



SYNTHÈSE DES TRAVAUX DU COMITÉ DE CONCERTATION DES GARES ROUTIÈRES

Mars 2025

Autorité
DE RÉGULATION
DES TRANSPORTS



Information et billetterie
multimodales en gare routière

Avertissement

Ce rapport a été élaboré dans le cadre d'un groupe de travail au sein du comité de concertation des gares routières (CCG). Il n'engage que leurs auteurs. En particulier, le rapport n'exprime pas nécessairement la position de l'Autorité de régulation des transports (ART), qui en assure uniquement le secrétariat et la diffusion. Il n'engage pas non plus l'ensemble des membres du comité de concertation, même si une version du rapport leur a été présentée et que les auteurs ont pris soin de prendre en compte leurs commentaires. Paragraphe non numéroté.

Liste des auteurs du rapport

Michel Quidort, Vice-président de la Fédération nationale des associations des usagers de transport (FNAUT) et président du groupe de travail

Adrien Bethuys, Lead Ground Operations, BlaBlaCar

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

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

Vincent Hays, Business Directeur France, Flixbus

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

Avant-propos

Depuis 2015, l'Autorité de régulation des transports (ART) accompagne le développement du marché des autocars libéralisés. Elle s'assure notamment que les entreprises de transport puissent accéder aux gares routières dans des conditions, en particulier tarifaires, satisfaisantes. Or, ses travaux ont révélé qu'il existait un déficit qualitatif et quantitatif important en matière de gares routières et que celui-ci était susceptible de freiner le développement des services librement organisés (SLO).

C'est pourquoi, l'ART a créé en 2023 le comité de concertation des gares routières. Celui-ci a pour but de débattre de sujets opérationnels autour des gares routières pour faire émerger des bonnes pratiques quant à leur exploitation, leur aménagement et les services qu'elles offrent. Le premier comité de concertation a réuni à la fin de l'année 2023 une quinzaine d'acteurs du secteur : des exploitants de gares routières, des représentants de la FNAUT, de la FNTV, du Cerema, des collectivités territoriales, des opérateurs de services de transport.

Au sein du comité, présidé par Sophie Auconie, vice-présidente de l'ART, un groupe de six membres, auteurs de ce rapport, a étudié tout au cours de l'année 2024 les problématiques liées à l'information et la billetterie multimodales en gare routière. En plus des travaux et des contributions individuelles des membres du groupe, le rapport s'appuie sur des entretiens menés par le Cerema auprès d'exploitants de gares routières et d'AOM à Grenoble, Aix et Marseille, et Toulouse.

L'objet du groupe de travail était d'étudier ces problématiques à travers les besoins spécifiques des usagers des autocars librement organisés : c'est l'axe d'analyse retenu dans le cadre de ces travaux. Toutefois, il est important de noter que les autocars longue distance ne représentent qu'une partie des usages des gares routières. C'est pourquoi, dans la mesure du possible, les auteurs ont adopté une approche plus globale de cette problématique en incluant parfois des réflexions sur les attentes des usagers des services de transport conventionnés par les collectivités locales.

Synthèse exécutive

Le rapport souligne le rôle clé des services d'information et de billetterie multimodales dans les gares routières pour accueillir des autocars longue distance. Partant du constat que l'utilisateur ne trouve pas toujours en gare l'information sur l'offre de transport disponible et ne sait pas toujours où acheter son billet, il retrace les pratiques des grandes gares en la matière et en tire des recommandations visant à améliorer les équipements existants, avec un fil conducteur : objectiver une déclinaison précise des catégories d'équipements nécessaires pour chaque gare routière.

[L'information en gare] La majorité des gares routières mettent à disposition des dispositifs d'information pour les voyageurs. Mais l'information statique fournie en gare est parfois inadaptée ou insuffisante, et l'affichage en temps réel est entravé par le manque d'interopérabilité des systèmes d'information. Intégrer les données des lignes desservant les gares – notamment s'agissant de leurs fiches horaires théoriques, d'éventuels retards mais aussi des données tarifaires, dans les outils de mobilité servicielle développés par les Autorités Organisatrices de Mobilité (AOM), locales ou régionales, est aussi un point de progrès.



Recommandation I.1 [à destination des exploitants de gares routières]

Assurer une information statique multimodale et centralisée pour les services réguliers de transport

L'information statique doit donner les éléments essentiels pour que l'utilisateur puisse se repérer dans la gare. Elle ne doit pas discriminer entre les types de transport.



Recommandation I.2 [à destination de l'ensemble des parties prenantes]

Améliorer le partage des données pour déployer l'information dynamique multimodale

L'information dynamique en temps réel a vocation à être généralisée dans les grandes gares routières. Pour cela, il est nécessaire d'améliorer l'interopérabilité des données pour permettre un accès effectif à une information dynamique en temps réel et multimodale.



Recommandation I.3 [à destination des AOM]

Intégrer les SLO dans les outils de mobilité servicielle

L'information dématérialisée proposée via des outils de mobilité par association de services (MAS), doit intégrer l'ensemble des services de transport, dont les SLO. L'existence et les possibilités offertes par la MAS doivent être clairement signalées en gare, afin de faciliter leur usage par les voyageurs.

[La billetterie] Les services de billetterie physiques restent nécessaires malgré le développement de la vente en ligne. Or, la plupart des gares disposent de guichets tenus par l'exploitant, mais ceux-ci ne permettent pas toujours d'acheter des billets pour des services librement organisés ; seuls les tickets des services conventionnés sont accessibles. Dès lors, il conviendrait de mieux mutualiser les dispositifs de vente en donnant accès, lorsqu'il n'est pas économiquement viable pour ces services de développer des guichets dédiés, aux guichets de l'exploitant de la gare routière en contrepartie d'une commission.



**Recommandation II.1 [à destination des exploitants de gares et des opérateurs de transport SLO]
Proposer des options de billetterie SLO adaptées à la gare routière.**

*Des options de billetteries SLO adaptées à la gare routière doivent être proposées, par exemple en retenant **les standards** ci-dessous.*

Pour les gares de plus petite taille :

- ***Lorsqu'un guichet existe pour les services conventionnés, la vente de tickets devrait être également proposée aux transporteurs SLO en échange d'une commission venant couvrir les frais de vente ;***
- ***À défaut de guichet, un automate multimode constitue une option envisageable dans des gares où la fréquentation est d'au moins 300 000 voyageurs par an.***

Pour la gare principale d'une agglomération de plus de 500 000 habitants ou les gares recevant plus de 450 000 passagers SLO, il convient d'offrir des guichets dédiés aux transporteurs SLO ainsi que des automates multimodes.

Sommaire/Table des matières

Avertissement.....	3
Avant-propos.....	5
Synthèse exécutive	6
1. L'INFORMATION EN GARE ROUTIÈRE.....	11
1.1. Le contexte : l'information est un service essentiel mais peu encadré juridiquement 11	
1.1.1. Le cadre juridique fixe peu d'obligations concernant l'information intermodale ... 11	
1.1.2. ... pourtant l'information en gare répond à des besoins multiples : connaître l'offre de transport en gare, disposer des horaires pour sa liaison, se repérer en gare et pouvoir continuer son trajet une fois arrivé.....	11
1.2. Enseignement 1 : L'information statique, qui constitue la base de l'information voyageur, est parfois lacunaire.....	12
1.3. Enseignement 2 : Le manque d'interopérabilité des données horaires en temps réel freine le déploiement de dispositifs d'information véritablement dynamiques	15
1.3.1. Il existe deux types de dispositif d'information dynamique.....	15
1.3.2. Les gares s'équipent progressivement mais l'affichage en temps réel est freiné par l'absence d'interopérabilité des systèmes d'information	17
1.3.3. La standardisation des données apparaît comme le principal enjeu pour permettre la production de données en temps réel.....	18
1.4. Enseignement 3 : L'information dématérialisée constitue un axe de progrès pour la décennie à venir	19
2. LA BILLETTERIE MULTIMODALE POUR FACILITER L'INTERMODALITÉ	20
2.1. Le contexte : la vente en ligne se développe mais une billetterie physique reste un service nécessaire.....	20
2.2. Le constat : La vente de titres en gare routière est plus développée pour les services conventionnés que pour les services librement organisés.....	21
2.3. Enseignement : L'offre de billetterie à mettre en place dépend de la taille de la gare routière	23
2.3.1. La vente de titres au guichet de l'exploitant de la gare routière est à privilégier dès lors que le volume de vente SLO est faible	23
2.3.2. À défaut de guichet, un automate multimode constitue une option envisageable dans des gares où la fréquentation SLO est suffisante	24
3. Annexes	27
3.1. Gares routières d'Aix-en-Provence et Marseille	27
3.2. Gare routière de Grenoble	30
3.3. Gare routière de Toulouse.....	34
3.4. Autres gares routières.....	44

1. L'INFORMATION EN GARE ROUTIÈRE

Fournir de l'information en gare routière est un service essentiel. Néanmoins, même si le législateur reconnaît un droit à l'information voyageur, le cadre juridique fixe peu d'obligations aux exploitants (section 1.1). Établir des standards minimums en matière d'information statique (section 1.2), dynamique (section 1.3) et promouvoir l'information disponible sur des plateformes numériques (section 1.4) apparaît donc nécessaire.

1.1. Le contexte : l'information est un service essentiel mais peu encadré juridiquement

1.1.1. Le cadre juridique fixe peu d'obligations concernant l'information intermodale ...

Le cadre juridique reconnaît en l'information à destination des voyageurs un service essentiel. Le droit à l'information voyageur est ainsi inscrit dans le code des transports : « *le droit à la mobilité comprend le droit pour l'usager d'être informé sur les moyens qui lui sont offerts et sur les modalités de leur utilisation*¹ ». Depuis 2017, l'exploitant d'une gare routière a, par ailleurs, l'obligation de proposer aux transporteurs un dispositif permettant d'informer les voyageurs des services réguliers desservant la gare routière. Le dispositif doit permettre d'indiquer notamment leur dénomination commerciale, les horaires des services et les plans de ligne². Cette obligation s'applique aussi bien aux services de transport conventionnés qu'aux services librement organisés.

Ce cadre normatif ne garantit toutefois qu'un socle minimum en matière d'information pour les usagers de la gare routière. Il ne fixe pas de niveau d'information précis devant être fourni par l'exploitant et ne prévoit pas spécifiquement l'intermodalité. En effet, seule la mise en place du dispositif d'information est obligatoire, sans imposer de règles claires sur le contenu ou la qualité des informations à fournir, que ce soit par l'exploitant de la gare routière ou par les opérateurs de transport. De plus, l'obligation d'avoir un dispositif d'information est considérée comme remplie si l'exploitant prend les dispositions nécessaires pour permettre aux transporteurs de mettre eux-mêmes en place ce dispositif. Enfin, la réglementation inscrit le principe général de mise en place d'un dispositif d'information dans les obligations de l'exploitant, mais ne détaille pas les caractéristiques du dispositif d'information.

1.1.2. ... pourtant l'information en gare répond à des besoins multiples : connaître l'offre de transport en gare, disposer des horaires pour sa liaison, se repérer en gare et pouvoir continuer son trajet une fois arrivé

L'information multimodale en gare routière doit permettre à l'usager de se repérer et de trouver son autocar. Précisément, elle doit permettre :

- de connaître les lignes desservies à la gare, leurs arrêts, leurs itinéraires et leurs destinations ;

¹ Article L. 1111-4 du code des transports

² L'article R. 3114-4 du code des transports prévoit ainsi 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* ».

- d'accéder aux informations essentielles s'agissant des services de transport : leurs horaires (réels ou théoriques), leurs quais et leur tarification ;
- de circuler aisément dans la gare, en indiquant où se situent les quais et en localisant les principaux services de la gare.

Pour diffuser ces informations, l'exploitant peut s'appuyer sur trois vecteurs. Premièrement, dans la gare, l'exploitant peut diffuser **une information statique** en s'appuyant sur de multiples supports. Il peut, par exemple, utiliser des panneaux d'affichage, la signalétique ou bien le marquage au sol. L'exploitant peut également diffuser dans la gare **une information dynamique**, via des écrans ou bien en diffusant des annonces sonores. Ce vecteur est particulièrement adapté pour annoncer les retards ou les changements de quais. Troisièmement, les exploitants s'appuient de plus en plus sur des **vecteurs déportés**, en diffusant de l'information à travers des services numériques tels que des sites web ou des applications mobiles.

Les sections suivantes dressent donc un état des lieux des pratiques pour chacun de ces trois vecteurs pour en tirer des enseignements.

1.2.Enseignement 1 : L'information statique, qui constitue la base de l'information voyageur, est parfois lacunaire

L'information statique se définit comme l'ensemble de la signalisation fixe qui permet aux voyageurs de se repérer dans la gare, notamment en donnant la localisation des quais, des espaces de ventes et d'information ainsi que les horaires de départ et d'arrivée des services de transport desservant la gare.

Il existe un socle minimal d'informations qui doivent être mises à disposition des usagers. La revue des pratiques menée dans le cadre du groupe de travail met en exergue six catégories d'informations qui apparaissent indispensables et qui sont reproduites dans le tableau ci-après.

Si la plupart des gares routières disposent d'information statique, elle est, dans les faits, souvent lacunaire. La signalétique à destination des usagers peut être imparfaite. Il n'y a pas toujours de plan général de la gare. Les membres du groupe de concertation constatent également que l'information à destination des personnes à mobilité réduite (PMR) est souvent inexistante. Il peut enfin y avoir des enjeux de mise à jour notamment s'agissant des fiches horaires.

Figure 1 – Le socle des informations statiques nécessaires dans une gare

Type	Description
Des informations sur tous les services réguliers de transport	Les tarifs, horaires et plans des réseaux doivent être affichés.
Un plan général et multimodal de la gare	Il permet de localiser la gare, les quais (en distinguant, le cas échéant les quais par type de services de transport) et les services (guichets, zone taxis, locaux vélos, etc.).
Un schéma représentant toutes les lignes desservant la gare routière	Il permet à l'usager d'être informé sur la desserte offerte par la gare.
Une signalétique à destination des usagers	La signalétique doit être claire et intuitive pour faciliter le cheminement des usagers au sein de la gare.
Les règles d'usage de la gare routière	Des règles d'usage simple doivent être affichées au niveau des cheminements (entrée, sortie de la gare), point d'accueil, etc.
Un dispositif d'information spécifique à destination des PMR	En particulier, les quais accueillant les PMR doivent être clairement indiqués.



Recommandation I.1 [à destination des exploitants de gares routières]

Assurer une information statique multimodale et centralisée pour les services réguliers de transport

L'information statique doit donner les éléments essentiels pour que l'usager puisse se repérer dans la gare. Elle ne doit pas discriminer entre les types de transport.

Zoom sur une bonne pratique. Les espaces d'accueil et d'information voyageurs

La présence de personnel en gare est un gage de la qualité de service pour les usagers.

Selon le registre public des gares routières, la présence de personnel est assurée dans plus d'une gare routière sur deux (59%). Le personnel d'accueil fournit diverses informations : l'offre de transports et de services disponibles, le coût du trajet, la localisation du quai de départ, les perturbations impactant la ligne le cas échéant. Il peut également proposer la vente de titres. La formation du personnel dans plusieurs langues peut être utile pour les usagers, surtout lorsque la gare constitue le point d'arrivée ou de départ de destinations internationales.

Pour informer les usagers de manière non discriminatoire, il convient de former le personnel d'accueil en gare sur les différents modes et services de transport desservant la gare. Le temps de formation est plus long pour les guichetiers qui doivent maîtriser les horaires et les gammes tarifaires de tous les services de transport.

Zoom sur une bonne pratique. Une zone centrale dédiée à l'information dans la gare d'Aix-Centre

Afin d'éviter une saturation de la gare, il convient de privilégier une information multimodale centralisée, plutôt que le recours à des supports disparates gérés par les différents opérateurs de transport. C'est pourquoi, il est utile que ces éléments soient centralisés dans une zone dédiée à l'information des voyageurs. Toutefois, là où les quais sont affectés à un seul service (par exemple une navette aéroport) ou à un seul transporteur SLO, il est envisageable, si la configuration le permet, de matérialiser l'information à l'aide des panneaux affichant le nom du service ou du transporteur, permettant aux passagers d'identifier facilement et clairement ces arrêts. Cela n'est cependant pas toujours possible, notamment (1) lorsque les quais sont utilisés par plusieurs transporteurs, ou affectés dynamiquement ou (2) lorsque l'ajout d'un dispositif supplémentaire de signalisation viendrait dégrader l'accessibilité des quais, en particulier pour les PMR.

À titre d'illustration, la gare d'Aix-en-Provence centre, gérée par la métropole, offre une information statique complète et centralisée dans une zone spécifique. Les quais des services conventionnés sont affectés en fonction des plans de transport théoriques des lignes, permettant ainsi aux usagers de ces lignes de prendre le bus au même quai de manière systématique. Cette configuration rend l'information statique sur la localisation des quais pertinente. Par ailleurs, en gare de Krypton – Aix en Provence, les autocars longue distance bénéficient également d'un quai dédié, ce qui simplifie le parcours des voyageurs. La mise en place de quais dédiés aux autocars longue distance facilite, en effet, l'orientation des voyageurs. Toutefois, cette pratique n'est pas systématiquement réalisable dans les gares saturées.

Figure 2 – Plan d'aménagement de la gare d'Aix Centre, avec affectation des lignes par poste à quai, zones de couleur par type de service : ce type de plan est possible lorsque l'exploitation de la gare est statique



Source : Métropole d'Aix Marseille Provence

1.3.Enseignement 2 : Le manque d'interopérabilité des données horaires en temps réel freine le déploiement de dispositifs d'information véritablement dynamiques

1.3.1. Il existe deux types de dispositif d'information dynamique

La diffusion dynamique d'information multimodale et intermodale permet de renseigner les usagers sur les horaires, les emplacements des véhicules sur les quais, les perturbations et les correspondances entre les différents modes de transport (urbains, interurbains, internationaux, SLO, etc.). Cette information doit être accessible dans les espaces d'attente, ainsi qu'en tête de quais. L'information affichée sur ces panneaux dynamiques doit être également relayée par des annonces sonores pour les personnes malvoyantes.

Il existe en effet deux types de dispositif d'information dynamique :

- **L'information dynamique pour l'affectation des quais**, qui permet notamment à l'exploitant d'adapter l'affectation des postes à quai selon les éventuelles perturbations ou selon les modifications de l'offre des transporteurs, en garantissant une information à jour pour les usagers, sans avoir à reprendre toute l'information statique sur les postes à quai dont l'affectation est modifiée.
- **L'information dynamique en temps réel, qui permet d'informer les voyageurs des départs, des arrivées et, surtout, sur des éventuels retards.** Cela nécessite la mise en place d'un système interopérable intégrant les données SAEIV³ des différents transporteurs.

Information ou données dynamiques ?

On distingue deux types de données, dynamiques et statiques, selon qu'elles sont ou non mises à jour en temps réel. Les données statiques sont utilisées pour donner l'information sur des éléments constants du réseau de transport (plan et horaires des lignes). Les données dynamiques permettent de donner des informations en temps réel (en particulier les retards des services).

Les données dynamiques ne peuvent être diffusées que sur des supports d'information dynamiques. Le rapport parle alors d'information dynamique en temps réel.

Les données statiques peuvent quant à elle être diffusées sur des supports d'information statiques, mais aussi sur des supports d'information dynamiques. C'est notamment le cas lorsque les horaires ou les quais affectés à une ligne varient trop souvent pour faire l'objet de fiche horaires statiques. Le rapport parle alors d'information dynamique pour l'affectation des quais.

	Données statiques	Données dynamiques
Support d'information statique	« information statique »	Impossible
Support d'information dynamique	« information dynamique pour l'affectation des quais »	« information dynamique en temps réel »

³ SAEIV - Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs

Zoom sur une bonne pratique. L'information dynamique dans la gare de Grenoble

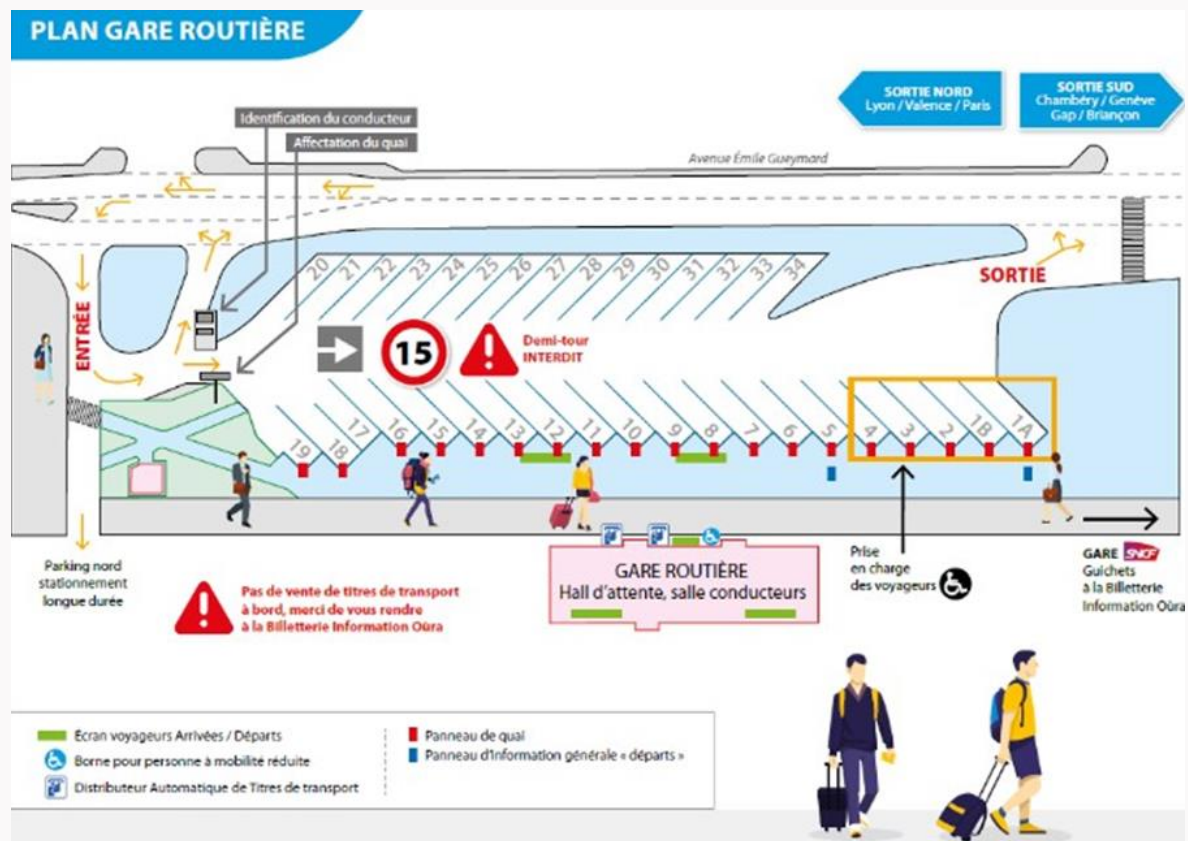
La gare routière de Grenoble qui gère environ 13 000 mouvements par mois, a été fréquentée par plus d'un million de passagers SLO en 2023. Sur le total des mouvements, 58 % sont des services conventionnés, 25 % sont réalisés par des services librement organisés par autocar, le reste se compose de services occasionnels ou de substitution.

En 2009, la gare est passée d'une exploitation statique à une exploitation dynamique. Les lignes régulières sont d'abord affectées à des quais dédiés en fonction des plans de transports théoriques fournis par les AOM. Entre 6h30 et 20h, l'affectation dynamique des quais permet de mieux gérer les pics de fréquentation en heure de pointe ou saisonniers, mais aussi les aléas opérationnels. Les SLO ont une durée de stationnement à quai plus longue (30 minutes) et rencontrent des aléas plus fréquents. En conséquence, ils ne disposent pas de quais dédiés. Un quai leur est attribué à leur arrivée en gare.

Ce mode de gestion rend nécessaire l'information dynamique, pour informer les voyageurs de l'affectation des quais. L'information dynamique dans la gare routière, gérée actuellement par la région, est assurée par « OptiHuB », un système de gestion dynamique des quais et de l'affichage. Ce système d'information comprend :

- 19 afficheurs LED dynamiques en tête de quai, indiquant le numéro de la ligne, la destination et l'heure de départ ;
- 2 afficheurs LED généraux sur les quais indiquant les mêmes informations que les afficheurs de quais, mais pour l'ensemble des quais ;
- 1 afficheur LED général en salle d'attente ;
- 2 afficheurs TFT généraux ;
- 2 téléviseurs utilisant un système « Xibo » permettant de diffuser des diaporamas : information voyageurs ou diffusion de publicités (payant pour les diffuseurs) ;
- 1 afficheur TFT des prochains départs en salle de repos des conducteurs.

Figure 3 – Plan de la gare routière de Grenoble



Source : <https://carsisere.auvergnerrhonealpes.fr/ftp/document/infos-pratiques-gare-routiere-de-grenoble-web-102022.pdf>

1.3.2. Les gares s'équipent progressivement mais l'affichage en temps réel est freiné par l'absence d'interopérabilité des systèmes d'information

Les exploitants ont fourni des efforts notables en matière d'équipement dynamique. Des panneaux d'affichage dynamique pour l'affectation des quais, voire d'information en temps réel ont progressivement été installés. En 2023, près de la moitié des 175 gares inscrites au registre public en était équipées, un chiffre en augmentation depuis plusieurs années. À titre d'exemple, le système de gestion de la gare (affectation dynamique des quais, traçabilité des mouvements, information dynamique) représente plus d'un tiers des investissements réalisés par l'exploitant de la gare de Toulouse (environ 2 millions d'euros sur dix ans). Plus particulièrement, la refonte du système de gestion dynamique des quais s'est élevée en 2023 à près de 100 000 euros. En 2024, l'exploitant a dépensé 110 000 euros dans la modernisation d'une partie des panneaux d'information voyageurs.

Néanmoins, les horaires en temps réel constituent une donnée qui est rarement disponible. C'est pourquoi, les écrans dynamiques affichent parfois une information restreinte s'agissant des services desservant la gare. Par exemple, au Terminal Jules Verne à la Défense, les écrans dynamiques affichent seulement les horaires théoriques des SLO, sans fournir d'information sur les retards. Même parmi les dix gares les plus fréquentées par les SLO, quatre n'offrent pas d'information dynamique. Elle est pourtant utile pour l'usager et pour l'exploitant de la gare, notamment en cas de perturbations.

Le manque d'uniformisation des formats des jeux de données et de leur traitement apparaît comme le principal frein. Un certain nombre de gares routières fonctionnent avec des

tableurs mis à jour manuellement, qui ne permettent pas une actualisation en temps réel. Même quand les gares routières ont des outils d'optimisation et d'affectation⁴, l'utilisation d'outils différents par chaque gare constitue un frein à la mise en place de solutions unifiées d'interopérabilité des données. La mise en place systématique de solutions d'interfaçage entre les outils des transporteurs et celui de la gare routière (API) est nécessaire pour permettre le partage des jeux de données. Cependant, chaque développement (pour chaque gare, chaque transporteur), génère un surcoût, accompagné d'une maintenance à prévoir pour que les mises à jour logicielles côté transporteur et côté gare routière permettent toujours l'interfaçage des données malgré les mises à jour des outils.

1.3.3. La standardisation des données apparaît comme le principal enjeu pour permettre la production de données en temps réel

Une meilleure standardisation des données faciliterait une information dynamique multimodale de qualité. Apporter une information unifiée en gare nécessite en effet de pouvoir croiser les données relatives aux diverses échelles de déplacements : urbains, régionaux, interurbains, internationaux. Pour cela il est nécessaire de :

- coordonner les acteurs émetteurs de ces informations ;
- développer une taxonomie harmonisée des données de mobilité pour faciliter le déploiement de plateformes utilisant des sources différentes ;
- s'assurer d'une meilleure qualité et interopérabilité des données accessibles et de leur disponibilité dans des formats standard exploitables par tous.

La mise en place du point d'accès national (PAN⁵) contribue à progresser vers une standardisation des données. Cette plateforme qui regroupe les données de la mobilité en France selon des formats standardisés nécessaires à l'interopérabilité des systèmes (en application du cadre réglementaire européen⁶) est accessible à l'adresse transport.data.gouv.fr. Elle fait le lien entre les producteurs de données (autorités organisatrices de la mobilité, opérateurs de transport, systèmes d'aide à l'exploitation, gestionnaires d'infrastructures) et les réutilisateurs (services numériques d'information voyageurs). Elle permet ainsi un accès simplifié à l'ensemble des données pertinentes pour l'information des voyageurs, depuis un point d'accès unique. Les conditions techniques et juridiques de leur réutilisation sont encadrées. La publication des données de mobilité, dans des formats prédéfinis, obligatoire depuis la loi d'orientation des mobilités (2019), et leur correcte réutilisation font l'objet de contrôles menés par l'ART. Aujourd'hui, les données disponibles sur le PAN concernant les horaires théoriques ou en temps réel de transport en commun couvrent 15 régions et près de 73% de la population⁷. Néanmoins, un nombre important de jeux de données statiques et dynamiques ne respectent pas les spécifications de base et sont, par conséquent, difficilement exploitables⁸.

⁴ Des outils comme HASTUS – Horaires assignations pour système de transport urbain et semi-urbain

⁵ [Transport.data.gouv.fr](https://transport.data.gouv.fr), une bibliothèque de données dédiées à l'information voyageur. Le Point d'accès national des données multimodales (PAN) sur lequel les acteurs ont l'obligation de publier leurs données à jour, exactes et complètes dans des formats standardisés. Le PAN publie des données théoriques (au mieux, chaque jour) et en temps réel (toutes les 30 secondes). Le PAN propose un espace dédié aux producteurs de données ainsi que des outils communs facilitant la gestion des jeux de données pour les réutilisateurs de données (comme une API pour accéder aux données ou aux statistiques, visualisation des arrêts de tous les GTFS, etc.).

⁶ Directive ITS : DIRECTIVE (UE) 2023/2661 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2010/40/UE concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents dans le domaine du transport routier et d'interfaces avec d'autres modes de transport et le Règlement délégué MMTIS – RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) 2024/490 DE LA COMMISSION du 29 novembre 2023 modifiant le règlement délégué (UE) 2017/1926 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux.

⁷ « 49 millions de personnes peuvent en bénéficier sur les 67 millions de Français vivant dans une AOM », voir <https://transport.data.gouv.fr/stats>.

⁸ Consulter en ligne le rapport de l'Autorité « [Ouverture et utilisation des données de mobilité](#) » paru en février 2025.



**Recommandation I.2 [à destination de l'ensemble des parties prenantes]
Améliorer le partage des données pour déployer l'information dynamique multimodale**

L'information dynamique en temps réel a vocation à être généralisée dans les grandes gares routières. Pour cela, il est nécessaire d'améliorer l'interopérabilité des données pour permettre un accès effectif à une information dynamique en temps réel et multimodale.

1.4.Enseignement 3 : L'information dématérialisée constitue un axe de progrès pour la décennie à venir

L'information dématérialisée permet aux usagers d'obtenir, en ligne, y compris avant d'arriver en gare, les informations nécessaires. Plusieurs territoires s'engagent dans le développement des outils de mobilité servicielle (Mobilité par association de services, MAS) qui offrent une information multimodale dématérialisée (trajets multimodaux et multicritères comme le prix, le temps de parcours, le confort ou l'impact environnemental, etc.), et, dans certains cas, permettent la vente des titres de transport. Ces MAS sont généralement développées par les AOM locales ou régionales, et intègrent notamment les transports urbains, ou les transports routiers régionaux⁹.

Les possibilités d'accès à des informations ou de la vente de titres de transport via ces applications spécifiques doivent être clairement signalées au sein de la gare, par exemple, dans les espaces dédiés à l'information des voyageurs. De plus, pour assurer un parcours facilité du voyageur, il s'avère utile d'offrir une connexion internet, par exemple, à travers la mise à disposition d'un service de wifi gratuit en gare. La gare doit aussi lui permettre d'accéder facilement à l'information dématérialisée proposée, par exemple, via des QR codes.



**Recommandation I.3 [à destination des AOM]
Intégrer les SLO dans les outils de mobilité servicielle**

L'information dématérialisée proposée via des MAS, doit intégrer l'ensemble des services de transport, dont les SLO. L'existence et les possibilités offertes par la MAS doivent être clairement signalées en gare, afin de faciliter leur usage par les voyageurs.

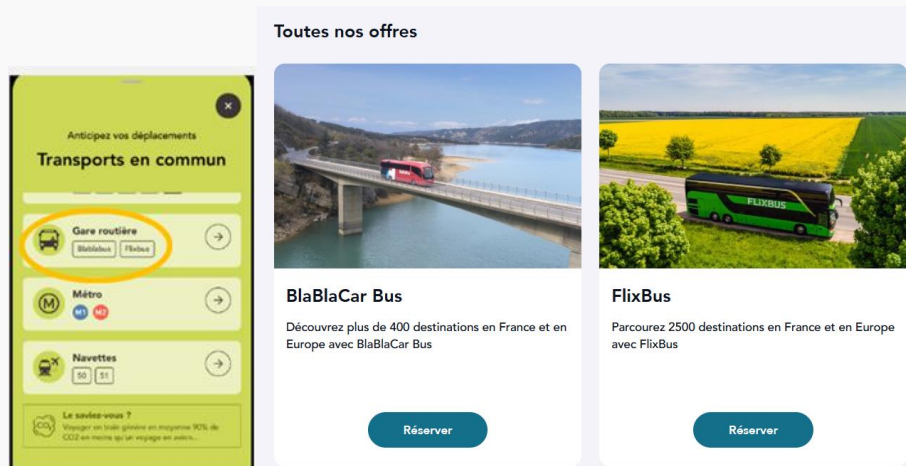
⁹ Conformément aux dispositions de l'article D.1115-19 du code des transports, « pour ne pas favoriser exclusivement l'utilisation du véhicule individuel, les services numériques d'assistance au déplacement, doivent, en application du 2° de l'article L. 1115-8-1 du code des transports » [...] veiller à intégrer au plus tard le 1^{er} décembre 2022, « [...] l'ensemble des données sur les services de transport réguliers, et à la demande, mises à disposition sur le point d'accès national [...] ». Par ailleurs, ils sont tenus d'informer de façon complète les utilisateurs des impacts environnementaux de leurs déplacements.

Zoom sur une bonne pratique. La MAS de la Métropole de Rouen Normandie

En 2024, la Métropole Rouen Normandie a lancé une nouvelle MAS, intégrant le transport routier afin de réduire l'autosolisme. Ce service englobe les transports collectifs, l'offre ferroviaire, les vélos en libre-service, le covoiturage, les places disponibles pour les parkings ainsi que les SLO. Il n'est pas encore possible d'acheter de billets via ce système, mais il offre déjà une information suffisante pour planifier un voyage porte-à-porte incluant les correspondances. Les données SLO intégrées dans ce système sont issues de l'Open data du PAN.

De même, l'appli *Ma Gare SNCF* et le site internet de SNCF Gares & Connexions fournissent des informations sur les lignes des transporteurs SLO et permettent d'accéder à des liens pour réserver des billets sur les sites des transporteurs.

Figure 4 – Appli Ma Gare SNCF et le site SNCF Connect



Source : SNCF Gares & Connexions

2. LA BILLETTERIE MULTIMODALE POUR FACILITER L'INTERMODALITÉ

La vente en ligne s'est fortement développée depuis deux décennies mais une billetterie physique reste un service nécessaire pour certains usagers (section 2.1). Or, même si de nombreuses gares routières proposent un guichet et des automates de vente, ceux-ci ne sont pas toujours accessibles aux SLO (section 2.2). Dès lors, il conviendrait de mieux mutualiser les dispositifs de vente en donnant accès, lorsqu'il n'est pas économiquement viable pour ces services de développer des guichets dédiés, aux guichets de l'exploitant de la gare routière en contrepartie d'une commission (section 2.3).

2.1. Le contexte : la vente en ligne se développe mais une billetterie physique reste un service nécessaire

Faciliter l'achat de titres de plusieurs transporteurs via le même canal contribue à favoriser les pratiques multimodales et intermodales. Cela peut se traduire par la vente de titres multimodaux, lorsque cela est possible, ou simplement par la possibilité d'acheter plusieurs titres de différents services de transport au même endroit, que ce soit sur un automate ou au

guichet. Dans tous les cas, cela demande une coopération étroite entre les différentes autorités responsables des services de transports.

Bien que la vente en ligne soit prépondérante, certains usagers préfèrent l'achat au guichet. Environ 10 % des titres de transport des services librement organisés sont distribués physiquement notamment en gare, à bord des véhicules ou dans des commerces de proximité. Comme l'a montré une étude réalisée par BlaBlaCar en 2024¹⁰, plus de 80 % des répondants expriment le souhait de localiser en ligne, par le biais de Google et des réseaux sociaux, les adresses des points de vente physiques de titres de transport.

Figure 5 – Principaux enseignements de l'étude BlaBlaCar sur le comportement des usagers qui achètent leurs billets dans un point de vente physique

Les raisons de l'achat de titres dans un point de vente physique	En % de répondants
Le contact humain (plus simple, plus rapide, plus rassurant)	35 %
Facilité de paiement	34 %
Les voyageurs sont déjà sur place (autocar manqué, voyage de dernière minute)	12 %

Source : BlaBlaCar

Cette étude illustre l'importance des points de vente physiques dans le processus d'achat de titres de transport pour de nombreux voyageurs.

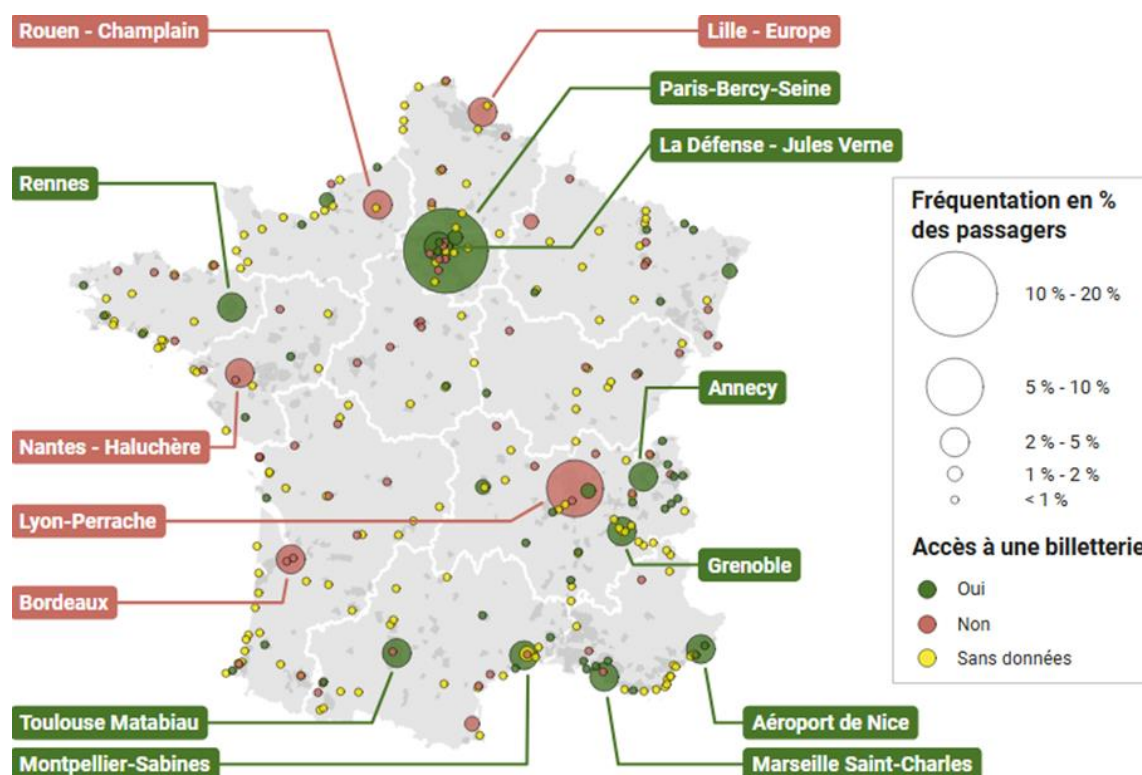
Pour certains usagers, pouvoir acheter son titre de transport en gare routière demeure indispensable, qu'ils n'aient pas de carte bancaire, qu'ils préfèrent, par sécurité, acheter leur billet sur place, ou qu'ils soient peu familiers avec internet. Pourtant, dans certaines gares, il n'est pas possible d'acheter un titre pour les autocars longue distance, physiquement, que ce soit par le biais d'un automate ou au guichet.

2.2. Le constat : La vente de titres en gare routière est plus développée pour les services conventionnés que pour les services librement organisés

Les gares routières sont en général équipées d'une billetterie. Certes, en nombre, moins de la moitié des aménagements de transport routier inscrits au registre de l'ART disposaient d'une billetterie physique, soit 159 sur 336. Néanmoins, ramené au nombre de passagers, c'est bien la majorité des usagers qui pourrait, en principe, profiter d'une offre : en 2023, plus de 60 % de passagers SLO ont transité par des aménagements équipés de billetterie.

¹⁰ En 2024, BlaBlaCar entreprend une étude auprès des voyageurs en autocars qui acquièrent leurs billets dans des points de vente physiques afin de mieux comprendre les comportements et les préférences de ces usagers. 791 personnes ont répondu aux questions de BlaBlaCar dans quatre villes différentes : Paris, Lyon, Marseille, Montpellier.

Figure 6 – L'état de l'offre de billetterie dans les gares le plus fréquentées par les SLO



Source : Registre public des gares routières

En gare, les titres peuvent être vendus :

- **via des automates** – ils peuvent alors être dédiés (un automate pour chaque réseau de transport) ou bien multimodaux, c'est-à-dire permettant l'achat des titres de différents services de transport sur un même automate. Selon les modalités de coopération entre AOM, il peut exister des titres multimodaux permettant de voyager sur plusieurs réseaux ;
- **via des guichets**, qui peuvent également être dédiés ou multimodaux, avec du personnel formé sur les offres des différents réseaux de transport.

Dans les vingt gares les plus fréquentées, les deux vecteurs de vente sont proposés. Ainsi, en plus des automates, un guichet de vente est proposé dans 12 gares, alors que 6 gares mettent à disposition des usagers uniquement des guichets.

Figure 7 – Guichet et automates dans les principales gares SLO de France

	En nombre	En % de voyageurs
Guichet uniquement	6	7,9 %
Guichet et automate	12	50,4 %
Automate	2	4,5 %

Source : BlaBlaCar et le registre public des gares routières

Des offres de billetterie hors gare existent également, notamment à bord des véhicules. La vente à bord du véhicule peut toutefois générer un retard sur le trajet et prolonger le stationnement au quai. C'est pourquoi, certaines gares ou certains opérateurs de lignes interdisent la vente de titres à bord des autocars. C'est, par exemple, le cas pour les lignes régionales en gare routière de Grenoble, ou de Rennes. Naturellement, le dernier vecteur de billetterie est la vente en ligne via une interface web ou une application en ligne.

Si la situation peut sembler satisfaisante, les SLO n'ont, de fait, pas toujours accès à l'offre de billetterie en gare. En effet, celle-ci est généralement gérée par le délégataire du réseau de transport urbain ou du réseau régional, ou par l'attributaire d'un marché dédié à l'exploitation de l'infrastructure et est donc consacrée dans certains cas uniquement aux services conventionnés. Naturellement, cette situation freine le développement des services SLO en excluant, de fait, les usagers qui ne sont pas en mesure d'acheter un billet physique. De plus, elle nuit à l'intermodalité en venant séparer artificiellement les vecteurs de vente de billets. Ainsi, la gare de Bordeaux Saint-Jean étudie actuellement la possibilité de vendre des billets SLO à un guichet géré par le réseau de transports urbains situé dans la gare. Actuellement, les transporteurs SLO vendent leurs billets dans des commerces (tabac, bureau de tourisme) situés à proximité immédiate de la gare.

Zoom sur une bonne pratique. L'offre de billetterie dans les gares routières de la métropole d'Aix-Marseille-Provence

Les gares routières de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence illustrent l'ensemble des possibilités de vente :

- Toutes les gares sont équipées de guichets. De plus, en gare de Marseille Saint-Charles, l'exploitant a mis à disposition des SLO un guichet dédié afin de répondre à la forte demande de paiement en espèce ;
- Des automates vendant les titres des différents réseaux de transport (hors SLO) sont positionnés à proximité des lignes à fort trafic ;
- L'achat est également possible à bord du véhicule, sur toutes les lignes régulées par les AOM (sauf certaines lignes dites « lecar + », pour éviter les pertes de temps) ou en ligne, pour tous les services réguliers.

2.3.Enseignement : L'offre de billetterie à mettre en place dépend de la taille de la gare routière

2.3.1. La vente de titres au guichet de l'exploitant de la gare routière est à privilégier dès lors que le volume de vente SLO est faible

Dans les petites gares, il est impossible pour les transporteurs SLO de mettre en place une offre de billetterie dédiée. C'est pourquoi la vente de billets de SLO doit généralement passer par un guichet ou un automate géré par un tiers. Il peut s'agir du délégataire du réseau de transport urbain ou du réseau régional, ou encore de l'exploitant de la gare routière. De tels guichets multimodaux existent par exemple dans les gares de Toulouse, de Marseille Saint-Charles et de Rennes.

Zoom sur une bonne pratique. La vente de titres multimodaux au sein de la gare routière de Rennes

Située au sein du pôle d'échange multimodal, en face de la gare ferroviaire, la gare routière de Rennes est desservie par des lignes de bus urbaines et par le métro. Des stationnements pour vélos et une station de taxi sont également présents. L'espace de vente assure l'information et la vente de titres de transport de la Région, de la métropole, des SLO (BlaBlaCar et FlixBus) ainsi que du transport privé et touristique.

Figure 8 – L'état de l'offre de billetterie dans les gares le plus fréquentées par les SLO



Source : EM Services, gare de Rennes

Les enquêtes de terrain ont mis en avant deux facteurs de succès.

Les services de billetterie, considérés comme des prestations annexes, doivent être facturés spécifiquement aux SLO et permettre de couvrir les coûts de vente. En général, un conventionnement par transporteur est instauré avec l'application d'une commission sur la vente des billets et éventuellement l'application de frais d'agence en sus. Les transporteurs assurent également la formation des agents de vente et fournissent l'interface disposant des informations en temps réel. Cette solution emporte ainsi peu de conséquences pour le transporteur et pour le délégataire si le volume de vente est faible, et si l'intégralité des charges générées est financée par les commissions négociées avec les transporteurs.

Deuxièmement, le personnel doit être formé et l'organisation de la vente organisée en conséquence. La coexistence de deux profils d'usagers, ceux des SLO et ceux des services conventionnés (bus urbains, autocars ou trains régionaux), implique de gérer des dynamiques distinctes à un même guichet. Les usagers des services conventionnés recherchent en effet le plus souvent un départ immédiat. En revanche, les utilisateurs des SLO prennent souvent davantage de temps pour effectuer leurs achats, pour des départs qui ne sont pas toujours imminents. Cela implique une formation adéquate du personnel en gare pour pallier ces difficultés.

2.3.2. À défaut de guichet, un automate multimode constitue une option envisageable dans des gares où la fréquentation SLO est suffisante

Certaines gares conjuguent un volume de passagers total trop faible pour justifier un guichet tout en ayant un nombre de passagers SLO important. C'est le cas, par exemple, de la gare de l'aéroport de Lyon-Saint-Exupéry fréquentée par plus de 400 000 passagers SLO en 2023, soit un quart du total des usagers de la gare.

Un automate multimode ouvert à tous les transporteurs peut alors constituer une solution adaptée. Le coût d'exploitation est inférieur à celui d'un guichet, car il n'a pas de présence humaine en continu, et une surface occupée réduite par rapport à un guichet. Ce système d'automate multimodes et multi-transporteurs est déployé actuellement uniquement à l'aéroport de Lyon-Saint-Exupéry. Douze bornes ont été installées par l'exploitant de la gare :

neuf dans la salle de livraison de bagages de l'aéroport et trois dans l'enceinte de la gare routière. Ces trois dernières permettent le paiement en espèces. Ces bornes fournissent les titres des transports de quatre transporteurs : Rhônexpress (tramway reliant en 30 minutes l'aéroport au centre de Lyon), Flixbus, BlaBlaCar, Altibus (opérateur desservant les stations de ski). Elles ne fournissent pas de titres du réseau urbain lyonnais TCL qui dessert l'aéroport, les usagers pouvant acheter leur billet à bord des véhicules.

Figure 9 – Bornes installées en gare routière de l'aéroport de Lyon Saint-Exupéry



Source : Aéroports de Lyon

Une telle approche est rentable financièrement pour les gares fréquentées par plus de 300 000 passagers par an, dès lors que 10 % des passagers achètent leurs billets en borne. Avec un volume de passagers nettement supérieur, Aéroports de Lyon, exploitant de la gare routière a su trouver un équilibre économique. Ses principaux postes de dépenses sont l'achat d'une borne avec paiement en espèces, soit 15 000 euros, des charges annuelles d'entretien et d'autres charges financières comme le coût de licence d'utilisation du logiciel, l'achat papier, l'amortissement, etc. L'investissement a été amorti en trois ans grâce aux commissions touchées sur la vente des tickets. Des conventionnements entre l'exploitant et les transporteurs ont été mis en place, pour établir les modalités financières et gérer la mise en place d'interfaces numériques. Il est à noter que ces bornes peuvent permettre le paiement en espèces. Dans ce cas, des postes de coûts supplémentaires sont à prévoir : sécurité, assurance, passage régulier des agents en charge du vidage des caisses.

Dans les plus grandes gares, il est possible d'avoir un point de vente dédié pour les opérateurs SLO. Il existe notamment des guichets dédiés en gare de Paris-Bercy, Lyon-Perrache et Montpellier. Ce système n'est pas exempt de coûts : les charges d'exploitation d'un guichet de vente sont de l'ordre de 100 000 euros par an pour financer les deux ETP nécessaires pour maintenir une billetterie ouverte sur une amplitude horaire suffisante et les charges courantes avoisinent 85 000 euros annuels pour financer les infrastructures nécessaires (location de l'espace, maintenance des postes)¹¹. Il est donc adapté, sous

¹¹ Voir les éléments de coûts de la Billetterie Information OûRA (BIO), l'espace de vente et d'information de la gare routière de Grenoble, en annexe.

réserve d'un espace disponible dans la gare ou devant les arrêts, mais aussi d'un volume de passagers important.

C'est pourquoi les billetteries opérées en propre par des SLO ne sont adaptées qu'aux plus grandes agglomérations. En particulier, Flixbus indique qu'un nombre de 500 000 habitants constitue un seuil pertinent ou, de façon équivalente, une fréquentation de 450 000 passagers. En effet, un volume de passagers suffisant est nécessaire pour couvrir les coûts du guichet : fabrication de l'équipement, redevance pour l'occupation du sol à verser au gestionnaire de site, personnel, sécurité (notamment si le paiement en espèces est accepté).



**Recommandation II.1 [à destination des exploitants de gares et des opérateurs de transport SLO]
Proposer des options de billetterie SLO adaptées à la gare routière.**

*Des options de billetteries SLO adaptées à la gare routière doivent être proposées, par exemple en retenant **les standards** ci-dessous.*

Pour les gares de plus petite taille :

- **Lorsqu'un guichet existe pour les services conventionnés, la vente de tickets devrait-également aux transporteurs SLO être proposée en échange d'une commission venant couvrir les frais de vente ;**
- **À défaut de guichet, un automate multimode constitue une option envisageable dans des gares où la fréquentation est d'au moins 300 000 voyageurs par an.**

Pour la gare principale d'une agglomération de plus de 500 000 habitants ou les gares recevant plus de 450 000 passagers SLO, il convient d'offrir des guichets dédiés aux transporteurs SLO ainsi que des automates multimodes.

3. Annexes

3.1. Gares routières d'Aix-en-Provence et Marseille

Dans la Métropole d'Aix-en-Provence, le dispositif d'information voyageurs (IV) des gares routières fait l'objet d'un cahier des charges (contenu du dispositif, contenus d'informations à mettre dans les supports, etc.) accompagné d'un cahier pour la conception technique (« expressions de besoins »).

Information voyageurs statique dans deux gares de la métropole d'Aix-Marseille - modalités d'exploitation des gares de la métropole d'Aix-Marseille

Les gares routières sont organisées en 4 grandes zones correspondant à des natures de services (bus urbains / cars métropolitains / cars interurbains régionaux / cars internationaux et SLO), car ceux-ci concernent des usagers qui n'ont pas les mêmes besoins et pratiques. Les quais des services réguliers conventionnés, sont affectés sur la base du plan des transports théoriques des lignes transmis par les transporteurs, ce qui permet aux usagers réguliers de prendre le bus toujours sur le même quai.

En revanche, lorsque les gares accueillent des SLO, les SLO ne bénéficient pas de quais dédiés (les arrivées sont estimées relativement peu sûres en termes d'horaires).

Cas de la gare routière d'Aix-en-Provence

Cette gare accueille des lignes de la métropole et de la Région, mais pas de SLO. Ces derniers préfèrent desservir la gare de Krypton, dont la proximité immédiate de l'autoroute la rend plus facilement accessible.

Cette gare dispose d'un dispositif très complet d'information voyageurs statique :

- Zone spécifique où sont regroupées toutes les informations (horaires, vente de titres, services, plans des réseaux, règles d'usages...) ;
- Plan général et multimodal de la gare, avec postes à quais, localisation des services (guichets, zone taxis, locaux vélos, etc.) ;
- Schéma représentant toutes les lignes desservant la gare routière de type 'Spider Map' « *Vos destinations accessibles depuis la gare routière* » ;
- Localisation des quais accueillant les PMR avec réservation préalable.

Cas de la gare routière de Krypton

Cette gare accueille des lignes de la métropole et de la Région, ainsi que des SLO (Flixbus et BlaBlaCar).

L'information voyageurs est plus limitée dans cette gare :

- Pas de plan de la gare routière (GR en épis, les postes à quai sont distribués en enfilade du quai) ;
- Règlement intérieur affiché en GR, mais pas de zone regroupant toutes les informations ;
- Dépliant horaires disponibles au guichet pour les lignes de la métropole et de la Région (les SLO ne fournissent pas de fiches horaires).

Dans cette gare routière, vu le nombre de SLO, un quai unique qui leur est dédié.

Figure 10 – Plan de la gare routière de Marseille Saint-Charles : les SLO sont affectés dans une zone spécifique



Source : La métropole d'Aix-Marseille-Provence

Information dynamique en gares routières d'Aix-en-Provence et de Marseille

Dans les gares routières d'Aix en Provence centre et de Marseille Saint-Charles, il existe un dispositif complet d'information dynamique :

- Écran général de tous les départs à l'entrée de la gare routière et dans le local guichets (horaires de départs + poste à quai concerné) ;
- Affichage sur écran des départs prévisionnels sur chaque quai : ils correspondent à un « recalage » manuel des temps d'attente ou horaires prévus par le poste d'exploitation des lignes ;
- Informations sur les perturbations (mais pas d'indications circonstanciées par texte dans les écrans) ;
- Informations sur les autres modes connectés à la gare routière (métro, train, tramways).

Figure 11 – Écran d'annonce des départs de toute la gare routière d'Aix-en-Provence centre

Heure	Ligne	Destination	Quai
11:30	LER63	AVIGNON (AUTOROUTE)	14
11:30	LER65	MANOSQUE FORCALQUIER	15
11:31	6	PARKING 3 BONS DIEUX	2
11:32	11	Village Soleil	24
11:35	11	Luynes Mail	25
11:35	15	EUROPOLE DE L'ARBOIS	13
11:35	L240	SAINT CANNAT LAMBESC	16

Source : La métropole d'Aix-Marseille-Provence

En gare d'Aix-en-Provence Krypton, l'information dynamique est effective seulement pour la ligne A de bus à haut niveau de service BHNS (ligne A), avec un panneau à LED (système déployé sur toute la ligne). Il n'y a pas d'autre écran dynamique pour les autres lignes.

Billetterie multimodale en gares routières d'Aix en Provence et de Marseille Saint-Charles

Pour les gares routières de la métropole d'Aix-Marseille-Provence, la vente de titres peut se faire :

- En guichet : pour les SLO (Blablacar et Flixbus) la vente en guichet est effective uniquement à Marseille Saint-Charles, avec un guichet spécifique de vente des titres nationaux et SLO, ce qui permet de répondre à la forte demande de paiement en espèces. Les 4 autres gares accueillant des SLO ne vendent pas de titres SLO en guichet ;
- Par des automates de ventes vendant les titres des différents réseaux positionnés à proximité des lignes à fort trafic (sauf SLO) ;
- A bord, sur toutes les lignes régulées par les AOM (sauf certaines lignes « lecar + », pour éviter les pertes de temps) ;
- Achat dématérialisé pour les réseaux régulés et pour les SLO.

Modèle économique de la gare routière Krypton à Aix-en-Provence

Cette gare accueille à la fois des services publics (lignes de la métropole Aix-Marseille et de la région Sud) et des SLO (Flixbus et Blablacar).

L'intégralité des charges (fonctionnement + dotations aux amortissements pour financer le renouvellement des composantes en fin de vie) est financée par les redevances transporteurs aux touchers de bus, dont le montant est ajusté chaque année pour couvrir le niveau de charge constaté.

Ces redevances sont équitables et non discriminatoires entre services (comme le dispose l'ordonnance Gares routières de 2016). Elles dépendent du nombre de « touchers de quais » (correspondant à l'utilisation d'un quai pour une durée de 30 min).

Dans ce modèle économique basé intégralement sur les redevances, tous les transporteurs, y compris les SLO, contribuent donc financièrement au fonctionnement de la gare, par le biais des redevances. Le risque financier de l'exploitation de la gare routière pèse in fine sur les transporteurs utilisateurs, et non sur l'exploitant de la gare routière.

Éléments de coûts de fonctionnement relatifs à la gare Marseille Saint-Charles

Près de 60 % des coûts de fonctionnement des guichets de billetterie correspondent aux personnels du guichet, le reste (40%) aux équipements du local.

Le coût des guichets est un frein à leur mise en place. Un guichet nécessite 1 ETP pour un fonctionnement en heures pleines seulement, et 1,8 ETP pour un fonctionnement sur toute l'amplitude horaire d'ouverture de la gare.

3.2. Gare routière de Grenoble

Les dispositifs d'information voyageurs de la gare routière de Grenoble ont été définis dans le cadre du projet de pôle d'échange multimodal, la gare ayant été réaménagée entre 2010 et 2017. Les dispositifs d'information de la gare routière ont pour partie été récupérés de l'ancienne gare routière (les 19 afficheurs LED dynamiques en tête de quai et les 2 afficheurs LED généraux datent de 2009, quand la gare routière, alors gérée par le Département de l'Isère, est passée d'une exploitation statique à une exploitation dynamique).

Information statique en gare routière de Grenoble

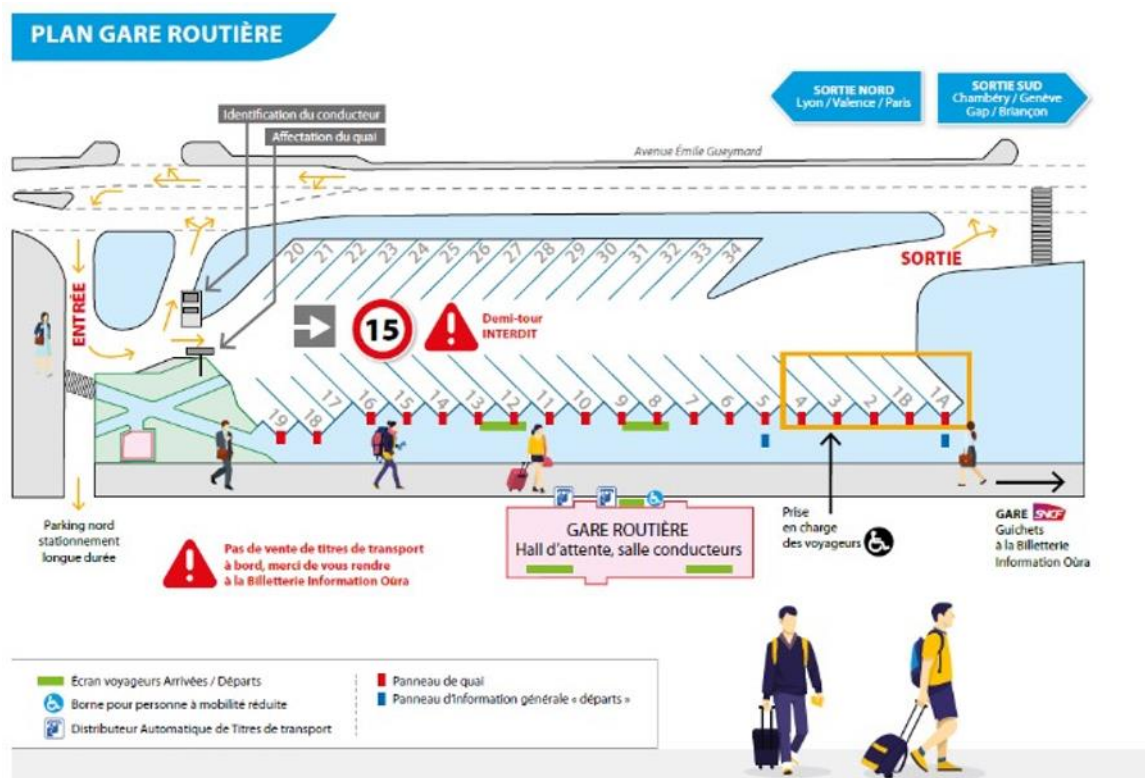
L'affichage statique diffusé dans la gare routière de Grenoble ne concerne que l'offre du réseau Cars Région en Isère (plan du réseau, grille tarifaire, affichage d'informations sur l'achat de tickets par SMS). Il n'y a aucune information concernant les SLO, qui ne fournissent pas d'information statique à l'exploitant de la gare.

Il n'y a pas d'information statique concernant l'affectation des quais (plan d'affectation des quais), les quais sont indiqués de façon dynamique. Cela est notamment lié aux modalités d'exploitation de la gare.

L'affectation des quais se fait d'abord de façon statique, à la réception des demandes des AOM. Cela permet d'affecter les lignes régulières à des quais dédiés. L'exploitation passe ensuite en dynamique en journée de 6h30 à 20h afin de gérer les aléas (réaffectation des quais en fonction de retards, par exemple). Les SLO n'ont pas de quais déterminés à l'avance. Les quais leurs sont affectés de façon dynamique à leur arrivée. L'exploitant de la gare routière demande toutefois aux opérateurs SLO de communiquer leur programme d'offre à l'avance afin de pouvoir anticiper d'éventuelles difficultés de capacité d'accueil, et le cas échéant revoir le programme de desserte. La saison hivernale (avec le surcroît d'activité lié à l'offre Transalitude), ainsi que les weekends sont des périodes de forte affluence, où il est particulièrement difficile d'intégrer de nouveaux passages en gare routière. Cela concerne plus particulièrement les SLO qui ont des périodes d'arrêt à quai plus longues (30 min pour un SLO, contre 10 min pour un Car Région par exemple).

Le plan de la GR est disponible uniquement sur le site internet de Cars Région en Isère.

Figure 12 – Plan de la gare routière de Grenoble



Source : <https://carsisere.auvergnerrhonealpes.fr>

Information dynamique en gare routière de Grenoble

L'information dynamique dans la gare routière est assurée par « OptiHuB », un système gestion dynamique des quais et de l'affichage dynamique. Le système d'information comprend :

- 19 afficheurs LED dynamiques en tête de quai, indiquant le numéro de la ligne, la destination et l'heure de départ ;
- 2 afficheurs LED généraux sur les quais indiquant les mêmes informations que les afficheurs de quais, mais pour l'ensemble des quais ;
- 1 afficheur LED général en salle d'attente ;
- 2 afficheurs TFT généraux ;
- 2 téléviseurs utilisant un système « Xibo » permettant de diffuser des diaporamas : information voyageurs ou diffusion de publicités (payant pour les diffuseurs) ;
- 1 afficheur TFT des prochains départs en salle de repos des conducteurs.

Billetterie intermodale de la gare de Grenoble

La Billetterie Information OûRA (BIO) est un espace de vente et d'information, localisé dans le bâtiment voyageurs de la gare ferroviaire. Elle diffuse de l'information et vend des titres de transport pour les TER, les Cars Région en Isère et certains SLO (pour l'instant, uniquement Blablacar).

La BIO regroupe du personnel commercial TER et Mobilité Services. La BIO compte 9 guichets, dont 5 sont gérés par TER, et 4 par Mobilités et Services pour les Cars Région. Parmi ces 9 guichets, les 2 guichets centraux sont multimodaux (agents formés, matériel billettique doublé...) et vendent indifféremment des titres TER, Cars Région et de certains opérateurs SLO (sous conditions pour les SLO : départ uniquement depuis Grenoble et dans la journée).

Les autres guichets sont spécialisés TER ou Cars Région. La BIO cible les départs immédiats, pour les trajets régionaux. Elle fonctionne 364 jours (sauf 1er mai) par an de 7h à 19h30.

Bien qu'intermodale, cette boutique ne vend pas les titres du transport urbain M TAG. Mais un automate se trouve dans la gare, et l'agence commerciale M TAG est située à 200 m de la gare.

Les guichets multimodaux sont sollicités notamment par les voyageurs SLO qui n'ont pas d'accès au numérique.

Une vraie reprise de fréquentation post-COVID a été constatée. La BIO a assuré la vente de 45 000 titres de transport Cars Régions pendant l'année scolaire 2022-2023.

Modalités partenariales :

La BIO reposait sur un partenariat entre la Région Auvergne-Rhône-Alpes (TER) et le département (Cars Transisère, devenus Cars Région en Isère à la suite de la loi NOTRe). Aujourd'hui, la BIO est toujours en cogestion entre les activités gérées par TER et celles gérées par Mobilités et Services pour le réseau Cars Région en Isère.

La répartition des charges de la BIO se fait à 5/9e pour l'activité TER, et 4/9e pour Mobilité Services. Cette répartition s'explique par un volume de ventes supérieur coté TER.

Le choix de ne mutualiser que 2 des 9 guichets s'explique par plusieurs facteurs : en premier lieu, les guichets doivent être plus spacieux compte-tenu du doublonnage du matériel et, en second lieu, le temps de formation est plus long pour les guichetiers qui doivent maîtriser les gammes tarifaires de tous les réseaux y compris SLO.

La vente des titres SLO se fait dans le cadre d'un partenariat entre Mobilité Services et l'opérateur SLO. Seuls les titres de transport pour un départ du jour au départ de Grenoble sont vendus, afin d'éviter aux guichetiers de gérer un trop grand nombre de demandes ou de réclamations. En effet, les ventes de titres SLO demandent généralement plus de temps qu'une vente de titre Cars Région et donnent lieu à davantage de demandes d'information ou de réclamations. Actuellement, en 2024, seuls les titres Blablacar sont vendus à la BIO, Flixbus n'ayant pas contractualisé avec Mobilité Services.

Perspectives d'évolutions :

Des échanges sont en cours pour voir comment adapter la convention actuelle entre Blablacar et Mobilité Services pour mieux gérer l'accueil des passagers SLO. En effet, Blablacar a exprimé son souhait d'élargir le périmètre (toutes dates, toutes destinations) des ventes assurées ces dernières années. La Région AURA a de son côté pris attache avec Flixbus pour évoquer l'opportunité des ventes de titres en guichet. L'objectif de cette future convention est de trouver un point d'équilibre financier acceptable pour toutes les parties. Pour la Région AURA, l'objectif est d'une part que ce guichet n'impacte pas le budget régional et d'autre part que la qualité de l'accueil des usagers Cars Région en Isère et TER soit préservée. Compte tenu des temps d'information et de réclamation liés à la vente des titres SLO, la Région AURA étudie la faisabilité de créer un guichet spécifique SLO dans la BIO en lien avec Flixbus et Blablacar.

Autres canaux de vente en gare :

La vente de titres en gare de Grenoble se fait également par d'autres canaux :

- Par des automates de ventes spécifiques à chaque réseau (pas de distributeurs multimodaux) :
 - 1 distributeur TER dans la BIO, et de nombreux autres ailleurs dans la gare ferroviaire) ;
 - Car Région (1 distributeur dans la BIO et 2 sur les quais de la GR) ;
 - TAG (1 distributeur dans la BIO) ;

- Aucun distributeur pour les SLO à ce jour. Le volume de ventes en GR de Grenoble semble insuffisant pour justifier un distributeur pour les SLO.
- L'achat dématérialisé est possible pour tous les réseaux, mais avec des modalités variables (tickets SMS, achat via la billetterie en ligne Oûra l'appli M, achat via les boutiques en ligne des opérateurs SLO...).

En revanche, la vente à bord est interdite en gare routière de Grenoble pour ne pas retarder les cars.

Modèle économique de la gare routière de Grenoble

La gare routière est exploitée par la société « Mobilités et Services » dans le cadre d'un marché public de services avec la Région Auvergne-Rhône-Alpes, gestionnaire de la gare. Ce marché concerne la gestion de l'ensemble des services associés aux réseaux Cars Région en Isère. Le marché a été attribué en 2017 jusqu'en 2025.

Les missions qui relèvent de l'exploitant sont les suivantes :

- La gestion quotidienne du site : surveillance du bon état de l'infrastructure et de ses équipements, viabilité et sécurité du site ;
- La régulation : élaboration des plannings avec mises à jour des enchaînements de services, ajustement des horaires de départ et affectation des quais en temps réel en fonction des aléas d'exploitation constatés en gare ;
- La formation du personnel de conduite à l'usage dynamique de la gare et au respect du règlement d'exploitation ;
- L'accueil et l'information clients.

L'exploitant est rémunéré à prix forfaitaires, indépendamment de l'activité de la GR. Les recettes récoltées auprès des opérateurs sont collectées par l'exploitant et intégralement reversées à l'antenne départementale des transports de l'Isère de la Région.

Les recettes de la gare routière comprennent :

- Les redevances de quai ;
- Les commissions perçues sur les ventes de snack.

Quant aux dépenses de fonctionnement de la gare routière, elles sont liées à la gestion du site par l'exploitant (marché public). Le ratio R/D de la gare routière de Grenoble est à 0.33, les recettes sont donc faibles par rapport aux dépenses.

Coûts d'investissement de la gare routière de Grenoble

L'investissement, notamment pour les équipements d'information voyageurs et de billetterie, a été pris en charge par le département pour les éléments historiques de 2009, puis dans le cadre partenarial du projet de PEM pour les éléments issus du réaménagement.

La Région Auvergne-Rhône-Alpes envisage actuellement de changer les équipements d'information car leur maintenance n'est plus assurée (tous les matériels extérieurs sont en cours de remplacement, notamment les 19 afficheurs LED dynamiques en tête de quai et les 2 afficheurs LED généraux datent de 2009). Cela représente un investissement de 200 k€ pour la Région. Les autres dispositifs intérieurs seront renouvelés ultérieurement.

Éléments de coûts de fonctionnement relatifs à la gare de Grenoble

En ce qui concerne l'Information voyageurs dynamique, les charges actuelles sont de l'ordre de 30 k€ / an pour la Région. La Région aurait pu choisir des prestations de maintenance plus coûteuses, mais cela ne se justifie plus du fait du vieillissement du matériel. Ces charges comprennent notamment les frais suivants :

- Maintenance du logiciel de gestion dynamique (affectation des quais et affichage) : 11 k€ / an, uniquement de la maintenance préventive, assurée par Businfo ;
- Maintenance des afficheurs : 14k€ / an (avec un contrat de maintenance dégradé actuellement, car les équipements vieillissants et le changement des pièces défectueuses n'est plus possible), assurée par Lumiplan. Auparavant, la maintenance des afficheurs était assurée pour environ 18 k€ / an.

Pour la BIO, les ordres de grandeur des **charges d'exploitation** sont les suivants :

- Masse salariale du personnel Mobilités et Services : 410 k€ annuels pour 4 guichets (incluant les charges courantes pour l'ensemble de la BIO, prises en charges par Mobilités et Services et refacturées au 5/9e à l'activité TER) ;
- Location de l'espace à Gares & Connexions : 300 k€ annuels ;
- Maintenance des postes de vente : 40 k€ (hors distributeurs automatiques) ;
- Masse salariale du personnel TER : non connue (de l'ordre de 500 k€ en première approximation, sur la base de la masse salariale des guichets Mobilités et Services).

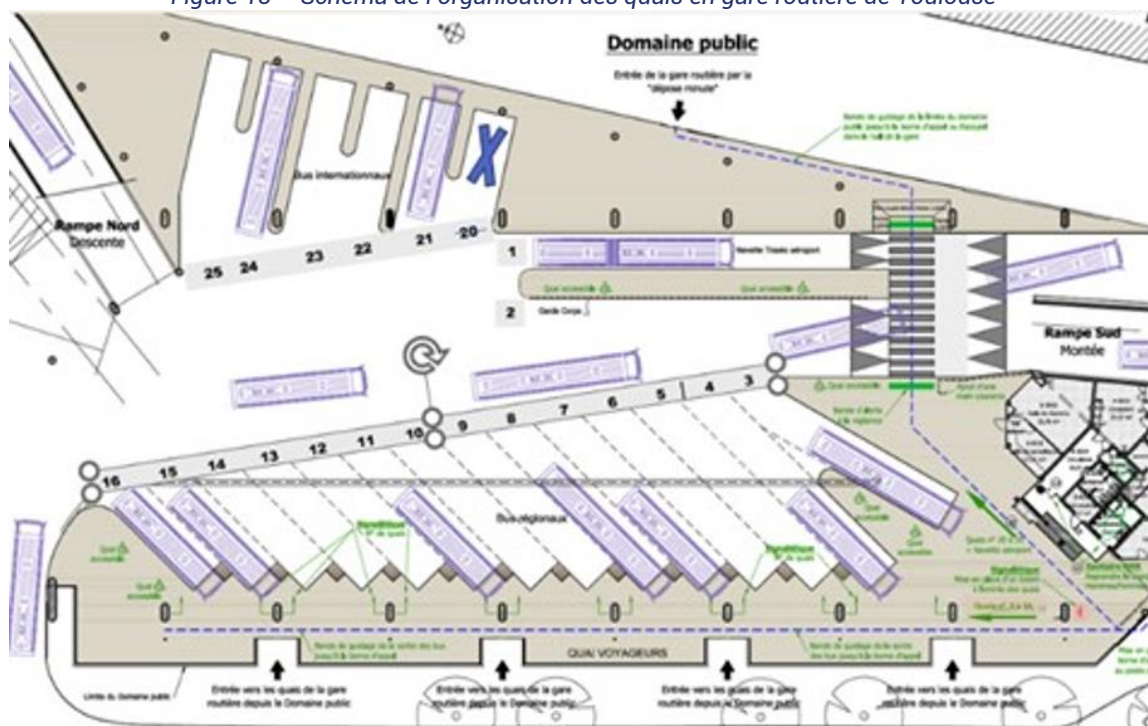
3.3.Gare routière de Toulouse

La partie aire d'embarquement de gare routière de Toulouse possède 20 quais de départ dont :

- 14 quais d'embarquement côté Canal du Midi, dont 3 accessibles PMR-UFR¹² ;
- 5 quais d'embarquement côté gare ferroviaire, dont 2 accessibles PMR-UFR ;
- un quai de dépose / embarquement affecté uniquement à la Navette Aéroport Toulouse Blagnac (Tisséo Collectivités) accessible PMR-UFR ;
- et une aire de dépose non affectée, accessible PMR-UFR.

¹² PMR – UFR : Personnes à mobilité réduite – Utilisateurs de fauteurs roulants

Figure 13 – Schéma de l'organisation des quais en gare routière de Toulouse



Source : RRT31

Information statique en gare routière de Toulouse

Figure 14 – Exemple de signalisation statique en gare routière de Matabiau



Source : RRT31

La gare routière de Toulouse ne dispose pas d'une information statique multimodale dans le bâtiment. Cette information est monomodale pour chaque AOM. Cependant, il existe des supports accessibles situés sur le parvis de la gare ferroviaire et à côté de la gare routière. Appartenant à la SNCF Gares & Connexions, ils indiquent les aménités de transport tous modes confondus (hors AOM régionale) sur le quartier de la gare.

Figure 15 – Illustration d'un support multimodal statique sur le parvis de la gare



Source : RRT31

Information dynamique en gare routière de Toulouse

La gare routière de Toulouse a mis en place un système d'affectation dynamique des quais et d'information aux voyageurs sur écrans depuis 2002. En 2012, elle a fait un pas en avant en adoptant un système automatisé, conçu en interne, pour optimiser la gestion des flux de véhicules. Ce système gère divers aspects tels que l'entrée, la mise à quai, le lavage, le stationnement à l'étage, la sortie des véhicules. Il est également interfacé avec plusieurs équipements comme le système de reconnaissance de plaques minéralogiques, des lasers, des digicodes, des barrières d'entrées et des écrans d'information pour les voyageurs.

L'affectation dynamique des quais est traitée automatiquement pendant la nuit, lorsque la gare est fermée. Pendant la journée, le système informe le régulateur des événements tels que les avances, les retards, les erreurs de positionnement des véhicules, etc. Le régulateur a alors la possibilité de valider ou de modifier les réaffectations de quais proposées par le système, garantissant ainsi que l'information pour les voyageurs est mise à jour en temps réel.

Tous les services au départ ou en arrivée sont disponibles sur les afficheurs. L'espace extérieur et l'aire d'embarquement sont équipés de :

- 4 panneaux généraux, soit 3 dédiés aux Départs et 1 aux Arrivées écrans PGD (écrans LED) ;
- 10 panneaux en tête de quai, répartis 1 pour 2 quais (écrans LED).

Figure 16 – Écrans d'annonce des départs



Source : RRT31

Les équipements dans la partie intérieure sont composés de :

- 2 Panneaux généraux, soit 1 dédié aux Départs et 1 aux Arrivées (écrans LCD) ;
- 1 Panneau des Départs, dans la salle de repos des conducteurs (écran LCD) ;
- 1 Panneau des Départs, dans la salle d'attente (écran LCD).

Figure 17 – Ecran d'annonce des départs et arrivées sur la partie bâtiment voyageur



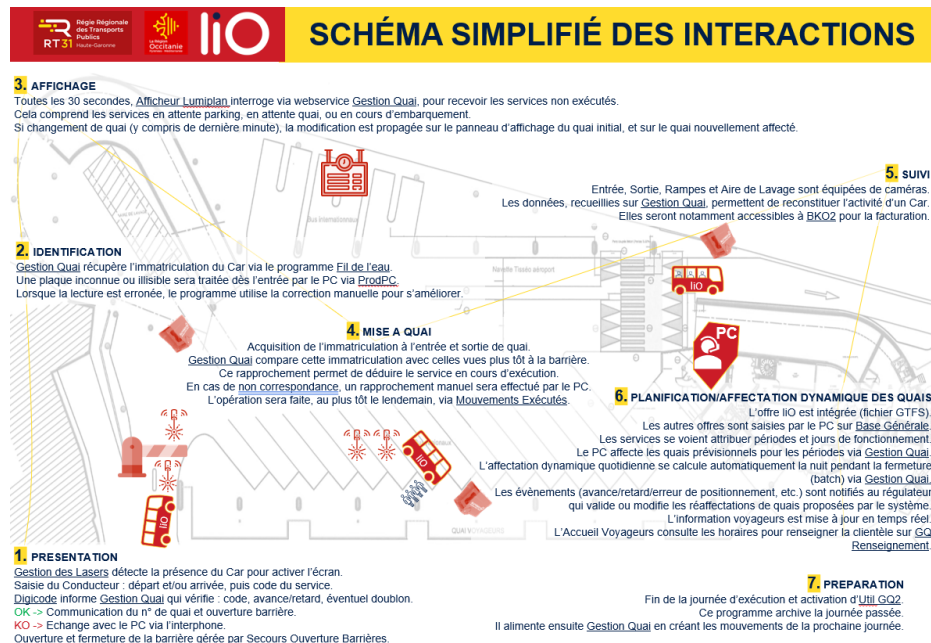
Source : RRT31

Les écrans d'information dynamique sont reliés au système de gestion automatisé. Ce système relie un ensemble de caméras et lasers qui fonctionnent conjointement. On retrouve ces équipements sur les 19 quais des aires d'embarquement, les rampes de montée et de descente à l'aire de stationnement à l'étage de la gare, l'aire de lavage et l'entrée et la sortie de la gare (où ces équipements sont doublés). Ils permettent :

- l'affectation dynamique des quais (Gestion Quai) ;
- l'identification des mouvements entrant en gare ;
- la traçabilité des véhicules, le suivi en temps réel dans la gare routière entrée, la mise à quai, les rampes de montée et de descente, l'aire de lavage, la sortie) ;
- la gestion en temps réel des événements (avance, retard à l'arrivée, réaffectation, mouvements occasionnels) ;

- l'affichage dynamique sur les quais, zones d'attente voyageurs, parvis gare ferroviaire ;
- de faciliter l'information clientèle au guichet, le traitement des réclamations ;
- de calculer la préfacturation pour les transporteurs ;
- de fournir des statistiques pour l'AOM, les affréteurs, l'Autorité de Régulation (fréquentation, ponctualité, etc...).

Figure 18 – Schéma simplifié des interactions



Source : RRT31

Les données relatives aux services de transports sont transmises au format GTFS par l'AOM du réseau régional liO et ces fichiers sont intégrés au système de la gare routière. Pour les SLO, la gare étudie actuellement le moyen d'intégrer les GTFS de Flixbus et de Blablacar. L'offre SLO est très sensible aux fluctuations (ajustements, retards, suppressions, etc...). En cas de modification de dernière minute, l'information est transmise à l'exploitant de la gare par téléphone ou par courriel, puis intégrée dans le système de la gare routière et diffusée aux usagers par annonces sonores.

Actuellement, la gare routière travaille avec les opérateurs SLO pour trouver une solution d'automatisation des modifications, car les mises à jour se font pour l'instant par saisie manuelle, généralement pour des lignes déjà connues nécessitant juste une mise à jour.

La diversité des transporteurs et leurs équipements spécifiques compliquent le développement d'un affichage en temps réel. Cela nécessiterait que tous les véhicules soient équipés de SAEIV et qu'ils envoient des données vers le système de gestion de l'exploitant.

En ce qui concerne les SLO, Blablacar envoie des infos en temps réel au moyen de leur SAEIV (service perturbé etc.) ou par notification (courriel) au même format que pour les usagers. La gare routière met à jour l'information (« en retard ») sur leur panneau d'affichage des horaires théoriques.

Information dynamique cars-trains en gare de Toulouse

En gare routière de Toulouse il n'est pas possible d'afficher les horaires des trains sur les écrans de la gare routière pour des raisons techniques. Cela serait envisageable à l'avenir, avec un nouveau système (la gare routière travaille actuellement sur le système d'affichage de l'information théorique et en temps en réel), si SNCF Gares & Connexions en fait la

demande. Actuellement l'information multimodale cars trains en gare routière, est réalisée sur des panneaux distincts.

- en gare routière à l'entrée des quais : un panneau d'affichage avec les horaires de départ des trains ;
- en gare ferroviaire (hall d'arrivée) : un panneau avec les horaires de départ des autocars de la gare routière.

À proximité des voies ou quais, il a été décidé de ne pas mélanger l'information concernant les cars et les trains afin d'éviter toute confusion pour les usagers. En effet, il existe souvent un amalgame entre la gare routière et la gare ferroviaire car les annonces en gare routière ressemblent à celles de la gare ferroviaire. De plus, il arrive que des cars remplacent des trains, auquel cas, le numéro de train est affiché pour le car de remplacement, ce qui peut prêter à confusion.

Depuis 2021, un panneau multimodal d'affichage dynamique est installé sur le parvis de la gare. Ce panneau affiche les horaires de départ pour les bus, le métro, les cars et les trains. Trois partenaires ont contribué à son installation : la RRT31 pour les services de transport régionaux desservant la gare routière, Tisséo Voyageurs pour les transports urbains, SNCF Gares & Connexions pour les trains. Les horaires de départ de ces différents modes de transport sont intégrés dans le système d'information de SNCF Gares & Connexions.

Figure 19 – Panneau d'affichage dynamique multimodal sur le parvis de la gare



Source : RRT31

Billetterie multimodale en gare routière de Toulouse

Les guichets de vente de titres sont localisés dans le hall voyageur et sont organisés de la manière suivante :

- 4 guichets multi-ventes (dont 1 PMR) gérés par l'exploitant de la gare routière, Les agents vendent indifféremment des titres pour le réseau régional des cars liO, les SLO (Flixbus, Blablacar), la Navette Aéroport et le réseau urbain de Tisséo Collectivités ;
- 1 guichet pour la gratuité scolaire, régional, géré par la Région Occitanie ;
- 3 guichets (dont 1 PMR) pour la gratuité sociale (demandeurs d'emplois, bénéficiaires du RSA...), gérés par le Conseil Départemental de Haute-Garonne.

Figure 20 – Guichets de vente dans le hall de la gare



Source : RRT31

À l'origine, le personnel en gare routière avait pour mission de réaliser un service d'accueil, d'information et de vente de titres pour les lignes départementales, régionales et celles assurant la liaison pour l'aéroport. Avec le développement des SLO, leurs missions se sont élargies. Désormais, ils offrent également un service d'accueil, d'information et de ventes de titres pour Flixbus depuis 2016 et pour Blablacar depuis 2019.

Les agents de vente sont en mesure de fournir des titres pour l'ensemble des lignes desservant la gare y compris le réseau régional liO, la navette aéroport, le réseau urbain Tisséo, les SLO Blablacar et Flixbus. Ils ne vendent pas les titres de la compagnie andorrane AndBus, dont les usagers doivent acheter leur titre de transport via le site internet de la société AndBus ou auprès du conducteur. Cependant, les agents de vente ont accès aux horaires de la société et fournissent ces informations aux voyageurs.

Pour effectuer ces ventes, les agents utilisent les différents systèmes billettiques mis à leur disposition soit par l'AOM (Région Occitanie) soit par les autres acteurs comme Tisséo voyageurs, ou passent par des sites internet pour les SLO.

Des titres multimodaux combinant « car + urbain » ou « car + urbain + train » sont disponibles à la vente au guichet de la gare routière.

Les agents commerciaux réalisent également la fabrication et le SAV du support multimodal (carte Pastel).

La vente de titres SLO est effectuée à la demande des exploitants concernés. Le guichet est géré par le personnel de la Régie régionale des transports de Haute-Garonne, qui exploite la gare routière. Les agents de vente ont accès à un logiciel contenant l'intégralité de l'offre de transport de départ et d'arrivée en gare (y compris les données des opérateurs de SLO via leur site internet (pour les horaires et la vente de titres), ou les services occasionnels et les cars affrétés par le SNCF). Les agents commerciaux peuvent ainsi renseigner et orienter les clients pour l'intégralité des services au départ de la gare routière.

Les clients peuvent également acheter des titres à bord des cars pour le réseau régional liO, la navette aéroport et l'urbain.

L'achat de titre dématérialisé est aussi possible :

- Pour les SLO directement sur leurs sites internet
- Pour le réseau régional liO
- Autocar, vente de E-tickets via l'application mobile liO Occitanie,
- Autocar + train via l'application Fairtiq.

Certains abonnements comme le « FréquentiO » vendus par la SNCF en guichet ou application, sont valables dans l'autocar + le train.

Les grilles horaires des lignes régionales et la navette aéroport sont directement disponibles dans le hall d'accueil. L'information multimodale est également disponible auprès des agents commerciaux pour l'ensemble du réseau régional LiO autocar de Haute-Garonne et pour tous les autres services desservant la gare routière. Lorsque l'information n'est pas disponible en gare routière, les agents orientent les clients vers une autre agence (exemple agence Tisséo au niveau du métro de Matabiau).

Les guichets de vente fonctionnent tous les jours (sauf fériés) :

- Du lundi au vendredi de 8h (7h30 l'été) à 19h,
- Samedi 9h à 18h,
- Dimanche 9h30 à 16h.

En plus du personnel d'accueil, des agents sont présents sur les quais entre 5h et 1h00 tous les jours (y compris week-end et fériés) pour renseigner la clientèle, faciliter les manœuvres des véhicules, et assurer la prévention et la gestion des éventuels incidents relatifs à la sécurité ou à la délinquance par la médiation.

Modèle économique de la gare routière à Toulouse

Cette gare accueille à la fois des services publics interurbains (car liO de la région Occitanie), urbains (navette aéroport de Tisséo Collectivités), des services affrétés par la SNCF en remplacement de train, des SLO (Alsa, Andbus (Novatel SA), Blablacar, Flixbus, Union Ivkoni) et des transporteurs occasionnels (Verdié...)

Elle est accessible tous les jours de 4h30 à 1 heure et le personnel (interne ou sous-traitance) permet une présence permanente (24H/24).

La gare est financée par :

- Des recettes qui proviennent des taxes versées par les transporteurs pour les touchers de quai sur la base du temps de mise à quai réservé, et le temps de dépassement est facturé au réel. Seule la navette aéroport a un tarif spécifique lié à la fréquence de passage et au fait que ce soit un terminus. Des surtaxes sont appliquées sur les services de nuit et pour les ouvertures entre 1h et 4h30 ;
- Des produits annexes pour le stationnement des bus/autocars à l'étage, le lavage des bus/autocars, la location de bureau au-dessus du hall voyageurs, les distributeurs de boissons, etc.
- Des commissions sur les ventes, versées par les opérateurs de transport, et des frais additionnels appliqués sur les billets vendus au guichet à l'utilisateur. La vente de titres de transport est assurée par le personnel de l'exploitant de la gare ;
- Une subvention d'exploitation versée par l'AOM vient compléter le financement.

La gare routière de Toulouse est exploitée en régie. La Région Occitanie, AOM régionale, apporte une contribution financière à la régie gestionnaire et exploitant de la gare routière. Si l'exercice est bénéficiaire¹³, soit l'excédent de fonctionnement est reversé à l'AOM, ce qui diminue le coût pour la collectivité, soit celle-ci décide de le laisser à l'exploitant pour une réutilisation en investissement.

¹³ Les frais d'agence ou frais d'émission de titres (ou de modification, voire d'annulation) sont fixés à 5 € par ticket à payer par l'utilisateur.

Figure 21 – Plateforme de stationnement des cars à l'étage



Source : RRT31

L'AOM a confié à la Régie Régionale des Transports Publics Haute-Garonne la gestion et l'exploitation de l'infrastructure.

Coûts d'investissement de la gare routière de Toulouse Matabiau

L'investissement des équipements et guichets de billetterie est financé par l'exploitant de la gare routière, la RRT31. La part relative à la billetterie (guichets, équipements) dans les coûts d'investissement de la gare routière s'élève à 12 %, un coût important lié à une rénovation complète récente.

Dans les projets de modernisation de la gare il est prévu de remplacer les panneaux d'information voyageurs en raison de l'obsolescence constatée du système d'affichage actuel. Une première phase d'évolution est prévue. Elle consiste à :

- installer un système en parallèle interfacé avec le système de Gestion de la Gare Routière ;
- remplacer les afficheurs TFT actuels par des panneaux de même type, mais nouvelle génération, qui permettent à la fois d'afficher les départs et l'information/communication clientèle ; également équipés de la fonction audio T.T.S. (Text To Speech) pour les PMR qui disposent d'une télécommande normalisée ;
- ajouter de Totems.

Figure 22 – Modernisation du système d'information voyageurs en gare routière de Toulouse



Source : RRT31

Avec ces futurs projets, la part de la billetterie, de l'information voyageurs et la gestion dynamique de l'affichage (non compris le système de gestion) représentera 17 % des coûts d'investissement.

Figure 23 – Répartition des coûts d'investissement

	Total gare routière	Dont guichets de vente	Dont information dynamique
Système de gestion GARE (affectation dynamique des quais, identification et traçabilité des mouvements autocars, affichage dynamique et information clientèle, préfacturation, statistiques, etc.	34 %		5 %
Mobilier et équipement divers	7 %	3 %	
Outillage (dont Portique de lavage)	5 %		
Informatique et téléphone (matériel – logiciel – réseau – développements)	10 %	2 %	
Aménagement, agencement, installation de l'infrastructure	43 %	7 %	
Vidéoprotection et contrôle d'accès	2 %		
Totaux	100 %	12 %	5 %

Source : RRT31

Éléments de coûts de fonctionnement

Les charges de personnel en gare routière de Toulouse sont importantes, liées à l'amplitude d'ouverture de la gare routière et aux guichets de vente avec une présence sur site et une activité quasi permanente.

Figure 14 – Répartition des coûts de fonctionnement

Dépenses	
Personnel : 20 ETP (1 responsable de site, 2 agents de régulation, 3 assistants d'exploitation, 4 agents de quai, 1 agent d'entretien, 6 commerciaux, 2 agents administratifs)	60 %
Charges d'exploitation	31 %
Dotations aux amortissements	9 %
Recettes	
Mises à quai (taxes-surtaxes), stationnements, lavages	37 %
Commissions pour la vente de billets	10 %
Autres produits annexes	6 %
Subvention d'exploitation	47 %

Source : RRT31

3.4. Autres gares routières

L'exemple de la Halte routière Paludate située à Bordeaux

La Halte routière Paludate est équipée de 2 écrans TFT, gérés par la métropole, relayant en dynamique des pages web fournies par les transporteurs, responsables des informations affichées :

- numéro de ligne ;
- horaire théorique ;
- statut : Annulé / A l'heure / En retard ;
- heure de départ réelle.

En ce qui concerne la billetterie, les transporteurs SLO vendent leurs billets dans des commerces (ex. : tabac) ou au bureau de tourisme situés à proximité immédiate de la Gare Saint-Jean. La vente de billets via un guichet géré par le réseau de transports urbains situé dans la gare ferroviaire reste à l'étude.

L'exemple de la Gare routière de Rennes

À la suite de travaux en 2018, la gare routière a été intégrée au PEM de Rennes. La gare routière se situe ainsi en face de la gare ferroviaire et est desservie par des lignes de bus urbaines et par le métro. Des stationnements pour vélos et une station de taxi sont également présents.

L'espace de vente assure l'information et la vente de titres de transport de la Région, de la métropole, des SLO (BlaBlaCar et Flixbus) ainsi que du transport privé et touristique.

Pour la vente de titres Blablacar, un contrat est signé entre l'exploitant de la gare et Blablacar. L'exploitant perçoit ainsi une commission sur la vente des titres. Blablacar fournit le logiciel de vente et les accès à ce logiciel, forme les agents et managers du point de vente et assure un accompagnement régulier des équipes du guichet. L'outil de vente dispose des informations en temps réel. Mensuellement, BlaBlaCar fournit à l'exploitant le rapport correspondant aux ventes et ce dernier transmet le montant des ventes à BlaBlaCar, commissions déduites.

L'exemple des gares gérées par SNCF Gares & Connexions

Gestionnaire de 3000 gares en France, SNCF Gares & Connexions s'engage à garantir un accès transparent et non discriminatoire aux différents services en gare qu'elle propose, et à fournir aux AOM et aux opérateurs de transports publics routiers de voyageurs un catalogue des prestations offertes par SNCF Gares & Connexions et les conditions dans lesquelles elles peuvent être réalisées.

L'AOM ou l'opérateur de transport public routier de voyageurs peuvent demander à SNCF Gares & Connexions la mise à disposition d'un ou plusieurs emplacements dédiés à une activité liée au transport routier de voyageurs pour laquelle une délégation de service public a été conclue ; par exemple, pour la billetterie :

- Des locaux pour la commercialisation des titres de transport ou l'accueil spécifique des voyageurs, dont la superficie doit être cohérente avec le volume d'activité développé en gare par l'opérateur ;
- Des surfaces pour l'implantation d'un automate de vente, dont le positionnement dans la gare doit être adapté à l'activité envisagée par l'entreprise.

Les principes de contractualisation sont les mêmes que pour l'accueil des équipements d'informations multimodales des AOM ou opérateurs, sous réserve des capacités d'accueil. Dans certaines situations denses un arbitrage est effectué sous forme de ratios :

- Le nombre d'automates ramené au nombre de départs cars. Au moins un automate est garanti ;
- La surface de vente ramenée au nombre de départs cars. Un guichet est garanti ;
- La surface de back office ramenée au nombre de départs cars.

Coordinateur : Ioana Vacaru

Auteurs : Michel Quidort, Adrien Bethuys, Corinne Flament, Florence Girault, Vincent Hays, Véronique Sagot

Impression : Imprimerie de la direction de l'information légale et administrative en 50 exemplaires

Dépôt légal : mars 2025

ISSN : en cours

La synthèse des travaux du Comité de concertation des gares routières 2024 est consultable en ligne sur le site internet de l'Autorité de régulation des transports : <https://www.autorite-transport.fr>



Synthèse des travaux du comité de concertation des gares routières
