

QUELLES SONT LES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE CONCEPTION, DE RÉALISATION ET D'EXPLOITATION D'UNE GARE ROUTIÈRE ?

Rencontres gares routières

Les gares routières : un levier pour le développement du marché du transport par autocar ?

09 décembre 2022

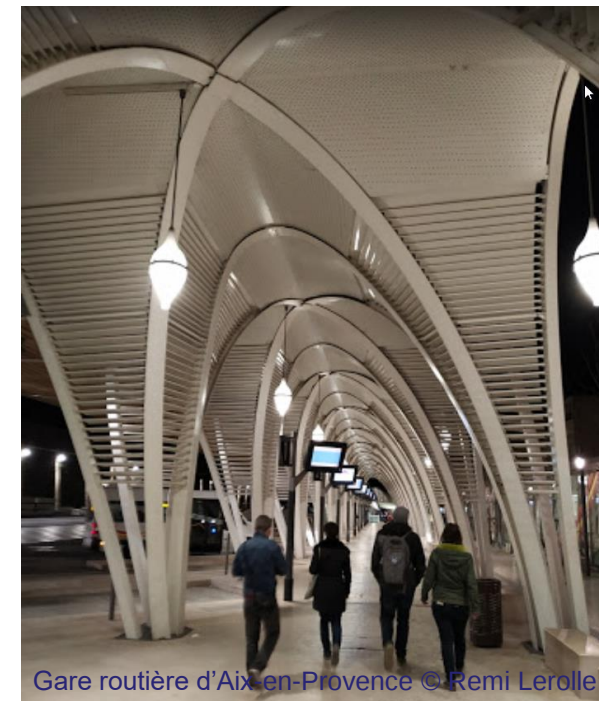
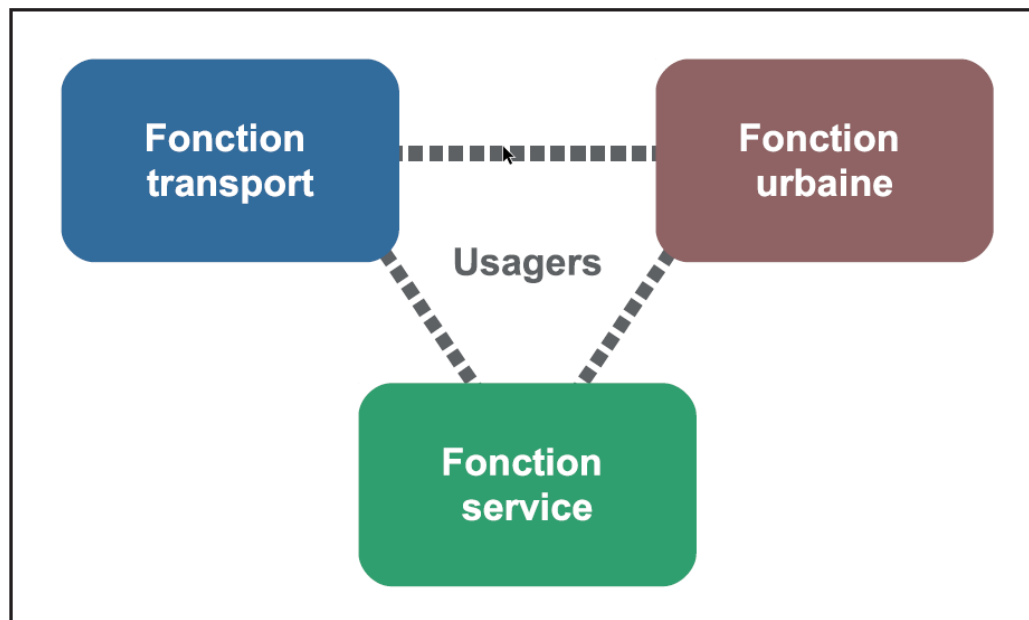
Florence Girault

 **Cerema**

Gares routières



LES FONCTIONS DE LA GARE ROUTIÈRE

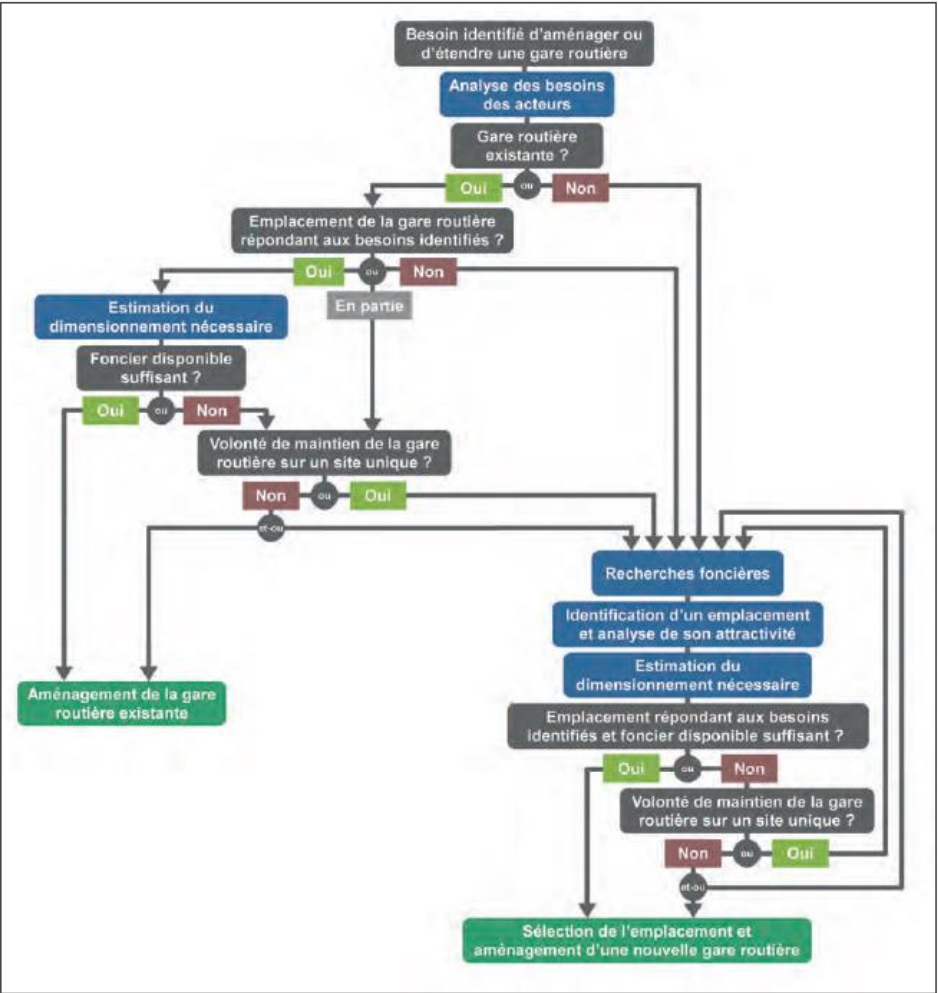


Insertion de la gare dans le territoire

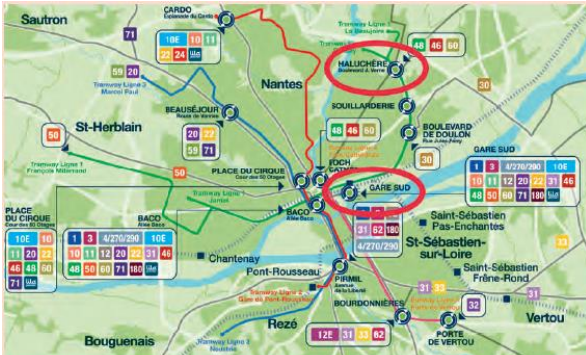
LA LOCALISATION DE LA GARE ROUTIÈRE

ACTEUR	ATTENTES CONCERNANT LA LOCALISATION DE LA GARE ROUTIÈRE
Voyageurs	- 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	- 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	- 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	- 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	- 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

Une ou des gares routières ?



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



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

ACCESSIBILITÉ MULTIMODALE DE LA GARE

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)

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



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



Photo : Cerema

Forme, configuration aménagement de la gare routière

CONFIGURATION DES QUAIS

Compacité

Marche arrière

Traversée
piétonne

Facilité des
manœuvres

Emprise

Chemins
piétons

- Anticiper l'obligation d'équipement des véhicules neufs pour l'export des vélos (5 vélos non démontés – depuis 07/2021)



LES ÉQUIPEMENTS DE LA GARE ROUTIÈRE

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...).

■ 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 billetterie ;
- 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.

La qualité de service (notamment pour les PMR)

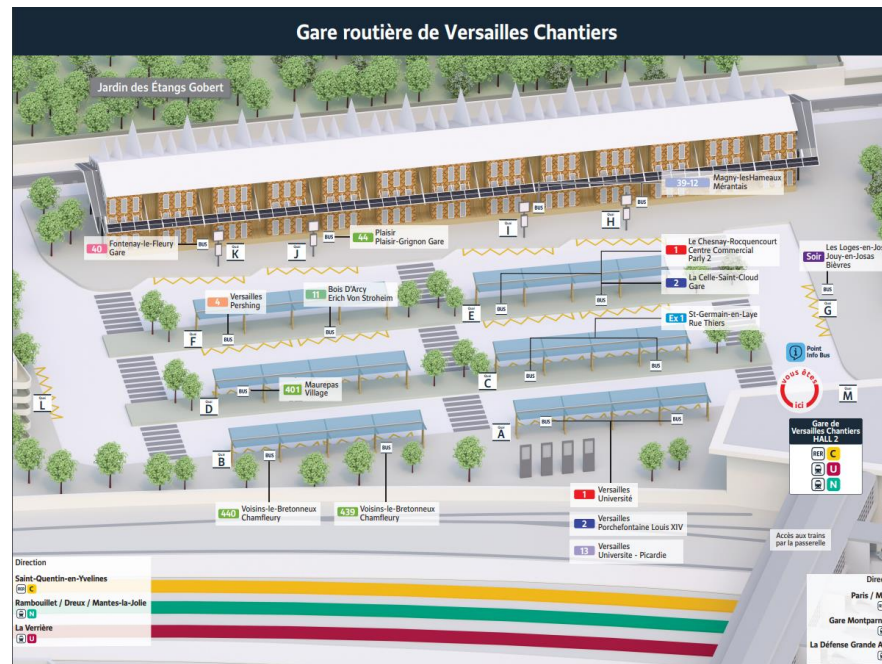
INFORMATION VOYAGEUR ET SIGNALÉTIQUE

- 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.

- Plans (de repérage interne à la gare routière, de desserte de la gare, de quartier)
- Information sonore
- Jalonnement
- Espace d'accueil et d'information



Panneau d'affichage dynamique en gare d'Aix-en-Provence situé en tête de quai (photo : Cerema)

CONFORT D'ATTENTE

- Abri couvert
- Places assises (même pour les petites gares)
- Accès à l'information dans l'espace d'attente
- Éclairage
- Équipement (toilettes, prise électrique, mobilier...)



Photo : Cerema



Espace attente de la gare d'Aix-en-Provence
(photo : Cerema)

ACCESSIBILITÉ PMR

PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	AMÉNAGEMENTS ET ÉQUIPEMENTS DE LA GARE ROUTIÈRE CONCERNÉS
Utilisateurs en fauteuil roulant	- Accéder aux quais - Monter dans le véhicule - Acheter un billet à un guichet en hauteur - Accéder aux informations	- 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 rabaisés - Afficher les informations à une hauteur accessible
Personnes ayant des difficultés motrices	- Rester debout à attendre - Se déplacer sur de longues distances - Monter dans le véhicule	- 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	- Lire l'information - Se déplacer - Repérer son véhicule	- Planter des répéteurs sonores par télécommande pour l'information visuelle - Planter 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	- Interpréter les signaux sonores (annonces vocales, signal de recul...) - Comprendre les informations sonores	- 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	- Comprendre la signalétique et les informations - Se repérer dans l'espace	- 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	- Franchir des marches - Réaliser des déplacements longs - Ranger les bagages dans les soutes	- 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	- Se déplacer avec des difficultés sensorielles et motrices - S'adapter aux variations climatiques	- 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	- S'adapter aux variations climatiques - Se déplacer avec des difficultés motrices (poussettes...)	- 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	- Voir en hauteur - Lire ou comprendre les informations	- Préserver la visibilité mutuelle des usagers à hauteur d'enfant - Mettre en place une signalétique simple et compréhensible

➤ Accessibilité de la voirie, des points d'arrêts, des ERP, des équipements, de l'information, etc (SDA Ad'AP)

SUIVI DU FONCTIONNEMENT ET DE LA QUALITÉ DE SERVICE DE LA GARE

➤ Mettre en œuvre un référentiel de qualité de service

Enquêtes auprès des usagers
Contrôles réguliers ou aléatoires

INFORMATION ET REPÉRAGE DANS L'ÉCO-STATION BUS		
ITEMS	SOUS-ITEMS	TYPE
Information statique	• plan de repérage/plan de lieu	Le plan doit être présent, lisible et à jour pour que cet item soit considéré comme conforme.
	• plan de quartier	
	• plan/schéma présentant l'offre de transports collectifs routiers desservant les stations (plan de bassin)	Au cours d'un parcours voyageur, la signalétique est conforme si : l'enquêteur est orienté vers les quais à la sortie du bâtiment voyageur et s'il est orienté vers le bâtiment voyageur en sortie de bus.
	• signalétique	
Information dynamique	• autres éléments d'information en station bus : - nom et coordonnées du gestionnaire (ou propriétaire), lieu de dépôt des réclamations, règlement intérieur, horaires d'ouverture s'il s'agit d'un équipement fermé, tarifs.	L'item est conforme si : les éléments suivants sont affichés à 10 m de l'entrée du bâtiment voyageur ou de l'accueil propre de l'éco-station bus.
	• écrans d'information dynamique (indiquant les départs des bus et les perturbations)	L'item est conforme si : l'écran indique au moins le premier départ des lignes desservant l'éco-station si « général » ou le poste à quai si « affecté à ce dernier ». L'item est conforme si : le panneau affiche également la nature et la durée d'une perturbation prévue si elle existe.

MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS ET MOBILIERS	
ITEMS	TYPE
Équipements mécanisés facilitant le cheminement des voyageurs (escalier mécanique, ascenseurs...) en état de marche	L'item est conforme si : durant le parcours voyageur, l'enquêteur constate que les équipements mécanisés facilitant le cheminement des voyageurs sont en état de fonctionnement.
Équipements mécanisés destinés à la gestion et au fonctionnement de la station bus (borne d'appel, barrières ou bornes d'accès...) en état de marche	L'item est conforme si, durant le parcours voyageur, l'enquêteur constate que : les équipements mécanisés destinés à la gestion et au fonctionnement de la station bus sont en état de fonctionnement.
Fonctionnement des équipements wifi et/ou prise USB sur les quais	L'item est conforme si, durant le parcours voyageur : • l'enquêteur peut se connecter au wifi de la gare et constate que la prise USB, sur le quai de départ du bus visé, fonctionne
Disponibilité et état des toilettes publiques	L'item est conforme si : • le mobilier dans les toilettes ne présente pas de dégradation • les chasses d'eau et robinets fonctionnent • les fissures, les tags ou les coulures ne dépassent pas 10 cm de longueur
Disponibilité et état des automates de vente	L'item est conforme si : l'enquêteur est en capacité d'acheter un ticket papier ou dématérialisé à l'automate.

PROPRETÉ INTÉRIEURE DE L'ESPACE D'ACCUEIL	
ITEMS	TYPE
Sièges non dégradés/tagués	L'item est conforme si : la dégradation constatée ne dépasse pas 10 cm de longueur.
Murs non fissurés/tagués, sans toiles d'araignées	L'item est conforme si : la dégradation constatée ne dépasse pas les 30 cm de longueur et s'il n'y a pas de toile d'araignée de plus de 10 cm de diamètre.
Vitres des locaux cassées/taguées ou avec coulures	L'item est conforme si : les fissures, les tags ou les coulures ne dépassent pas 10 cm de longueur.
Sols sans déchets, non souillés, sans mauvaises odeurs	L'item est conforme si durant le parcours voyageur, l'enquêteur ne trouve pas sur son chemin : • strictement plus de 2 déchets ou amas de déchets d'une taille supérieure à un pass navigo (les feuilles mortes ainsi que les salissures dues à la météo du jour ou à l'état de la voirie ne comptent pas) • des mauvaises odeurs (si ces mauvaises odeurs sont dues à l'assainissement, la mesure est conforme)
L'éclairage fonctionne	L'item est conforme si : tous les lampadaires et systèmes d'éclairage fonctionnent.
Les poubelles ne débordent pas	L'item est conforme si : aucune poubelle ne déborde.
Propreté des toilettes	L'item est conforme si : • le mobilier dans les toilettes ne présentent pas de dégradation, si les chasses d'eau et robinets fonctionnent ou les coulures ne dépassent pas les 10 cm de longueur



Merci de votre attention



<https://doc.cerema.fr/Default/doc/SYRACUSE/14131/gares-routieres>