissuader le vol¹⁰¹. Il doit être proche de la gare pour éviter les stationnements illicites. Le lecteur se référera au schéma de principe de hiérarchisation des modes d'accès partie 2 au 2.2.1.

4.2.5. La station de taxis et VTC

Les taxis et VTC auront une zone réservée pour la prise en charge de leurs passagers à la sortie principale. Un abri avec des places assises est à installer pour l'attente des clients (pour des personnes âgées par exemple).

4.2.6. Les transports en commun hors arrêt en gare routière

Les principes de localisation doivent permettre une covisibilité pour limiter les difficultés de repérage en correspondance. Le cheminement piéton doit être le plus court et le plus lisible possible.

¹⁰¹ Pour la conception des places, le lecteur pourra se reporter à : Cerema, *Voirie urbaine – Guide d'aménagement*, coll. « Références », Cerema, 2016.



L'intermodalité à la gare de Poitiers

La gare de Poitiers est un bon exemple de prise en compte de l'intermodalité. La gare routière fait partie d'un projet initié au début des années deux mille par le Grand Poitiers. Aux prémices du projet, il a été fait le choix, pas tant de construire une gare routière, mais de mettre en place un vaste pôle d'échanges multimodal. Pour ce faire, le Grand Poitiers a souhaité renforcer l'attraction naturelle de la gare SNCF située au centre-ville en y construisant ce vaste pôle d'échanges à proximité.

En 2007, le pôle d'échanges multimodal « Toumaï » a été inauguré intégrant à la fois la gare ferroviaire et la gare routière. Cette dernière est invisible, car elle est intégrée dans un parking de cinq niveaux comportant environ 780 places de stationnement, dont 144 en arrêt minute.



Source : Google Maps. Ajouts : Cerema

La marche

La connexion entre la gare ferroviaire et la gare routière se fait à pied, par le parvis de la gare, large et accessible. Une passerelle piétonne permet l'accès directement aux quais ferroviaires. Les temps de parcours sur le pôle d'échanges ont été minimisés (distances réduites), pour le confort de tous, et bénéficient d'un bon niveau d'information.

Le vélo

Pour les cyclistes, des arceaux implantés sur le parvis de la gare permettent le stationnement des vélos. Pour plus de sécurité, le Grand Poitiers propose un service «Parcavélo», stationnement sécurisé situé au niveau de la gare routière. Enfin, une structure du Grand Poitiers (CAP sur le Vélo) permet la location de vélos au sein du pôle d'échanges «Toumaï».

Les transports en commun

La gare routière est accessible 24 h/24 et 365 jours par an à tous les autocaristes souhaitant y accéder. Elle était ainsi fréquentée par les cars «Lignes en Vienne» du conseil départemental pour les dessertes scolaires et interurbaines, par les cars TER et par les voyageurs grandes lignes (Eurolines, Flixbus, Ouibus...).

Quinze quais adaptés aux plates-formes PMR, dont douze quais de 15 m sont ainsi disponibles pour l'arrêt des différents services de cars.



Source : D. Proux / Grand Poitiers communauté urbaine

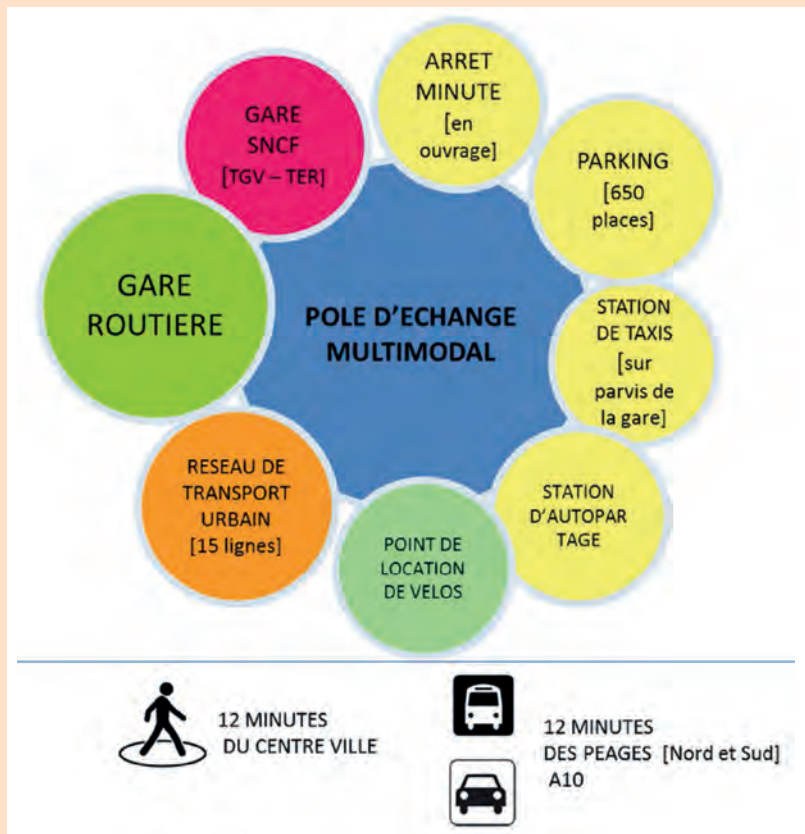
Le réseau de bus urbains dessert la gare routière en proposant un arrêt juste devant le pôle d'échanges (les bus urbains ne rentrent pas dans la gare routière). C'est le centre névralgique du réseau de bus urbains. Pour y accéder, un viaduc en site propre a même été construit, permettant d'améliorer l'accessibilité routière de ces bus urbains. Du stationnement est installé sur le viaduc avec un accès direct par le toit au bâtiment parking/gare routière et à la gare SNCF.



Source : <http://www.grandpoitiers.fr>

Dans ce pôle d'échange se trouvent également une station de taxis, un service d'autopartage (OTOLIS) et un arrêt minute (niveau 1 du pôle d'échanges multimodal) permettant aux automobilistes de déposer ou reprendre des voyageurs dans un délai de 30 minutes (gratuit). Des loueurs de voitures sont également présents à proximité du pôle d'échange.

Le pôle d'échange multimodal de Poitiers comporte toutes les composantes de l'intermodalité présentes sur son territoire. C'est le centre de la mobilité à Poitiers, dans un lieu se situant à 12 minutes à pied du centre-ville, et 12 minutes en voiture des entrées nord et sud de Poitiers par autoroute.



Intermodalité à Poitiers (source : <http://www.grandpoitiers.fr>)

5 Une attention particulière à la sûreté

La **sûreté** désigne l'ensemble des moyens et des organisations relatifs à la lutte contre les actes de malveillance et les faits de délinquance. Ces actes et ces faits comprennent les actes d'incivilité, jusqu'aux actes de terrorisme.

La **sécurité** se rapporte à l'ensemble des moyens mis en œuvre pour prévenir les accidents liés à l'exploitation. Elle revêt donc une acception plus technique.

La sûreté est devenue un enjeu majeur dans le transport de voyageurs. Pour faire face aux risques d'agressions, d'attentats, ou tout simplement pour préserver la quiétude des lieux, il est important de penser dès la conception de la gare routière à cette problématique.

L'article 20 de la loi du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports de voyageurs va en ce sens en étendant les pouvoirs des polices municipales. Les principes de cette loi sont détaillés dans la partie 4.

5.1. Les études de sécurité et de sûreté publique

Depuis 2007 (loi relative à la prévention de la délinquance), il est obligatoire de mener une étude de sécurité et de sûreté publique (ESSP) préalable sur certains projets d'aménagement, selon des critères

concernant la superficie et le type de l'aménagement, ainsi que la population de l'agglomération dans laquelle l'aménagement est réalisé¹⁰². L'objectif est d'inciter les aménageurs à prendre en compte la sûreté dans la conception du projet, en s'appuyant sur tous les acteurs concernés.

Dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants, une ESSP est obligatoire pour tous les établissements recevant du public (ERP) de catégorie 1 et 2¹⁰³, qu'il s'agisse d'une création ou de travaux « *ayant pour effet d'augmenter de plus de 10% l'emprise au sol ou de modifier les accès sur la voie publique* ».

L'ESSP est également obligatoire, quelle que soit la population de l'agglomération, pour tous les établissements d'enseignement classés de catégorie 1, 2 et 3, ainsi que pour toutes les gares ferroviaires, maritimes ou fluviales classées ERP de catégorie 1 et 2.

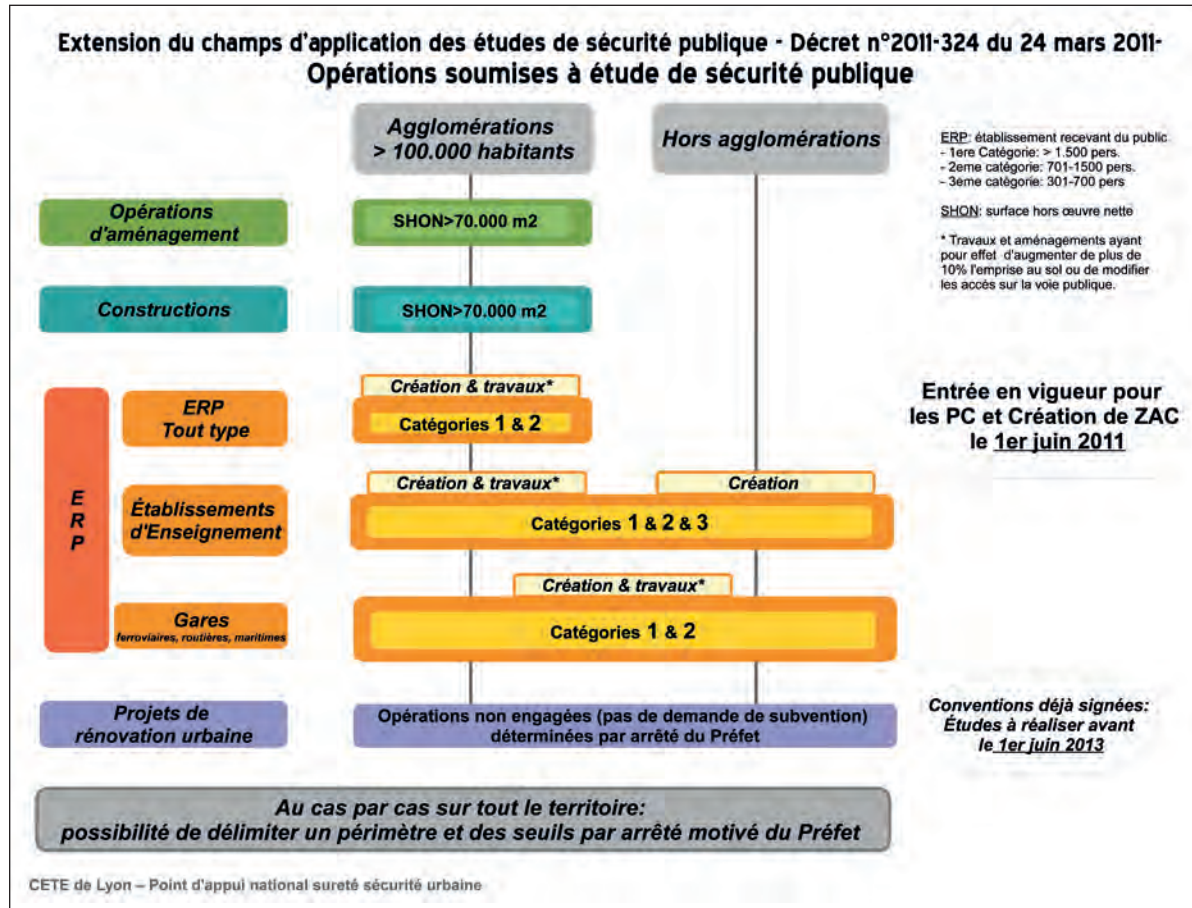
L'ESSP doit comporter¹⁰⁴ :

- un diagnostic, qui vise à la fois les manifestations liées à l'insécurité, mais aussi le contexte social et urbain et ses dynamiques ;
- une analyse du projet, qui entend identifier les risques de sécurité publique pesant sur l'opération ;
- les mesures proposées pour répondre aux risques mis en évidence dans le diagnostic et faciliter les missions des services de police, de gendarmerie et de secours, notamment les mesures concernant l'aménagement des voiries et les espaces publics, ainsi que des préconisations architecturales ou urbaines, techniques et organisationnelles.

¹⁰² Article R. 114-1 du Code de l'urbanisme.

¹⁰³ Les ERP sont répertoriés en cinq catégories, déterminées en fonction de la capacité de l'établissement :
1^{re} catégorie : au-dessus de 1500 personnes.
2^e catégorie : de 701 à 1500 personnes.
3^e catégorie : de 301 à 700 personnes.
4^e catégorie : 300 personnes et au-dessous, à l'exception des établissements de 5^e catégorie.
5^e catégorie : établissements accueillant un nombre de personnes inférieur à un seuil dépendant du type d'établissement.

¹⁰⁴ Article R. 114-2 du Code de l'urbanisme.



5.2. Le rôle de l'aménagement en matière de sûreté

Pour aborder le thème de la sûreté, il est important de prendre en compte deux notions : la sûreté réelle tout d'abord, et la sûreté ressentie ensuite. La sûreté et le sentiment de sûreté dépendent en partie des qualités de la configuration de la gare routière. Ces qualités sont celles attendues par l'utilisateur. Il faut alors porter attention lors de la conception de la gare routière à ce que l'utilisateur puisse notamment s'orienter facilement, demander de

l'aide en cas de nécessité, bénéficier d'une surveillance naturelle et mutuelle avec les autres voyageurs...

L'architecture d'un bâtiment ou la conception d'un espace public ne sont pas en soi des facteurs criminogènes, mais peuvent faciliter la commission d'actes de malveillance en créant les conditions favorables au passage à l'acte. Lors de la conception du bâtiment, il est important d'éviter les recoins, les longs couloirs et les lieux sombres qui ont un impact significatif dans la gestion de l'espace, mais aussi dans le sentiment d'insécurité.

En extérieur, il est essentiel de mettre en place un éclairage adapté. L'éclairage est en effet une composante de l'espace public qui répond à une attente de confort et de sécurité des voyageurs. Si l'éclairage permet au piéton de voir et d'être vu, de nuit comme de jour, pour se repérer et trouver son chemin, l'éclairage sert aussi à se prémunir des risques de vol, d'agression ou plus généralement de délinquance. Il permet donc de lutter contre le sentiment d'insécurité.



Rôle de l'éclairage Exemples de Toulouse et de Metz

La gare routière de Toulouse semi-fermée bénéficie d'un bon éclairage de ses quais.



Source : D. Proux / Grand Poitiers communauté urbaine

À Metz, chaque aubette bénéficie d'un éclairage.



Source : Cerema

Au sein de la gare, une attention particulière doit également être portée aux éléments et aux installations : bancs, poubelles et tous les éléments de mobilier urbain doivent être fixés au sol, de telle sorte qu'ils ne puissent pas constituer de projectiles potentiels en cas de débordements.

Le rôle dissuasif, défensif et préventif de l'aménagement vise ainsi à rendre plus difficile ou périlleux l'acte malveillant :

- en augmentant l'effort nécessaire pour commettre un acte de malveillance (protection des cibles potentielles d'acteurs de malveillance, contrôle des accès) ;
- en augmentant les risques pour le délinquant potentiel (surveillance directe par des professionnels de la sûreté, vidéoprotection, « surveillance » par les autres voyageurs et riverains de la gare routière) ;
- en réduisant le bénéfice de l'acte ;
- en empêchant la justification de l'acte.

Les principaux enjeux en matière de prévention de l'insécurité via l'aménagement peuvent ainsi être résumés comme suit :

- **garantir une bonne compréhension des lieux.** Cette bonne compréhension des lieux peut être facilitée par plusieurs facteurs : l'insertion de la gare routière dans une trame urbaine lisible, un statut des espaces clair (public, privé), la mise en place d'une signalétique adaptée, particulièrement lorsque l'aménagement des espaces ne suffit pas à s'orienter naturellement. Le lecteur pourra se référer à la norme BP 96-104 de janvier 2014 « Signalétique de repérage et d'orientations dans les ERP » ;
- **organiser les flux de voyageurs de manière lisible et confortable.** Plusieurs principes permettent de garantir une circulation confortable des piétons : une organisation lisible et agréable des espaces de circulation, une continuité et une fluidité des déplacements des piétons, sans goulets d'étranglement...

- **garantir la fréquentation et l'animation des espaces.** Des éléments liés à la programmation du projet de gare permettent de garantir la fréquentation et l'animation de la gare routière : la mixité des activités (transports, commerces, services...), des espaces publics conviviaux pouvant facilement être appropriés par les voyageurs et les riverains (espaces récréatifs ou d'agrément...);
- **favoriser le contrôle naturel et la visibilité des espaces.** La configuration spatiale de la gare routière permet de garantir ces deux principes : l'ouverture des bâtiments sur l'espace public (façades principales ouvertes sur le parvis, transparences visuelles au niveau du bâtiment), la limitation des lieux confidentiels et des lieux délaissés, la mise en place d'un éclairage adapté...
- **faciliter la gestion et l'entretien des espaces.** Le manque d'entretien, la dégradation des locaux et du mobilier entraînent un sentiment d'insécurité et de permissivité face à la petite délinquance. Plusieurs facteurs viennent favoriser le bon entretien de la gare routière : la mise en place d'une gestion adaptée du site (coordination entre les différents gestionnaires, programmation d'espaces et de locaux liés à la gestion du site, entretien régulier des espaces, remplacement rapide des éléments dégradés...), la simplicité et la solidité des aménagements pour en faciliter l'entretien (mobilier urbain robuste et ancré au sol, espace désencombré...).

5.3. L'appui des systèmes de vidéoprotection ¹⁰⁵

Pour limiter le nombre d'actes de malveillance dans les gares routières, de plus en plus de sites installent des dispositifs de vidéoprotection. La vidéoprotection a été érigée comme un outil fondamental de la politique de prévention de la délinquance.



À Épinal, une vidéoprotection est en place sur le parvis de la gare routière (photo : Cerema)

Dans une majorité de cas, lorsqu'un système de vidéoprotection est en place, il n'intervient qu'une fois un délit commis, afin d'identifier les auteurs de troubles, en respectant les procédures de relecture d'images, saisies sur réquisition judiciaire des services policiers.

Lorsque le système est exploité en temps réel, la caméra revêt un atout majeur, celui « d'estimer la menace ». Une fois que l'ensemble des acteurs sûreté est alerté d'un fait troublant la tranquillité publique, la caméra permet de mesurer la réponse qu'il est nécessaire de mettre en place.

Les caméras font l'objet d'autres usages que l'on peut dissocier de l'aspect sûreté/sécurité. Elles sont aussi utilisées comme un outil d'aide à l'exploitation de la gare.

5.4. Adapter le dispositif au type de gare

En fonction du contexte de la gare routière et des politiques locales, le dispositif de sûreté devra être adapté.

Les points réglementaires à ce sujet sont abordés en partie 4 de ce chapitre. **105**

Certains facteurs nécessitent de s'interroger plus fortement qu'ailleurs sur la nécessité de renforcer les dispositifs de sûreté ; c'est notamment le cas :

- si la gare routière est **isolée** : gare routière hors pôle, implantation hors tissu urbain, pas de commerces à proximité...
- si la **conception** de la gare routière est peu favorable au sentiment de sécurité : gare routière peu compacte, mal éclairée...
- si dans son ensemble, le **contexte urbain** d'implantation de la gare routière est générateur d'un sentiment d'insécurité.



Exemple de la gare routière d'Amiens

La gare est équipée de cinq caméras de vidéoprotection dont la police peut visionner les enregistrements.

En matière d'aménagement, outre la fermeture il y a quelques années de l'étage de la gare routière et de sa passerelle, qui facilitaient la délinquance, la quasi-totalité des bancs a été supprimée, car ils favorisaient le regroupement des bandes.

Toutefois, des bancs pourraient être créés à court terme sur les quais dédiés aux cars longue distance : les usagers de ces cars sont en effet souvent amenés à attendre beaucoup plus longtemps sur les quais. Amiens Métropole financerait ces nouveaux bancs sans demander de contribution aux opérateurs des services librement organisés, car la collectivité considère que ces nouveaux services routiers profitent à ses administrés et à l'économie locale. De petits investissements de ce type peuvent donc être consentis par la métropole pour faciliter le développement de ces services.

Une attention particulière à la qualité de service 6

Chaque gare peut avoir des besoins spécifiques en termes de qualité de service. Elle doit être adaptée au nombre de quais et à l'offre multimodale (cf. partie 2). Le lecteur se référera à la norme BP X50-810-1 de décembre 2011 «Qualité de service dans les services de transport» et en particulier à la partie 1 «Accessibilité des personnes à mobilité réduite».

Le suivi de la qualité de service se fait lors l'exploitation de la gare (cf. partie 4 chapitre 5).

6.1. Information voyageur et signalisation

De manière générale, tous les éléments liés à la qualité de service sont compatibles avec le schéma directeur d'accessibilité (SDA) et le schéma directeur d'information voyageur (SDIV).

Comme pour l'ensemble des équipements et dans l'esprit de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, l'ensemble des informations doit être accessible.

En ce qui concerne les sites web, une directive européenne d'accessibilité a été votée le 26 octobre 2016 ; les États membres disposent de vingt et un mois pour la transposer.

6.1.1. Le contenu des informations voyageur

Comme indiqué dans la partie 2 de ce guide, le dispositif d'informations statiques et/ou dynamiques mis en œuvre dans la gare doit permettre à l'usager de :

- se repérer à l'arrivée en gare ;
- connaître les lignes desservies à la gare et leurs arrêts et destinations ;

- trouver son quai et son véhicule de transport en commun ;
- connaître l'heure de passage et être informé des retards ;
- connaître les modalités d'achat de ticket et en connaître le prix ;
- repérer où se trouve le dispositif d'appel d'urgence ou a minima un téléphone pour savoir où le trouver.

En complément, dans la plupart des gares, l'information voyageur doit s'étendre à davantage de services :

- informations directionnelles dans la gare ;
- informations sur l'intermodalité possible en gare (modes de transport, tarification, horaires, jalonnement) ;
- informations sur les temps de marche vers les quais et, le cas échéant, vers les autres modes de transport ou vers les centres d'intérêt de la ville ;
- point d'accueil et d'information en gare.

6.1.2. Les moyens mis en œuvre pour informer l'usager

Les moyens d'information mis à disposition des voyageurs en gare routière peuvent varier d'une gare à l'autre. Parmi ces outils, on trouve :

■ Les plans et les horaires

Les plans sont le moyen le plus commun pour aider l'usager à se repérer dans l'espace. Ils permettent de repérer le quai où le car stationnera dans la gare. Trois types de plans sont généralement affichés en gare routière. Les codes couleur et les polices seront homogènes d'un plan à l'autre et en accord avec les codes couleur habituels des transporteurs.

Un plan de **repérage** interne à la gare routière doit être affiché. Il montre l'affectation des lignes sur chaque quai. Le niveau de détail de ce plan est à fixer par le propriétaire de la gare en fonction du nombre de lignes, de l'organisation spatiale de la gare et des mutualisations de quais.

On trouve généralement un **plan de desserte de la gare** : desserte de la gare par les transports en commun routiers et ferroviaires (le cas échéant), par les taxis, les parkings vélos, les stations de covoiturage.

En milieu urbain, les gares routières comportent souvent un **plan de quartier** permettant de situer la gare dans un rayon d'environ 300 à 700 mètres. Ce plan permet également d'indiquer à l'usager la direction du centre-ville, les hôtels, les commerces... Il fournit aussi le nom des rues principales.

Dans les gares « touristiques », les plans peuvent être traduits en anglais.



Exemple de plan d'information en gare d'Angers (photo : Cerema)



Exemple de plan de situation dans la gare routière de Metz

Des plans de repérage (plans de situation) sont implantés dans la gare routière pour permettre au voyageur de s'orienter et de trouver facilement son quai. Chaque quai est identifié par un numéro, présent à la fois en hauteur sur un poteau, donc visible de loin, mais également au sol devant le quai. Les couleurs utilisées n'ont pas de signification particulière.



Photo : Cerema



Photos : Cerema

Les plans et les horaires des lignes de transport seront mis à la disposition des voyageurs. L'information statique est indispensable pour permettre aux voyageurs de repérer la localisation des lignes, des arrêts et connaître les horaires de départ et d'arrivée. En période normale, les temps d'attente perçus en sont diminués et mieux vécus.

■ Les panneaux d'affichage dynamique des départs

Les gares s'équipent progressivement de panneaux d'affichage dynamique des départs afin de donner à l'usager une affectation des quais en temps réel et de l'informer des retards. Ils nécessitent une géolocalisation des véhicules et un système unique intégrant les données SAEIV des transporteurs.

L'information donnée par ces panneaux doit être relayée en information sonore pour les personnes malvoyantes (voir ci-après le paragraphe sur l'information sonore).

Les panneaux comporteront *a minima* l'horaire de départ, la destination et le numéro de la ligne, le quai.

Dans le cas particulier des pôles d'échanges multimodaux, certains panneaux permettent de coordonner l'information entre les modes routiers et ferrés pour les passagers en correspondance.

Dans le cas de gares routières desservies par plusieurs réseaux de transport en commun ou dans le cas de pôles d'échanges, la mise en place de panneaux d'affichage dynamique nécessite un travail de concertation entre les acteurs. Les modalités d'échanges de données et les responsabilités pour la gestion du panneau doivent être définies clairement et s'appuyer sur les normes du SDIV.

Pour les pôles d'échanges, l'information doit être transmise dans les différents lieux du pôle afin d'optimiser les correspondances.



Panneau d'affichage dynamique en gare d'Angers situé près des quais (photo : Cerema)



Panneau d'affichage dynamique en gare d'Aix-en-Provence situé en tête de quai (photo : Cerema)

Les panneaux d'affichage dynamique permettent également de diffuser une information exceptionnelle liée à des perturbations circonstancielles (travaux, grèves...).

■ Les panneaux temporaires d'information circonstancielle

En cas de circonstances exceptionnelles (travaux, grèves...), des panneaux temporaires peuvent être utilisés dans la gare et en dehors. Ils donnent des informations aux usagers sur la nature et la durée prévisionnelle de la perturbation ainsi que les solutions temporaires mises en place. Si la perturbation n'est pas connue en avance, les informations sont à diffuser le plus rapidement possible.

■ L'information sonore

Les gares routières équipées d'un système d'information sonore (haut-parleurs) peuvent diffuser l'information sur l'arrivée des cars, l'affectation des quais, les retards ainsi que sur les perturbations exceptionnelles (ex. : travaux, grèves).

Les annonces sonores doivent être judicieusement positionnées et déclenchées pour ne pas générer de conflit avec d'autres bruits, voire interférer les uns par rapport aux autres.

Le principe d'accessibilité doit permettre à l'ensemble des usagers d'accéder à l'information. Ainsi les informations sonores doivent se retrouver écrites pour les personnes malentendantes et il est nécessaire de prévoir un report sonore des informations écrites pour les personnes malvoyantes. Ce système de report sonore est indépendant du dispositif par haut-parleurs. Il peut être déclenché par exemple par l'utilisateur en situation de handicap à l'aide d'une télécommande.

■ Le jalonnement et la signalétique

Il s'agit d'accompagner l'utilisateur dans son parcours d'un lieu à l'autre de la gare routière (abords de la gare, accueil, couloirs, quais, salle d'attente...). L'information fournie aux usagers doit être cohérente et continue. Il s'agit de conserver les mêmes symboles, couleurs et polices dans l'ensemble de la gare et en dehors pour désigner un même élément¹⁰⁶.

Le niveau d'information doit être constant ou croissant au fil du parcours. L'information doit être positionnée de façon à être visible et lisible tout en optimisant son positionnement contre les risques de vandalisme.

Des panneaux directionnels permettent de guider les usagers vers le mode de transport recherché et vers les quais appropriés.

Si le site est ouvert, un coup d'œil devrait permettre de visualiser assez rapidement l'ensemble des quais et des cheminements possibles. Il n'est pas utile (et même préjudiciable) de surabonder l'utilisateur d'informations.

Dans le cas des pôles d'échanges multimodaux, il convient d'assurer un jalonnement du mode ferré depuis la gare routière et réciproquement. Pour optimiser la compréhension de l'information par l'utilisateur, il est alors recommandé de concevoir les supports d'informations à l'échelle du pôle.

■ Positionnement de l'information

Les différents outils d'information (plans, panneaux) peuvent être regroupés de façon stratégique de la manière suivante :

- au niveau des cheminements d'accès à la gare, on trouve le panneau des départs et les plans de repérage et de desserte de la gare ;

¹⁰⁶ Le lecteur peut se référer à l'ouvrage : Certu, *Piétons, usagers des lieux publics, un jalonnement pour tous*, coll. « Dossiers », Certu, 2014.

- au niveau des cheminements de sortie de la gare, on trouve le plan de quartier ;
- les informations circonstancielles ne couvrent pas les informations permanentes ;
- si la gare est équipée d'un accueil, toutes les informations y seront regroupées.

■ Les espaces d'accueil et d'information voyageurs

Un service d'information clientèle doit être accessible *a minima* aux heures de pointe, et ce, quels que soient la ligne et le transporteur qui l'exploite. Les heures d'ouverture de ces espaces doivent être pensées en fonction des services accueillis en gare et de la vie locale.

La présence de personnel en gare est un gage de la qualité de service pour les usagers. Les tâches du personnel sont souvent regroupées : accueil, information, vente de titres.

Pour l'Île-de-France Mobilités, ces espaces sont exigibles pour les gares routières comptant plus de 250 000 départs annuels¹⁰⁷.

Les fonctions assurées par ces espaces sont l'information voyageurs sur les lignes de la gare routière et les autres modes connectés à la gare, les informations générales sur le quartier et la ville, la vente de billets, le traitement des réclamations, la collecte des objets trouvés. Des fiches horaires avec les différentes lignes opérant dans la gare et diverses informations seront disponibles à l'espace accueil. Ces espaces doivent être facilement identifiables par les usagers. Les agents pourront porter par exemple une tenue spécifique. Ils seront disponibles pour les usagers.

La réglementation SD'AP impose que l'ensemble du personnel en contact avec le public suive une formation spécifique à la prise en compte du handicap.



Espace d'information et de vente de la gare routière de Metz (photo : Cerema)

■ Une application smartphone ou informations sur un site internet et renseignement téléphonique

Dans certaines gares, au-delà des informations données en gare, les usagers peuvent trouver des informations sur internet ou via une application développée par la gare ou encore sur un numéro d'informations mis en place. Il est possible d'installer des bornes connectées à internet permettant de naviguer sur le site d'informations aux voyageurs.



Borne internet pour consulter la page du CD57 en gare de Metz (photo : Cerema)



Exemple de la gare de Valence pour l'information voyageur

L'information voyageur est diffusée par plusieurs sources (Internet, gare routière, gare SNCF, etc.). En gare routière de Valence, le dispositif permettant d'informer les voyageurs est le suivant :

SUPPORT	INFORMATIONS DIFFUSÉES
Un écran d'affichage électronique « central » au sein de la gare routière	Horaires de départs des cars et numéro des quais d'embarquement
Un écran d'affichage dans le local d'accueil de la gare routière	Horaires de départs des cars et numéro des quais d'embarquement
Un panneau d'affiche électronique à chaque quai	Horaires de départs des deux prochains cars
Des dépliants papier dans le local d'accueil Des hôtes/hôtesse d'accueil	Fiches horaires et plans des réseaux Délivrent tous les renseignements



Panneau d'affichage « central » des horaires de départs des cars à la gare routière de Valence (photo : Cerema)



Panneau d'affichage électronique situé sur les quais de la gare routière de Valence (photo : Cerema)

En outre, un panneau SNCF indique à la sortie piétonne de la gare routière des informations d'ordre général.



Sortie de la gare routière de Valence (photo : Cerema)

6.2. Confort d'attente

Selon la taille de la gare routière, le confort d'attente de l'utilisateur varie. Des équipements peuvent être mis en place dans le but de rendre les correspondances et les temps d'attente moins pénibles pour les usagers. Les services proposés permettent de faire de la gare un lieu plus vivant, plus intégré à la ville.



*Espace attente de la gare d'Aix-en-Provence
(photo: Cerema)*

- Un abri couvert, un hall, ou une salle d'attente équipés de places assises ou de bancs doivent être dédiés à l'attente voyageur. L'accès à l'information doit être garanti dans l'abri, le hall ou la salle d'attente. De plus, des bancs, des sièges, des assis-debout et des abris voyageurs à l'extérieur et à proximité des quais peuvent être mis en place en complément d'une salle. *A minima*, même dans les plus petites gares routières, l'équivalent

d'un abri avec six places assises doit être prévu par arrêt de transport en commun sur le quai. Selon les gares, l'espace attente peut être chauffé / climatisé.

- Un dispositif d'éclairage doit fonctionner pendant les heures de service.
- Des poubelles et un service de nettoyage doivent être mis en place.

La présence de toilettes équipées d'une table à langer pour les usagers et d'un point d'eau potable est fortement recommandée. S'il existe des services longue distance, lignes internationales par exemple, des douches publiques peuvent être installées.

Dans le cas d'un pôle d'échanges multimodal, les commerces, les distributeurs alimentaires et les toilettes peuvent être mutualisés.

Au-delà de l'aspect fonctionnel, le quai et les espaces d'attente peuvent devenir un espace public disposant de mobilier, de musique, de jeux pour enfants (espaces d'attente), de tablettes TV, de prises de recharge (pour les téléphones mobiles, ordinateurs portables), pour générer un bien-être dans ces espaces.

Le confort d'attente des voyageurs dépend de la présence des équipements mais également de la garantie qu'ils soient en bon état. **La perception de l'attente peut être améliorée par la présence de services qui valorisent ce temps d'attente.**

Le confort des usagers peut également être amélioré par des mesures d'exploitation. Il est possible de permettre aux voyageurs d'attendre à bord des véhicules avec une régulation spécifique. Cependant, en dehors de conditions climatiques tempérées, le fonctionnement du chauffage ou de la climatisation nécessite que les moteurs restent allumés ce qui n'est pas une solution satisfaisante.

7 Principes de la gare connectée

La gare routière connectée met au service de l'utilisateur un système global d'organisation qui s'appuie sur le développement du numérique et des applications des technologies de l'information et de la communication au domaine des transports (les systèmes de transport intelligents ou ITS), avec deux cibles prioritaires, l'information et l'intermodalité.

Les systèmes de transport intelligent sont également des outils dans la gestion de la gare : affectation dynamique des quais, suivi de l'occupation des quais de la gare pour la facturation des prestations, suivi de la fréquentation et des horaires des services...

7.1. L'information à l'utilisateur

Le niveau de service est adapté au contexte de la gare, mais il doit permettre à l'utilisateur d'accéder à une information fiable et au bon moment. La diffusion d'informations multimodales et intermodales en mode dynamique est privilégiée pour renseigner la clientèle par exemple sur les horaires, les emplacements des véhicules sur les quais, les correspondances et les perturbations éventuelles de l'ensemble des lignes au départ de la gare routière ou en connexion (SNCF, transports urbains, interurbains, régionaux, nationaux, internationaux...).

L'information est accessible depuis de nombreux lieux dans la gare routière et son environnement proche : écrans, totems, bornes interactives, applications smartphone... La disponibilité du wi-fi dans les espaces

d'accueil de la gare contribue également au confort de l'utilisateur en lui permettant de rester informé et de combler le temps d'attente qui n'est plus alors perçu comme du temps perdu.

La prise en compte des besoins spécifiques des personnes aveugles ou malvoyantes ou des personnes en fauteuil roulant nécessite des solutions adaptées : messages sonores, visibilité des écrans, ergonomie des commandes, simplification des dialogues d'utilisation, synthèse vocale...

7.2. La billettique au service de l'intermodalité

Les outils de la billettique et le paiement électronique, qui permettent à l'utilisateur d'acheter en gare routière son titre de transport, notamment en dehors des heures d'ouverture des guichets, et de le valider avant son départ, facilitent la mobilité et les échanges entre modes de transport.

L'interopérabilité billettique permet à l'utilisateur de charger sur différents supports tout titre de transport d'un réseau partenaire en lien avec son profil et ses droits à réduction. Elle constitue l'un des principaux vecteurs de l'intermodalité. La gare routière connectée s'inscrit dans ce cadre et met à disposition du voyageur les informations sur les produits tarifaires disponibles pour accéder à différents réseaux, selon des modalités d'accès analogues à celles de l'information transport (écrans, bornes interactives, distributeurs de titres...).

7.3. Principes d'organisation et de fonctionnement des outils

La diffusion d'une information intermodale dynamique requiert la mise en place d'une organisation spécifique, dans le cadre d'un partenariat associant les parties prenantes, et l'installation sur le domaine foncier de la gare d'une infrastructure informatique adaptée (serveurs, fonctionnement en réseau, alimentation électrique, écrans, bornes...). Cette infrastructure doit permettre l'agrégation des données multimodales et leur affichage. L'échange des informations repose sur la standardisation des données, la définition de protocoles d'échange, et l'utilisation de systèmes interopérables, c'est-à-dire compatibles et capables de dialoguer entre eux.

Lorsque la gare routière est attenante à une gare SNCF (cas d'un pôle d'échanges, par exemple), les modalités de diffusion de l'information intermodale sont définies entre le gestionnaire de la gare routière, les autorités organisatrices et/ou les opérateurs transports et la SNCF. L'information multimodale peut alors être pilotée par la SNCF et diffusée sur des écrans dédiés (nombre d'écrans à définir) et mutualisés entre les différents transporteurs routiers desservant la gare. Cette prestation payante au bénéfice de la SNCF fait alors l'objet d'une facturation correspondant à l'exploitation et à l'investissement initial.

Lorsque la gare routière n'est pas reliée à une desserte ferroviaire, les opérateurs de transport routier ou les autorités organisatrices définissent avec le gestionnaire de la gare les modalités d'organisation et de diffusion de l'information ainsi que des règles et des niveaux d'exigence (fréquence d'actualisation des afficheurs, modifications d'horaires et perturbations en cours...).

Les investissements nécessaires au déploiement de l'infrastructure peuvent faire l'objet d'un cofinancement entre les différents partenaires.

7.4. Les ITS au service de l'exploitation de la gare

La gare routière connectée repose sur le développement des outils ITS (logiciels, caméras, capteurs, dispositifs de présence, lecture de plaques, systèmes de communication...) qui concourent également à l'optimisation de la gestion et de l'exploitation des infrastructures de la gare et des lignes de transport qui la desservent.

Parmi les avantages attendus en termes d'exploitation et de gestion, on peut citer (liste non limitative) :

- le contrôle d'accès à la gare, grâce à l'identification des véhicules entrant ou sortant et le pilotage coordonné des barrières d'entrée/sortie ;
- le suivi des mouvements de véhicules dans la gare, à des fins de contrôle et de sécurité ;
- dans les gares à fort trafic, l'affectation des quais en mode dynamique, pour une gestion optimale des arrivées et des départs. Ce mode de fonctionnement est susceptible d'éviter un surdimensionnement des infrastructures ;
- la traçabilité du temps d'occupation des quais de dépose/reprise et de régulation, pour une gestion de l'occupation facturable au temps passé ;
- le suivi des véhicules en temps réel, grâce aux équipements embarqués et aux systèmes d'aide à l'exploitation et à l'information (SAEIV), qui permet au gestionnaire de la gare d'anticiper l'arrivée des services ;
- l'amélioration de la sécurité et de la surveillance.

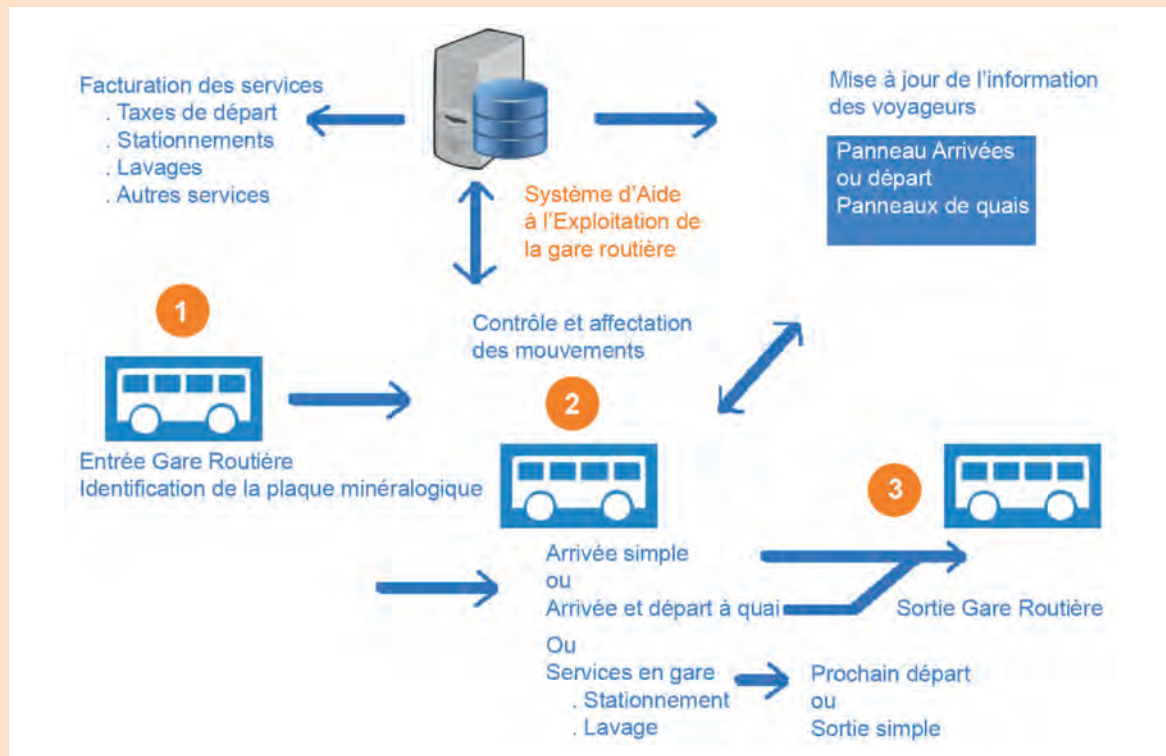


La gare connectée de Toulouse

La gare routière de Toulouse a mis en place une identification et un suivi des mouvements des véhicules. Ils permettent :

- le contrôle des mouvements dans la gare routière. En effet, la gare routière de Toulouse est étendue et comporte deux niveaux, un niveau quai de dépose/prise de voyageurs et un niveau régulation ;
- l'affectation des mouvements en temps réel en cas de :
 - retard ou avance des services,
 - erreur de positionnement du conducteur,
 - gestion des services de substitution SNCF en cas d'incidents ;
- de facturer les services utilisés par les transporteurs ;
- de fournir aux voyageurs une information en temps réel des départs et des arrivées.

Pour une gestion anticipée et une information en temps réel des arrivées des véhicules, il est nécessaire que l'exploitant dispose d'un SAE et qu'il soit compatible avec le système de la gare.



Identification et suivi des mouvements des autocars à la gare de Toulouse (source : Conseil départemental 31)

7.5. Les ITS au service des voyageurs

Les ITS (bornes interactives, applications smartphone...) peuvent également servir à l'échange d'informations entre les usagers et le personnel d'exploitation pour signaler à celui-ci certains dysfonctionnements : l'outil permet alors une plus grande réactivité au bénéfice de l'utilisateur et un suivi de la qualité de service en direct.

7.6. Impact des ITS sur la conception de la gare

7.6.1. Impact sur le dimensionnement

Un processus d'affectation dynamique des quais est susceptible d'assurer un dimensionnement de la gare plus économique en limitant les emprises au sol grâce à la mutualisation des quais : un même arrêt peut être desservi par des véhicules de différentes lignes.

Ce dimensionnement doit toutefois s'appuyer sur des hypothèses réalistes d'évolution de la demande, en intégrant notamment les nouvelles lignes commerciales. Celles-ci sont par ailleurs susceptibles de générer des temps d'occupation de quai plus importants (passagers avec bagages en soute). D'autres paramètres sont à prendre en compte dans le dimensionnement (cf. annexe 8 : Méthodologie du calcul de dimensionnement de l'offre en quai).

7.6.2. Infrastructure et système à mettre en place

Il s'agit de systèmes complexes où les interfaces hommes machines sont nombreuses, utilisant des capteurs et des systèmes commandés et automatisés, et un réseau de communication pour les informations collectées et transmises.

Ceci demande, en phase conception, de prévoir l'installation des divers équipements (barrières, capteurs, caméras...). Il faut également fiabiliser leur fonctionnement en les protégeant d'éventuelles détériorations (choix de l'implantation, protection contre les intempéries...) et prévoir une maintenance fiable.

La création d'un local dédié aux équipements informatiques, d'un PC régulation, et des réseaux de transmission de données est nécessaire. Le fonctionnement de ces équipements doit être sécurisé et fiabilisé :

- sécurisation des transmissions de données ;
- disponibilité du système (implantation d'un système de courant secouru, opérations de maintenance préventives...).

7.6.3. Impact sur les équipements à destination des usagers et des transporteurs

L'information en temps réel nécessite l'implantation et la maintenance de panneaux d'informations spécifiques sur les quais, à l'intérieur de la gare et dans les espaces d'attente.

Les conducteurs de transport en commun, y compris les conducteurs occasionnels, doivent pouvoir utiliser facilement les dispositifs de contrôle d'entrées/sorties. Pour cela, il faut que les véhicules soient équipés d'un système de reconnaissance et que le conducteur puisse recevoir les informations ou les consignes lui permettant de diriger son véhicule vers le quai dédié ou d'effectuer toute manœuvre requise (écran à l'intérieur du véhicule ou à l'extérieur, liaison radio...). Des caméras, des capteurs ou des balises permettent la localisation du véhicule dans la gare routière en temps réel.

Le suivi en temps réel des véhicules en approche de la gare routière requiert un équipement des véhicules en SAE compatibles avec le système de la gare routière, d'où la nécessaire interopérabilité des systèmes.

7.7. Questions en suspens

Les solutions mises en œuvre pour améliorer l'information des usagers nécessitent des outils technologiques et une organisation spécifique, ce qui pose la question du partenariat à mettre en place entre les parties prenantes.

Le développement de nouvelles lignes commerciales exploitées par de nouveaux opérateurs pose également la question des modalités et des conditions de leur intégration dans le système d'information de la gare routière connectée.

Une information voyageurs globale intégrant toutes les offres impose de disposer des données, mais aussi d'assurer l'intégration, le suivi et la mise à jour de celles-ci. L'impact en termes de flux financiers renforce la nécessité d'un partenariat.

Les outils collaboratifs alimentés en temps réel par les usagers sont appelés à se développer également. Ils posent la question de leur juxtaposition et/ou de leur complémentarité par rapport aux outils « institutionnels », qui restent indispensables, car un nombre important d'usagers n'a pas les capacités cognitives ou les connaissances permettant de comprendre des dispositifs potentiellement complexes.

D'autres évolutions récentes de la réglementation peuvent impacter, dans des effets non connus à ce jour, la création, la localisation et la gestion des gares routières. On peut citer par exemple le décret sur les véhicules à faible émission¹⁰⁸ et celui sur les zones à circulation restreinte¹⁰⁹ qui ont un même objectif d'amélioration de la qualité de l'air. Dans ce cadre ne pourront circuler dans les centres urbains métropolitains que des véhicules à faibles émissions : dans quelles conditions se fera l'accueil des autocars ne répondant pas à ces normes ?

108 Décret n° 2017-23 du 11 janvier 2017 pris pour l'application de l'article L. 224-8 du Code de l'environnement définissant les critères caractérisant les autobus et autocars à faibles émissions.

109 Décret n° 2016-847 du 28 juin 2016 relatif aux zones à circulation restreinte.

Q U A T R I È M E P A R T I E

Principes de gestion et d'exploitation de la gare routière

1. Gérer la gare au quotidien
2. Les principes d'affectation des capacités en gare
3. Les modes de gestion de la gare routière
4. Coût d'exploitation et recettes potentielles
5. Suivi de la qualité de service
6. Suivre et évaluer le fonctionnement de la gare

1 Gérer la gare au quotidien

La gestion et l'entretien quotidiens de la gare sont indispensables pour garantir la sécurité des usagers et maintenir le niveau de service.

Ils reposent en grande partie sur la présence humaine qui permet :

- d'assurer une accessibilité des services à tous, en apportant une aide appropriée à tous les voyageurs ;
- d'assurer une qualité de service répondant aux attentes des usagers de la gare routière, depuis les opérateurs de transport jusqu'aux passagers, via par exemple les réparations rapides des équipements défectueux.

Ainsi, que ce soit en termes d'informations, de sécurité, de contrôle... les équipements automatiques ne peuvent totalement remplacer cette présence humaine.

1.1. Le règlement d'exploitation de la gare

Le règlement d'exploitation, ou règlement intérieur, fixe les modalités de fonctionnement quotidien de la gare, et notamment les règles d'accès à la gare routière.

Les règles d'accès doivent satisfaire aux obligations de l'article L. 3114-6 du Code des transports :

« Art. L. 3114-6. – L'exploitant [de la gare routière] 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 [...]. Ces règles

comprennent les éventuels tarifs et horaires pour la prise en charge et la dépose des passagers ainsi que, le cas échéant, pour l'utilisation des services assurés par l'exploitant à destination des entreprises de transport public routier. Elles incluent une procédure publique permettant l'allocation des capacités non utilisées aux entreprises susceptibles d'être intéressées [...]. »

Les règles d'accès doivent notamment préciser :

- les horaires d'ouverture de la gare ;
- les services offerts dans la gare ;
- les conditions d'accès aux installations et aux services proposés en gare ;
- les principes d'affectation des quais et de régulation ;
- les tarifs applicables...

Suivant les dispositions de l'article L. 3114-6 du Code des transports, les règles d'accès sont établies par l'exploitant de la gare routière et sont soumises, pour avis, aux autorités organisatrices et aux opérateurs desservant la gare. Elles sont publiées sur le site internet de l'exploitant et notifiées à l'Arafer pour contrôle de conformité aux règles de l'article L. 3114-6 du Code des transports. Toute modification des règles d'accès doit également être notifiée à l'Arafer.

Dans une décision du 15 juin 2016¹¹⁰, l'Arafer a défini la structure type de ces règles d'accès et les conditions de leur notification préalable. L'objectif poursuivi par le régulateur est d'établir un même niveau de transparence sur l'ensemble des aménagements d'arrêt concernés, au profit des opérateurs de transport, mais également d'accompagner les exploitants dans l'élaboration de leurs règles d'accès.

110 Décret n° 2017-23 Arafer, décision n° 2016-101 du 15 juin 2016 relative à la structure type des règles d'accès aux aménagements de transport routier et aux conditions de leur notification préalable prévue à l'article L. 3114-6 du Code des transports.

Outre les règles d'accès, le règlement d'exploitation précise :

- les règles de circulation et de stationnement des véhicules à l'intérieur de la gare ;
- les règles de circulation, de prise en charge et de dépose des voyageurs ;
- les règles de police applicables à l'intérieur de la gare...

Le cas échéant, le règlement d'exploitation peut également indiquer :

- les règles d'usage et d'entretien des locaux ;
- les modalités concernant les bagages et les messageries ;
- les modalités de diffusion des informations des opérateurs ;
- les procédures de gestion des réclamations ;
- les modalités d'assurance des opérateurs ;
- les conditions de vente des titres de transport...

1.2. Les horaires d'ouverture

Les jours et horaires d'ouverture de la gare font partie des règles d'accès à l'équipement. Ils doivent donc être définis de façon transparente, objective et non discriminatoire par l'exploitant de la gare, mais il n'existe aucune autre obligation, concernant par exemple des périodes minimales d'ouverture. L'exploitant de la gare routière n'est pas tenu de satisfaire à une demande d'accès de la part d'un opérateur de transport pendant les horaires habituels de fermeture.

Les jours et horaires d'ouverture de la gare doivent donc être définis en fonction du contexte local, et notamment des horaires des services de transport à l'arrivée et au départ, mais également des contraintes en matière de personnel d'exploitation, d'entretien, de sécurité... Les horaires d'ouverture peuvent être différenciés suivant les services proposés : les horaires d'ouverture des

guichets d'information et de vente, ou encore du bâtiment de la gare routière, peuvent être plus restreints que les horaires d'ouverture des quais, par exemple.



Heures d'ouverture et la présence de personnel en gare routière, d'après une enquête de la FNTV¹¹¹

Les fonctions services de la gare permettent en général aux usagers d'acheter leurs titres de transport en gare. Selon une étude réalisée en 2014 par la FNTV :

- 75% des gares disposent d'une présence humaine en journée. Cette présence est assurée dès le premier départ dans 33 % des cas, et dans 27% jusqu'au dernier départ.
- 92% des gares sont ouvertes du lundi au vendredi. 83% sont également ouvertes le samedi et 35% le dimanche.

L'achat des titres de transport est possible dans 78% des gares. Dans 63% des cas, la vente est assurée par du personnel, dans 15% des cas exclusivement par automates.

1.3. La sécurité et la sûreté

Assurer la sécurité et la sûreté des voyageurs et du personnel d'exploitation est une problématique majeure dans le transport de voyageurs. Pour faire face aux risques d'incivilités, d'agressions, d'attentats, ou tout simplement pour préserver la quiétude des lieux, il est important de déployer des moyens humains et matériels dans les gares routières.

Le décret n° 2017-107 du 30 janvier 2017¹¹² comportant diverses dispositions en matière de transport public routier de personnes affirme le rôle du préfet de département en matière de sécurité et de sûreté, et notamment concernant le pouvoir de police dans les gares routières. Une exception est prévue dans le cas où la gare routière est située dans un périmètre où une autre autorité administrative de l'État est investie du pouvoir de police : cette dernière autorité reste alors compétente.



Article 6 du décret n° 2017-107 du 30 janvier 2017 (extrait)

« [...] Art. R. 3116-1. – Pour l'application du présent chapitre, on entend par "aménagement" tout aménagement où les passagers de transport public routier de personnes réguliers et à la demande sont déposés et pris en charge [...].

Art. R. 3116-3. – Les mesures de police destinées à assurer le bon ordre et la sécurité publique dans l'emprise, à l'entrée et à la sortie des aménagements, y compris les mesures de police de la circulation et du stationnement dans les cours des gares ouvertes à la circulation publique, sont arrêtées par le préfet de département ou, à Paris, par le préfet de police, sauf lorsque les aménagements sont situés dans des lieux ou dans l'emprise d'installations où de telles mesures relèvent, en vertu de dispositions spéciales, de la compétence d'une autre autorité [...]. »

1.3.1. Les acteurs de la sécurité et de la sûreté en gare routière

Les gares routières ne possèdent généralement pas de personnel affecté spécifiquement à la sécurité. Pour assurer la sécurité des lieux, qui font partie de l'espace public¹¹³,

les exploitants comptent sur les différents pouvoirs de police (police nationale, gendarmerie, police municipale). À la demande de l'exploitant, ceux-ci peuvent alors effectuer de manière régulière des rondes sur l'emprise de la gare routière.

Le 19 octobre 2015, l'Union des transports publics et ferroviaires (UTP) a renforcé son partenariat avec les services de police nationale et de gendarmerie nationale en signant une convention-cadre avec le ministère de l'Intérieur pour renforcer les coopérations entre les différents acteurs.

L'UTP privilégie l'accroissement du rôle et des actions des polices municipales dans la sécurisation des transports publics plutôt que le développement de services de sécurité interne. Orléans a été la première agglomération à créer, en 2004, une telle unité, à une échelle intercommunale.

L'article 12 de la loi du 22 mars 2016 rend possible la création de services de sécurité internes chez les opérateurs de transport en commun. La loi prévoit en outre la possibilité de créer un contrat d'objectif départemental de sûreté dans les transports. Ce contrat, passé avec les autorités organisatrices de transport et leurs opérateurs sous l'autorité du préfet de département, détermine les objectifs de sûreté des différents réseaux et services de transport ainsi que les moyens mis en œuvre pour les atteindre.

L'article 20 de la loi du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports de voyageurs va en ce sens en étendant les pouvoirs des polices municipales : les policiers municipaux peuvent désormais constater les infractions liées à l'absence de titre de transport valable, au non-respect des règlements des opérateurs de transport... La compétence territoriale des policiers municipaux peut en outre être étendue aux communes voisines, sous certaines conditions.

112 Décret n° 2017-107 du 30 janvier 2017 relatif à la codification du titre VI du livre II de la première partie ainsi que des chapitres IV et V du titre Ier du livre I^{er} de la troisième partie du Code des transports et comportant diverses dispositions en matière de transport public routier de personnes.

113 Selon l'article 2 de la loi n° 2010-1192 du 11 octobre 2010 interdisant la dissimulation du visage dans l'espace public, « l'espace public est constitué des voies publiques ainsi que des lieux ouverts au public ou affectés à un service public ». La jurisprudence définit un lieu ouvert au public comme étant « un lieu accessible à tous, sans autorisation spéciale de quiconque, que l'accès en soit permanent et inconditionnel ou subordonné à certaines conditions » (jugement du Tribunal de grande instance de Paris du 23 octobre 1986, confirmé par un arrêt de la Cour d'appel de Paris du 19 novembre 1986).



Article 12 de la loi du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports de voyageurs (extrait)

« Art. L. 2261 - 1. – Dans le cadre des compétences de transport de passagers dévolues par la loi aux autorités organisatrices de transport de voyageurs, les exploitants sont tenus d'assurer la sûreté des personnes et des biens transportés conformément aux cahiers des charges fixés par les autorités organisatrices de transport. À cette fin, les exploitants peuvent se doter de services de sécurité internes soumis au livre VI du Code de la sécurité intérieure.

Le représentant de l'État dans le département peut conclure avec les autorités organisatrices de transport collectif terrestre et leurs exploitants qui exercent une compétence de transport collectif sur le territoire départemental un contrat d'objectif départemental de sûreté dans les transports, qui détermine les objectifs de sûreté des différents réseaux et services de transport ainsi que les moyens mis en œuvre pour les atteindre. Un tel contrat ne peut mettre à la charge des autorités organisatrices de transport le financement d'actions ou de services qui relèvent de la compétence exclusive de l'État en vertu de la loi [...]. »



Article 20 de la loi du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports de voyageurs (extrait)

« [...] Affectés par le maire à des missions de maintien du bon ordre au sein des transports publics de voyageurs, les agents de police municipale peuvent constater par procès-verbaux les infractions mentionnées à l'article L. 2241-1 du Code des transports sur le territoire de la commune ou des communes formant un ensemble d'un seul tenant dans les conditions définies à l'article L. 512-1-1 du présent code, sans pouvoir excéder le ressort du tribunal auprès duquel ils ont prêté serment.

À cette fin, les communes contiguës desservies par un ou plusieurs réseaux de transport public peuvent conclure entre elles une convention locale de sûreté des transports collectifs afin de permettre à leurs polices municipales d'exercer indistinctement leurs compétences sur les parties de réseaux qui les traversent. Cette convention est conclue sous l'autorité du représentant de l'État dans le département dans le respect des conventions de coordination des interventions de la police municipale et des forces de sécurité de l'État prévues à la section 2 du chapitre II du présent titre et dans le respect du contrat d'objectif départemental de sûreté dans les transports collectifs [...].

Pour l'exercice des missions mentionnées à l'avant-dernier alinéa de l'article L. 511-1, les communes formant un ensemble d'un seul tenant peuvent autoriser un ou plusieurs agents de police municipale à intervenir sur le territoire de chacune d'entre elles, dans les conditions prévues par la convention prévue au dernier alinéa du même article L. 511-1.

Pendant l'exercice de leurs fonctions sur le territoire d'une commune, ces agents sont placés sous l'autorité du maire de cette commune [...]. »

1.3.2. Le contrôle des voyageurs et de leurs bagages et la lutte contre la fraude

La loi du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports de voyageurs apporte de nombreuses mesures pour lutter contre la fraude et l'insécurité dans les transports :

- afin de prévenir une atteinte grave à la sécurité des personnes et des biens, elle permet aux officiers de police judiciaire, aux agents de police judiciaire et aux agents de police judiciaire adjoints (article 9) :
 - de procéder aux **contrôles d'identité**,
 - de procéder à **l'inspection visuelle des bagages ou leur fouille**, dans les véhicules et emprises immobilières des transports publics de voyageurs, avec l'accord du propriétaire du bagage ou à défaut sur instructions du procureur de la République,

- de procéder à la visite des véhicules circulant, arrêtés ou stationnant sur la voie publique ou dans des lieux accessibles au public, avec l'accord du conducteur ou à défaut sur instructions du procureur de la République ;
- elle offre la possibilité aux entreprises de mettre en place des **titres de transport nominatifs** (article 11). Lorsque des voyageurs ne disposent pas de titre de transport valable, ceux-ci devront également être en mesure de justifier leur identité ;
- elle apporte plusieurs **autres mesures de nature à lutter contre la fraude** : abaissement du nombre de contraventions nécessaires au constat du délit de fraude d'habitude, répression du signalement des contrôleurs sur les réseaux sociaux, possibilité par les agents assermentés de verbaliser la vente à la sauvette...

Outre cette loi, le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics, comporte de nombreuses mesures permettant de lutter contre la fraude.



Article 11 de la loi du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports de voyageurs (extrait)

« Art. L. 2241 - 10. – Les passagers des transports routiers, ferroviaires ou guidés doivent être en mesure de justifier de leur identité lorsqu'ils ne disposent pas d'un titre de transport valable à bord des véhicules de transport ou dans les zones dont l'accès est réservé aux personnes munies d'un titre de transport, ou lorsqu'ils ne régularisent pas immédiatement leur situation. Ils doivent, pour cela, être porteurs d'un document attestant cette identité ; la liste des documents valables est établie par arrêté conjoint du ministre de l'Intérieur et du ministre chargé des Transports. Le présent article n'est pas applicable aux mineurs accompagnés par une personne de plus de dix-huit ans qui en a la charge ou la surveillance. »

« Art. L. 2241 - 11. – Les entreprises de transports routiers, ferroviaires ou guidés peuvent subordonner le voyage de leurs passagers à la détention d'un titre de transport nominatif. Dans ce cadre, le passager est tenu, lorsque l'entreprise de transport le lui demande, de présenter un document attestant son identité afin que soit vérifiée la concordance entre celle-ci et l'identité mentionnée sur son titre de transport [...]. »



Cas particulier des gares routières exploitées par la SNCF ou la RATP

Il est à noter la particularité des gares routières gérées par la SNCF ou la RATP. La loi n° 2016-339 du 22 mars 2016 autorise notamment les agents des services de sécurité de la SNCF et de la RATP « à procéder à des palpations de sécurité » (article 1) et à l'inspection visuelle ou à la fouille des bagages, avec l'accord des passagers, pour « prévenir une atteinte grave à la sécurité des personnes et des biens ». Si le passager refuse de s'y soumettre, il pourra se voir refuser l'accès aux moyens de transport.

De plus, les agents des services internes de sécurité de la SNCF et de la RATP pourront retenir une personne qui refuserait de se prêter à un relevé d'identité dans l'attente des policiers ou des gendarmes, et expérimenteront des « caméras piétons » dans l'exercice de leur mission. Ces images captées par les opérateurs de transport pourront alors être transmises en temps réel aux forces de l'ordre.



Cas particulier des gares routières internationales

Les officiers de police judiciaire, les agents de police judiciaire et les agents de police judiciaire adjoints, ainsi que les agents des douanes, disposent de pouvoirs étendus en matière de contrôles d'identité dans les gares routières internationales. Ces gares sont listées par l'arrêté du 22 mars 2012 relatif aux contrôles de titres et aux contrôles d'identité effectués dans les ports, aéroports et gares ferroviaires et routières ouverts à la circulation internationale et dans les trains assurant une liaison internationale. Environ quarante gares routières sont concernées par ces dispositions.

1.3.3. L'appui des systèmes de vidéoprotection

La vidéoprotection est l'un des principaux axes de la politique de prévention de la délinquance dans les transports. Selon l'article 10 de la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité¹¹⁴, un dispositif de vidéoprotection de la voie publique et des lieux ouverts au public peut être mis en œuvre par les autorités publiques afin d'assurer :

- la protection des bâtiments et installations publics et leurs abords ;
- la protection des abords immédiats des commerces dans les lieux particulièrement exposés à des risques d'agression ou de vol ;

- la régulation des flux de transport ;
- la constatation des infractions aux règles de la circulation ;
- la prévention des atteintes à la sécurité des personnes et des biens dans les lieux particulièrement exposés à des risques d'agression, de vol ou de trafic de stupéfiants ;
- la prévention d'actes de terrorisme...

La vidéoprotection mise en place peut être de deux types :

- certains systèmes sont conçus pour enregistrer les images qui pourront être visionnées à la suite d'événements particuliers ;

Modifié par l'article 18
de la loi n° 2011-267
du 14 mars 2011
d'orientation et
de programmation
pour la performance
de la sécurité
intérieure. 114

- d'autres systèmes sont reliés à des moniteurs qui permettent un contrôle en temps réel des images par un agent.

L'installation d'un système de vidéoprotection sur la voie publique ou dans un lieu ouvert au public est soumise à une autorisation préalable obtenue auprès du préfet. L'autorisation est délivrée pour une durée de cinq ans renouvelable. Après obtention de l'autorisation, le responsable du dispositif doit en déclarer la mise en service à la préfecture.

Le public doit être informé de l'existence du système de vidéoprotection. L'information sur la présence d'un système de vidéoprotection sur la voie publique ou dans les lieux ouverts au public doit être faite par affiche ou pancarte, comportant un pictogramme représentant une caméra.

1.3.4. Adapter le dispositif au type de gare

En fonction du contexte de la gare routière et des politiques locales en matière de sécurité, le dispositif de sûreté devra être adapté.

Certains facteurs nécessitent de s'interroger plus fortement qu'ailleurs sur la nécessité de renforcer les dispositifs de sûreté, c'est notamment le cas :

- si la gare routière est isolée : gare routière hors pôle, implantation hors tissu urbain, pas de commerces à proximité...
- si la conception de la gare routière est peu favorable au sentiment de sécurité : gare routière peu compacte, mal éclairée...
- si dans son ensemble, le contexte urbain d'implantation de la gare routière est générateur d'un sentiment d'insécurité.



Exemple de la gare routière d'Amiens

Les polices municipale et nationale font des rondes régulières dans la gare routière d'Amiens. Ces rondes sont indispensables dans une gare en ouvrage, car la gare offre, de par sa conception, de nombreux recoins favorisant la petite délinquance. En plus de ces rondes, les équipes de police se déplacent sur demande des agents d'exploitation de la gare si besoin : les agents appellent la police en cas de difficultés rencontrées en gare.

En outre, les agents d'exploitation de la gare routière peuvent solliciter un médiateur, embauché par Amiens Métropole, pour gérer les relations avec les «groupes de jeunes».

La gare est équipée de cinq caméras de vidéoprotection reliées à la police municipale et à la police nationale qui peuvent visualiser en direct ce qui se passe dans la gare routière et juger de la nature de l'intervention. Cette prise en main des caméras intervient sur sollicitation des gardiens en poste.

Les récents attentats n'ont pas engendré des mesures de sûreté spécifique en gare ni de surveillance supplémentaire de la part des forces de l'ordre.

1.4. L'entretien courant et la propreté

L'espace de la gare routière et ses différents équipements doivent être maintenus propres et en bon état de fonctionnement. Plusieurs types d'actions doivent être engagées en ce sens :

- l'installation de poubelles en nombre suffisant, et vidées régulièrement ;
- un entretien périodique des quais et des chaussées (ramassage des débris, balayage, lavage...);
- un nettoyage courant des espaces d'attente et des guichets ;
- le renouvellement rapide des éléments dégradés (poubelles, assises, abris, panneaux d'information...);
- un entretien régulier des éventuels espaces verts...

La fréquence de ces interventions doit être définie en fonction du contexte de la gare routière, et notamment de sa fréquentation. Une fréquentation importante peut par exemple rendre impératif le vidage des poubelles plusieurs fois par jour. En outre, ces missions d'entretien courant doivent s'adapter aux conditions climatiques et saisonnières : ramassage des feuilles mortes, déneigement...

Ces tâches peuvent être mutualisées à l'échelle du pôle d'échanges, lorsque la gare routière y est intégrée, ou avec l'entretien courant des voiries ou des espaces verts adjacents.

1.5. La maintenance des équipements

Les équipements de la gare routière doivent être maintenus en état de fonctionnement de façon permanente. Cela concerne notamment :

- les équipements permettant aux voyageurs d'accéder aux services de transport proposés en gare (supports de signalétique, panneaux d'affichage dynamique des départs, automates de vente de titres de transport...);

- les équipements directement destinés au fonctionnement de la gare routière (barrières d'accès ou tout autre dispositif d'ouverture/fermeture des accès, panneau d'affectation dynamique des quais...);
- les équipements permettant le cheminement des voyageurs (notamment les escaliers mécaniques et ascenseurs, si la gare routière n'est pas aménagée de plain-pied...);
- plus généralement, tous les équipements assurant le confort et la sécurité des voyageurs (dispositifs d'éclairage, de chauffage des espaces d'attente, d'alerte incendie, de vidéoprotection...).

Le maintien en état de ces équipements, et particulièrement des équipements mécanisés, suppose de définir une politique de maintenance préventive, destinée à anticiper les pannes. Cette maintenance préventive peut être systématique (des actions sont réalisées régulièrement sur l'équipement, consistant par exemple au remplacement de certaines pièces) ou conditionnelle (des visites périodiques sont programmées à la suite desquelles des actions correctives peuvent être engagées). Cette politique de maintenance doit être définie en fonction des technologies spécifiques à chacun des équipements, de leur fréquence d'utilisation, des prescriptions de leurs constructeurs...

En cas de panne, une maintenance curative doit être engagée sans délai afin de permettre un retour rapide à un fonctionnement normal. À défaut, ces pannes doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs et/ou des transporteurs utilisant la gare routière indiquant la date prévisionnelle de remise en service.

La maintenance des différents équipements peut être réalisée directement par l'exploitant de la gare routière, ou confiée à des sociétés spécialisées par des contrats de maintenance. Ces contrats pourront être mutualisés, par exemple à l'échelle du pôle d'échanges si la gare y est intégrée.

2 Les principes d'affectation des capacités de la gare

En règle générale, l'attribution des quais de départ et l'organisation de la gestion des mouvements de véhicules à l'intérieur de l'équipement sont des charges qui incombent au responsable de la gare routière.

Le responsable du site met en place l'organisation adaptée (régulateur, contrôleur de quai, et/ou agents d'exploitation) et le matériel afin d'échanger des informations avec les chauffeurs, de faire respecter l'utilisation prévue des quais (dépose, montée, attente), de prendre toute décision en cas de changement d'horaire ou d'imprévu et d'assurer un suivi et un traitement des éventuels incidents ou accidents.

2.1. L'attribution des capacités en gare : une mise en concurrence possible des opérateurs

La loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite loi Sapin II) fait obligation de mettre en concurrence des autorisations d'occupation du domaine public, notamment quand elles servent de support à une activité d'un opérateur économique qui intervient sur un marché concurrentiel – ce qu'est, de fait, l'activité de transport des SLO.

Il y a donc possibilité de mise en concurrence pour l'attribution des emplacements. Aucune règle stricte n'existe à ce jour dans ce domaine et les exploitants de gare routière sont, pour l'instant, laissés totalement libres dans le choix de la procédure de mise en concurrence *ad hoc* qui leur paraît la mieux adaptée.

Cependant, les textes spécifiques prévoient une attribution suivant des règles transparentes (art. L. 3114-6 et R. 3114-6 du Code des transports). L'obligation de transparence consiste en la diffusion d'une publicité suffisamment accessible pour l'opérateur. Cette publicité est diffusée par l'exploitant (cf. par analogie la communication interprétative de la Commission européenne relative au droit communautaire applicable aux passations de marchés non soumises ou partiellement soumises aux directives « marchés publics », 23 juin 2006, page 3). Au cas présent, l'exploitant peut publier sur son site internet (ibid.) les informations relatives aux capacités non utilisées, ce qui permettra une information en temps réel des opérateurs et une absence de coût pour cet exploitant.

L'alternative serait de publier ces informations dans les journaux officiels d'annonces légales par exemple.

2.2. La planification de l'affectation des quais *a priori*

Les caractéristiques des services assurés par les transporteurs ont été transmises préalablement au gestionnaire de la gare routière par les autorités organisatrices ou les opérateurs lors de la demande initiale d'autorisation d'accès ou lors d'un renouvellement ou d'un changement de service.

Les éléments fournis, qui comprennent notamment les jours de circulation, les horaires prévisionnels d'arrivée à la gare routière, la durée prévisionnelle de stationnement

et le numéro d'immatriculation des véhicules, permettent au gestionnaire de la gare routière de planifier et de coordonner l'utilisation des quais et d'attribuer, dans la mesure du possible, le même quai à une même ligne.

Les numéros de quai attribués sont communiqués aux autorités organisatrices et aux transporteurs qui en informent les chauffeurs.

Ce système d'affectation des quais qui reste fixe dans le temps est simple à gérer et offre une bonne lisibilité aux voyageurs.

L'enregistrement de ces informations dans une base de données multimodale contribue également à l'information des voyageurs (horaires de départs et d'arrivées, destinations, quais affectés) à partir des écrans d'affichage disponibles dans la gare. Il s'agit cependant d'informations statiques qui peuvent ne pas coïncider totalement avec la réalité.

Ce système de gestion trouve en effet ses limites lors de situations perturbées (période de pointe, aléas sur les horaires, perturbations, incidents...) durant lesquelles le personnel de régulation doit être en mesure de prendre toute initiative pour l'organisation des stationnements et/ou des circulations de véhicules dans l'enceinte de la gare. Ce qui pose également le problème de la mise à jour des informations dans la base de données multimodale.

2.3. La gestion dynamique des quais ou l'optimisation de l'offre

Dans les gares routières accueillant un fort trafic d'autocars ou dans celles soumises à des contraintes de régulation importante (par exemple, demande de

stationnement de plus longue durée pour des lignes en terminus ou point de départ), la mise en place d'un système de gestion dynamique des quais permet d'optimiser leur occupation en fonction de l'offre disponible à un instant donné et d'assurer une certaine mutualisation des postes à quai.

Dans ce mode de gestion, les quais ne sont plus affectés de manière statique selon un plan prévu et reconduit en permanence, mais de manière dynamique en intégrant deux paramètres : la disponibilité en gare routière et les horaires d'arrivées des véhicules en temps réel.

Dès la reconnaissance de l'autocar à l'entrée de la gare (saisie d'un code d'accès, badge hyperfréquence..., correspondant au numéro de ligne et à sa destination), le numéro de quai attribué est communiqué au chauffeur par interphone ou grâce à un panneau d'affichage dynamique.

Les gares routières équipées avec de tels systèmes (Grenoble, Aix-en-Provence, Toulouse...) enregistrent des trafics importants, par exemple 170 000 mouvements prévus à Toulouse en 2016. Le gestionnaire de la gare d'Aix-en-Provence estime que l'affectation dynamique est nécessaire au-delà de 70 000 mouvements par an.

Dans les faits, l'affectation des quais repose souvent sur un système mixte : les quais sont programmés initialement de manière théorique. En cas de perturbation, le régulateur intervient dans le système pour «personnaliser» cette affectation. Cette solution fait qu'en règle générale, les quais sont attribués pour qu'une entreprise fasse ses départs, sur un même quai, aux mêmes horaires, ce qui va dans le sens d'une meilleure lisibilité pour le gestionnaire, les transporteurs et les voyageurs.

Les systèmes de gestion des quais ne sont en général que la composante d'un système de gestion plus large pouvant, dans certains cas, offrir de nombreuses fonctionnalités :

- pilotage d'automates tels que barrières d'entrée et panneaux d'affichage ;
- régulation des mouvements des véhicules au sein de la gare routière en programmant les quais de départ et d'arrivée, les stationnements des autocars ;
- suivi des flux de véhicules en temps réel et des temps d'utilisation des quais ;
- information voyageur en temps réel des prochains départs et des numéros de quais correspondant ;
- extraction d'éléments statistiques pour les autorités organisatrices ou les opérateurs sur la fréquentation de la gare routière, la régularité des départs ;
- recueil des éléments nécessaires à la facturation auprès des transporteurs (taxes liées à l'occupation des quais, au stationnement)...

La mise en place d'une affectation dynamique des quais peut être facilitée par la présence d'un SAEIV dans le réseau.

2.4. Paramètres à prendre en compte

L'une ou l'autre des deux approches (planification ou gestion dynamique) nécessite de prendre en compte plusieurs paramètres qui peuvent avoir une incidence sur l'affectation des quais :

- le nombre de mouvements à l'heure de pointe la plus chargée, en lien avec l'offre en quais disponible, constitue le paramètre de base ;
- l'évolution du temps de mise à quai pour les nouvelles lignes librement organisées, en lien avec le temps de neutralisation des quais pour l'accès aux soutes ;
- la durée du stationnement pour les besoins de la régulation, en lien avec la répartition entre lignes de passages et lignes en terminus et les possibilités de stockage des véhicules ;
- le nombre de quais adaptés pour l'accès aux soutes des lignes nationales ou internationales. Ces lignes nécessitent en général des quais plus larges.



Affectation des quais à la gare routière de Toulouse

La régulation des mouvements de véhicules au sein de la gare routière de Toulouse est assurée grâce à un outil de gestion développé en interne par la régie départementale des transports avec le logiciel Windev.

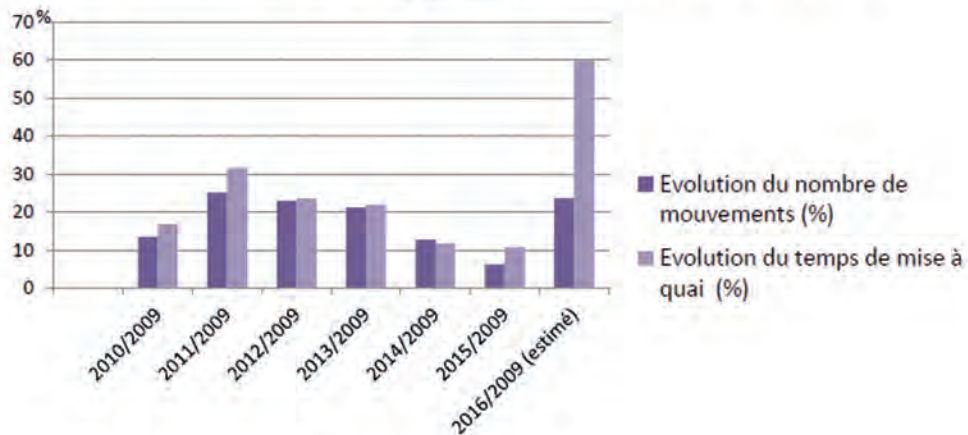
Ce logiciel est alimenté par un dispositif de lecture de plaques minéralogiques par caméras et des télémètres lasers positionnés dans la gare routière. Il fonctionne de 4 h 30 à 1 heure du matin, et ce 365 jours par an, et se réinitialise de façon automatique chaque nuit. Il permet de réguler les mouvements de véhicules dans la gare et de suivre les flux en temps réel. Il assure également la traçabilité des passages de véhicule en gare, la détection de présence des véhicules sur les quais et permet de gérer la mise en œuvre de l'offre de service pour la journée d'exploitation à venir. Un module permet aux agents du guichet information/billetterie de renseigner le public sur un horaire, un arrêt, un quai ou une destination.



Calcul prévisionnel des mouvements et temps de mise à quai de la gare routière de Toulouse ¹¹⁵

Le calcul prévisionnel d'occupation de la gare routière de Toulouse montre l'impact de l'augmentation du trafic des SLO sur les temps de mise à quai.

Evolution du nombre de mouvements d'autocars et du temps de mise à quai depuis 2009



Présentation sur 115
la gare routière
de Toulouse par
Jean-François Masson,
directeur adjoint
développement des
réseaux, direction des
transports du conseil
départemental de la
Haute-Garonne
et Hélène Aspar,
directrice de la régie
départementale des
transports de
la Haute-Garonne,
au colloque
« Gares routières »
du 21 mars 2016
organisé par AGIR
et l'Association
des maires de France
(AMF).

3 Les modes de gestion de la gare routière

La gestion d'une gare routière englobe les services rendus aux voyageurs, la gestion de l'équipement, de son fonctionnement ainsi que son aménagement et la prise en charge des utilisateurs routiers ou la gestion des services proposés.

3.1. La liberté de choix du mode de gestion

Pour la gestion de leurs gares routières, comme pour leurs services publics, les collectivités territoriales et leurs groupements sont libres de choisir le mode de gestion qui leur semble le plus approprié. Cette liberté découle des dispositions de l'article 72 de la Constitution du 4 octobre 1958, aux termes desquelles les collectivités territoriales s'administrent librement dans les conditions prévues par la loi.

L'autorité publique compétente peut choisir d'externaliser la gestion de sa gare routière en passant un contrat avec une entreprise, ou de la gérer elle-même en créant une régie ou une société publique locale (SPL).

3.2. Les modes de gestion externalisée d'une gare routière publique

Le choix d'un mode de gestion d'une gare routière externalisé après mise en concurrence peut aboutir à l'attribution de deux types de contrats : le marché public ou la concession (dont la délégation de service public fait partie). L'autorité publique choisit le contrat le plus adapté en fonction de la nature, de l'étendue de ses besoins, ainsi que des risques qu'elle souhaite prendre en charge. L'autorité fixe le prix des services et doit contrôler l'exécution du contrat, y compris en cas de concession de service public.

Par ailleurs, si les règles de passation et d'exécution des marchés publics et des concessions sont différentes, elles imposent toutes deux le respect de la « *liberté d'accès à la commande publique, [l]'égalité de traitement des candidats et [la] transparence des procédures* » afin d'assurer « *l'efficacité de la commande publique et la bonne utilisation des deniers publics.* »¹¹⁶



La société d'économie mixte (SEM)

Une SEM est une société anonyme à capitaux mixtes dont le capital est majoritairement détenu par une ou plusieurs personnes publiques (entre 50 et 85 %) soumise aux dispositions du Code général de collectivités territoriales et du Code de commerce.

Elle peut être créée par des collectivités territoriales ou des groupements de collectivités.

La gestion d'une gare routière publique peut donc être confiée à une SEM, mais seulement après mise en concurrence dans le cadre d'un contrat de concession ou de marchés publics.

¹¹⁶ Articles 1^{er} ordonnance n° 2015-899 et ordonnance n° 2016-65.

3.2.1. Le choix d'un marché public



Principaux textes applicables pour l'externalisation de la gestion de la gare routière via un marché public

Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics.

Ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics, qui transpose la directive 2014/24/UE.
Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics¹¹⁷.

Aux termes de l'article 4 de l'ordonnance n° 2015-899, « les marchés sont les contrats conclus à titre onéreux par un ou plusieurs acheteurs soumis à la présente ordonnance avec un ou plusieurs opérateurs économiques, pour répondre à leurs besoins en matière de travaux, de fournitures ou de services. »¹¹⁸

Un contrat revêt la qualification de marché public s'il est conclu :

- par un ou plusieurs acheteurs, publics ou privés, définis aux articles 10 et 11 de l'ordonnance n° 2015-899 (personne morale de droit public et certaines personnes morales de droit privé) ;
- à titre onéreux, c'est-à-dire qu'il doit prévoir que l'acheteur verse un prix à l'opérateur économique titulaire du marché. Dans un marché public, le cocontractant assume les risques industriels (sur les coûts) ;
- avec un ou plusieurs opérateurs économiques.

L'objet d'un marché public est de répondre aux besoins de l'acheteur en matière de services, fournitures et travaux, ce qui implique que « la nature et l'étendue

des besoins à satisfaire [soient] déterminées avec précision avant le lancement [de la procédure]. »

Selon la valeur estimée du marché¹¹⁹, celui-ci est attribué soit :

- selon l'une des procédures formalisées¹²⁰ suivantes :
 - procédure d'appel d'offres, ouvert ou restreint, celle-ci constitue la procédure par défaut pour la très grande majorité des contrats,
 - procédure concurrentielle avec négociation,
 - procédure de dialogue compétitif.

Les deux dernières procédures mentionnées ne sont admises que dans certains cas, énumérés à l'article 25. Il du décret n° 2016-360, notamment lorsque le besoin consiste en une solution innovante, ou lorsque le marché public comporte des prestations de conception ;

- selon une « procédure adaptée », qui est une procédure allégée en deçà d'un seuil fixé à 209 000 euros hors taxes à la date de parution de la présente étude¹²¹ pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales. L'offre qui sera retenue par l'acheteur sera l'offre économiquement la plus avantageuse sur la base d'un ou de plusieurs critères objectifs, précis et liés à l'objet du marché public ou à ses conditions d'exécution¹²².

L'acheteur se fonde ainsi :

- soit sur un critère unique qui peut être le prix ou le coût dans certaines conditions très limitées ;
- soit sur une pluralité de critères parmi lesquels figure le critère du prix ou du coût, ainsi qu'un ou plusieurs critères comprenant des aspects qualitatifs, environnementaux ou sociaux. L'article 62 du décret n° 2016-360 donne des exemples concrets de critères tels que les délais d'exécution, la qualité...

La durée du marché public est limitée et fixée en tenant compte de la nature des prestations et de la nécessité d'une remise en concurrence périodique¹²³.

L'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et son décret d'application sont entrés en vigueur au 1^{er} avril 2016. **117**

Il est précisé que la dénomination « marché public » comprend non seulement les marchés mais également les accords-cadres. Dans le cadre de la présente étude, seul le cas du marché est envisagé, en raison de la spécificité de l'objet du contrat qui est la gestion d'une gare routière. **118**

La valeur estimée hors taxes du besoin est mesurée par rapport à des seuils européens mis à jour tous les deux ans et publiés au Journal officiel de la République française. **119**

Article 42 de l'ordonnance n° 2015-899. **120**

Décret n° 2015-1904 du 30 décembre 2015 modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique. **121**

Article 52 de l'ordonnance n° 2015-899. **122**

Article 16 du décret n° 2016-360. **123**

124 L'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concessions et son décret d'application n° 2016-86 du 1^{er} février 2016 sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2016. Ils abrogent et remplacent notamment la partie de la loi « Sapin » du 29 janvier 1993 qui régissait les délégations de service public.



Exemple de la gare routière d'Aix-en-Provence

La gestion de la gare routière d'Aix-en-Provence a été confiée par procédure de marché public à un gestionnaire privé, «Kisio Services», Groupe Kéolis. Le gestionnaire fournit une prestation «clés en main» et gère la totalité de la gare (de la fonction transport au service de nettoyage et de surveillance).



Le marché de partenariat

Ce nouveau venu parmi les contrats de la commande publique réunit désormais – sous une seule et même appellation – toutes les formes de partenariat public-privé qui existaient avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2015-899 – contrats de partenariat, baux emphytéotiques administratifs, autorisation d'occupation temporaire du domaine public.

Le marché de partenariat est une catégorie de marché public qui porte principalement sur la réalisation et le financement d'un projet d'intérêt général et, de manière optionnelle, sur des activités de conception d'ouvrage, d'exploitation-maintenance et de gestion du service public.

En tant que contrat à paiement différé, le marché de partenariat implique un financement principalement privé pour l'ensemble des opérations à réaliser. Le titulaire sera rémunéré par l'organisme adjudicateur sous forme de loyers.

Le lancement de la procédure de passation d'un marché de partenariat est précédé par une phase d'instruction au cours de laquelle l'organisme adjudicateur doit démontrer que le recours à un contrat de partenariat est la meilleure option et que la valeur estimée du contrat respecte les seuils fixés par l'article 151 du décret n° 2016-360.

Les procédures de passation des marchés de partenariat sont les mêmes que celles relatives aux marchés publics.

3.2.2. Le choix d'un contrat de concession



Principaux textes applicables pour l'externalisation de la gestion de la gare routière via un contrat de concession

Directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession.

Ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession, qui transpose la directive 2014/23.

Décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016 relatif aux contrats de concession¹²⁴.

Aux termes de l'article 5 de l'ordonnance n° 2016-65, un contrat de concession est un contrat conclu « *par écrit, par [lequel] une ou plusieurs autorités concédantes soumises à la présente ordonnance confient l'exécution de travaux ou la gestion d'un service à un ou plusieurs opérateurs économiques, à qui est transféré un risque lié à l'exploitation de l'ouvrage ou du service, en contrepartie soit du droit d'exploiter l'ouvrage ou le service qui fait l'objet du contrat, soit de ce droit assorti d'un prix.*

La part de risque transférée au concessionnaire implique une réelle exposition aux aléas du marché, de sorte que toute perte potentielle supportée par le concessionnaire ne doit pas être purement nominale ou négligeable. Le concessionnaire assume le risque d'exploitation lorsque, dans des conditions d'exploitation normales, il n'est pas assuré d'amortir les investissements ou les coûts qu'il a supportés, liés à l'exploitation de l'ouvrage ou du service.

Ainsi, le contrat de concession présente les caractéristiques suivantes :

- il est conclu par une ou plusieurs autorités concédantes définies aux articles 9 et 10 de l'ordonnance n° 2016-65 (personne morale de droit public et certaines personnes morales de droit privé) ;
- son objet est la gestion d'un service, qui peut être un service public, ou l'exécution de travaux ;
- il est confié à un ou plusieurs opérateurs économiques ;
- il implique le transfert du risque d'exploitation de l'ouvrage ou du service sur le concessionnaire : autrement dit, dans des conditions normales d'exploitation, celui-ci n'est pas assuré d'amortir les investissements ou les coûts qu'il a supportés, liés à l'exploitation de l'ouvrage ou du service ;
- en contrepartie, le concessionnaire bénéficie du droit d'exploiter l'ouvrage ou le service, ou de ce droit assorti d'un prix.

Dans le cas d'un contrat de concession, le concessionnaire se voit transférer non seulement le risque industriel, mais aussi, et surtout, tout ou partie du risque commercial, ce qui n'est pas le cas dans un marché public.

Les procédures de passation des contrats de concession permettent une négociation encadrée du contrat ¹²⁵.

La durée des concessions est limitée et déterminée en fonction de la nature et du montant des prestations et/ou des investissements demandés au concessionnaire. Les contrats d'une durée supérieure à cinq ans doivent prendre en compte le temps d'amortissement nécessaire aux investissements réalisés par le concessionnaire, sachant que la notion d'investissements est très large et prend notamment en compte les recrutements et formations du personnel, les droits d'auteur...

Enfin, le régime d'exécution des contrats de concession permet également des modifications en cours de contrat par exemple pour réaliser des travaux ou services supplémentaires non prévus lors de la passation du contrat. Ce sont les mêmes règles qui s'appliquent aux modifications des contrats de marché public et de concession. Celles-ci ne doivent être ni substantielles ni changer la nature globale du contrat.



Exemple de DSP Gare routière d'Angers

Délégation de service public – Extrait du texte légal pour appel d'offres 19-12-2013

Section I : autorité délégante

II.3) Objet de la délégation :

– objet principal : gestion et exploitation de la gare routière d'Angers.

– objets secondaires : portage technique et financier de la communication commerciale « multilignes » du réseau Anjoubus, mission de conseil-référent des personnels de la gare routière de Saumur (pôle Balzac).

Domaine de la délégation : transports.

Durée de la délégation : 8 ans.

Autres précisions :

du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2022.

Lieu principal d'exécution de la délégation : Angers, Maine-et-Loire, France.

Notons qu'une concession de service peut porter sur plusieurs services publics. En effet, la jurisprudence a récemment admis que plusieurs services pouvaient faire l'objet d'un seul contrat. Le Conseil d'État exige toutefois une certaine complémentarité entre les services. En outre, le périmètre du contrat ne doit manifestement pas être excessif et doit permettre de tenir compte des spécificités de chaque service ¹²⁶.

Article 46 de l'ordonnance n° 2016-65. **125**

Conseil d'État, 21 septembre 2016, communauté urbaine du Grand Dijon, n° 399656. **126**



Exemple de contrat de concession – Gare routière d'Épinal

La convention de la gare routière est intégrée à la DSP du réseau de transport par un avenant qui trace les relations entre l'autorité et l'exploitant assorti du règlement d'exploitation. Le réseau constitué de vingt-sept lignes régulières de voyageurs (vingt-six lignes de base + une ligne en option levée en début de contrat) a été mis en place dans le cadre juridique de deux délégations de service public au 1^{er} janvier 2010 pour une durée de sept ans (échéance au 31 décembre 2016).

3.2.3. Marché public et concession, quelques éléments de comparaison

	MARCHÉ PUBLIC	CONCESSION
Objet	Satisfaction d'un besoin de l'acheteur en travaux, fournitures ou services.	Exploitation d'un service, ce dernier pouvant être un service public ou exécution de travaux.
Critères principaux distinguant le marché public de la concession	<ul style="list-style-type: none"> • En contrepartie, l'acheteur verse un prix au titulaire. • Le cocontractant assume les risques industriels sur les coûts. 	<ul style="list-style-type: none"> • En contrepartie, le concessionnaire dispose : <ul style="list-style-type: none"> – d'un droit d'exploiter l'ouvrage ou le service et de percevoir des recettes ; ou – du droit d'exploiter l'ouvrage ou le service, assorti d'un prix. • Transfert du risque d'exploitation sur le concessionnaire : le concessionnaire n'est pas assuré d'amortir les investissements ou les coûts qu'il a supportés. Le concessionnaire assume les risques industriels et au moins une partie des risques commerciaux.
Procédure de passation	Avis d'appel public à la concurrence ouvert ou restreint principalement.	Avis d'appel public à la concurrence suivie d'une procédure permettant une négociation encadrée.
Durée	Durée fixée en tenant compte de la nature des prestations et de la nécessité d'une remise en concurrence périodique.	Durée limitée et déterminée en fonction de la nature et du montant des prestations et/ou des investissements demandés au concessionnaire ¹²⁷ : au-delà de cinq ans, la durée doit se calculer en fonction des investissements à amortir et du retour sur capitaux investis.

¹²⁷ Article 34 de l'ordonnance n° 2016-65 et article 6 du décret n° 2016-86.

3.3. La gestion confiée à un opérateur interne

L'arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne *Teckal*¹²⁸ a considéré qu'une mise en concurrence n'était pas requise dans le cas où une collectivité confie une mission à une entité juridiquement distincte, mais sur laquelle elle exerce un contrôle analogue à celui qu'elle exerce sur ses propres services, et qui réalise à son profit l'essentiel de son activité.

Dans le domaine des transports de voyageurs par chemin de fer et par route, ce type d'entité est dénommée « opérateur interne »¹²⁹.

Une collectivité territoriale (ou un groupement de collectivités territoriales) peut ainsi décider de confier la gestion de la gare routière à une entité juridiquement distincte, c'est-à-dire disposant de la personnalité morale, mais sur laquelle elle (ou il) exerce un contrôle analogue à celui qu'elle (ou il) exerce sur ses propres services.

De même, les modifications du contrat ne sont pas soumises aux procédures de publicité et de mise en concurrence préalables.

L'opérateur interne peut prendre la forme :

- d'une régie constituée sous la forme d'un établissement public industriel et commercial (régie-EPIC) ;
- ou d'une société publique locale (SPL).

3.3.1. La gestion de la gare routière confiée à une régie dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière : l'établissement public à caractère industriel et commercial (régie-EPIC)

L'établissement public industriel et commercial (EPIC) dispose d'une autonomie financière, mais également

d'une personnalité juridique distincte de celle de la collectivité territoriale (ou du groupement de collectivités) qui l'a créé.

La régie-EPIC est créée par décision de l'assemblée délibérante de la collectivité de rattachement, également chargée de définir son organisation administrative et financière¹³⁰.

Elle est administrée par un conseil d'administration et son président ainsi qu'un directeur. Ce dernier est le représentant légal de la régie.

Elle dispose d'un budget propre et est soumise aux règles de la comptabilité publique dans les mêmes termes que la collectivité, ou le groupement de collectivités, de rattachement, sous réserve des dérogations prévues aux articles R. 2221-36 à R. 2221-42 du CGCT.



Modalités de gestion de la gare routière du Grand Poitiers

La communauté d'agglomération du Grand Poitiers a confié l'exploitation de la gare routière située sur sa commune-centre à une régie-EPIC. C'est donc cet établissement qui a signé la convention relative à l'utilisation de la gare routière pour les transports scolaires, interurbains et les transports express régionaux avec les quatre autorités organisatrices de transport concernées : la région Nouvelle-Aquitaine, la région Centre-Val-de-Loire, le conseil départemental de la Vienne et le conseil départemental des Deux-Sèvres.

Article 34 128
de l'ordonnance
n° 2016-65 et article 6
du décret n° 2016-86.

Précisons que 129
le règlement
CE n° 1370/2007
du Parlement européen
et du Conseil
du 23 octobre 2007
relatif aux services
publics de transport
de voyageurs par
chemin de fer et par
route n'a pas vocation
à s'appliquer
aux gares routières.
Toutefois, il définit la
notion d'opérateur
interne : « Opérateur
interne : une entité
juridiquement distincte
sur laquelle l'autorité
locale compétente
ou, dans le cas
d'un groupement
d'autorités, au moins
une autorité locale
compétente, exerce
un contrôle analogue
à celui qu'elle exerce
sur ses propres
services ».

Le régime juridique 130
de la régie-EPIC
est défini aux
articles L. 2221-10 et
R. 2111-18
à R. 2221-52
du Code général
des collectivités
territoriales.

3.3.2. La gestion de la gare routière confiée à une société publique locale (SPL)

La société publique locale (SPL) revêt la forme d'une société anonyme régie par le Code du commerce, dont le capital est entièrement détenu par des collectivités territoriales, ou leurs groupements. Ces sociétés exercent leurs activités exclusivement pour le compte de leurs actionnaires et sur le territoire des collectivités territoriales et des groupements de collectivités territoriales qui en sont membres.

Sous réserve des dispositions de l'article L. 1531-1 du CGCT, elle suit également le régime prévu pour les sociétés d'économie mixte défini aux articles L. 1521-1 et suivants du même code.

Tant que la personne publique actionnaire exerce sur elle un contrôle comparable à celui qu'elle exerce sur ses propres services, la SPL peut se voir confier la gestion d'un service public sans publicité préalable ni mise en concurrence.

Sachant qu'une SPL peut être créée soit pour réaliser des opérations d'aménagement et de construction, soit pour gérer des services publics à caractère industriel et commercial et des activités d'intérêt général, la gestion d'une gare routière peut lui être confiée.

3.4. La gestion confiée à une régie à simple autonomie financière

La régie dotée de la seule autonomie financière s'apparente à un service de la collectivité sans personnalité juridique propre. Elle n'est donc pas juridiquement distincte de la collectivité.

La question de la mise en concurrence ne se pose donc pas puisque la gestion de la gare routière est effectuée par la collectivité territoriale (ou le groupement de collectivités territoriales) chargée de la gestion de la gare.

Il est néanmoins nécessaire d'accomplir certaines démarches administratives pour constituer une régie dotée de la seule autonomie financière : ainsi, elle est créée par décision de l'assemblée délibérante et est administrée, sous l'autorité du pouvoir exécutif et de l'assemblée délibérante de la collectivité territoriale ou du groupement de collectivités, par un conseil d'exploitation et son président, ainsi qu'un directeur¹³¹.

Elle est dotée d'un budget distinct de la collectivité territoriale (ou du groupement de collectivités territoriales), qui l'a créée. Ce budget est annexé à celui de ladite collectivité territoriale¹³² (ou du groupement de collectivités territoriales).

Le principe de l'équilibre financier des services publics à caractère industriel et commercial au terme duquel le budget relatif à un tel service public doit être équilibré en recettes et en dépenses s'applique à l'exploitation en régie¹³³.



Modalités de gestion de la gare routière d'Aubenas

L'autorité organisatrice de la mobilité, le syndicat mixte « Tout'enbus », est l'autorité chargée de la gestion de la gare routière d'Aubenas qu'elle exploite par le biais d'une régie dotée de la seule autonomie financière, dont le compte d'exploitation est clairement identifié au sein du budget du syndicat mixte de transport.

¹³¹ Le régime juridique des régies à seule autonomie financière chargées d'un service public industriel et commercial est défini aux articles L. 2221-11 à L. 2221-14, et R. 2221-63 à R. 2221-94 du Code général des collectivités territoriales.

¹³² Article L. 2221-11 du Code général des collectivités territoriales.

¹³³ Article L. 2224-1 du Code général des collectivités territoriales.

3.5. Synthèse des modes de gestion possibles

GESTION EXTERNALISÉE APRÈS MISE EN CONCURRENCE		GESTION DIRECTE (SANS MISE EN CONCURRENCE)		
Marché public	Concession	Opérateur interne : entité juridiquement distincte sur laquelle elle exerce un contrôle analogue		Service de la collectivité publique
		SPL	Régie - EPIC	Régie à simple autonomie financière
SEM ou autre société de droit privé ; personne morale de droit public		Société de droit privé	Régies	

4 Coût d'exploitation et recettes potentielles

L'ordonnance n°2016-79 du 29 janvier 2016¹³⁴ impose une comptabilité dédiée aux gares routières uniquement lorsqu'il y a eu une demande de desserte par un SLO.



Article L. 3114-5 du Code des transports créé par l'ordonnance du 29 janvier 2016

L'exploitation d'un aménagement donne lieu, dans les conditions et sous réserve, le cas échéant, des exceptions définies par l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières en application du 4° de l'article L. 3114-12, à la tenue d'une comptabilité propre, distincte, si l'exploitant exerce d'autres activités, de la comptabilité de toute autre activité.

Cette obligation n'est pas applicable aux aménagements comprenant un unique emplacement d'arrêt.

Nous ne nous attacherons pas ici au formalisme de cette comptabilité dédiée. Un exemple en est présenté en annexe 12. Nous décrivons ici les différents coûts et les recettes potentielles liés à l'exploitation de la gare routière.

4.1. Le coût de fonctionnement

Le coût de fonctionnement d'une gare routière est étroitement lié à sa conception (nature, étendue de l'infrastructure), à son niveau de service (équipements disponibles, personnel nécessaire...) et à son volume de fréquentation (régulation du trafic des autocars, accueil du public, information/billetterie...). Il peut varier dans d'importantes proportions.

Parmi les principaux postes de coût à prendre en considération, on peut citer :

- le fonctionnement de la structure pour son alimentation en eau, gaz, électricité, les dépenses de téléphonie...
- l'entretien et le nettoyage des locaux ou des espaces dédiés au contrôle et à la gestion de la gare, au repos des conducteurs, à l'accueil des voyageurs, aux zones réservées aux autocars (quais, zones de stationnement), aux aires de circulation des voyageurs, aux espaces verts...
- la maintenance et la réparation des équipements et des installations (matériel informatique, portail, barrières, portes automatiques, ascenseurs, bornes d'accès, capteurs, vidéoprotection...);
- le gardiennage éventuel, par exemple en dehors des périodes d'ouverture habituelles;
- les charges de personnel pour le contrôle, la gestion et la régulation des mouvements des autocars, la sécurité, l'information des voyageurs et la vente de titres de transport;
- les impôts, taxes, assurances...

Suivant les cas, d'autres charges peuvent alourdir le coût de fonctionnement : location de locaux, impôt foncier..., mais en règle générale ce sont les charges de personnel qui constituent le poste majoritaire.

¹³⁴ Ordonnance n° 2016-79 du 29 janvier 2016 relative aux gares routières et à la recodification des dispositions du Code des transports relatives à l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières.

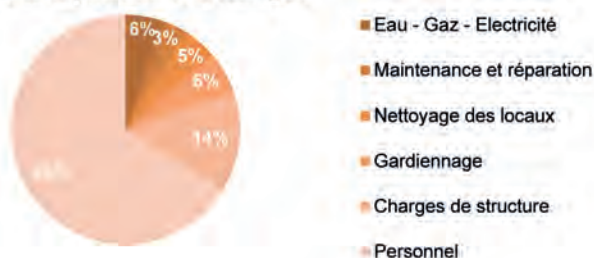


Décomposition des coûts de fonctionnement de la gare routière de Toulouse en 2015 ¹³⁵

Répartition des charges par jour :

Décomposition du coût par jour en %	en %
Eau - Gaz - Electricité	5%
Maintenance et réparation	3%
Nettoyage des locaux	5%
Gardiennage	6%
Charges de structure	14%
Personnel	67%

Décomposition des charges



4.2. Les différentes sources de recettes

Les recettes issues de l'activité de la gare routière constituent une source de financement qui permet de couvrir une partie de son coût de fonctionnement.

4.2.1. Les redevances facturables aux transporteurs

La principale source de recettes, hors subvention d'exploitation ou d'investissement, provient de la mise à disposition de la gare et de ses équipements au bénéfice des transporteurs : l'exploitant est en droit de percevoir auprès de ceux-ci des redevances au titre de l'utilisation des quais lors de l'embarquement ou la dépose des voyageurs, de l'utilisation de quais ou de secteurs spécifiques de la gare pour le stationnement de plus ou moins longue durée, ou d'autres services le cas échéant.

Le Code des transports (art. L. 3114-6) impose : « 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, le cas échéant, après avis des autorités organisatrices de transport et des opérateurs desservant l'aménagement considéré. Il les publie sur son site internet. Ces règles comprennent les éventuels tarifs et horaires pour la prise en charge et la dépose des passagers ainsi que, le cas échéant, pour l'utilisation des services assurés par l'exploitant à destination des entreprises de transport public routier. » Ainsi, l'exploitant de la gare routière dispose d'une certaine latitude dans l'établissement de ses tarifs, sous réserve qu'ils soient non discriminatoires et conformes aux prescriptions de l'Arafer qui devraient faire l'objet d'une décision motivée dans le courant de l'année 2017.

De nombreux critères sont envisageables pour fixer les barèmes des redevances des transporteurs : redevances de départ ou d'arrivée, redevances de « touchers de quais », redevances en fonction du temps de mise à quai ou du temps de présence sur les quais, redevance de stationnement de courte durée ou de longue durée... Un mode de calcul lié à des temps d'occupation des quais, en fonction de durées prédéfinies, est susceptible

d'assurer à l'exploitant de la gare routière une meilleure maîtrise de l'occupation de l'espace dévolu aux transporteurs. En cas de dépassement du temps prévu dans les barèmes, le temps passé peut être facturé au prix d'une tranche supérieure. Cette règle simple permet de limiter, dans une certaine mesure, les occupations non justifiées qui pourraient obérer les capacités d'accueil de la gare routière. Elle implique toutefois pour le gestionnaire de mettre en œuvre un système de contrôle (voir plus haut le chapitre sur la gestion de l'affectation des capacités).

Les temps d'occupation prédéfinis peuvent faire l'objet d'un accord préalable entre le gestionnaire de la gare et le transporteur au moment de la mise en place des lignes.

Généralement ces tarifs s'appliquent au temps réel de stationnement.

4.2.2. Les recettes liées à des services disponibles pour les transporteurs dans la gare

Divers services mis à disposition des transporteurs par le gestionnaire de la gare routière sont également susceptibles de générer des recettes, par exemple : station de lavage des véhicules, vidange des toilettes des autocars assurant des services longue distance, panneaux d'information mis à disposition des opérateurs...

4.2.3. Autres sources de recettes

Un troisième volet de recettes concerne la location de locaux à usage de bureaux ou à destination commerciale, dans le cadre d'une convention d'occupation du domaine public. Les installations fixes offrant des services à l'utilisateur, tels que cabine photo, distributeurs de boissons, consignes à bagages..., la location d'espaces publicitaires ou la vente de titres pour les compagnies de transport peuvent également constituer des sources de recettes.

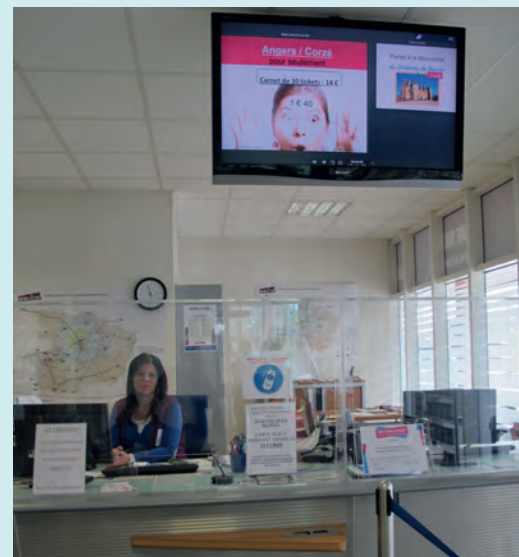
Les activités ou services confiés à des tiers font l'objet de contrats passés avec le gestionnaire de la gare routière. Les gares routières accueillent une offre de transport relevant de moyenne ou longue distance. Le propriétaire de la gare routière peut légitimement solliciter des collectivités qui ne sont pas dans les limites administratives des collectivités propriétaires pour engager une réflexion sur le financement de l'ouvrage et de ses équipements.



La vente de titres de transport en gare routière d'Angers

La gare routière d'Angers possède un espace accueil avec vente de titres de transport pour le réseau interurbain AnjouBus.

Les titres de transport pour les services d'autocars librement organisés sont vendus également en gare (pour les trois opérateurs Ouibus, Flixbus et Isilines/Eurolines). Cette activité a permis d'augmenter le temps de travail de deux agents à temps partiel.



Guichet en gare routière d'Angers (photo : Cerema)

4.3. La couverture du coût de fonctionnement par les recettes

Les taxes d'entrée et de stationnement constituent généralement la première source de recettes d'une gare routière.

Le taux de couverture par les taxes d'entrée atteint 30 % à la gare routière de Valence et 34 % à la gare routière de Clermont-Ferrand.

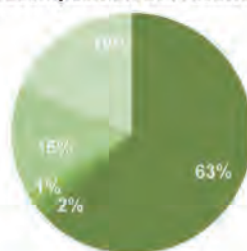


Exemple de répartition des recettes à la gare routière de Toulouse en 2015 ¹³⁶

Chaque jour d'ouverture rapporte :

Types de recettes en % par jour	en %
Taxes Gares Routières	62%
Commission ventes titres aéroport	2%
Fabrication de cartes PASTEL	2%
Redevances locaux commerciaux	15%
Autres recettes liées à l'activité	19%

Décomposition des recettes



- Taxes Gares Routières
- Commission ventes titres aéroport
- Fabrication de cartes PASTEL
- Redevances locaux commerciaux
- Autres recettes liées à l'activité

Décomposition de la couverture des dépenses de la Gare Routière

2015	
en %	
<u>% des dépenses par jour :</u>	
Financement Conseil départemental 31	55%
Recettes	37%
Déficit	8%



- Financement Conseil départemental 31
- Recettes
- Déficit

Le produit des taxes de la gare routière (taxes d'entrée, surtaxes et taxes de stationnement) représente 63 % des recettes totales à la gare routière de Toulouse. L'ensemble des recettes permet de couvrir environ 37 % des charges d'exploitation. Depuis la montée en puissance des SLO, le taux de couverture est susceptible d'être en hausse.

4.4. Les subventions de la collectivité propriétaire ou d'autres collectivités

Les autres ressources financières permettant d'équilibrer le compte d'exploitation d'une gare routière proviennent des subventions de la collectivité propriétaire ou d'autres collectivités partenaires.

Le montant des subventions résulte d'un bilan précisant :

- le montant des charges liées aux dépenses réalisées pour le fonctionnement de la gare routière ;
- le montant des produits liés aux recettes commerciales.

La participation financière couvre le différentiel entre les dépenses et les recettes.

Lorsque des collectivités partenaires contribuent à cette participation, les modalités de sa répartition sont précisées dans une convention.

4.5. La facturation et les modalités de paiement

Bien qu'il n'y ait pas de règle absolue pour définir les barèmes (droit d'accès gratuit ou pas, périodes de gratuité pour le stationnement, nombre de tranches horaires payantes...), l'ordonnance n° 2016-79 du 29 janvier 2016 stipule que l'exploitant de la gare routière « *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* ».

Ces règles comprennent les éventuels tarifs et horaires pour la prise en charge et la dépose des passagers ainsi que, le cas échéant, pour l'utilisation des services assurés par l'exploitant à destination des entreprises de transport public routier.

Elles sont publiées sur le site web du gestionnaire de la gare routière.

Suivi de la qualité de service 5

5.1. Mise en œuvre d'un référentiel de qualité de service

La construction d'un référentiel de qualité de service marque l'engagement du propriétaire pour qu'il assure un maintien de la qualité de service dans la gare.

Pour évaluer le maintien de la qualité de service, un contrôle est réalisé par le propriétaire de la gare ou il peut être confié à un tiers.

La périodicité des contrôles et les exigences de conformité différent entre les gares. Mais il convient d'être attentif à ce que :

- ces exigences soient atteignables pour que le contrôle ait du sens ;
- qu'elles soient assez ambitieuses pour que le niveau de service voulu soit atteint au mieux.

De fait, le taux de conformité peut être adapté, par exemple de trois sur quatre contrôles par an, ou deux sur trois. En cas d'un seul contrôle annuel, le taux de conformité doit être élevé.



Exemple d'Île-de-France Mobilités

Le contrôle trimestriel réalisé donne lieu au calcul d'une note annuelle qui est intégrée dans le rapport annuel d'activité transmis à l'autorité organisatrice de la mobilité. Celle-ci peut également réaliser des contrôles aléatoires pour compléter le suivi réalisé par le propriétaire. Ces contrôles ne peuvent avoir lieu les jours de grèves ou de grands travaux.

Si lors d'un contrôle aléatoire, un des faits suivants est observé, le propriétaire de la gare doit corriger ce manquement au plus vite, c'est-à-dire entreprendre des démarches et en apporter la preuve sous quinze jours et corriger le manquement et en apporter la preuve sous un mois :

- absence d'informations en gare (absence cumulée du plan de desserte de la gare, du plan d'affectation des quais, du jalonnement et de la signalétique) ;
- absence de personnel aux points de vente et d'information aux horaires d'ouverture sans justification ;
- aménagements ne répondant pas aux exigences PMR.

L'Île-de-France Mobilités considère les indicateurs de qualité de service sur l'information, les conditions d'attente et l'état des équipements conformes lorsqu'ils répondent aux critères définis pour au moins trois contrôles sur quatre. Pour être conforme sur le critère accessibilité PMR, il faut répondre aux exigences pour tous les contrôles effectués.

L'Île-de-France Mobilités exige la conformité aux différents critères de qualité de service pour obtenir les subventions d'aide au maintien de la qualité de service d'une part et à la présence de personnel en gare d'autre part.

5.2. Indicateurs de la qualité de service et niveau d'exigence

Les gares routières sont fréquentées par des usagers aux profils multiples n'ayant pas les mêmes attentes vis-à-vis de la qualité de service. Il est donc souhaitable pour le propriétaire et l'exploitant de la gare de connaître leur clientèle (par le biais d'enquêtes usagers notamment, cf. 6.2 de cette partie. Les critères de qualité de service peuvent être propres à chaque gare. Généralement, une qualité de service satisfaisante pourra se définir par les indicateurs suivants :

5.2.1. Un bon niveau d'informations pour les voyageurs

Une gare routière doit être équipée d'un plan de quartier ou d'agglomération, d'un plan de desserte de la gare, ainsi que d'un plan de repérage dans la gare routière.

De plus, la gare doit permettre aux voyageurs d'avoir accès aux informations pour l'ensemble des lignes de bus ou cars qui desservent la gare. Idéalement, cette information est disponible au point d'accueil et d'information de la gare fournie par un personnel accueillant et agréable en complément des panneaux d'information. À défaut, les panneaux regroupés en un point d'information peuvent suffire.

5.2.2. Des conditions d'attente agréables et des équipements en bon état de marche

Les espaces d'attente doivent être accessibles sur toute l'amplitude de fonctionnement de la gare. Les équipements de la gare (escaliers mécaniques, ascenseurs, barrières, panneaux d'affectation des quais...) doivent être entretenus, fonctionnels.

Le mobilier de la gare est propre et en bon état :

- les sièges ne sont ni dégradés ni tagués ;
- les vitres ne sont ni fissurées ni taguées ;
- l'information est visible et lisible ;
- les candélabres fonctionnent ;
- les poubelles ne débordent pas.

5.2.3. Une gare accessible aux personnes à mobilité réduite

Les différents critères inscrits dans le schéma directeur d'accessibilité doivent être remplis.



Suivi de la qualité à la gare d'Angers

MOVEO¹³⁷ a sa propre charte qualité en termes de capacité d'accueil, de propreté, de services...

137 MOVEO est une SARL, SCIC : société de droit privé à vocation sociétale/ environnementale avec la volonté de rendre un service public. MOVEO gère la gare routière d'Angers.



Suivi de la qualité à la gare de Toulouse

Le contrôle de qualité pour les services de la gare routière s'appuie sur un référentiel qualité qui comporte une quinzaine de critères différents :

- ponctualité des départs et des arrivées des lignes de la régie ;
- achat des titres de transport aux guichets de vente ;
- confort des voyageurs dans les lieux d'attente ;
- orientation en gare (affichage et panneaux) ;
- agent en contact avec les voyageurs (visibilité, tenue, courtoisie) ;
- information sur l'offre de service ;
- disponibilité horaire des services ;
- identification des besoins des clients et réponse aux clients ;
- délai d'accessibilité au service d'informations téléphoniques ;
- accueil téléphonique ;
- propreté et netteté ;
- rapidité de prise en charge des appels ;
- délai d'intervention d'un agent suite à un incident en lien avec la sécurité des voyageurs ;
- délai d'intervention d'un agent suite à une atteinte aux personnes.

Le cahier des charges définit un niveau d'exigence pour chacun des critères (par exemple «95% des voyageurs obtiennent le service de référence»), ainsi qu'une situation inacceptable correspondante (dysfonctionnement type : par exemple «le service est inaccessible pendant plus de 10 minutes»).

Une formule permet d'évaluer le nombre de situations inacceptables annuelles qui constitue une défaillance passible de l'application d'une pénalité contractuelle.

Un contrôle contradictoire est réalisé par deux personnes (une personne désignée par le département et une personne désignée par la régie).

Une douzaine de contrôles sont effectués par an avec une moyenne de dix observations par contrôle, soit 120 observations annuelles. Ils donnent lieu à la rédaction d'un procès-verbal.

6 Suivre et évaluer le fonctionnement de la gare

6.1. Mettre en place un comité de suivi

Pour suivre et évaluer le fonctionnement d'une gare routière, il est souhaitable de constituer un comité de suivi. Il permet de maintenir la dynamique d'échanges entre les partenaires et d'assurer un suivi du fonctionnement et de la qualité de service offerte aux usagers. Il se compose généralement des représentants suivants :

- le propriétaire de la gare routière ;
- le gestionnaire de la gare routière (si différent) ;
- les autres collectivités concernées par la gare ;
- les transporteurs routiers et le cas échéant l'exploitant de la desserte ferrée ;
- les associations d'usagers, éventuellement des riverains.

Le comité de suivi se réunit au moins une fois par an afin de :

- dresser le bilan annuel du fonctionnement de la gare ;
- assurer le suivi économique de la gare sur la base du rapport d'activité ;
- assurer la pérennité de la qualité de service offerte aux usagers ;
- pouvoir évoluer et s'adapter au contexte ;
- discuter des projets pour la gare routière.

6.2. Mesure de la satisfaction des voyageurs

Au-delà des contrôles effectués par le propriétaire de la gare, un tiers ou l'AOM, le contrôle qualité et le niveau de service de la gare peuvent être évalués via la mesure de la satisfaction des voyageurs.

L'analyse croisée de la perception des voyageurs avec la mesure effective de la qualité de service lors des contrôles (niveau d'information, conditions d'attente, accessibilité PMR, entretien et propreté, accueil) permet d'avoir un bon aperçu du niveau de fonctionnement d'une gare routière.

6.2.1. Enquêtes de satisfaction voyageurs

Les enquêtes de satisfaction voyageurs permettent de s'assurer que le service rendu correspond aux attentes des usagers.

Ce type d'enquêtes est généralement mené une fois par an (hors période de vacances scolaires et hors situation exceptionnelle, de préférence un mardi ou un jeudi) et doit être conduit de façon similaire chaque année afin de suivre l'évolution temporelle de la perception des voyageurs sur le fonctionnement de la gare. L'enquête doit être réalisée majoritairement aux heures de pointe (l'Île-de-France Mobilités préconise que 70 % des personnes enquêtées le soient aux heures de pointe).

Un minimum de 50 à 150 personnes est interrogé sur la base d'un questionnaire «Votre avis sur la gare routière» adaptable localement en fonction des spécificités de la gare. Il faudra veiller que le panel d'usagers représente suffisamment bien les différents types de profils que l'on peut rencontrer dans une gare routière : réguliers, pendulaires, scolaires, occasionnels, touristes, PMR, riverains recourant aux services ou aux commerces présents...

Les échantillons doivent être suffisants pour représenter convenablement le panel des usagers. Les questions où le taux de réponse est inférieur à 50 rendent difficile l'exploitation statistique.

De même, si l'on souhaite étudier les réponses aux questions de l'enquête par catégorie d'usagers (ex. : les occasionnels et les réguliers), il faut *a minima* un échantillon de cinquante usagers occasionnels et cinquante usagers réguliers.

Ces enquêtes permettent ainsi au propriétaire et à l'exploitant de la gare de connaître leur clientèle, son profil, ses attentes afin de répondre au mieux à ses besoins.

6.2.2. Thèmes abordés dans le questionnaire

■ L'utilisation de la gare

Le questionnaire doit permettre d'identifier si le voyageur est un usager occasionnel ou régulier de la gare routière.

On cherche également à connaître l'origine, la destination du déplacement le jour de l'enquête, ainsi que le(s) mode(s) de rabattement vers la gare.

Le questionnaire recueille l'avis des voyageurs sur :

- la facilité pour trouver la gare ;
- la facilité pour trouver la ligne ;
- la facilité pour connaître l'horaire ;
- le trajet entre deux modes (niveau d'information suffisant) ;
- le trajet entre deux modes (conditions, sécurité, jalonnement) ;
- l'information voyageur en cas de perturbations.

■ L'ambiance de la gare

Il s'agit de recueillir l'avis des voyageurs sur :

- l'état et la propreté de la gare ;
- le sentiment de sécurité et de sûreté ;
- les conditions d'attente dans les espaces dédiés.

■ Les équipements et services de la gare

Il s'agit de recueillir l'avis des usagers sur :

- les distributeurs de titres de transport ;
- les guichets ;
- les panneaux d'information horaires ;
- les plans de lignes, les plans de quartier ;
- les espaces d'attente ;
- les toilettes ;
- les distributeurs de boissons ;
- les kiosques à journaux.

L'analyse des réponses de l'enquête satisfaction voyageurs permet de mieux connaître la perception des usagers sur la gare et permet de mettre en évidence les points à améliorer.

L'annexe 13 présente l'exemple de l'enquête satisfaction menée pour les gares routières d'Île-de-France.

Des questions complémentaires peuvent être posées en fonction du territoire et du contexte d'implantation de la gare.
Par exemple :

Vous avez trouvé facilement l'espace d'attente...	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non
Vous avez trouvé facilement une place pour vous asseoir...	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non
Diriez-vous du niveau de propreté et d'entretien de l'espace d'attente que vous en êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait
Diriez-vous du niveau de confort de l'espace d'attente que vous en êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait
Diriez-vous des services présents dans l'espace d'attente que en vous êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait
Diriez-vous du niveau de sécurité que vous en êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait
Vous avez trouvé facilement le guichet...	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non
Diriez-vous de la rapidité de la prise en charge que vous en êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait
Diriez-vous des horaires d'ouverture du guichet que vous en êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait
Dans la gare routière, vous avez trouvé facilement les informations dont vous aviez besoin...	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non
Diriez-vous de la clarté des panneaux d'information que vous en êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait
Diriez-vous de la lisibilité des panneaux d'affichage des horaires que vous en êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait
Diriez-vous de l'aménagement des abords de la gare routière que vous en êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait
Diriez-vous des possibilités de déplacements dans la gare routière que vous en êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait
Diriez-vous de la manière dont sont signalées les voies de circulation des bus que vous en êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait
Diriez-vous de la sécurité de cheminement vers les points d'arrêt que vous en êtes...	Satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait

6.2.3. Autres mesures de satisfaction des usagers

Outre les enquêtes satisfaction, il est possible de demander à des clients mystères d'expérimenter l'utilisation de la gare. En tant que nouveaux usagers, ils évaluent la difficulté/facilité qu'ils ont pour se repérer dans la gare, trouver leurs bus, leurs horaires, le confort de l'attente, les services mis à disposition, la difficulté/facilité pour acheter un titre de transport, etc. L'analyse des comptes rendus des visites de clients mystères permet d'identifier les points à améliorer dans la gare.

Par ailleurs, Gares & Connexions s'appuie sur un « baromètre satisfaction » réalisé par des enquêtes en face à face une fois par an pour certains pôles d'échanges. Les usagers sont interrogés sur les « cinq promesses de services » : information, déplacement, propreté et sûreté, confort, commerces et services.

Un autre moyen de suivre la satisfaction des voyageurs est la consultation régulière des associations d'usagers. Cette consultation peut être demandée par le comité de suivi qui est en charge de suivre et d'évaluer le fonctionnement de la gare.

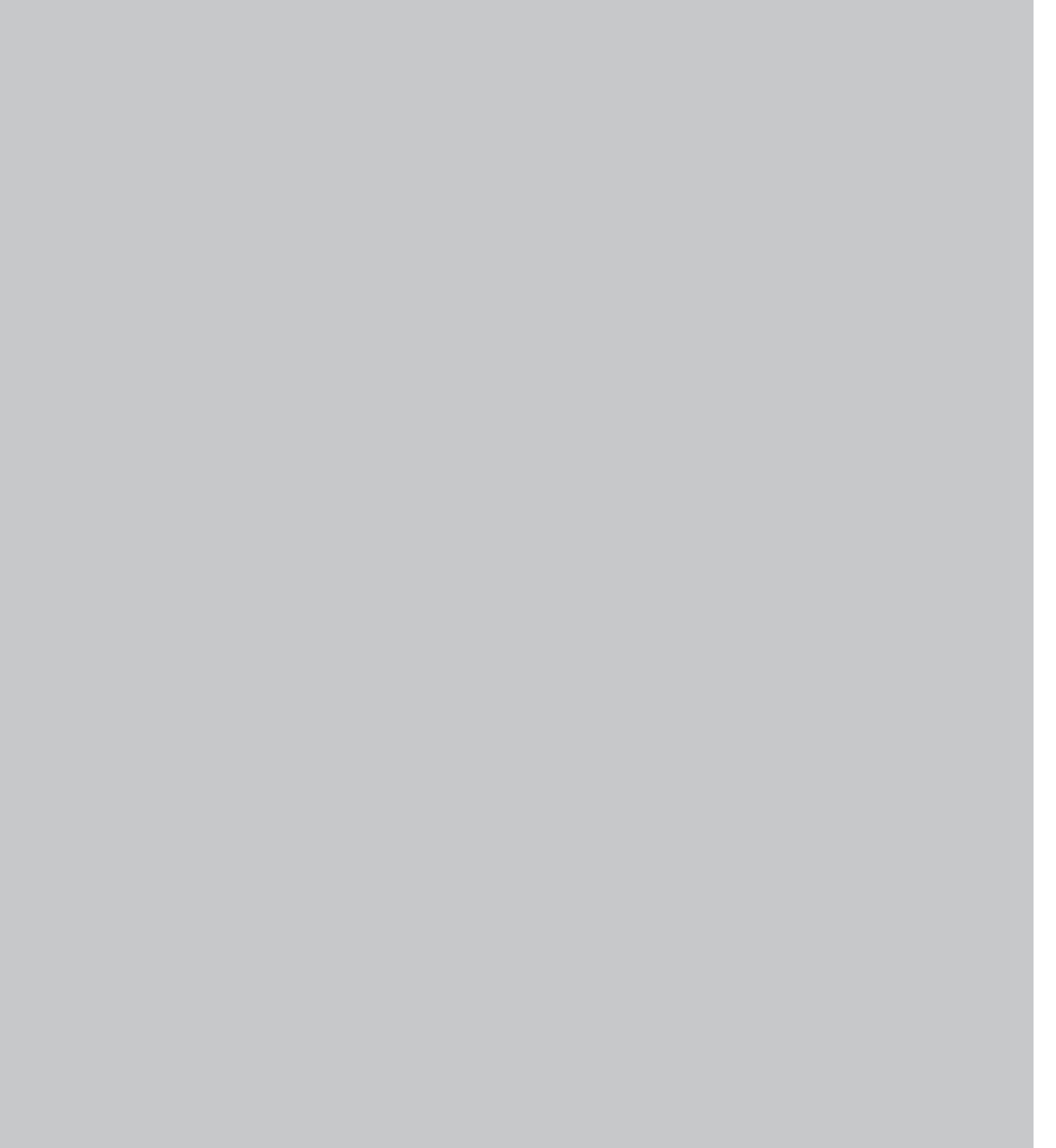
À noter qu'une absence de revendications peut être considérée comme une mesure de satisfaction ou, *a minima*, une absence d'insatisfaction majeure.

Les démarches de labellisation permettent également d'assurer un suivi de la qualité de service et une reconnaissance des efforts faits pour les voyageurs.

Pour les personnes à mobilité réduite, le label Cap'handeo (<http://www.handeo.fr/>) répond à des objectifs d'accessibilité aux services relatifs à un accompagnement sur mesure, des services ponctuels et disponibles et, en cas d'imprévu, une solution alternative proposée pour le déplacement.

Ce label a été construit avec et pour les personnes à mobilité réduite, toutes les associations concernées y ont été associées.

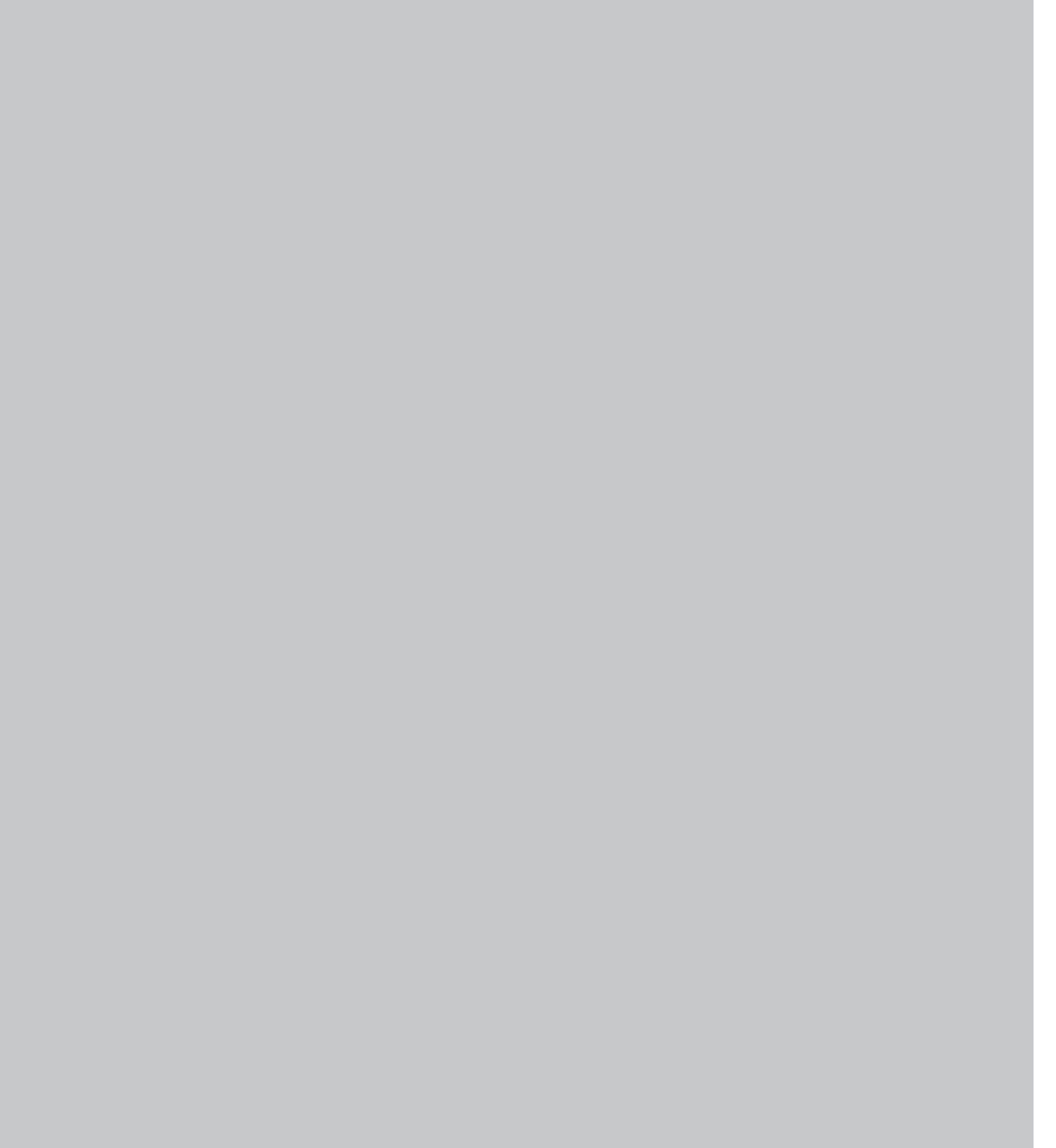
Des services de transport sont déjà labellisés, les gestionnaires de gares routières peuvent également s'inscrire dans ce type de démarche.



Entrée thématique

Cette entrée thématique permet, sur un sujet transversal, de retrouver les chapitres qui en font référence.

	PARTIE 1	PARTIE 2	PARTIE 3	PARTIE 4
Intermodalité	1.3.2 2.3.2 3.2	1.2.4 2.2.1 2.7	1.1 2.3.1 4 6.1.1 7	-
Accessibilité	-	2.5 2.7	1.2 2.3.3 2.4. 2.5.1 6.1	5.2.3 6.1
Sécurité et sûreté		2.2.2 2.2.3 2.6 2.7	1.2 2.2 2.3 2.5.1 4.2.2 5 7.4	1.3 6.2
Vélos et marche		2.2.1	1.2 2 3.1 3.2 4.1 4.2	

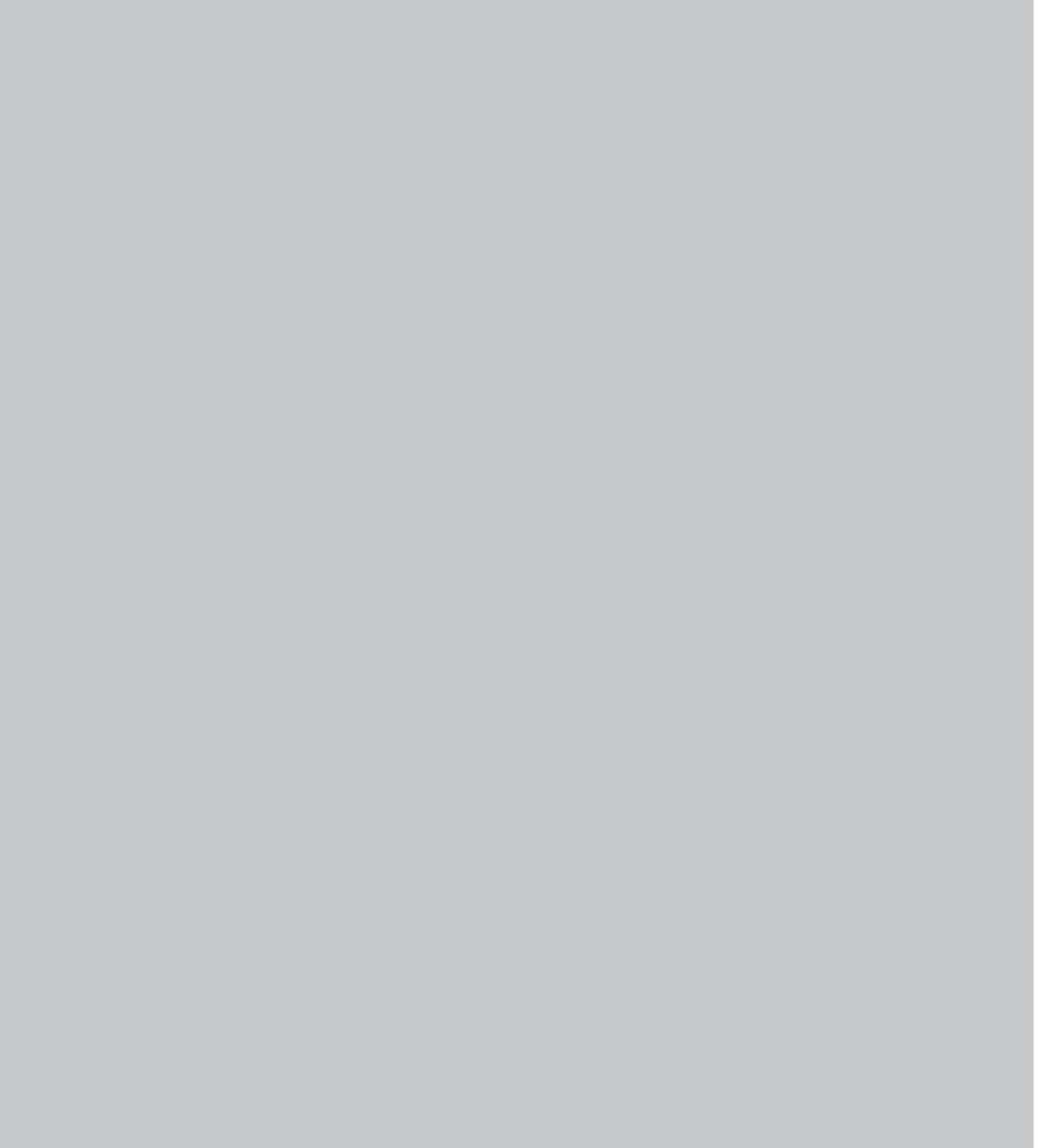


Bibliographie thématique

- Ademe-Deloitte & Touche, *Efficacité énergétique et environnementale des modes de transport*, janvier 2008, <http://www.ademe.fr/efficacite-energetique-environnementale-modes-transport>.
- Arafer, *Analyse du marché libéralisé des services interurbains par autocar: bilan du 2^e trimestre 2016*, <http://www.arafer.fr/observatoire-des-marches/analyses-sectorielles-autocars/>.
- Arafer, *Analyse du marché libéralisé des services interurbains par autocar: bilan du 4^e trimestre 2016*, <http://www.arafer.fr/wp-content/uploads/2017/03/ARAFER-Bilan-trimestriel-SLO-T4-2016.pdf>.
- Arafer, *Rapport annuel Marché du transport par autocar et gares routières, 8 août 2015-30 juin 2016*, novembre 2016.
- Arafer, *Registre des gares routières*, accessible en ligne sur <http://www.arafer.fr/les-autocars/gares-routieres/registre-public-et-carte-interactive-des-gares-routieres/>, données consultées en janvier 2017.
- Autorité de la concurrence, *Avis n° 14-A-05 relatif au fonctionnement concurrentiel du marché du transport interrégional régulier par autocar*, 27 février 2014, <http://www.autoritedelaconcurrence.fr/pdf/avis/14a05.pdf>.
- Cerema, *(Re)composer la ville à partir des gares TER*, Fiche de la collection «Expériences et pratiques», 2014.
- Cerema, *Vélo stationnement*, série de fiches, Cerema, 2014.
- Cerema, *Étude des accidents piétons sur des rues avec aménagements de sites de transports collectifs*, rapport d'études, Cerema 2015.
- Cerema, *Bandes de guidage au sol – Guide de recommandations*, coll. «Références», Cerema, novembre 2015.
- Cerema, *Les pôles d'échanges: Questions vives et recommandations*, rapport versé au Conseil national de la transition écologique (CNTE), juin 2016.
- Cerema, *Voirie urbaine – Guide d'aménagement*, coll. «Références», Cerema, 2016.
- Cerema, *Cheminements des personnes aveugles et malvoyantes*, fiches 1 à 9, Cerema, 2016.
- Cerema, *Arrêts de bus ou car accessibles à tous – Guide de recommandations*, coll. «Références», Cerema, à paraître fin 2017.
- Certu, *Les bus et leurs points d'arrêt accessibles à tous (+ additif de 2008)*, coll. «Références», Certu, 2001.
- Certu, *Les gares routières en quête d'urbanité*, coll. «Aménagement des pôles d'échanges», fiche n°3, Certu, 2005. <http://www.certu-catalogue.fr/amenagement-des-poles-d-echanges-fiche-n-3.html>.
- Certu, *Bus à haut niveau de service, concept et recommandations*, coll. «Dossiers», Certu, 2005.
- Certu, *Chaussée bus: choix des matériaux et dimensionnement structurel*, coll. «Références», Certu, 2007.

- Certu, *Recommandations pour les aménagements cyclables*, coll. «Références», Certu, 2008.
- Certu, *Le transport des scolaires : la sécurité au point d'arrêt*, coll. «Références», Certu, 2009.
- Certu, *Guide des carrefours urbains*, coll. «Références», Certu, 2010.
- Certu, logiciel giration documentation technique, 2011.
- Certu, *Une voirie accessible - plaquette de présentation*, Certu, novembre 2012.
- Certu, *Les personnes à mobilité réduite*, «Savoir de base en sécurité routière», fiche n° 4, Certu, 2011.
- Certu, *Voies structurantes d'agglomération (VSA) - Aménagement des voies réservées sur VSA*, coll. «Dossiers», Certu, 2013.
- Certu, *Agir sur le stationnement autour des gares TER*, fiche n° 5, Certu, décembre 2013.
- Certu, *Repérer et maîtriser le foncier stratégique autour des gares - Enjeux et outils à disposition des collectivités*, «Stratégies foncières aux abords des gares TER», fiche n° 4, Certu, octobre 2013.
- Certu, *Piétons, usagers des lieux publics, un jalonnement pour tous*, coll. «Dossiers», Certu, 2014.
- CETE de Lyon, *Théorie et principes de la prévention situationnelle - Quels enjeux pour les gares?*, septembre 2013. En téléchargement sur http://www.driea.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/gares_-Theorie_et_pp_de_prevention_situationnelle.pdf.
- CETE de Lyon, *Sécurité urbaine et aménagement durable - Témoignages et table ronde*, mai 2011. En téléchargement sur http://www.centre-est.cerema.fr/IMG/pdf/CETE69_Acteseminairesecurite_31mai2011_V230911_cle1ac149-1.pdf.
- Club Ville Aménagement, *Aménagement et sécurité - L'ESSP, une démarche intégratrice*, mai 2012. En téléchargement sur http://www.club-ville-amenagement.org/_upload/ressources/actualites/2012/essp_brochure.pdf.
- Commissariat général du développement durable - service de l'observation et des statistiques, *Les comptes des transports en 2012*, CGDD, juillet 2013. <http://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/publications/p/2013/873/comptes-transports-2012.html>.
- Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), *Services de transport d'intérêt national*, octobre 2010.
- Étude d'impact du projet de loi pour l'activité et l'égalité des chances économiques, 10 décembre 2014
- FNTV, *Mobil - Idées spécial pôles d'échanges*, 2012.
- FNTV, *Les nouveaux marchés de l'autocar*, décembre 2014.
- FNTV, *Gares routières - Des infrastructures au cœur du débat*, FNTV, décembre 2014. En téléchargement sur www.fntv.fr/IMG/pdf/gares_routieres_-12-2014.pdf.
- *Guide pour la sécurité des transports scolaires à l'usage des décideurs locaux et de leurs partenaires*, Sécurité routière, décembre 2015.

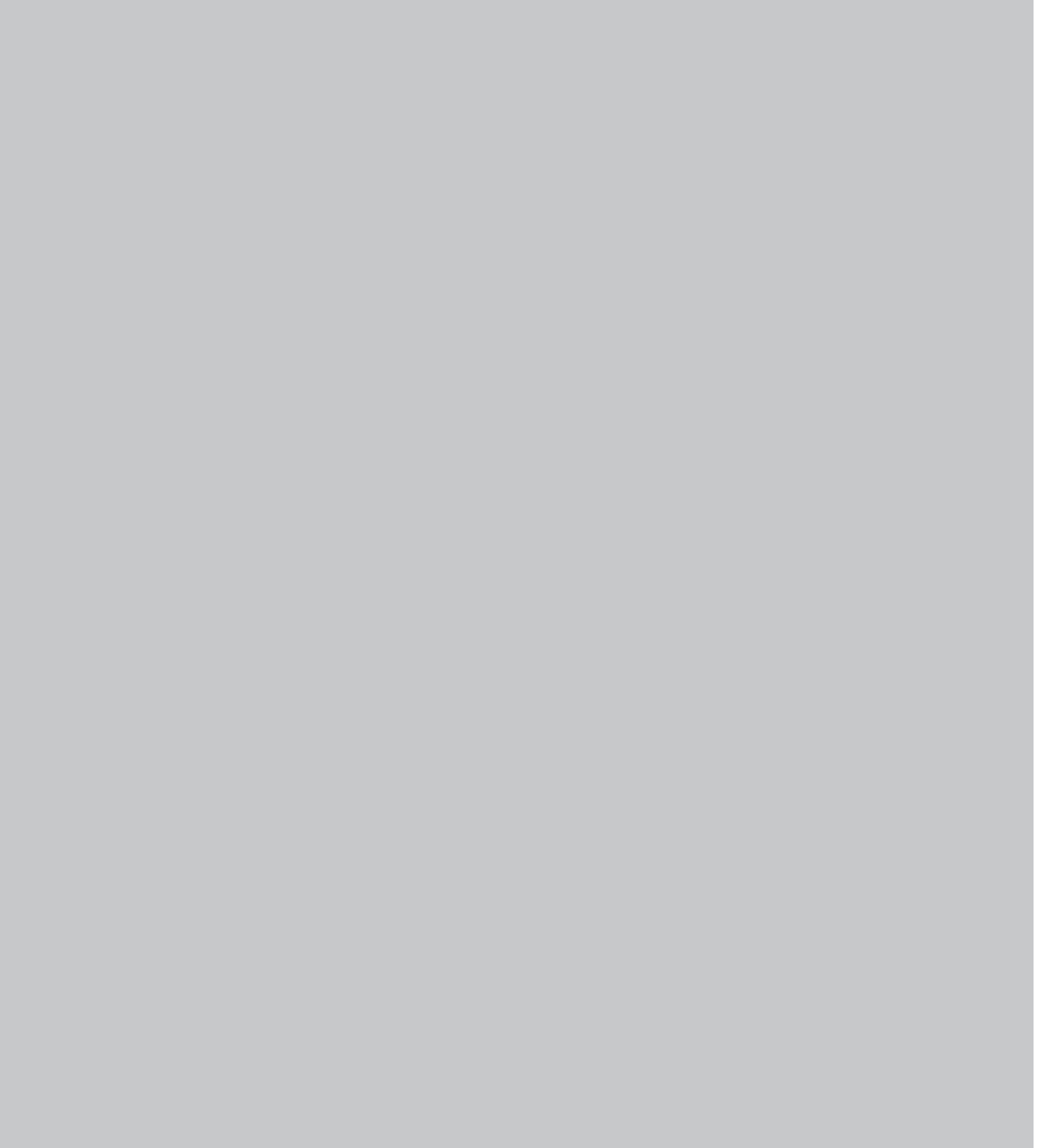
- *Guide des règles européennes de mise en accessibilité des informations écrites pour les personnes handicapées mentales*, Unapei, 2009, <http://www.unapei.org/IMG/pdf/GuidePathways.pdf>.
- GUO Z., WILSON N.H.M., *Assessing the cost of transfer inconvenience in public transport systems: A case study of the London Underground*, Transportation Research Part A 45, 91 – 104, 2011.
- IGLESIAS Francisco (ALSA), *Regulatory framework for interurban coach transport activities in Spain*, workshop on long distance bus and coach lines in Europe, Bruxelles, 29 février 2012. <http://slideplayer.com/slide/1508820/>.
- Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France, *De la conception à la gestion des espaces en gare – La prévention au cœur de la stratégie de sûreté*, novembre 2012. En téléchargement sur <http://www.iau-idf.fr/savoir-faire/nos-travaux/edition/de-la-conception-a-la-gestion-des-espaces-en-gare.html>.
- KAMINAGAI Yo (RATP), *Les gares routières: un monde complexe à maîtriser*, intervention devant l'Assemblée des régions de France (ARF), 26 novembre 2015.
- KELLER Fabienne – sénatrice du Bas-Rhin, *Rapport à M. le Premier ministre – La gare contemporaine*, mars 2009. En téléchargement sur <http://www.ladocumentationfrançaise.fr/rapports-publics/094000109/index.shtml>.
- Ministère de l'Égalité des territoires et du Logement, *Sûreté de l'usager et conception urbaine*, juillet 2012. En téléchargement sur http://www.pole-montagne.developpement-durable.gouv.fr/publication/surete-de-l-usager-et-conception-urbaine_1411.
- Ministère de l'Intérieur, *Votre projet de vidéoprotection – Guide méthodologique*, novembre 2010. En téléchargement sur <http://www.interieur.gouv.fr/Videoprotection/Le-guide-methodologique>.
- OPCA, direction générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), *Contrat d'études prospectives des transports routiers, maritimes et fluviaux*, août 2013. <http://www.opca-transport.com/upload/Rapport%20final%20du%20CEP%20des%20transports%20routiers,%20maritimes%20et%20fluviaux.pdf>.
- RICHER C., *Quelles politiques intermodales dans la planification territoriale? Analyse des pôles d'échanges dans les plans de déplacements urbains*, Flux n° 69, numéro spécial, 2007.
- STIF, *Cahier de références pour la conception, la réalisation et l'exploitation des gares routières d'Île-de-France*, 2009.
- Transportation Research Board, *Transit Capacity and Quality of service Manual*, TRB, report 165, 3rd Edition, 2014.
- VAN DE VELDE Didier, *Long distance bus services in Europe: concessions or free market?*, OCDE, international transport forum, discussion paper n° 2009-21, décembre 2009, <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/5kmmr3br9932-en.pdf?expires=1487581544&tid=id&accname=guest&checksum=9F87B41DB81A4E2C5B7CDCBA43580063>.
- ZHAN GUO A., NIGEL H.M. Wilson (2011), *Assessing the cost of transfer inconvenience in public transport systems: A case study of the London Underground*, Transportation Research Part A 45, 91 – 104, 2011.



Sigles et acronymes

- **Ad'AP** Agenda d'accessibilité programmée
- **AdCF** Assemblée des communautés de France
- **Ademe** Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
- **ADP** Aéroports de Paris
- **AGIR** Association pour la gestion indépendante des réseaux de transport public
- **AITF** Association des ingénieurs territoriaux de France
- **AMF** Association des maires de France
- **AOM** Autorité organisatrice de la mobilité
- **AOT** Autorité organisatrice des transports
- **Arafer** Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières
- **BHNS** Bus à haut niveau de service
- **CCI** Chambre de commerce et d'industrie
- **Cerema** Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement
- **Certu** Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques
- **CGCT** Code général des collectivités territoriales
- **CGEDD** Conseil général de l'environnement et du développement durable
- **DGITM** Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer
- **DSP** Délégation de service public
- **EAS** Espaces d'attente sécurisés
- **EPIC** Établissement public industriel et commercial
- **EPCI** Établissement public de coopération intercommunale
- **ERP** Établissement recevant du public
- **ESSP** Étude de sécurité et de sûreté publique
- **FEDER** Fonds européen de développement régional
- **FNTV** Fédération nationale des transports de voyageurs
- **GART** Groupement des autorités responsables de transport
- **Insee** Institut national de la statistique et des études économiques
- **ITS** Système de transport intelligent
- **LOTI** Loi d'orientation sur les transports intérieurs
- **MAPTAM (loi)** Loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles
- **NOTRe (loi)** Loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République
- **PADD** Projet d'aménagement et de développement durable
- **P+R** Parking - relais
- **PC** Poste de contrôle
- **PDU** Plan de déplacements urbains
- **PLH** Programme local de l'habitat
- **PLU** Plan local d'urbanisme
- **PMR** Personne à mobilité réduite
- **PTU** Périmètre des transports urbains
- **RATP** Régie autonome des transports parisiens (réseau de transports urbains de Paris)
- **SAE** Système d'aide à l'exploitation
- **SAEIV** Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs
- **SEM** Société d'économie mixte
- **SCOT** Schéma de cohérence territoriale
- **SD'AP** Schéma directeur d'accessibilité – agenda d'accessibilité programmée
- **SDIV** Schéma directeur d'information voyageur

- **SNCF** Société nationale des chemins de fer français
- **SLO** Service librement organisé
- **SPL** Société publique locale
- **SRADDET** Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires
- **STIF** Syndicat des transports d'Île-de-France devenu Île-de-France Mobilités en juin 2017
- **TER** Transport express régional
- **TET** Train d'équilibre du territoire
- **UTP** Union des transports publics et ferroviaires
- **VTC** Voiture de transport avec chauffeur



Glossaire

Accessibilité : possibilité pour une personne qui souhaite atteindre ou quitter un lieu donné, de le faire dans des conditions satisfaisantes par les caractéristiques du choix modal, du coût occasionné par le déplacement, du temps de parcours pour rejoindre un nœud de correspondance majeur, de sécurité lors de la réalisation de l'ensemble du déplacement et de compatibilité avec des contraintes individuelles en termes d'horaires et de capacités physiques.

Agglomération : l'unité urbaine est une commune ou un ensemble de communes qui comporte sur son territoire une zone bâtie d'au moins 2 000 habitants où aucune habitation n'est séparée de la plus proche de plus de 200 mètres. En outre, chaque commune concernée possède plus de la moitié de sa population dans cette zone bâtie. Si l'unité urbaine s'étend sur plusieurs communes, l'ensemble de ces communes forme une agglomération multicommunale ou *agglomération urbaine*. Si l'unité urbaine s'étend sur une seule commune, elle est dénommée ville isolée.

Aire urbaine : une aire urbaine ou « *grande aire urbaine* » est un ensemble de communes, d'un seul tenant et sans enclave, constitué par un pôle urbain (unité urbaine) de plus de 10 000 emplois, et par des communes rurales ou unités urbaines (couronne périurbaine) dont au moins 40 % de la population résidente ayant un emploi travaille dans le pôle ou dans des communes attirées par celui-ci.

Autopartage : l'activité d'autopartage est la mise en commun d'un véhicule ou d'une flotte de véhicules de transport terrestre à moteur au profit d'utilisateurs

abonnés ou habilités par l'organisme ou la personne gestionnaire des véhicules. Chaque abonné ou utilisateur habilité peut accéder à un véhicule sans conducteur pour le trajet de son choix et pour une durée limitée (article L. 1231 - 14 du Code des transports).

Autorité organisatrice de transport (AOT) : l'institution et l'organisation des services de transport public réguliers et à la demande sont confiées, dans les limites de leurs compétences, à l'État, aux collectivités territoriales et à leurs groupements en tant qu'autorités organisatrices de transport. La répartition des compétences et des périmètres est strictement définie dans le Code des transports.

Autorité organisatrice de la mobilité (AOM) : ce terme désigne, selon l'article L. 1231 - 1 du Code des transports, les « *autorités compétentes pour organiser la mobilité* » dans leurs ressorts territoriaux. Il succède au terme d'AOTU (autorité organisatrice de transports urbains) depuis la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (dite MAPTAM), terme qui désignait dans le Code des transports les « *autorités compétentes pour organiser les services réguliers de transports public urbain de personnes* ». Le nouveau terme d'AOM prend ainsi en compte le nouveau périmètre de compétences de cette forme d'autorités organisatrices de transports (AOT). Ainsi, depuis début 2014, en plus d'organiser les « *services réguliers de transport public urbain de personnes* » et de façon optionnelle les « *services de transport à la demande* », elles « *concourent au développement des modes de déplacement terrestres non motorisés et des usages partagés des véhicules terrestres à moteur* ».

Afin de réduire la congestion urbaine ainsi que les pollutions et nuisances affectant l'environnement, elles peuvent, en outre, en cas d'inadaptation de l'offre privée à cette fin, organiser des services publics de transport de marchandises et de logistique urbaine» (article L. 1231-1 du Code des transports). Elles peuvent aussi, de façon optionnelle et « en cas d'inexistence, d'insuffisance ou d'inadaptation de l'offre privée», « créer un service public d'autopartage» (article L. 1231-14), « mettre à disposition du public des plates-formes dématérialisées facilitant la rencontre des offres et demandes de covoiturage» (article L. 1231-15) ou encore « organiser un service public de location de bicyclettes» (article L. 1231-16).

Autosolisme : ce terme désigne le fait d'utiliser sa voiture seul pour un déplacement défini.

Bande cyclable : voie exclusivement réservée aux cycles à deux ou trois roues sur une chaussée à plusieurs voies (art. R. 110-2 du Code de la route).

Collectivités territoriales : les collectivités territoriales de la République sont les communes, les départements, les régions, les collectivités à statut particulier et les collectivités d'outre-mer régies par l'article 74 de la Constitution du 4 octobre 1958.

Communauté d'agglomération : établissement public de coopération intercommunale regroupant plusieurs communes formant, à la date de sa création, un ensemble de plus de 50 000 habitants d'un seul tenant et sans enclave, autour d'une ou plusieurs communes-centres de plus de 15 000 habitants. Ces seuils démographiques peuvent faire l'objet de dérogation particulière, conformément à l'article L. 5216-1 du CGCT.

Communauté de communes : il s'agit d'un EPCI regroupant plusieurs communes d'un seul tenant et sans enclave. Elle a pour objet d'associer des communes au sein d'un espace de solidarité en vue de l'élaboration d'un projet commun de développement et d'aménagement de l'espace. Les conditions « *d'un seul tenant et sans enclave* » ne sont pas exigées pour les communautés de communes existant à la date de la publication de la loi du 12 juillet 1999 ou issues de la transformation d'un district ou d'une communauté de villes en application de cette même loi.

Communauté urbaine : établissement public de coopération intercommunale regroupant plusieurs communes d'un seul tenant et sans enclave qui forment, à la date de sa création, un ensemble de plus de 250 000 habitants et qui s'associent au sein d'un espace de solidarité, pour élaborer et conduire ensemble un projet commun de développement urbain et d'aménagement de leur territoire, conformément à l'article L. 5215-1 du CGCT.

Covoiturage : pratique de déplacements consistant à se regrouper à plusieurs dans un même véhicule pour effectuer le même trajet. Le regroupement peut n'être que partiel sur un itinéraire. La loi sur la transition énergétique et la croissance verte du 18 août 2015 le définit de la façon suivante (article L. 3132-1) : « *Le covoiturage se définit comme l'utilisation en commun d'un véhicule terrestre à moteur par un conducteur et un ou plusieurs passagers, effectuée à titre non onéreux, excepté le partage des frais, dans le cadre d'un déplacement que le conducteur effectue pour son propre compte. Leur mise en relation, à cette fin, peut être effectuée à titre onéreux et n'entre pas dans le champ des professions définies à l'article L. 1411-1.* ».

Établissement public de coopération intercommunale (EPCI) : ce sont des regroupements de communes ayant pour objet l'élaboration de « *projets communs de développement au sein de périmètres de solidarité* ». Ils sont soumis à des règles communes, homogènes et comparables à celles de collectivités locales. Les communautés urbaines, communautés d'agglomération, communautés de communes, syndicats d'agglomération nouvelle, syndicats de communes et les syndicats mixtes sont des EPCI. Les EPCI sont à distinguer des collectivités territoriales.

EPCI à fiscalité propre : il s'agit des communautés de communes, des communautés d'agglomération, des communautés urbaines et des métropoles. Les syndicats de communes ne sont pas des EPCI à fiscalité propre, ils sont dépourvus de tout pouvoir en matière fiscale.

Intermodalité : désigne l'utilisation de plusieurs modes de transport au cours d'un même déplacement.

Ligne radiale : ligne d'un réseau de transport collectif urbain qui est reliée au centre, point d'extrémité de la ligne.

Métropole : elle est définie comme un EPCI à fiscalité propre regroupant plusieurs communes d'un seul tenant et sans enclave et qui s'associent au sein d'un espace de solidarité pour élaborer et conduire ensemble un projet d'aménagement et de développement économique, écologique, éducatif, culturel et social de leur territoire afin d'en améliorer la compétitivité et la cohésion. Un seuil démographique minimal d'habitants est exigé pour pouvoir constituer une métropole, selon les conditions fixées à l'article L. 5217-1 du CGCT. Il existe quinze métropoles : Grand Paris, Aix-Marseille, Nancy, Nice, Toulouse, Lille, Lyon, Bordeaux, Nantes, Strasbourg, Rennes, Rouen, Grenoble, Montpellier et Brest.

À noter qu'il existe également des **pôles métropolitains**. Ces derniers sont exclusivement composés d'établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Le pôle métropolitain regroupe des EPCI à fiscalité propre formant un ensemble de plus de 300 000 habitants. L'un d'entre eux doit comporter plus de 150 000 habitants. Les pôles métropolitains sont les suivants : pôle métropolitain du pays de Brest, pôle métropolitain G8 Le Mans-Sarthe, pôle métropolitain CREA Seine Eure, pôle métropolitain Côte d'Opale, pôle métropolitain Nantes Saint-Nazaire, pôle métropolitain européen du Sillon Lorrain, pôle métropolitain Strasbourg Mulhouse, pôle métropolitain du G4-Lyon, Saint-Étienne, Vienne, CAPI, pôle métropolitain Alès Nîmes, pôle métropolitain Centre Franche-Comté, pôle métropolitain Loire Bretagne, pôle métropolitain de l'aire urbaine Belfort-Montbéliard-Héricourt-Delle, Métropole Clermont Vichy Auvergne, pôle métropolitain du Sillon Alpin.

Mobilité quotidienne par personne : nombre moyen de déplacements effectués un jour ouvrable moyen par une personne.

Modes alternatifs : modes de transport qui constituent une alternative à l'utilisation de mode de transport motorisé individuel (auto en solo et deux-roues motorisés). Quelques exemples de modes alternatifs : les modes doux individuels (marche, roller, vélo, trottinette, etc.) ; les transports collectifs (train, bus, car, tramway, métro, etc.) ; les taxis ; le covoiturage ; la voiture partagée ou auto-partage ; les vélos en libre-service ; les bus pédestres ou cyclistes.

Modes actifs : désignent des modes de transport non motorisés comme la marche, mais pouvant être mécanisés comme le vélo, les rollers, la planche à roulettes, les

poussettes, etc. Outre leurs bénéfices pour la santé, ces modes dépourvus de motorisation ne consomment aucune énergie fossile et ne dégagent aucun polluant atmosphérique et aucun gaz à effet de serre.

Multimodalité : désigne la présence de plusieurs modes de transport différents entre deux lieux. On parle de multimodalité entre deux lieux si on peut les relier par des trajets empruntant des modes de transport différents.

Parc relais ou P+R : lieu de stationnement aménagé à proximité d'un arrêt de transport public, destiné à inciter un automobiliste à garer son véhicule pour emprunter ensuite un moyen de transport en commun.

Personnes à mobilité réduite (PMR) : toutes personnes ayant des difficultés pour se déplacer, telles que, par exemple, les personnes handicapées (y compris les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels et les passagers en fauteuil roulant), les personnes handicapées des membres, les personnes de petite taille, les personnes transportant des bagages lourds, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes ayant un caddie et les parents avec enfants (y compris enfants en poussette). Cette définition est strictement identique à celle utilisée au niveau international, notamment de la Commission économique pour l'Europe des Nations unies. Un grand nombre des usagers d'une gare routière entre donc dans cette catégorie. Les voyageurs non francophones peuvent également se situer dans cette catégorie, notamment en ce qui concerne la compréhension de l'information.

Piste cyclable : chaussée exclusivement réservée aux cycles à deux ou trois roues (art. R. 110-2 du Code de la route).

Plan de déplacements urbains (PDU) : le plan de déplacements urbains détermine les principes régissant l'organisation du transport de personnes et de marchandises, la circulation et le stationnement sur le ressort territorial. Il s'agit d'une démarche de planification sur dix ans, qui impose une coordination entre tous les acteurs concernés, pour élaborer un projet global en matière d'aménagement du territoire et des déplacements. Il est obligatoire pour les agglomérations de plus de 100 000 habitants. Il doit être compatible avec les orientations des schémas de cohérence territoriale, des schémas de secteur et des directives territoriales d'aménagement.

Plan local d'urbanisme (PLU) : document d'urbanisme qui présente le projet de développement durable d'une commune (occupation de l'espace, gestion des paysages et des espaces naturels, agricoles ou forestiers, habitat et déplacements). La compatibilité avec le schéma de cohérence territoriale (SCoT) doit être assurée. Il remplace le plan d'occupation des sols (POS). Le PLU est composé du rapport de présentation (diagnostic de la ville), du PADD, et du règlement qui détermine le droit des sols à la construction, notamment la délivrance des permis de construire. D'autres documents comme les annexes, les servitudes et les documents graphiques constituent également le PLU.

Pôle multimodal ou pôle d'échanges : espace, rassemblant plusieurs moyens de transport (trains, cars, bus, transport à la demande, taxis, locations de vélos) et l'information sur ces modes. L'Autorité de la concurrence rappelle « *qu'il est possible de parler de pôle d'échanges ou multimodal lorsque plusieurs modes sont intégrés ou proches, entre les modes routiers, ferroviaires ou d'autres modes guidés comme les métros et tramways, ou des modes "doux" ou plus individuels, tel le vélo* »¹³⁸. Le Cerema précise qu'un pôle d'échanges

138 Autorité de la concurrence, avis n° 14 - A - 05 relatif au fonctionnement concurrentiel du marché du transport interrégional régulier par autocar, 27 février 2014.

« est un dispositif spatial qui vise à rapprocher physiquement des modes de transport pour favoriser leur interconnexion ou, quand le rapprochement physique est impossible, à aménager les transferts pour les rendre plus lisibles et intuitifs. [...] Le pôle d'échanges est avant tout le résultat d'un aménagement, d'une intervention délibérée sur l'espace physique dans lequel se pratiquent les correspondances. Créer une tarification intermodale ou améliorer la coordination des horaires ne suffit pas à générer un pôle d'échanges s'il n'y a pas d'intervention délibérée de transformation de l'espace »¹³⁹.

Programme local de l'habitat (PLH) : document qui définit la politique de l'habitat, pour une commune ou une communauté de communes, en particulier en ce qui concerne la répartition de l'offre de logement social entre les communes.

Projet d'aménagement et de développement durable (PADD) : document élaboré, en concertation avec les habitants, pour constituer un projet de schéma de cohérence territoriale (à l'échelle de l'agglomération) ou de plan local d'urbanisme (communal). Pour le SCoT, le PADD expose les objectifs d'évolution du territoire de l'agglomération en présentant les grands choix stratégiques retenus. Ces choix doivent être effectués dans le respect des principes de développement durable exprimés dans l'article L. 121 - 1 du Code de l'urbanisme :

- assurer un équilibre entre les différents modes de développement urbain que sont l'urbanisation de terrains naturels et la reconstruction de la ville sur elle-même ;
- garantir au sein de l'agglomération la diversité des fonctions urbaines (commerces, activités, logement, loisirs...) et la mixité sociale de l'habitat ;
- utiliser de manière économe et équilibrée les différents espaces : naturels, urbains, périurbains, ruraux...

Le PADD, établi sur la base d'un diagnostic, présente donc les objectifs des politiques publiques d'urbanisme

à mener sur le territoire du SCoT. Il couvre l'ensemble des problématiques (transports, habitat, environnement, économie), afin d'apporter une réponse équilibrée aux besoins des habitants en recherchant à rendre le territoire plus solidaire, mieux organisé et plus attractif. Il n'a pas de valeur réglementaire.

Régulation (au titre de l'exploitation) : se rapporte aux activités de gestion de la circulation, des arrêts et du stationnement des transports en commun.

Répartition modale : désigne la répartition d'un volume de déplacements entre différents modes de transport. On parle de part modale pour désigner la portion représentée par un mode sur la totalité des déplacements (part modale de la marche, du vélo...).

Report modal : désigne le fait de changer son mode de déplacement habituel pour un autre mode sur un trajet donné. En général, on parle du report modal de la voiture vers des modes alternatifs.

Ressort territorial : périmètre sur lequel l'AOM est compétent en termes de transport. Cette notion remplace celle de périmètre des transports urbains (PTU).

Schéma de cohérence territoriale (SCoT) : il constitue le document de planification stratégique qui, au niveau de l'agglomération, permet de mettre en cohérence les politiques sectorielles en matière d'urbanisme, d'habitat, de déplacement et d'équipements commerciaux. Le schéma de cohérence territoriale précise les objectifs d'aménagement et d'urbanisme en prenant en compte les politiques de l'habitat, de loisirs, de services et d'infrastructures. Il définit les orientations principales en matière de déplacement. Il fixe les objectifs de desserte en transports collectifs et comporte un volet sur les commerces et les services.

Ce document a vocation à fédérer les documents de planification sectoriels tels que le programme local de l'habitat (PLH), le plan de déplacement urbain (PDU) et le schéma de développement commercial.

Services routiers conventionnés (ou services conventionnés) : les services routiers conventionnés sont les services de transport public par bus ou autocar mis en place par une autorité organisatrice de transport ou de la mobilité.

Services routiers librement organisés (ou services librement organisés) : un service routier librement organisé est un service interurbain mis en place à l'initiative d'un transporteur sans conventionnement d'une autorité organisatrice. Si la distance routière des liaisons commercialisées est inférieure à 100 km, elles doivent être déclarées et leur exploitation peut être limitée ou interdite par une AOT organisant un service similaire, sous réserve d'un avis conforme de l'Arafer. Dans le cas contraire, le service peut être exploité sans délai et sans déclaration préalable.

Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (SRADDET) : ce schéma a été créé par la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe), en remplacement de plusieurs documents sectoriels. L'ordonnance n° 2016-1028 du 27 juillet 2016 précise les modalités d'intégration de ces différents documents au sein du SRADDET, et le décret n° 2016-1071 du 3 août 2016 en fixe les modalités de mise en œuvre. Les dispositions concernant le SRADDET sont désormais codifiées par les articles L. 4251-1 à L. 4251-11 du Code général des collectivités territoriales. Élaboré par la région, le SRADDET fixe les objectifs « *de moyen et long terme sur le territoire de la région en*

matière d'équilibre et d'égalité des territoires, d'implantation des différentes infrastructures d'intérêt régional, de désenclavement des territoires ruraux, d'habitat, de gestion économe de l'espace, d'intermodalité et de développement des transports, de maîtrise et de valorisation de l'énergie, de lutte contre le changement climatique, de pollution de l'air, de protection et de restauration de la biodiversité, de prévention et de gestion des déchets», ainsi que les règles générales qui contribuent à atteindre les objectifs.

Le SRADDET s'impose aux documents d'urbanisme ou de planification élaborés par les communes et leurs groupements (schéma de cohérence territoriale, plan de déplacements urbains, plan local d'urbanisme...). Selon l'article L. 4251-3 du Code général des collectivités territoriales, ces derniers doivent prendre en compte les objectifs du SRADDET, et être compatibles avec ses règles générales.

Services urbains/interurbains/non urbains : ces notions sont définies comme suit dans le Code des transports :

Hors des ressorts territoriaux, les services non urbains, réguliers ou à la demande, sont organisés par la région, à l'exclusion des services de transport spéciaux des élèves handicapés vers les établissements scolaires (article L. 3111-2 du Code des transports).

Dans leur ressort territorial, les communes, leurs groupements, les syndicats mixtes de transport sont les autorités compétentes pour organiser la mobilité. Ces autorités sont des autorités organisatrices de transport. À ce titre, elles organisent des services réguliers de transport public de personnes. Les services de transport public de personnes sur les ressorts territoriaux peuvent être urbains ou non urbains (art. L. 1231-1 et 2 du Code des transports).

Pour être qualifié d'urbain, un service doit répondre aux conditions suivantes :

- il est entièrement inclus dans le ressort territorial d'une AOM ;
- il n'est pas saisonnier ;
- il est exploité :
 - soit par des véhicules de transport guidé (métro, tramway, trolleybus, câble),
 - soit par un autre véhicule terrestre à moteur, à l'exception des autocars, soit autobus, minibus... Il doit répondre alors à deux critères cumulatifs suivants :
 - a. la distance moyenne entre deux arrêts est inférieure ou égale à 500 m (moyenne sur l'ensemble de la partie commerciale de la ligne),
 - b. la variation de sa fréquence de passage entre l'heure la plus creuse et l'heure de pointe, prises entre 8 heures et 19 heures, est inférieure à un ratio de 2,5.

Les entreprises de transport public routier de personnes établies sur le territoire national peuvent assurer des services réguliers interurbains (art. L. 3111 - 17 du Code des transports). Les services interurbains sont les services qui ne sont pas intégralement inclus dans le ressort territorial d'une autorité organisatrice de la mobilité (art. L. 3111 - 21 du Code des transports).

Syndicat mixte : il existe deux sortes de syndicats mixtes qui suivent deux régimes juridiques distincts. D'une part, les syndicats mixtes dits « fermés » sont composés exclusivement de communes et d'EPCI ou exclusivement d'EPCI. D'autre part, les syndicats mixtes dits « ouverts » associent des collectivités territoriales, des groupements de collectivités territoriales et d'autres personnes morales de droit public. Le syndicat mixte fermé est pour l'essentiel soumis au régime juridique

des syndicats de communes. En revanche, les syndicats mixtes ouverts sont peu encadrés et leurs règles de fonctionnement sont déterminées par leurs statuts.

Transport en commun : désigne le transport de passagers au moyen d'un véhicule à moteur qui comporte plus de neuf places assises, y compris celle du conducteur (arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes - article 2).

Transport collectif : transport public de passagers réalisé par une entreprise inscrite au registre des transports, par opposition au transport public particulier de personnes qui est réalisé par les taxis ou les VTC.

Transport public : sont considérés comme des transports publics tous les transports de personnes ou de marchandises¹⁴⁰, à l'exception des transports qu'organisent pour leur propre compte, des personnes publiques ou privées. Conformément aux textes européens, la distinction entre transport public ou privé repose sur le fait qu'il soit organisé par une personne pour le compte d'autrui (transport public) ou pour son compte propre (transport privé).

Unité urbaine : la notion d'unité urbaine repose sur la continuité du bâti et le nombre d'habitants. On appelle unité urbaine une commune ou un ensemble de communes présentant une zone de bâti continu (pas de coupure de plus de 200 m entre deux constructions) qui compte au moins 2 000 habitants.

Voitures de transport avec chauffeur (VTC) : ces services sont codifiés dans le Code des transports (art. L. 3122 1 à 9). Ils se rapportent à des exploitants qui mettent à la disposition de leur clientèle une ou plusieurs voitures de transport avec chauffeur, dans des conditions fixées à l'avance entre les parties.

En vertu de l'article 140 L. 1000-3 du Code des transports, sont considérées comme des transports de marchandises les opérations de transport effectuées dans le cadre d'un déménagement.



Annexes techniques

- 1.* Décision de l'Arafer n° 2016-223 du 14 décembre 2016
- 2.* Décision n° 2016-224 du 14 décembre 2016 relative aux critères d'appréciation de l'adossement fonctionnel
- 3.* Les procédures administratives et réglementaires
- 4.* Définition des véhicules selon le Code de la route
- 5.* Dimensions de quelques véhicules de transports collectifs
- 6.* Caractéristiques pour le calcul des girations du matériel roulant
- 7.* Contraintes de visibilité dans un carrefour (extrait du Guide conception de la voirie du Cerema)
- 8.* Méthodologie du calcul de dimensionnement de l'offre en quais de la gare routière
- 9.* Exigences pour l'accessibilité
- 10.* Véhicules accessibles
- 11.* Normes d'éclairage
- 12.* Exemple de compte d'exploitation
- 13.* Exemple d'enquête satisfaction

1 Décision de l'Arafer n° 2016-223 du 14 décembre 2016



Décision n° 2016-223 du 14 décembre 2016

précisant les conditions dans lesquelles l'existence d'une demande de desserte d'un aménagement par des services réguliers librement organisés est constatée et le délai dans lequel l'exploitant est tenu de se conformer aux obligations découlant des articles L. 3114-5 à L. 3114-7 du code des transports

L'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières (ci-après « l'Autorité »),

Vu le code des transports, notamment ses articles L. 3114-4 à L. 3114-7 et L. 3114-12 ;

Vu la consultation publique organisée du 7 au 25 novembre 2016 ;

Après en avoir délibéré le 14 décembre 2016 ;

1. CADRE JURIDIQUE

1. Le premier alinéa de l'article L. 3114-4 du code des transports dispose que : « L'exploitation des aménagements autres que ceux comprenant un unique emplacement d'arrêt exclusivement destinés aux services de transport urbain est soumise aux règles prévues aux articles L. 3114-5 à L. 3114-7. Ces règles deviennent applicables dès que l'aménagement fait l'objet d'une demande de desserte par des services librement organisés relevant de l'article L. 3111-17. »
2. Le deuxième alinéa de ce même article dispose que « n'est pas soumise à ces règles l'exploitation [des] aménagements accessibles gratuitement et, sous réserve de disponibilité, sans réservation à tous les véhicules de transport collectif ».
3. Par ailleurs, l'article L. 3114-12 du code des transports dispose que « [l'Autorité] précise par une décision motivée [les] conditions dans lesquelles l'existence d'une demande de desserte d'un aménagement par des services réguliers librement organisés, au sens du premier alinéa de l'article L. 3114-4, est constatée et le délai dans lequel l'exploitant est, en cas d'existence d'une telle demande, tenu de se conformer aux obligations découlant des articles L. 3114-5 à L. 3114-7 ».

2. CHAMP D'APPLICATION DE LA DECISION

4. Conformément au dernier alinéa de l'article L. 3114-4 du code des transports précité, les dispositions de la présente décision ont vocation à s'appliquer aux aménagements pour lesquels l'accès est payant ou soumis à demande préalable. A toutes fins utiles, il est ainsi rappelé qu'afin d'être régulièrement opposables aux tiers, les tarifs d'accès ou les conditions de réservation doivent faire l'objet d'une publication (délibération d'une collectivité publique ou règlement intérieur de l'aménagement par exemple).

5. Dans le cas où l'aménagement est, d'une part, accessible gratuitement et sans réservation et, d'autre part, desservi par un ou plusieurs services librement organisés relevant de l'article L. 3111-17 du code des transports¹, et dans l'éventualité où l'exploitant souhaiterait mettre en place des règles, notamment tarifaires, organisant l'accès et l'utilisation de cet aménagement, l'exploitant n'entre pas dans le champ d'application de cette décision, les articles L. 3114-5 à L. 3114-7 s'appliquant sans délai.

3. CONDITIONS DANS LESQUELLES L'EXISTENCE D'UNE DEMANDE DE DESSERTE D'UN AMENAGEMENT PAR DES SERVICES REGULIERS LIBREMENT ORGANISES EST CONSTATEE

6. Par souci de simplicité, l'Autorité se référera par la suite aux termes de « demande d'accès », les notions d'accès et de desserte d'un aménagement recouvrant la même réalité du point de vue d'un opérateur de transport.
7. Comme indiqué précédemment, les dispositions de la présente décision ont vocation à s'appliquer aux aménagements pour lesquels l'accès est payant ou soumis à demande préalable et à la première demande d'accès par un service librement organisé à cet aménagement.

3.1. Sur la demande d'accès

8. La demande d'accès formulée par un opérateur de service librement organisé est adressée à l'exploitant de l'aménagement conformément aux dispositions prévues par les règles d'accès en vigueur.
9. En l'absence de règles d'accès, la demande d'accès à l'aménagement est adressée à l'exploitant de l'aménagement par voie électronique, en se référant aux coordonnées de l'exploitant publiées sur le registre public des aménagements routiers prévu à l'article L. 3114-10 du code des transports et tenu par l'Autorité. Ce registre peut être consulté à l'adresse suivante :

<http://www.arafer.fr/les-autocars/gares-routieres/registre-public-et-carte-interactive-des-gares-routieres/>

10. L'exploitant accuse réception de la demande par voie électronique dans un délai de 2 jours ouvrés.
11. La demande d'accès précise au moins :
- la raison sociale et les coordonnées du demandeur,
 - les jours et les horaires auxquels le transporteur souhaite pouvoir accéder à l'aménagement, le cas échéant en précisant la marge de tolérance acceptable autour des horaires demandés,
 - pour chaque horaire, la durée pendant laquelle le transporteur souhaite pouvoir stationner sur le ou les emplacements d'arrêts afin de prendre en charge ou déposer ses passagers,
 - la période minimale (de date à date) pendant laquelle il souhaite avoir accès à l'aménagement,

¹ « Les entreprises de transport public routier de personnes établies sur le territoire national peuvent assurer des services réguliers interurbains », c'est-à-dire les services librement organisés.

- le type de véhicule utilisé et sa capacité,
 - le cas échéant, les services complémentaires auxquels le transporteur souhaite avoir accès, par exemple ses besoins en stationnement (régulation ou longue durée).
12. La demande fait l'objet d'un accusé de réception par l'exploitant, comportant l'ensemble des informations suivantes :
- la date de réception de la demande,
 - la désignation, l'adresse postale et, le cas échéant, électronique, ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier,
 - le cas échéant, les informations manquantes par rapport à la liste indiquée au point 1.1 de la présente décision.
13. Une copie de l'accusé de réception de l'exploitant est adressée par voie électronique au greffe de l'Autorité à l'adresse suivante :

greffe@arafer.fr

3.2. Sur la constatation de la demande d'accès

14. L'accusé de réception mentionné au point 12 à l'opérateur vaut constatation de l'existence d'une demande de desserte de l'aménagement par des services réguliers librement organisés, au sens du premier alinéa de l'article L. 3114-4 du code des transports.

4. DELAI DANS LEQUEL L'EXPLOITANT EST TENU DE SE CONFORMER AUX OBLIGATIONS DECOULANT DES ARTICLES L. 3114-5 A L. 3114-7 DU CODE DES TRANSPORTS

15. En cas de demande de desserte constatée conformément aux dispositions exposées en partie 3.2, l'exploitant est tenu de se conformer aux dispositions de l'article L. 3114-5 du code des transports (tenue d'une comptabilité propre) dès le début de l'exercice comptable suivant si l'exercice en cours s'achève au moins trois mois après la date de réception de la demande d'accès figurant dans l'accusé de réception mentionné au point 12. A défaut, l'obligation est reportée à l'exercice comptable d'après. Ces dispositions sont sans préjudice des exceptions prévues, le cas échéant, par la décision prise en application du 4° de l'article L. 3114-12 du code des transports.
16. Par ailleurs, l'exploitant est tenu de se conformer aux dispositions de l'article L. 3114-6 du code des transports (définition et mise en œuvre de règles d'accès transparentes, objectives et non discriminatoires) dans un délai de trois mois après la date de réception de la demande d'accès figurant dans l'accusé de réception mentionné au point 12 de la présente décision. Dans l'attente de l'entrée en vigueur de règles d'accès conformes aux dispositions de cet article, les exploitants respectent les principes d'objectivité et de non-discrimination, tels qu'édictés à l'article L. 3114-6, et, le cas échéant, la décision de l'Autorité visant à préciser les modalités de mise en œuvre de ces principes, prise en application du 5° de l'article L. 3114-12 du code des transports. Durant cette période, les demandes d'accès sont adressées à l'exploitant et traitées conformément aux dispositions exposées en partie 3.1.

17. Enfin, les dispositions de l'article L. 3114-7 du code des transports (réponse à une demande d'accès dans un délai d'un mois et, le cas échéant, motivation du refus) sont immédiatement applicables à la première demande d'accès par un service librement organisé et à toute demande d'accès ultérieure.

5. RECOMMANDATIONS ANNEXES

18. L'Autorité recommande aux exploitants d'aménagement pour lesquels l'accès est payant ou soumis à demande préalable d'édicter des règles d'accès à leurs aménagements qui se conforment aux dispositions de l'article L. 3114-6 du code des transports (définition et mise en œuvre de règles d'accès transparentes, objectives et non discriminatoires), sans attendre qu'une éventuelle demande d'accès par un service librement organisé leur soit adressée.
19. A défaut, l'Autorité leur recommande de définir et de mettre en place de manière anticipée une procédure, notamment du point de vue décisionnel, leur permettant de répondre à une éventuelle demande d'accès par un service librement organisé dans le respect des principes définis par l'article L. 3114-7 du code des transports (réponse à une demande d'accès dans un délai d'un mois et, le cas échéant, motivation du refus).
20. Par ailleurs, s'agissant des aménagements mentionnés au point 5, c'est-à-dire ceux à la fois accessibles gratuitement et sans réservation et desservis par un ou plusieurs services librement organisés, il est rappelé que l'exploitant qui souhaiterait mettre en place des règles, notamment tarifaires, organisant l'accès et l'utilisation de cet aménagement est tenu de notifier ces règles préalablement à leur entrée en vigueur à l'Autorité, conformément aux dispositions de l'article L. 3114-6 du code des transports et à la décision n° 2016-101 du 15 juin 2016 de l'Autorité. L'Autorité recommande qu'un délai d'entrée en vigueur suffisant (par exemple de trois mois) de ces règles soit prévu afin de permettre aux opérateurs de transport desservant l'aménagement d'en apprécier les conséquences et de s'adapter, le cas échéant, à ce nouveau cadre.

DÉCIDE

Article 1^{er} La demande d'accès à un aménagement dont l'accès est payant ou soumis à demande préalable et non encore soumis à régulation est réalisée selon les modalités de formalisme, de contenu et d'accusé de réception, telles que précisées aux points 8 à 13.

Article 2 Les exploitants ayant reçu une demande d'accès par un service librement organisé selon les modalités prévues à l'article 1^{er} sont tenus de se conformer aux obligations découlant des articles L. 3114-5 à L. 3114-7 du code des transports, c'est-à-dire celles relatives à la comptabilité propre, aux règles d'accès et à la réponse à une demande d'accès, dans les délais suivants :

- concernant la tenue d'une comptabilité propre (L. 3114-5), dès le début de l'exercice comptable suivant si l'exercice en cours s'achève au moins trois mois après la date de réception de la demande d'accès figurant dans l'accusé de réception. A défaut, l'obligation est reportée à l'exercice comptable postérieur ;

- concernant les règles d'accès (L. 3114-6), dans un délai de trois mois après la date de réception de la demande d'accès figurant dans l'accusé de réception. Dans l'attente de cette mise en œuvre, les exploitants respectent les principes mentionnés à l'article L. 3114-6 (transparence, objectivité, non-discrimination), et, le cas échéant, la décision prise par l'Autorité en application du 5° de l'article L. 3114-12 du code des transports pour préciser les prescriptions applicables aux règles d'accès ;
- concernant le délai de réponse à la demande d'accès et la motivation des refus (L. 3114-7), dès la première demande.

Article 3 Le secrétaire général de l'Autorité est chargé de l'exécution de cette décision.

La présente décision sera publiée sur le site internet de l'Autorité.

L'Autorité a adopté la présente décision le 14 décembre 2016.

Présents : Monsieur Bernard Roman, président ; Madame Anne Yvrande-Billon, vice-présidente ; Messieurs Yann Pétel et Michel Savy, membres du collège.

Le Président

Bernard Roman

Décision de l'Arafer n° 2016-224 ² du 14 décembre 2016 relative aux critères d'appréciation de l'adossement fonctionnel



Décision n° 2016-224 du 14 décembre 2016

relative aux critères d'appréciation de l'adossement fonctionnel mentionné au 3° de l'article L. 3114-12 du code des transports

L'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières (ci-après « l'Autorité »),

Vu le code des transports, notamment ses articles L. 3114-4 à L. 3114-7 et L. 3114-12 ;

Vu la consultation publique organisée du 7 au 25 novembre 2016 ;

Après en avoir délibéré le 14 décembre 2016 ;

1. CADRE JURIDIQUE

1. L'article L. 3114-4 du code des transports dispose que ne sont pas soumis aux règles prévues aux articles L. 3114-5 (tenue par l'exploitant d'une comptabilité propre), L. 3114-6 (définition et la mise en œuvre de règles d'accès par l'exploitant) et L. 3114-7 (réponse de l'exploitant à une demande d'accès dans un délai d'un mois et, le cas échéant, motivation du refus) « [l]es aménagements ne relevant pas du service public sauf s'ils sont adossés fonctionnellement à une installation ou une infrastructure ferroviaire, fluviale, maritime ou aérienne destinée à l'accueil des passagers ou situés sur le domaine public autoroutier ».
2. Le 3° de l'article L. 3114-12 du code des transports prévoit que l'Autorité « précise par une décision motivée [les] critères d'appréciation de l'adossement fonctionnel mentionné au 1° de l'article L. 3114-4 ».

2. PERIMETRE DES AMENAGEMENTS CONCERNES

3. Comme précédemment indiqué, aux termes du deuxième alinéa de l'article L. 3114-4 du code des transports, les aménagements de transport routier qui ne relèvent pas du service public ne sont pas soumis aux règles prévues aux articles L. 3114-5 à L. 3114-7 du même code. Toutefois, ceux-ci sont, par exception, soumis à ces règles s'ils sont adossés fonctionnellement à une installation ou une infrastructure ferroviaire, fluviale, maritime ou aérienne ou situés sur le domaine public autoroutier.
4. Un aménagement de transport routier est considéré comme ne relevant pas du service public s'il est exploité dans une logique commerciale et indépendamment de tout lien d'exploitation avec une personne publique.

5. A l'inverse, un aménagement de transport routier est considéré comme relevant du service public, et partant, soumis de plein droit aux règles prévues aux articles L. 3114-5 à L. 3114-7 précités, sauf s'il comprend un unique emplacement d'arrêt exclusivement destiné aux services de transport urbain, s'il est exploité, dans une logique d'intérêt général, directement par une personne publique ou même indirectement, si cette exploitation a été déléguée à un organisme tiers.

3. CRITERES D'APPRECIATION DE L'ADOSSEMENT FONCTIONNEL

6. En l'absence de définition explicite de l'adossement fonctionnel dans le code des transports, il revient à l'Autorité de définir les critères pour soumettre un aménagement aux dispositions des articles L. 3114-5 à L. 3114-7 du code des transports.
7. Les critères mentionnés au point précédent sont les suivants :
- un critère matériel caractérisé par la proximité physique ou géographique entre, d'une part, l'aménagement de transport routier au sens de l'article L. 3114-1 du code des transports et, d'autre part, l'installation ou l'infrastructure de transport ferroviaire, fluviale, maritime ou aérienne à destination des passagers (par exemple : une gare ferroviaire, un port maritime ou fluvial, un aérodrome, etc.) ;
 - l'existence d'une fonctionnalité commune ou complémentaire entre les deux aménagements.
8. Est ainsi adossé fonctionnellement à une installation ou une infrastructure ferroviaire, fluviale, maritime ou aérienne destinée à l'accueil des passagers l'aménagement ne relevant pas du service public qui satisfait cumulativement aux deux critères précisés au point 7. L'aménagement de transport routier et l'installation ou l'infrastructure de transport n'ont pas nécessairement à être exploités par la même entité.

3.1. Sur le critère matériel

9. Un aménagement remplit le critère matériel si l'une des deux conditions ci-dessous est satisfaite :
- il est situé sur la même unité foncière¹ ou sur un ensemble d'unités foncières contiguës à l'installation ou à l'infrastructure de transport en cause ;
 - il est situé à une distance maximale de 200 mètres (plus courte distance entre leurs terrains d'assiette respectifs et mesurée en ligne droite) et il existe un cheminement piétonnier permettant le transfert des voyageurs, y compris avec bagages, d'un aménagement à l'autre dans un délai raisonnable.

3.2. Sur le critère de la fonctionnalité

10. Un aménagement remplit le critère de la fonctionnalité commune ou complémentaire si l'une des deux conditions ci-dessous est satisfaite :
- il est conçu ou organisé pour être intégré dans une même chaîne de déplacement (logique d'intermodalité) que l'installation ou l'infrastructure de transport en cause : cela peut notamment se caractériser par l'existence d'un dispositif commun ou partagé d'information

¹ Définie comme « un îlot de propriété d'un seul tenant, composé d'une parcelle ou d'un ensemble de parcelles appartenant à un même propriétaire ou à la même indivision » (voir en ce sens la décision du Conseil d'Etat du 27 juin 2005, n° 264667, aux Tables)

clientèle ou par la présence d'une signalétique permettant le transfert des passagers d'un aménagement vers l'autre ;

- il existe une mutualisation de services à destination des utilisateurs respectifs de chaque aménagement (logique de multimodalité) : cela peut notamment se caractériser par l'existence d'un bâtiment commun d'accueil des passagers, où sont proposés des services spécifiques aux utilisateurs de chaque aménagement (billettique par exemple) ou communs à tous les utilisateurs (salle d'attente, toilettes, restauration, etc.), l'accès à ces services n'étant pas réservé aux utilisateurs en correspondance entre les deux aménagements. Ces services peuvent également être proposés par un seul des deux aménagements mais bénéficier aux utilisateurs des deux aménagements, que cette mutualisation fasse ou non l'objet d'une convention de gestion entre les deux exploitants si les aménagements sont exploités par deux entités différentes.

DÉCIDE

Article 1^{er} Un aménagement ne relevant pas du service public est considéré comme adossé fonctionnellement à une installation ou une infrastructure ferroviaire, fluviale, maritime ou aérienne destinée à l'accueil des passagers ou situés sur le domaine public autoroutier si, à la fois :

- l'aménagement est situé sur la même unité foncière que cette installation ou infrastructure ou sur un ensemble d'unités foncières contiguës ou encore à moins de 200 mètres, mesurés en ligne droite, de cette dernière ;
- l'aménagement est conçu ou organisé pour être intégré dans la même chaîne de déplacement que l'installation ou l'infrastructure de transport en cause ou il existe une mutualisation de services à destination des utilisateurs de chacun d'entre eux.

Article 2 Les exploitants des aménagements ne relevant pas du service public mais adossés fonctionnellement à une installation ou une infrastructure mentionnée à l'article 1^{er} sont soumis aux obligations relatives à :

- la tenue d'une comptabilité propre (article L. 3114-5 du code des transports) ;
- la définition et à la mise en œuvre de règles d'accès (article L. 3114-6) ;
- la nécessité de répondre à une demande d'accès dans un délai d'un mois ainsi qu'à l'obligation de motivation des refus d'accès (article L. 3114-7).

Article 3 Le secrétaire général de l'Autorité est chargé de l'exécution de cette décision.

La présente décision sera publiée sur le site internet de l'Autorité.

L'Autorité a adopté la présente décision le 14 décembre 2016.

***Présents : Monsieur Bernard Roman, président ; Madame Anne Yvrande-Billon, vice-présidente ;
Messieurs Yann Pétel et Michel Savy, membres du collège.***

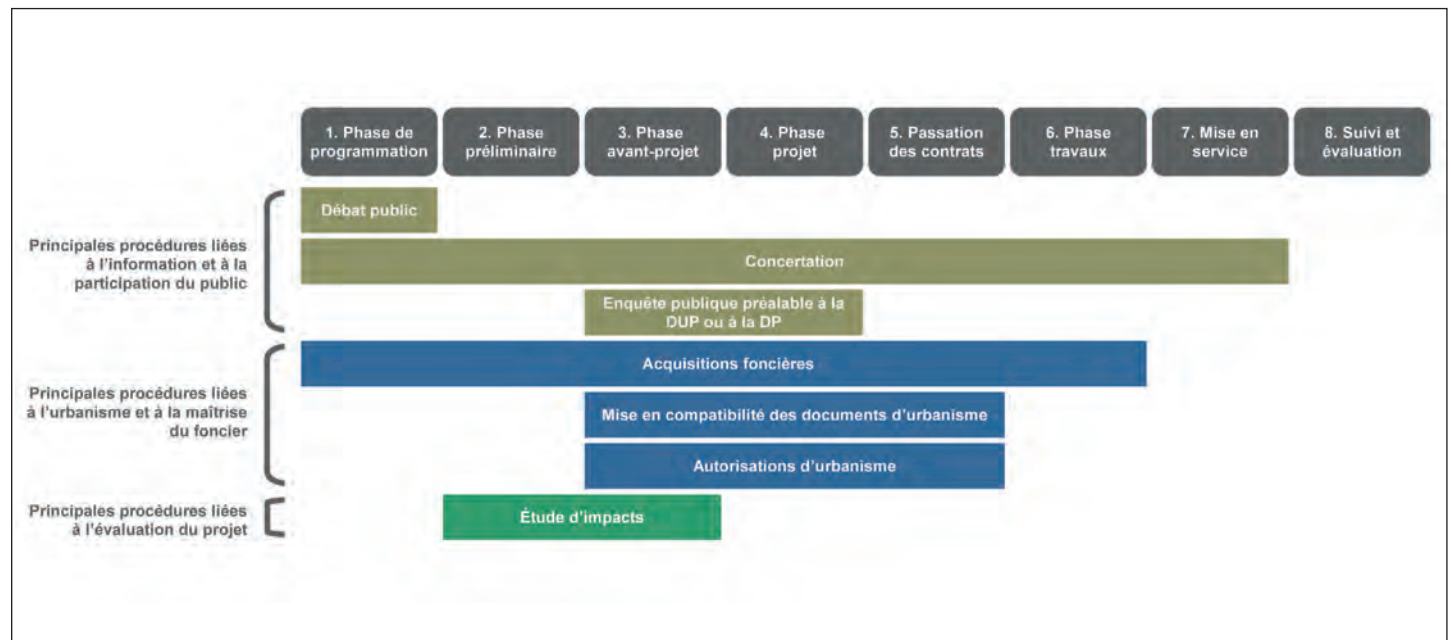
Le Président

Bernard Roman

Procédures administratives et réglementaires ³

Les projets de gare routière, qu'ils concernent la création d'un nouvel équipement ou le réaménagement d'une gare routière existante, ne sont pas soumis à des procédures administratives et réglementaires spécifiques. Ils sont en revanche soumis aux procédures

s'appliquant à l'ensemble des projets d'aménagement, notamment en ce qui concerne l'information et la participation du public, l'urbanisme et la maîtrise du foncier et l'évaluation environnementale du projet.



Principales procédures auxquelles peut être soumis le projet de gare routière (réalisation : Cerema)

1. L'information et la participation du public

Les procédures liées à l'information et à la participation du public doivent assurer le respect du principe de participation «*en vertu duquel toute personne est informée des projets de décisions publiques ayant une incidence sur l'environnement dans des conditions lui permettant de formuler ses observations, qui sont prises en considération par l'autorité compétente*», selon l'article L. 110-1 du Code de l'environnement.

Dans le cas des projets de gares routières, il existe deux procédures principales de consultation du public : la concertation et l'enquête publique. Leurs modalités de mise en œuvre sont décrites à l'article L. 120-1 du Code de l'environnement.

1.1. La concertation

Les procédures de concertation ont pour objectif d'associer le public à l'élaboration du projet, en recueillant ses avis et ses propositions. En fonction de la nature du projet, il est soumis à une procédure de concertation préalable définie dans le Code de l'urbanisme, ou peut faire l'objet d'une concertation volontaire.

La concertation préalable définie dans le Code de l'urbanisme est une démarche réalisée en amont au cours de laquelle le public a la possibilité de participer à l'élaboration du projet. Chacun est invité à émettre ses avis, idées et remarques sur le projet présenté afin de nourrir le débat et d'enrichir le projet. Les modalités d'organisation de cette concertation préalable sont précisées par l'article L. 300-2 du Code de l'urbanisme, et complétées par l'article 6 de l'ordonnance n° 2016-1058 du 3 août 2016 relative à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes.

Un projet de gare routière y sera a priori soumis si le montant des travaux est supérieur à 1,9 million d'euros. Cette concertation peut se dérouler sous de multiples formes : réunion publique, rencontre de proximité, réunion avec les représentants des acteurs économiques, diffusion de dépliants et de plaquettes, expositions, mise à disposition d'urnes, de registres, d'une rubrique sur un page Internet dédiée...

Dans le cas où le projet n'est pas soumis à une concertation préalable définie au dans le Code de l'urbanisme, l'article L. 121-16 du Code de l'environnement permet à la collectivité de mener une **concertation volontaire**, en dehors de toutes modalités obligatoires.

En outre, l'article L. 120-1 du Code de l'environnement affirme le principe de **participation du public** à l'élaboration des projets d'aménagement ou d'équipement ayant une incidence importante sur l'environnement ou l'aménagement du territoire.

1.2. L'enquête publique

L'enquête publique est une procédure qui a pour objet de recueillir l'avis du public sur le projet proposé par la collectivité. Cette procédure, postérieure à la concertation préalable définie dans le Code de l'urbanisme, intervient lorsque le projet est quasiment définitif. Sa finalité est d'informer le public sur les avantages procurés par le projet, qui justifient les atteintes qu'il porte au droit de propriété ou à l'environnement. Les avis recueillis lors de l'enquête publique peuvent mener à des modifications, voire à l'annulation du projet.

Il existe deux types d'enquêtes publiques :

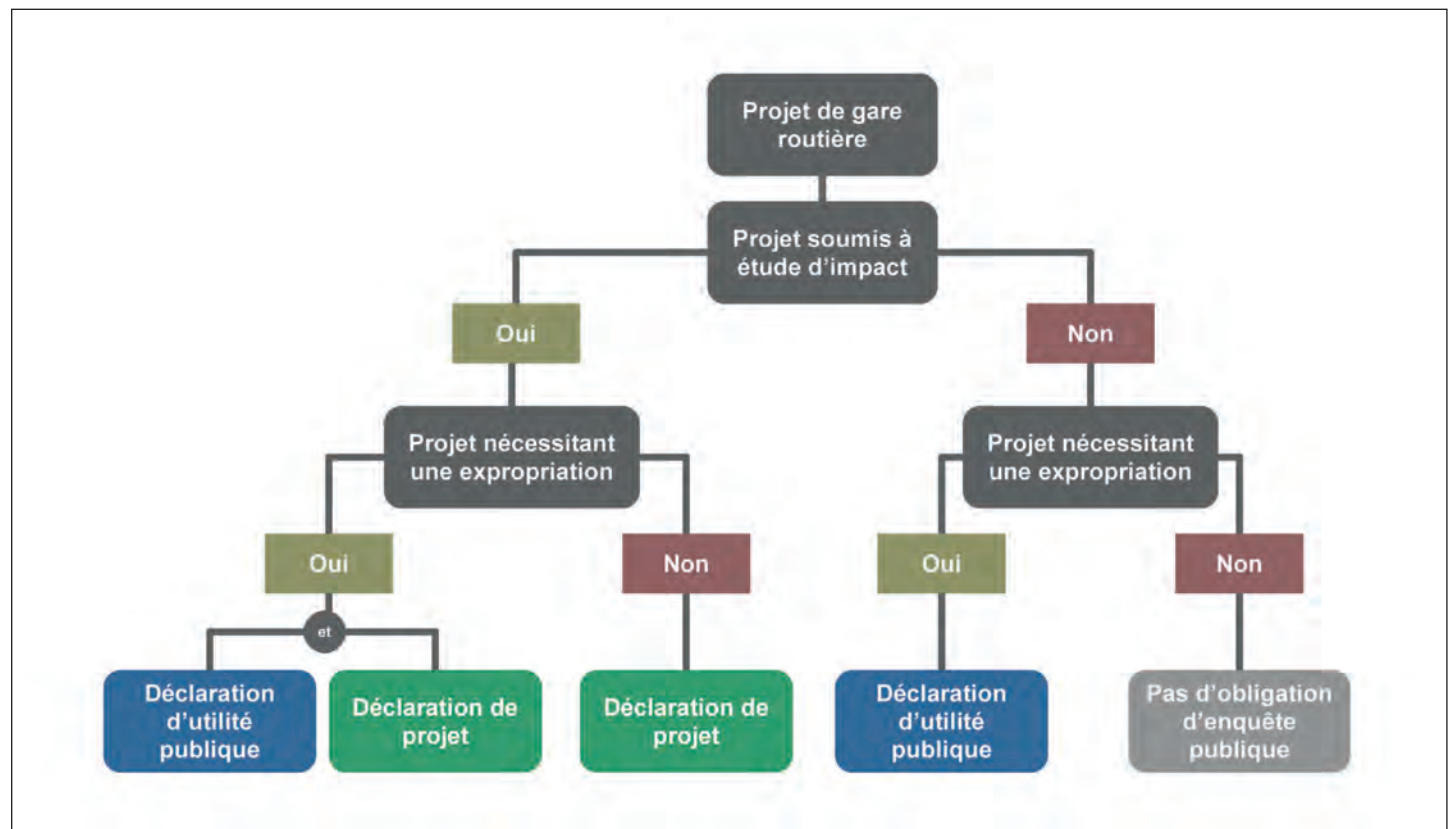
- l'enquête publique préalable à la déclaration d'utilité publique (DUP), définie dans le Code de l'expropriation. À l'issue de cette enquête, le préfet reconnaît ou non

l'utilité publique du projet par la déclaration d'utilité publique. Un projet nécessitant des expropriations doit impérativement faire l'objet d'une enquête publique au titre du Code de l'expropriation ;

- l'enquête publique préalable à la déclaration de projet (DP), définie dans le Code de l'environnement, à l'issue de laquelle la collectivité en charge du projet reconnaît ou non l'intérêt du projet par la déclaration de projet. Un projet soumis à étude d'impact doit faire l'objet d'une enquête publique au titre du Code de l'environnement, et ce même s'il ne nécessite aucune expropriation.

Le schéma ci-dessous présente les différents cas de figure possibles.

Il est possible d'organiser une enquête publique unique lorsque le projet nécessite à la fois une déclaration d'utilité publique et une déclaration de projet. Cette enquête publique peut également être utilisée pour obtenir d'autres autorisations au titre de différentes réglementations (mise en compatibilité des documents d'urbanisme, loi sur l'eau, installations classées pour la protection de l'environnement...).



Types d'enquêtes publiques applicables aux projets de gares routières (réalisation : Cerema)

2. L'urbanisme et la maîtrise du foncier

La réalisation d'un projet de gare routière peut nécessiter des procédures réglementaires relatives à la maîtrise du foncier et à la mise en compatibilité des documents d'urbanisme.

2.1. Les acquisitions foncières

La maîtrise du foncier peut constituer une problématique importante pour un projet de gare routière. Si la collectivité n'est pas propriétaire de l'ensemble des emprises nécessaires à la réalisation du projet, elle devra recourir à des procédures spécifiques pour maîtriser le foncier :

- si le projet s'étend sur des emprises publiques dont la collectivité n'est pas gestionnaire, la collectivité peut solliciter l'obtention **d'autorisations d'occupation temporaires** auprès des gestionnaires concernés. Bien que « temporaires », ces autorisations d'occupation temporaires peuvent être demandées pour de longues périodes ;
- la collectivité pourra obtenir la maîtrise foncière d'une emprise privée dans le cadre d'une **procédure d'expropriation**. Cette procédure, prévue par le Code de l'expropriation, consiste en l'acquisition forcée d'un terrain privé dont l'utilité publique a été reconnue par une déclaration d'utilité publique. L'expropriation implique le versement d'une indemnité au propriétaire ;
- la collectivité peut également acquérir une emprise privée par **voie amiable**, dans le cadre d'une négociation avec le propriétaire concerné. L'acquisition amiable peut être obtenue à toutes les phases du projet, et ce y compris dans le cadre d'une procédure d'expropriation.

2.2. La mise en compatibilité des documents d'urbanisme

La création d'une gare routière peut nécessiter la mise en compatibilité des documents d'urbanisme précisant les règles d'utilisation des sols (SCoT et PLU). Cette mise en compatibilité consiste à assurer la cohérence entre les caractéristiques du projet, les objectifs et les dispositions d'urbanisme prévus par ces documents. Elle concerne l'ensemble des pièces constituant les documents.

La mise en compatibilité du PLU est une procédure courante. Elle sera nécessaire, par exemple, si le projet de gare routière n'est pas en cohérence avec le projet d'aménagement et de développement durable du PLU, ou si le règlement du PLU ne prévoit pas d'emplacement réservé sur les parcelles concernées par le projet. Les modalités de cette mise en compatibilité sont précisées par les articles L. 153-49 à L. 153-53 du Code de l'urbanisme.

La mise en compatibilité du SCoT peut également être nécessaire, par exemple si un projet de gare routière ayant une incidence significative sur le système de mobilité dans le territoire n'est pas intégré dans le document d'orientations et d'objectifs du SCoT. La procédure de mise en compatibilité du SCoT est fixée par les articles L. 143-40 à L. 143-50 du Code de l'urbanisme.

La mise en compatibilité d'un PLU ou d'un SCoT s'appuie sur une procédure d'enquête publique au titre du Code de l'environnement. Le contenu du dossier de mise en compatibilité du PLU ou du SCoT n'est pas précisé par les textes réglementaires. Néanmoins, sa composition doit pouvoir présenter de façon claire et précise les modifications apportées.

Par ailleurs, il est indispensable de s'assurer que le projet de gare routière est **en cohérence avec les différents plans** (plan de déplacements urbains, plan de prévention des risques naturels ou technologiques...) ou avec les servitudes d'utilité publique applicables sur le territoire (monuments historiques, sites inscrits ou classés, canalisations...).

2.3. Les autorisations d'urbanisme

Les autorisations d'urbanisme regroupent les permis de construire, les permis de démolir, les permis d'aménager ou encore les déclarations préalables, qui sont nécessaires pour commencer les travaux :

- les projets qui conduisent à la création d'une surface de plancher, les travaux ayant pour effet de modifier l'aspect extérieur d'un bâtiment ou d'en changer la destination sont soumis, suivant la surface créée ou la nature des modifications apportées, à l'obtention préalable d'un permis de construire ou d'une déclaration préalable (articles R. 421-1, R. 421-9, R. 421-14 et R. 421-17 du Code de l'urbanisme) ;
- suivant leur capacité, la création d'aires de stationnement ouvertes au public et de dépôts de véhicules peut être soumise à une déclaration préalable ou à un permis d'aménager (articles R. 421-19 et R. 421-23 du Code de l'urbanisme) ;
- les infrastructures terrestres sont dispensées de toutes demandes d'autorisation d'urbanisme, tout comme les éléments de mobilier urbain (articles R. 421-2 et R. 421-3 du Code de l'urbanisme).

Une gare routière est une installation ouverte au public. Qu'elle comporte ou non un bâtiment, elle sera donc soumise aux réglementations y afférentes : sécurité incendie, accessibilité aux personnes à mobilité réduite...

3. L'évaluation environnementale

L'intégration des préoccupations d'environnement et de santé dans les projets de développement et d'aménagement est une condition majeure de la réalisation de l'objectif de développement durable inscrit dans la Constitution. En fonction de la nature de l'aménagement proposé, les projets de gares routières peuvent être soumis à une évaluation environnementale, l'étude d'impact. Suivant les cas, le projet pourra également être soumis à d'autres procédures liées à la protection de l'environnement.

3.1. La saisine de l'Autorité environnementale et l'étude d'impact

L'étude d'impact a pour objectif d'identifier les enjeux environnementaux et d'analyser les impacts du projet sur l'environnement (milieu physique et naturel, patrimoine culturel, santé humaine...) et de définir les mesures destinées à éviter, réduire ou compenser ces impacts. L'étude d'impact est définie par les articles L. 122-1 et suivants du Code de l'environnement.



Extrait de l'article L. 122-1 du Code de l'environnement

« II. – Les projets qui, par leur nature, leur dimension ou leur localisation, sont susceptibles d'avoir des incidences notables sur l'environnement ou la santé humaine font l'objet d'une évaluation environnementale en fonction de critères et de seuils définis par voie réglementaire et, pour certains d'entre eux, après un examen au cas par cas effectué par l'autorité environnementale. [...] »

« III. – L'évaluation environnementale est un processus constitué de l'élaboration, par le maître d'ouvrage, d'un rapport d'évaluation des incidences sur l'environnement, dénommé ci-après "étude d'impact", de la réalisation des consultations prévues à la présente section, ainsi que de l'examen, par l'autorité compétente pour autoriser le projet, de l'ensemble des informations présentées dans l'étude d'impact et reçues dans le cadre des consultations effectuées et du maître d'ouvrage. [...] »

On entend par « projet » « la réalisation de travaux de construction, d'installations ou d'ouvrages, ou d'autres interventions dans le milieu naturel ou le paysage, y compris celles destinées à l'exploitation des ressources du sol ».

Les projets de travaux, d'ouvrages ou d'aménagements soumis à l'étude d'impact sont listés en annexe à l'article R. 122-2 du Code de l'environnement. En fonction de la nature et des caractéristiques du projet, l'étude d'impact est soit obligatoire, soit décidée après examen au cas par cas par l'autorité de l'État compétente en matière d'environnement, dite « autorité environnementale ».

Le rôle d'autorité environnementale est assuré :

- par le ministre chargé de l'Environnement, ou localement pour son compte par les préfets, lorsque le ministère n'est pas responsable de l'opération au titre de certaines de ses autres attributions (transport, énergie, urbanisme...);
- par une structure spécifique au sein du CGEDD, lorsque l'opération est réalisée par le ministère ou un organisme placé sous sa tutelle.

Compte tenu de la nature des travaux liés à l'aménagement d'une gare routière, la nécessité ou non de réaliser une étude d'impact est décidée après examen au cas par cas par l'autorité environnementale. L'autorité

environnementale analyse si le projet est susceptible d'avoir des incidences négatives notables sur l'environnement. Si tel est le cas, la réalisation d'une étude d'impact est demandée. Il est donc recommandé que le maître d'ouvrage demande à l'autorité environnementale, le plus tôt possible, un cadrage préalable portant sur l'opportunité de réaliser une étude d'impact.

Le contenu de l'étude d'impact est proportionné à la sensibilité environnementale de la zone affectée par le projet, à l'importance et à la nature des travaux et à ses incidences prévisibles sur l'environnement et la santé humaine.

Pour les infrastructures de transport, l'étude d'impact comprend également une analyse des coûts collectifs des pollutions et nuisances et des avantages induits pour la collectivité, une analyse des effets prévisibles du projet sur le développement de l'urbanisation, ainsi qu'une évaluation des consommations énergétiques résultant de l'exploitation du projet (article R. 122-5 du Code de l'environnement).

L'étude d'impact, une fois finalisée, est soumise pour avis à l'autorité environnementale. L'avis de l'autorité environnementale est mis à disposition du maître d'ouvrage et du public. Cet avis ne porte pas sur l'opportunité du projet, mais sur la qualité de l'étude d'impact, et sur la prise en compte de l'environnement par le projet. Il n'est donc ni favorable, ni défavorable au projet. Il vise à permettre d'améliorer la conception du projet, et la participation du public à l'élaboration des décisions qui portent sur ce projet.

3.2. Les autres procédures environnementales

D'autres procédures peuvent être nécessaires au regard de l'impact du projet sur la préservation de la biodiversité, la préservation de la ressource en eau, les installations classées pour la protection de l'environnement, le patrimoine culturel ou naturel protégé, ou encore sur le patrimoine archéologique.

L'étude d'impact définit quelles procédures supplémentaires sont nécessaires pour la réalisation du projet, en fonction de ses enjeux et de ses impacts prévisibles.



Les procédures associées aux travaux du pôle gares de Grenoble

Le projet de pôles d'échanges multimodaux de Grenoble, appelé pôle gares, est une opération d'un montant de 36 millions d'euros qui comprend le réaménagement et l'extension de la gare ferroviaire, la démolition/reconstruction de la gare routière, la création de nouveaux franchissements des voies ferrées, l'aménagement des parvis, la création de silos pour le stationnement des vélos... Le projet est porté par huit partenaires qui ont signé en 2010 une convention partenariale d'engagement et de financement des études de faisabilité. Suite à une convention signée en 2012 par les cinq partenaires assurant une partie de la maîtrise d'ouvrage (SNCF Gares Et Connexions, Réseau ferré de France – devenu SNCF Réseau, département de l'Isère, communauté d'agglomération de Grenoble – devenue Métropole de Grenoble, ville de Grenoble), les études et la réalisation du projet ont été confiées à un maître d'ouvrage unique, SNCF Gares & Connexions. Le projet a donné lieu aux procédures administratives suivantes :

- la concertation préalable au titre de l'article L. 300-2 du Code de l'urbanisme, a été conduite par SNCF Gares & Connexion, de novembre 2011 à février 2012 ;
- parallèlement à la concertation préalable, la ville de Grenoble a engagé un processus de concertation volontaire dans le quartier, qui a permis de recueillir les observations et questions du public, d'y apporter les précisions et réponses nécessaires et de prendre en compte certaines propositions ;
- une étude d'impact a été réalisée, en vertu de l'article R. 122-2 du Code de l'environnement. L'autorité environnementale a émis un avis délibéré sur le projet en mai 2013. L'étude d'impact a déterminé que le projet devait être compatible avec le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) et le plan de prévention des risques inondation (PPRI) ;
- le projet a fait l'objet d'une enquête publique, de septembre à novembre 2013. Cette enquête publique a été réalisée au seul titre du Code de l'environnement, le projet ne nécessitant pas d'expropriation ;
- le projet étant compatible avec le projet de SCoT et avec le PLU, il n'a pas nécessité de mise à jour des documents d'urbanisme. En outre, il s'inscrit complètement dans les objectifs du projet de PDU.

4 Définition des véhicules selon le Code de la route



Extrait de l'article R. 311 - 1 du Code de la route, modifié par le décret n° 2017 - 15 du 6 janvier 2017 - art. 1 et modifié par le décret n° 2017 - 208 du 20 février 2017

Pour l'application du présent code, les termes ci-après ont le sens qui leur est donné dans le présent article :

1. Véhicules de catégorie M : véhicules à moteur conçus et construits pour le transport de personnes et ayant au moins quatre roues.
 - 1.1. Véhicule de catégorie M1 : véhicule conçu et construit pour le transport de personnes et comportant, outre le siège du conducteur, huit places assises au maximum.
 - 1.2. Véhicule de catégorie M2 : véhicule conçu et construit pour le transport de personnes, comportant, outre le siège du conducteur, plus de huit places assises et ayant un poids maximal inférieur ou égal à 5 tonnes.
 - 1.3. Véhicule de catégorie M3 : véhicule conçu et construit pour le transport de personnes, comportant, outre le siège du conducteur, plus de huit places assises et ayant un poids maximal supérieur à 5 tonnes.
 - 1.4. Voiture particulière : véhicule de catégorie M1 ne répondant pas à la définition du véhicule de la catégorie L6e ou L7e et ayant un poids total autorisé en charge inférieur ou égal à 3,5 tonnes.
 - 1.5. Véhicule de transport en commun : véhicule de catégorie M2 ou M3.
 - 1.6. Autobus : véhicule de transport en commun qui, par sa construction et son aménagement, est affecté au transport en commun de personnes et de leurs bagages.
 - 1.7. Autocar : autobus, répondant à des caractéristiques définies par arrêté du ministre chargé des transports, affecté au transport de personnes sur de longues distances et permettant le transport des occupants du véhicule principalement en places assises.
 - 1.8. Autobus articulé ou autocar articulé : autobus ou autocar composé d'au moins deux tronçons rigides reliés entre eux par des sections articulées, lesquelles permettent la libre circulation des voyageurs ; les sections rigides sont reliées de façon permanente et ne peuvent être disjointes que par une opération nécessitant des installations spécifiques.
 - 1.9. Véhicule de transport en commun d'enfants : véhicule de catégorie M2 ou M3 affecté à titre principal au transport de personnes de moins de dix-huit ans, quel que soit le motif du déplacement.
 - 1.10. Véhicule affecté au transport d'enfants : véhicule comportant, outre le siège du conducteur, huit places assises au maximum défini aux points 1.4 et 6.7 du présent article assurant un transport organisé à titre principal pour des personnes de moins de dix-huit ans, quel que soit le motif du déplacement.



Extrait de l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes

« Les véhicules de transport en commun de personnes comprennent les "autobus" et les "autocars" tels que définis à l'article R. 311 - 1 du Code de la route.

Les "autobus" sont des véhicules à moteur conçus et aménagés pour être exploités principalement en agglomération suivant les prescriptions de l'article 71 du présent arrêté. Ces véhicules sont équipés de sièges et comportent des espaces destinés à des passagers debout. Ils sont agencés pour permettre les déplacements des passagers correspondant à des arrêts fréquents. Au sens des textes communautaires, ces véhicules sont de classe I.

Les "autocars" sont des véhicules à moteur conçus et aménagés pour le transport en commun de personnes principalement assises. Au sens des textes communautaires, ces véhicules sont de classe III, ou de classe II lorsqu'ils disposent de places destinées à des passagers debout. »

5 Dimensions de quelques véhicules de transports collectifs



**Taille et poids total autorisé en charge (PTCA)
selon l'article R. 312-4 du Code de la route**

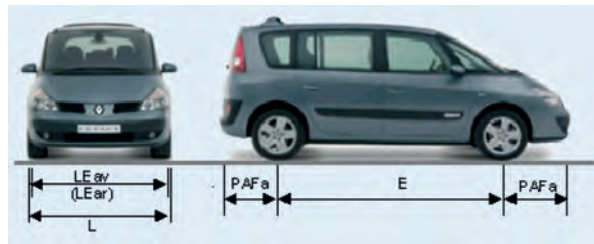
TYPE DE VÉHICULES	LONGUEUR MAXIMALE (m)	PTAC MAXI (t)
Autocar ou autobus 2 essieux	13,5 m	19 t
Autocar ou autobus 3 essieux	15 m	26 t
Autocar 4 essieux	15 m	32 t
Véhicule articulé 1 section autocar	18,75 m	28 t
autobus	18,75 m	32 t
Véhicule articulé 2 sections autobus uniquement	24,5 m	38 t

Caractéristiques pour le calcul des girations du matériel roulant 6

Source : logiciel giration CERTU

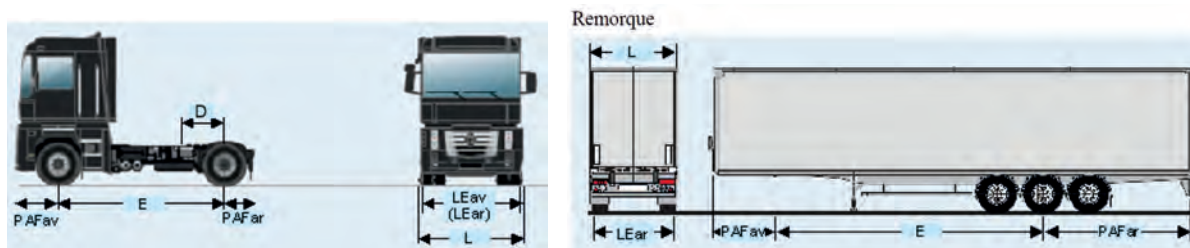
■ Véhicules simples

Véhicules simples	PAV av	E	PAF ar	L	LE av	LE ar	R. ext. Trottoir
Transports collectifs							
Bus	2,71	6,12	3,16	2,50	2,34	2,48	9,65
Bus l=2,55m	2,70	6,12	3,16	2,55	2,35	2,50	9,51
Autocar	2,70	6,12	3,17	2,50	2,30	2,41	9,58
Autocar de tourisme	2,54	6,97	3,26	2,55	2,41	2,51	9,81



■ Véhicules articulés

Véhicules articulés	PAF av	E	PAF ar	L	LE av	LE ar	R. ext. trottoir	D
Bus articulé								
Bus tracteur	2,71	5,36	1,95	2,50	2,34	2,41	9,93	1,95
Remorque	0,00	4,63	3,16	2,50		2,41		
Bus articulé l=2,55								
Bus tracteur l=2,55	2,70	5,36	2,09	2,55	2,35	2,50	10,17	2,09
Remorque l=2,55	0,00	4,68	3,16	2,55		2,50		
Bus bi-articulé								
Bus tracteur	2,63	5,60	3,29	2,50	2,37	2,44	11,63	3,29
Remorque 1	0,00	4,41	1,86	2,50		2,44		1,86
Remorque 2	0,00	3,29	3,30	2,50		2,44		

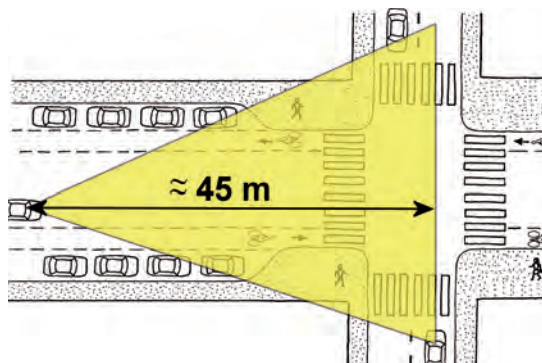


7 Contraintes de visibilité dans un carrefour ¹⁴¹

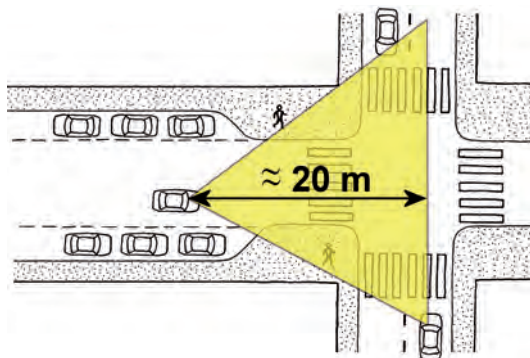
Quelques principes doivent être appliqués à l'approche du carrefour et à l'intérieur du carrefour :

- dégager la visibilité entre 0,60 m et 2,30 m de hauteur en veillant à la disposition des plantations et du mobilier urbain (bien entretenir les haies sur les trottoirs) ;
- supprimer le stationnement aux abords des carrefours.

Lorsque la demande de stationnement est importante, la signalisation d'interdiction n'est pas suffisante et doit être complétée par des aménagements.



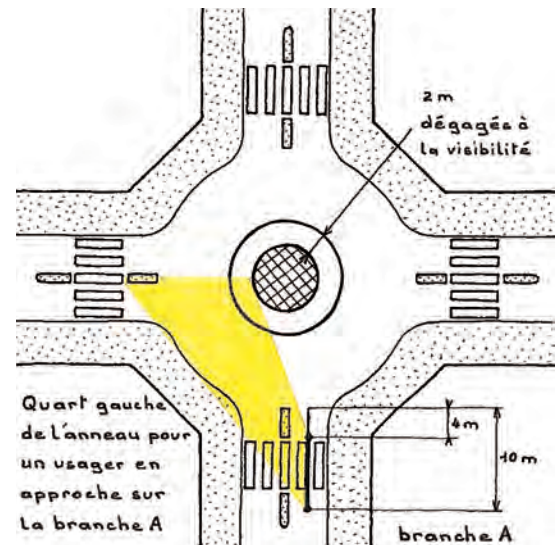
Visibilité à assurer à 50 km/h pour une distance d'arrêt sur chaussée mouillée



Visibilité à assurer à 30 km/h pour une distance d'arrêt sur chaussée mouillée

L'aménagement du giratoire et de ses abords doit respecter les exigences de visibilité :

- en approche, sur le 1/4 gauche de l'anneau, à 10 m de l'entrée ;
- en périphérie de l'îlot central.



141 Cerema,
Voirie urbaine – Guide
d'aménagement,
coll. « Références »,
Cerema, 2016.

Méthodologie du calcul de dimensionnement de l'offre en quais de la gare routière 8

Cette démarche a pour but de recenser les services et leurs contraintes pour définir le nombre de quais de dépose et prise en charge des passagers. Le calcul de l'offre en quais se fait à l'heure de pointe du jour le plus chargé.

Habituellement, le jour de référence est le jour ordinaire de base ou JOB (hors week-end, hors vacances scolaires, hors mercredi). Pour une gare à vocation touristique par exemple, le choix du jour de « pointe » se fait en fonction de l'utilisation de la gare.

Le même type de dimensionnement peut être réalisé pour les quais de régulation.

■ Affectation préprogrammée des quais – Exemple théorique

Recensement des services à heure de pointe

Nom de la ligne, type de ligne (terminus, transit), heure d'arrivée, temps d'arrêt en gare (combien de temps le

véhicule stationne en gare), temps de sécurité pour prendre en compte d'éventuelles irrégularités horaires à l'arrivée, heure de départ, contraintes spécifiques à la ligne...

Les contraintes données dans le tableau ci-dessous sont citées à titre indicatif. Les contraintes de choix du quai peuvent être liées :

- au gabarit du matériel roulant : longueur du quai dans le cas d'un bus de grande dimension, hauteur du quai si plusieurs quais de hauteurs différentes existent dans la gare pour assurer en particulier l'accessibilité PMR...
- aux contraintes d'exploitation : volonté de dédier une ligne à un quai, volonté de regrouper les types de transports (transports scolaires ou longues distances... car les usages des passagers sont différents)...
- ...

Les valeurs sont données à titre d'exemple.

LIGNE	NATURE DE LA LIGNE	HORAIRE DÉPART/ARRIVÉE	IRRÉGULARITÉ À L'ARRIVÉE	TEMPS À QUAI	AMPLITUDE MAXIMALE D'OCCUPATION DU QUAI	CONTRAINTES ÉVENTUELLES
A	Transit, urbaine	8 h 00	- 2 à + 5 min	Prise des passagers : 1 min	8 min	
B	Terminus	8 h 15	- 2 à + 5 min	Présent 10 min avant le départ	12 min	Stockage pour les besoins de la régulation
Aéroport	Terminus					Quai spécifique réservé
Inter	Internationale (transit)	8 h 30	- 30 min, + 60 min	5 min	95 min	Quai facilitant l'accès aux soutes à bagages

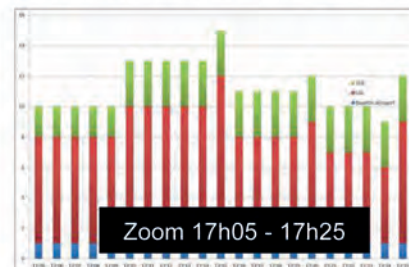
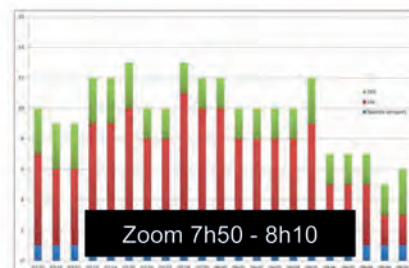
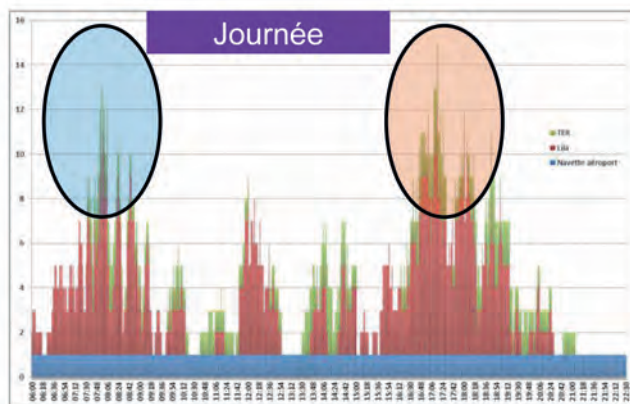


Exemple de dimensionnement de Nantes (source Egis)

Hypothèses de départ

- ▶ Sur la base des horaires d'hiver 2012 des cars Lila et TER
- ▶ Cars Lila :
 - > Arrivée -2 à +5 minutes / son horaire (7 min. occupation quai)
 - > Départ : présent 10 min. avant le départ (10 min. occup. quai)
- ▶ Cars TER :
 - > Arrivée -5 à +15 minutes / son horaire (20 min. occup. quai)
 - > Départ : présent 15 min. avant le départ (15 min. occup. quai)
 - > Prise en compte des doublages d'autocars (à partir de 10 doublages par an)
- ▶ Navette aéroport : 1 quai réservé

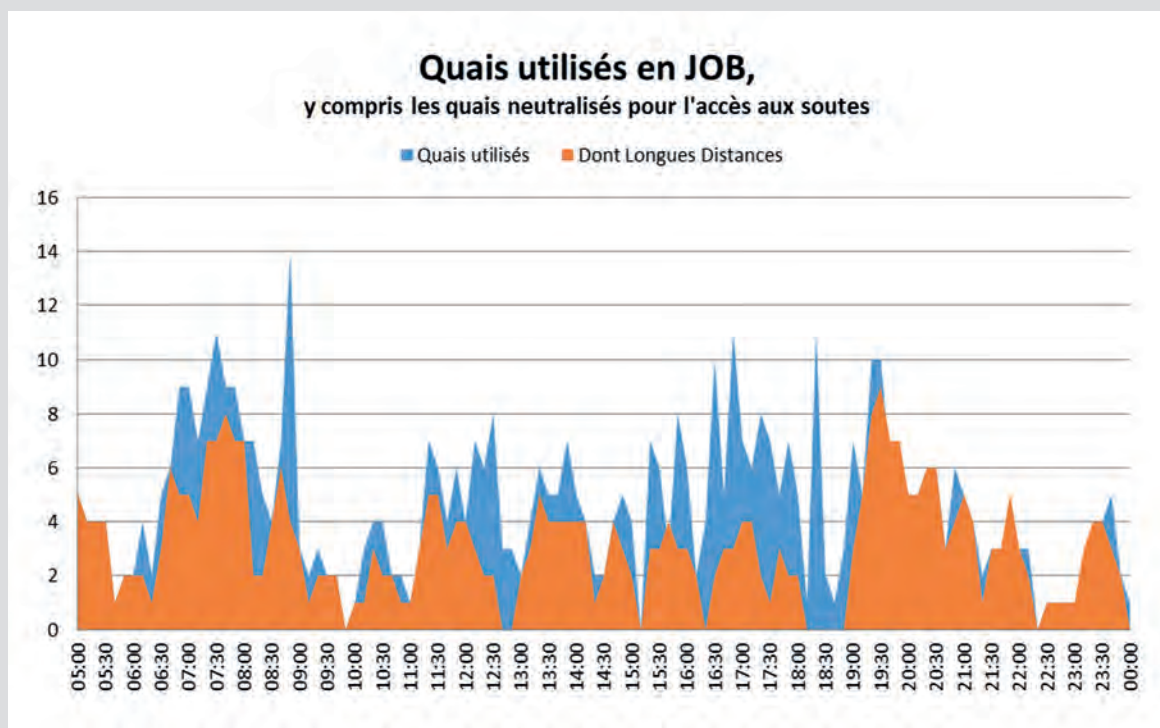
Diagramme d'occupation des quais





Exemple de diagramme d'occupation des quais

Le diagramme suivant, réalisé par le CD31 dans le cadre d'une étude sur la saturation de la gare routière de Toulouse, illustre l'impact de l'accueil des lignes longue distance sur l'utilisation des quais. Ces lignes sont en effet susceptibles de générer des temps de neutralisation de quai plus longs en raison des contraintes d'accès aux soutes des véhicules. Le CD31 a étudié les perspectives d'évolution de l'occupation des quais en fonction de différentes hypothèses d'évolution du trafic longue distance.



Répartition horaire de l'utilisation des quais en jour ouvrable de base 2015 (situation actuelle)

Conception: ITER – Coopérative de conseil en mobilités – Toulouse, dans le cadre d'une étude commandée par le conseil départemental de la Haute-Garonne

Exigences pour l'accessibilité 9

Les cheminements doivent respecter les normes d'accessibilité :

- revêtement du sol non meuble, non glissant, sans obstacle à la roue, à la canne et au pied, implantation d'une bande de guidage ;
- largeur 1,80 m recommandée, largeur minimale réglementaire 1,40 m libre de tout obstacle ;
- la pose d'appuis ischiatiques, de bancs, d'abris, tous les 200 m est recommandée ;
- pente 5% maximum (si impossibilité technique, 8% maximum sur 2 m et 12% maximum sur 0,50 m) ;
- palier de repos 1,20 m x 1,40 m horizontal et hors obstacle :
 - tous les 10 m pour les pentes > 4%,
 - en haut et en bas de toute pente,
 - à chaque changement de direction ;
- garde-corps préhensile si rupture de niveau > à 0,40 m ;
- une main courante est recommandée à 0,90 m de hauteur, le long des rampes > à 4% ;
- dévers : 2% maximum en cheminement courant (1% recommandé) ;
- ressaut 2 cm maximum (4 cm si chanfrein à 1/3), 2,50 m minimum entre 2 ressauts sur les pentes ;
- « pas d'âne » interdit.

En ce qui concerne les équipements pouvant se trouver sur les zones d'attente et les zones circulées, les bornes et poteaux (d'informations par exemple) devront être aisément détectables (voir abaque de détection).

10 Véhicules accessibles

■ Véhicules à plancher bas

Les véhicules à plancher bas suppriment les entraves à la circulation intérieure. Ils ont un seuil de porte situé habituellement entre 32 et 34 cm. Ils comprennent un système d'agenouillement ou une rampe d'accès, les deux pouvant être présents.

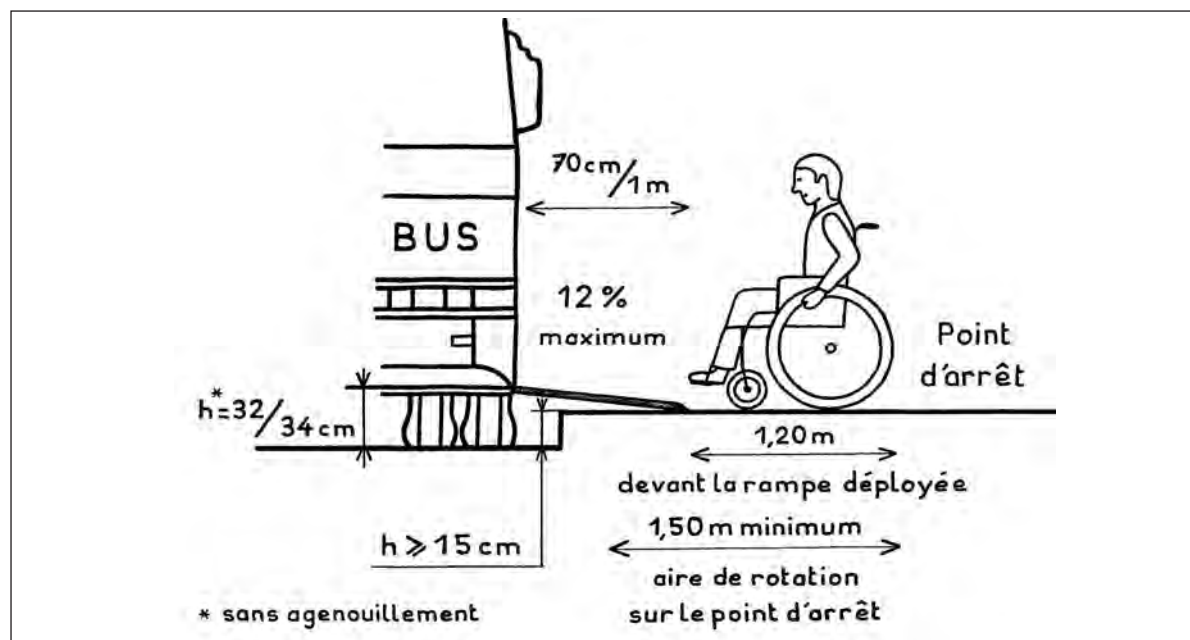
Le système d'agenouillement

Il agit sur la suspension pour réduire la hauteur du seuil de porte. Il permet de réduire l'espace vertical entre la porte et le quai et s'utilise pour des quais dont la hauteur est inférieure à 20 cm.

La palette d'accès

La palette d'accès a pour but de combler la lacune entre le seuil de la porte et le trottoir ou le quai. Elle est généralement implantée à la seconde porte. La norme impose une limite de pente pour cette palette de 12% maximum. Une fois la palette déployée sur le quai, une largeur minimale de 1,50 m est requise pour le positionnement du fauteuil.

Une vérification de cette contrainte devra être faite avec les caractéristiques du matériel roulant pour s'assurer que ces exigences sont atteintes.



Source : Cerema

■ Véhicule avec rampe arrière

Une rampe arrière plus ou moins longue se déploie.



Photo : Olivier Meyer/transbus.org

■ Accessibilité par élévateur

Dans le cas des véhicules à plancher haut, un élévateur permet l'accès aux personnes en fauteuil roulant. Cet élévateur peut être activé par télécommande.



Photo : Olivier Meyer/transbus.org

11 Normes d'éclairage

■ Les normes

Des normes encadrent les exigences en termes de performances lumineuses. Lors de la conception du projet, le maître d'œuvre s'y reportera. Elles contiennent également des prescriptions sur l'efficacité énergétique.

- La norme EN 132-201-2 : éclairage public
«Le présent document propose des lignes directrices pour la sélection des classes d'éclairage et ses aspects connexes. Il s'applique aux installations d'éclairage fixes destinées à offrir à l'utilisateur une perception visuelle correcte des zones de circulation publique en extérieur pendant les périodes d'obscurité dans le but d'assurer la sécurité et le bon écoulement du trafic, ainsi que la sécurité publique.»

Les exigences dépendent de l'usage de la zone ; zones de conflit, zone avec une circulation piétonne ou cycliste...

- La norme EN 12461-1 et 12461-2 : éclairage des lieux de travail intérieurs et extérieurs

Elle traite de l'éclairage des lieux de travail intérieurs, et de leurs zones associées, et extérieurs. Les exigences relatives à la sécurité et à la santé des travailleurs, articles R. 232-7 à R. 232-12 du Code du travail, doivent être prises en compte.

Dans la norme 12461-1, les tableaux 5.5 «Éclairages des lieux publics, partie sur le stationnement couvert» et le tableau 5.8 «Éclairages des lieux réservés aux transports» et dans la norme EN 12464-2, les tableaux 5.1 «Zones de circulations générales des lieux de travail extérieurs»,

5.9 «Parcs et stationnement», 5.12 «Zones ferroviaires et tramways» peuvent être utilisés lors de la conception de l'éclairage de la gare routière.

L'éclairage du bâtiment doit répondre aux normes d'économie d'énergie en vigueur dans les constructions.

■ La réduction des nuisances et l'efficacité énergétique

L'éclairage d'une gare routière, comme tout éclairage public en général, a des conséquences sur l'environnement :

- il perturbe de l'observation du ciel étoilé ;
- il perturbe les écosystèmes : plantes et animaux ;
- il a un impact sur la santé : perturbation du sommeil des riverains ;
- il est une source de dépense énergétique.

L'article 41 de la loi Grenelle I du 3 août 2009 fixait comme objectifs de réduire les quatre impacts cités ci-dessus. L'article 173 de la loi Grenelle II du 12 juillet 2010 a renforcé la réglementation sur ce sujet.

L'arrêté du 25 janvier 2013 sur les bâtiments non résidentiels impose :

- l'extinction de l'éclairage des locaux une heure après la fin de l'activité ;
- les vitrines des commerces doivent être éteintes de 1 heure à 7 heures du matin. La publicité extérieure est réglementée par l'arrêté du 30 janvier 2012 ;
- l'illumination des façades des bâtiments non résidentiels n'est permise qu'entre le coucher du soleil et 1 heure (sauf cas particuliers dérogatoires).

Exemple de compte d'exploitation 12

		BUDGET
RECETTES HT		182 000 €
	Rémunération des actionnaires	130 000 €
	Redevances de départs	52 000 €
DEPENSES H.T.		180 542 €
CHARGES D'EXPLOITATION		
ACHATS		
	Fournitures non stockables	5 500 €
	Petites fournitures	200 €
	Services extérieurs	
	Location locaux	13 230 €
	Maintenance diverses	4 300 €
	Maintenance informatique	
	Assurance	1 000 €
AUTRES SERVICES EXTERIEURS		
	Pages jaunes	320 €
	Frais télécommunications	4 600 €
	Frais TP	460 €
	Gardiennage	350 €
	Nettoyage	15 000 €
CHARGE DE PERSONNEL		
	Salaires	73 952 €
	Charges sociales	33 543 €
	Frais de déplacements	300 €
AUTRES FRAIS		
	Charges de personnel (autres)	15 500 €
	Divers dépenses et fournitures	
	Amortissement Logiciels	121 €
	Amortissement agencements	1 0 589 €
	Amortissement Matériel informatique	1 577 €
RESULTAT		1458 €

Gare routière de Valence, 2015 (source : conseil départemental de la Drôme)

13 Exemple d'enquête satisfaction

Enquête satisfaction voyageurs menée en Île-de-France

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS DES GARES ROUTIÈRES

Bonjour ! Nous réalisons une enquête sur la qualité de service dans la gare routière ! Auriez-vous s'il vous plaît quelques minutes à m'accorder ?

Nous allons parler de votre déplacement aujourd'hui et de la gare routière où nous sommes en ce moment

1. Localisation de l'enquêteur dans la gare routière : Heure de l'interview : h

2. Quelle ligne de bus/car allez-vous prendre ?

3. Vous passez par cette gare routière :

1. <input type="checkbox"/> Tous les jours	2. <input type="checkbox"/> Plusieurs fois par semaine	4. <input type="checkbox"/> De temps en temps	5. <input type="checkbox"/> Exceptionnellement
--	--	---	--

4. Vous venez :

1. <input type="checkbox"/> de l'école/études	2. <input type="checkbox"/> de votre domicile	3. <input type="checkbox"/> du travail	4. <input type="checkbox"/> d'un autre endroit
---	---	--	--

5. Vous vous rendez :

1. <input type="checkbox"/> à l'école/études	2. <input type="checkbox"/> à votre domicile	3. <input type="checkbox"/> au travail	4. <input type="checkbox"/> à un autre endroit
--	--	--	--

6. Aujourd'hui comment êtes-vous venu(e) à la gare routière ?

1. <input type="checkbox"/> uniquement à pied (quartier)	2. <input type="checkbox"/> à vélo	3. <input type="checkbox"/> en "2 roues" motorisé
4. <input type="checkbox"/> en train/RER/méto	5. <input type="checkbox"/> en bus/car	6. <input type="checkbox"/> avec votre voiture (stationnement)
7. <input type="checkbox"/> on vous a déposé en voiture	8. <input type="checkbox"/> on vous a déposé en taxi	9. <input type="checkbox"/> autre

Votre avis sur la gare routière

A - Votre avis sur l'utilisation de la gare routière

	Aujourd'hui	1. <input type="checkbox"/> oui	2. <input type="checkbox"/> Plutôt oui	3. <input type="checkbox"/> Plutôt non	4. <input type="checkbox"/> non
7. Vous avez trouvé facilement la gare routière					
8. Vous avez trouvé facilement la ligne que vous devez prendre					
9. Vous avez trouvé facilement l'endroit où prendre votre bus/car					
10. Vous avez trouvé facilement l'horaire de votre bus/ car					

Si la personne est venue en bus, train, RER ou métro (Question 5 – réponse 4 ou 5)

11. Diriez-vous du trajet entre vos deux bus/car (ou entre le métro / RER / train et votre bus) que vous en êtes...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
---	---------------------------------------	--	--	---

En règle générale.

12. Lorsqu'il y a des perturbations sur votre ligne de bus/ car, diriez-vous des informations qui vous sont données en gare routière que vous êtes...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
---	---------------------------------------	--	--	---

B - Votre avis sur l'ambiance de la gare routière

Aujourd'hui.

	diriez-vous que vous êtes...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
13. De l'état de la gare routière					
14. De la propreté de la gare routière					
15. De la sécurité dans la gare routière					
16. Des conditions d'attente du bus/ car					
17. Des protections contre les intempéries					
18. De la facilité de trouver une place assise					
19. De l'ambiance de la gare routière					

Chapitre : En pratique, mettre en œuvre et faire vivre un projet de gare

C – Les équipements et services que vous avez utilisés dans la gare routière

**Je vais vous citer les équipements ou services présents dans la gare routière.
Pouvez-vous me dire (oui ou non) si vous les avez utilisés aujourd'hui et si vous êtes satisfaits...**
NB : la liste sera établie, pour chaque gare routière, en fonction des services effectivement présents.

20.	Avez-vous utilisé le distributeur de titres de transports	1. <input type="checkbox"/> Oui	2. <input type="checkbox"/> Non		
21.	Si oui, en êtes-vous ...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
22.	Avez-vous utilisé le guichet d'information	1. <input type="checkbox"/> Oui	2. <input type="checkbox"/> Non		
23.	Si oui, en êtes-vous ...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
24.	Avez-vous utilisé le guichet de vente	1. <input type="checkbox"/> Oui	2. <input type="checkbox"/> Non		
25.	Si oui, en êtes-vous ...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
26.	Avez-vous utilisé les panneaux d'information sur les horaires	1. <input type="checkbox"/> Oui	2. <input type="checkbox"/> Non		
27.	Si oui, en êtes-vous ...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
28.	Avez-vous utilisé le plan qui indique les lignes qui passent dans la gare routière	1. <input type="checkbox"/> Oui	2. <input type="checkbox"/> Non		
29.	Si oui, en êtes-vous ...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
30.	Avez-vous utilisé le plan du quartier	1. <input type="checkbox"/> Oui	2. <input type="checkbox"/> Non		
31.	Si oui, en êtes-vous ...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
32.	Avez-vous utilisé l'espace d'attente	1. <input type="checkbox"/> Oui	2. <input type="checkbox"/> Non		
33.	Si oui, en êtes-vous ...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
34.	Avez-vous utilisé les toilettes publiques	1. <input type="checkbox"/> Oui	2. <input type="checkbox"/> Non		
35.	Si oui, en êtes-vous ...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
36.	Avez-vous utilisé le distributeur de boissons et friandises	1. <input type="checkbox"/> Oui	2. <input type="checkbox"/> Non		
37.	Si oui, en êtes-vous ...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait
38.	Avez-vous utilisé le kiosque à journaux	1. <input type="checkbox"/> Oui	2. <input type="checkbox"/> Non		
39.	Si oui, en êtes-vous ...	1. <input type="checkbox"/> Satisfait	2. <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait	3. <input type="checkbox"/> Plutôt pas satisfait	4. <input type="checkbox"/> Pas satisfait

40. Quels sont les autres équipements ou services que vous auriez souhaité trouver dans la gare routière aujourd'hui ?

.....

41. Quelle serait pour vous l'amélioration la plus importante à apporter à la gare routière ?

.....

42. Est-ce que vous fréquentez la gare routière depuis au moins 1 an ?

1. oui 2. non

43. Pour finir, vous êtes :

1. scolaire 2. étudiant 3. actif 4. retraité

44. ...

1. homme 2. femme

Merci d'avoir pris le temps de répondre à nos questions. Vous pourrez trouver les résultats de cette enquête (à définir par la collectivité : affichage en gare, synthèse dans le journal municipal, ...). Bonne journée

Chapitre : En pratique, mettre en œuvre et faire vivre un projet de gare

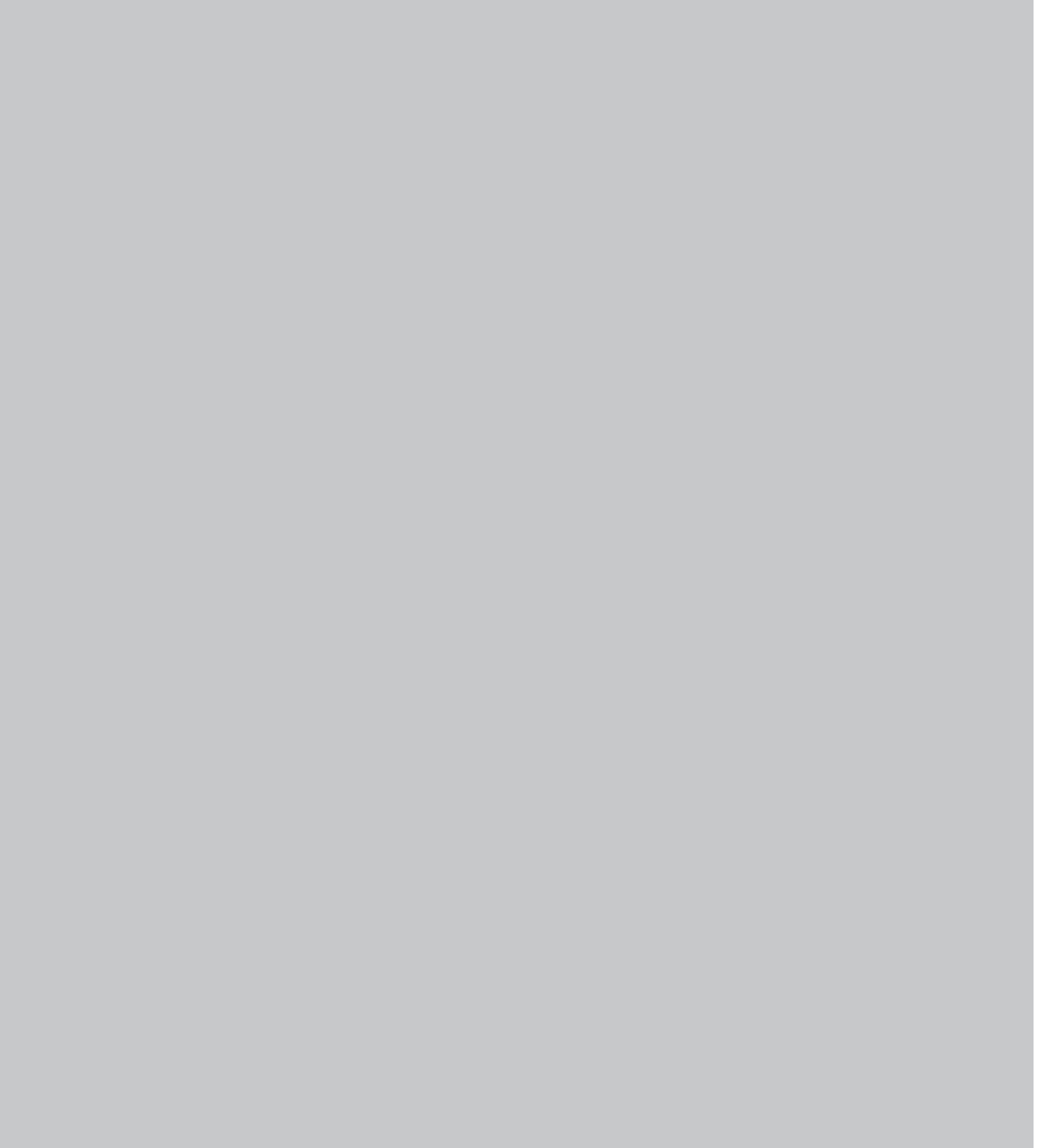


Table des matières

Introduction	7
Partie 1 Contexte, enjeux et cadre juridique	9
1 Se doter d'un réseau de gares routières dense et de bonne qualité	11
1.1. Un rôle à chaque échelon territorial de la mobilité	11
1.2. Des infrastructures actuelles qui répondent trop rarement aux besoins des services et des usagers	12
1.3. Une nouvelle ordonnance en 2016 pour plus de clarté et un accès non discriminatoire	13
2 La libéralisation des dessertes interurbaines par autocar	19
2.1. Les différents services de cars interurbains et «longue distance»	19
2.2. L'état du droit avant la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques	20
2.3. Les nouvelles règles instaurées par le législateur en 2015	22
3 Le projet de gare routière : une opportunité de se saisir d'enjeux majeurs de gouvernance pour le territoire	28
3.1. L'organisation institutionnelle avant 2015	28
3.2. L'impact des évolutions législatives récentes sur cette gouvernance des gares routières	29
3.3. Clarifier les rôles dès les premières étapes du projet	30
3.4. La concertation	34
Partie 2 Principaux éléments du projet de gare routière	37
1 La localisation de la gare routière	38
1.1. La vision à long terme du réseau de transport du territoire	38
1.2. Le choix de localisation de la gare routière	40
1.3. L'articulation avec les différents documents de planification	49

2	Les fonctions de la gare routière	54
2.1.	La fonction «transport» : optimiser l'intermodalité et répondre aux attentes des voyageurs et des opérateurs	54
2.2.	La fonction «service» : rendre les espaces de la gare routière fonctionnels et agréables	62
2.3.	La fonction «urbaine» : faire de la gare routière un «morceau de ville»	63
2.4.	La prise en compte de l'accessibilité : un impératif bénéfique pour l'ensemble des utilisateurs	69
2.5.	L'accueil de nuit dans les gares routières	72
2.6.	Synthèse des équipements essentiels et facultatifs en gare routière	74
3	Le coût et les principes de financement du projet de gare routière	76
3.1.	Estimer les coûts liés au projet de gare routière	76
3.2.	Un financement partenarial à esquisser en phase de programmation	78
3.3.	Le financement de l'investissement	78
3.4.	Le financement de l'exploitation	79
	Partie 3 Principes de conception de la gare routière	81
1	L'insertion de la gare dans le territoire	82
1.1.	Accès à la gare par les véhicules de transport en commun	82
1.2.	Accès à la gare par les usagers	84
1.3.	La gare routière comme lieu de vie	85
2	Forme, configuration, aménagement et dimensionnement de la gare routière	86
2.1.	Les caractéristiques géométriques et cinématiques des véhicules routiers de transport	86
2.2.	Les accès à la gare routière	88
2.3.	Conception de la voirie routière interne à la gare routière	90
2.4.	Les quais : forme, configuration, dimensionnement	93
2.5.	Aménagements dans la gare routière	105
2.6.	Autres services non liés à la fonction transport	111

3	Une attention particulière à la sécurité routière	112
3.1.	Le piéton	112
3.2.	Les cyclistes	113
3.3.	Les transports collectifs	114
3.4.	Les véhicules particuliers	114
4	Les aménagements pour l'intermodalité	116
4.1.	Dimensionnement et organisation spatiale des équipements pour l'intermodalité	117
4.2.	Les équipements de l'intermodalité	117
5	Une attention particulière à la sûreté	124
5.1.	Les études de sécurité et de sûreté publique	124
5.2.	Le rôle de l'aménagement en matière de sûreté	125
5.3.	L'appui des systèmes de vidéoprotection	127
5.4.	Adapter le dispositif au type de gare	127
6	Une attention particulière à la qualité de service	129
6.1.	Information voyageur et signalisation	129
6.2.	Confort d'attente	135
7	Principes de la gare connectée	136
7.1.	L'information à l'utilisateur	136
7.2.	La billettique au service de l'intermodalité	136
7.3.	Principes d'organisation et de fonctionnement des outils	137
7.4.	Les ITS au service de l'exploitation de la gare	137
7.5.	Les ITS au service des voyageurs	139
7.6.	Impact des ITS sur la conception de la gare	139
7.7.	Questions en suspens	140
Partie 4	Principes de gestion et d'exploitation de la gare routière	143
1	Gérer la gare au quotidien	144
1.1.	Le règlement d'exploitation de la gare	144
1.2.	Les horaires d'ouverture	145
1.3.	La sécurité et la sûreté	145
1.4.	L'entretien courant et la propreté	151
1.5.	La maintenance des équipements	151

2	Les principes d'affectation des capacités en gare	152
2.1.	L'attribution des capacités en gare : une mise en concurrence possible des opérateurs	152
2.2.	La planification de l'affectation des quais a priori	152
2.3.	La gestion dynamique des quais ou l'optimisation de l'offre	153
2.4.	Paramètres à prendre en compte	154
3	Les modes de gestion de la gare routière	156
3.1.	La liberté de choix du mode de gestion	156
3.2.	Les modes de gestion externalisée d'une gare routière publique	156
3.3.	La gestion confiée à un opérateur interne	161
3.4.	La gestion confiée à une régie à simple autonomie financière	162
3.5.	Synthèse des modes de gestion possibles	163
4	Coût d'exploitation et recettes potentielles	164
4.1.	Le coût de fonctionnement	164
4.2.	Les différentes sources de recettes	165
4.3.	La couverture du coût de fonctionnement par les recettes	167
4.4.	Les subventions de la collectivité propriétaire ou d'autres collectivités	168
4.5.	La facturation et les modalités de paiement	168
5	Suivi de la qualité de service	169
5.1.	Mise en œuvre d'un référentiel de qualité de service	169
5.2.	Indicateurs de la qualité de service et niveau d'exigence	170
6	Suivre et évaluer le fonctionnement de la gare	172
6.1.	Mettre en place un comité de suivi	172
6.2.	Mesure de la satisfaction des voyageurs	172
	Entrée thématique	177
	Bibliographie thématique	179
	Sigles et acronymes	183
	Glossaire	187

Annexes techniques	195
1 Décision de l'Arafer n° 2016-223 du 14 décembre 2016	196
2 Décision n° 2016-224 du 14 décembre 2016 relative aux critères d'appréciation de l'adossement fonctionnel	201
3 Les procédures administratives et réglementaires	205
4 Définition des véhicules selon le Code de la route	212
5 Dimensions de quelques véhicules de transports collectifs	214
6 Caractéristiques pour le calcul des girations du matériel roulant	215
7 Contraintes de visibilité dans un carrefour (extrait du Guide conception de la voirie du Cerema)	216
8 Méthodologie du calcul de dimensionnement de l'offre en quais de la gare routière	217
9 Exigences pour l'accessibilité	221
10 Véhicules accessibles	222
11 Normes d'éclairage	224
12 Exemple de compte d'exploitation	225
13 Exemple d'enquête satisfaction	226

Bus and coach stations

Bus and coach stations, and generally multimodal mobility hubs, have to be designed to improve and facilitate the users' multimodal mobility. Regional authorities and authorities in charge of urban mobility both work to reach these ambitious objectives.

Furthermore, since 2015, the opening of coach lines market has led to a large expansion of interurban transport services. As a consequence, some coach stations have to cope with an important increase of travellers and coaches, and to adapt the operation of the station.

This work is a reference guide on the subject of coach stations. It provides an operational and legal approach. It aims at helping local actors and urban planning specialists to respond to these new challenges. It also provides concrete elements on the design and operation of coach stations.

Estaciones de autobuses

Las estaciones de autobuses y, más ampliamente, los intercambiadores de transporte, deben acondicionarse para mejorar y facilitar los desplazamientos intermodales de los viajeros. Los objetivos de mejora de la intermodalidad son llevados tanto por las regiones como por las autoridades organizadoras de la movilidad (AOM).

Simultáneamente, la apertura del mercado del transporte de viajeros por carretera (autocar), en 2015, permitió el desarrollo considerable de la oferta de movilidad interurbana. Por lo tanto, algunas estaciones de autobuses deben hacer frente a un aumento de su frecuencia y uso y establecer una gestión adaptada.

Este documento es una obra de referencia sobre las estaciones de autobuses en Francia. Propone un enfoque tanto operacional como jurídico para ayudar a los actores locales y planificadores a tener en cuenta estos nuevos retos. También se indican elementos concretos sobre el diseño, la realización y la explotación de las estaciones de autobuses.

© 2017 - Cerema

Le Cerema, l'expertise publique pour le développement durable des territoires.

Le Cerema est un établissement public, créé en 2014 pour apporter un appui scientifique et technique renforcé dans l'élaboration, la mise en oeuvre et l'évaluation des politiques publiques de l'aménagement et du développement durables. Centre d'études et d'expertise, il a pour vocation de diffuser des connaissances et savoirs scientifiques et techniques ainsi que des solutions innovantes au Coeur des projets territoriaux pour améliorer le cadre de vie des citoyens. Alliant à la fois expertise et transversalité, il met à disposition des méthodologies, outils et retours d'expérience auprès de tous les acteurs des territoires: collectivités territoriales, organismes de l'État et partenaires scientifiques, associations et particuliers, bureaux d'études et entreprises.

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement du Cerema est illicite (article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle). Cette reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et L.335-3 du CPI.

Mise en page et maquettage : PAO Concept – 69270 Cailloux-sur-Fontaines – tél. 04 78 22 70 35

Coordination : Cerema Territoires et ville / service Édition (B. Daval)

Photo de la couverture : source Cerema (Pôle d'échange Aix-en-Provence - Architecte : Jean-Marie Duthilleul)

Impression Graphiscann - 69120 Vaulx-en-Velin

Dépôt légal : octobre 2017

ISBN : 978-2-37180-218-6

ISSN : 2276-0164

Éditions du Cerema

Cité des mobilités

25, avenue François Mitterrand CS 92 803

69674 Bron Cedex

Bureau de vente

Cerema Territoires et ville

2 rue Antoine Charial

CS 33927

69426 Lyon Cedex 03 – France

Tél. 04 72 74 59 59 - Fax. 04 72 74 57 80

www.cerema.fr rubrique «Nos éditions»

catalogue.territoires-ville.cerema.fr