



Débat Public

lyon nice paris turin madrid londres bordeaux bruxelles milan

montpellier-barcelone-strasbourg-amsterdam-nice-madrid-toulon-montpellier-barcelone-marseille-toulon



Orientations pour les gares nouvelles de la LGV PACA



Orientations pour les gares nouvelles de la LGV PACA

Cette note expose les préconisations de la SNCF en matière de fonctionnalités et d'aménagements des gares nouvelles envisagées dans le cadre du projet LGV PACA.

1- Grands principes pour la conception des gares nouvelles

1-1 Les enjeux

Il s'agit de :

- Construire des gares « économiques » tant en investissement qu'en exploitation.
- Concevoir des gares d'une nouvelle génération tant au regard des services offerts que de la qualité des services rendus.

Les orientations qui guident la conception des gares sont les suivantes :

- Concepts innovants ;
- Accueillant les marques transporteurs de la SNCF ;
- Conçues pour évoluer dans le temps ;
- Respectant les budgets alloués ;
- Prenant en compte les besoins de la clientèle et des collectivités ;
- Des gares de nouvelle génération, propres et sûres, faciles pour tous, attractives et innovantes, prêtes à accueillir la clientèle du TGV PACA.

1-2 Les objectifs

- *Garantir la qualité de service promise par la SNCF à ses clients :*

- assurer le bien être et le confort de la clientèle ;
- être irréprochable sur les services de base attendus par les clients : accessibilité et intermodalité, confort, propreté, sûreté, facilités d'usage ;
- s'inscrire pleinement dans la démarche de mise en qualité et de certification des gares ;
- tenir compte de l'expérience des gares du TGV Méditerranée ;
- établir des normes de confort et de service par type de gares ;

- *Intégrer la stratégie des Transporteurs et les souhaits des Collectivités ;*

- accueillir les marques : TGV, TER...
- proposer aux Transporteurs des services adaptés aux besoins de leur clientèle ;

- intégrer un environnement urbain en pleine évolution et anticiper les phases de développement ultérieures .

➤ *Offrir des services évolutifs et qui intègrent des concepts innovants :*

- proposer une nouvelle génération de :

Services et commerces ;
Distribution
Information

➤ *Exploiter la gare dans des conditions économiques acceptables.*

➤ *Offrir des espaces valorisés :*

- assurer des services et des commerces liés au voyage ;

- répartir harmonieusement les surfaces commerciales et de services dans des espaces modulables ;

- prendre en compte la valorisation immobilière et foncière dans le cadre du développement de l'environnement urbain ;

- atteindre un optimum de satisfaction des clients et de développement des recettes.

1-3 L'analyse des besoins

Il s'agit de prendre en compte les besoins des voyageurs et de leurs « accompagnants », mais aussi ceux des exploitants et des collectivités.

➤ **Les besoins des voyageurs**

Les besoins des voyageurs sont liés à leur typologie et à la durée de leur voyage.

La typologie des voyageurs – affaires ou « privé-loisirs » - a une forte influence sur la conception des cheminements, des espaces, des commerces et des services en gares.

Si la qualité de l'information et de la distribution (y compris l'échange des billets) sont les demandes majeures de l'ensemble des clients, il y a sur d'autres thèmes des différences importantes :

La clientèle Affaires a d'abord une forte demande de fluidité et de rapidité :

La clientèle affaires est autonome. Elle demande une prise en charge uniquement si cette prise en charge lui fait gagner du temps sur l'ensemble de son parcours (réserver sa place de parking) ou pour servir son but de voyage (ex : pouvoir passer un mail ou un fax à un client).

Les clients Affaires souhaitent également pouvoir se reposer (être tranquilles) et être reconnus.

Ils demandent des commerces adaptés à leurs besoins, ce qui n'est pas aujourd'hui le cas si ce n'est la Presse.

Enfin, les standards de services des clientèles Affaires auront été influencés par leur pratique des aéroports.

La clientèle Privé-Loisirs a une demande de sécurisation de son parcours :

Elle souhaite une pénibilité minimale du voyage, avec une forte prise en charge pour certains (seniors, voyageurs avec enfants). Elle arrive longtemps à l'avance en gare et reste stressée tant qu'elle n'a pas atteint sa place dans le train et que le train n'est pas parti.

Elle est très vulnérable aux situations perturbées, d'autant plus qu'elle voyage principalement en période de pointe.

Certains clients « Privé-Loisirs » sont prêts à payer des services de qualité dans les domaines de l'information, de l'accueil et des services en gare (accompagnement au TGV, conseil d'orientation en gare par GSM, toilettes, consignes et portage de bagages).

Les besoins sont aussi liés à la durée du voyage ; en particulier, la demande de confort et de services augmente en fonction de la durée du parcours.

Plus la durée de voyage est longue, plus les Voyageurs doivent «le préparer ». Le séjour en gare ne doit pas être une rupture mais un moment qui facilite « la vie du voyageur ».

Services SNCF et commerces sont les deux réponses principales à ces attentes.

Enfin, au-delà du voyageur ou du consommateur, il y a d'abord un **individu** et des attentes liées à la personne même :

- L'exigence de bien être : en plus du confort physique (thermique et acoustique), il y a un besoin de sûreté, de possibilité de « convivialité choisie » (communiquer ou s'isoler si besoin). Les espaces en gare doivent pouvoir offrir la variété de réponses suffisante pour que les clients se sentent en gare chez eux, comme dans « la maison des Voyageurs ».

- L'immédiateté : les outils du nomadisme sont des outils de liberté et de service que les clients souhaitent pouvoir retrouver en gare et que la SNCF se doit de leur proposer.

- Le besoin de fluidité est devenu un impératif :
fonctionnel : les liens inter-modaux doivent être conçus et gérés (ce n'est pas seulement de l'aménagement mais aussi du service) ;
qualitatif : les trajets doivent s'effectuer dans un environnement agréable et sûr.

- Le client est aussi un citoyen pour lequel la gare est un lieu de vie. Le client recherche une « ambiance », des services, des commerces, des enseignes et des animations qui facilitent sa vie.

➤ **Les besoins des Attendants et des Accompagnants**

Les Attendants et Accompagnants ont en général une satisfaction moindre des gares.

Leurs besoins sont très ciblés :

- accès en voiture (taxis, dépose minutes, parkings et aussi TC) ;
- qualité et disponibilité de l'accueil et de l'information en temps réel ;

- point rendez-vous simple et accessible ;
- possibilité d'attendre dans une zone tranquille et confortable ;
- possibilité d'acheter de quoi « attendre » .

Ces points constituent en général les points faibles des gares et doivent faire l'objet d'une attention particulière, car Attendants et Accompagnants représentent de l'ordre de 10 à 15 % des personnes qui fréquentent les gares.

➤ **Les besoins des Exploitants :**

- La maîtrise des coûts de gestion de site (le nettoyage, la maintenance des installations et équipements, ainsi que la sûreté des voyageurs, du personnel et du patrimoine mobilier et immobilier de l'entreprise) ;

- La facilitation du fonctionnement des chantiers Escale et Ventes. Cette exigence concerne à la fois l'organisation de l'espace, la signalétique, le mobilier et outillage de l'escale, les périphériques d'information. L'ensemble de ces paramètres devront, par ailleurs, être croisés avec l'organisation des flux de la clientèle et des conditions d'accès physiques ou réglementaires de celle-ci aux différents espaces de la gare (plateforme, quais, salle d'attente, commerces, etc...).

- La sécurité, l'hygiène et le confort du personnel SNCF et des prestataires. La sécurité et l'hygiène sont généralement assez bien intégrées dans la conception des gares, essentiellement en application des normes réglementaires. Le paramètre confort est, lui, moins formalisé alors qu'il fait l'objet d'une attente, voire d'une exigence de plus en plus vive de la part du personnel.

- Les expériences de mise en exploitation de gros chantiers conduisent à préconiser une prise en considération de ces éléments de confort très en amont dans l'instruction des projets (température, éclairage, ergonomie, réfectoire, vestiaires, toilettes).

➤ **Les besoins des collectivités :**

Les Collectivités expriment des besoins d'accessibilité et d'intermodalité. Ils se concrétisent par des services accessibles à la clientèle des différents modes de transports présents sur le site pour simplifier la lisibilité et la pratique des échanges.

Le bâtiment Voyageurs SNCF est l'équipement qui identifie le Pôle d'Echanges. Elément concret, structurant et inamovible du dispositif, il concentre autour de lui les diverses fonctions du Pôle d'Echanges et concentre en son sein les services mutualisés des Transporteurs présents sur le site.

Les services commerciaux doivent être dimensionnés au volume de la clientèle du Pôle d'Echanges afin d'assurer une offre de service globalisée, multimodale (accessibilité, intermodalité, accueil, distribution, information, attente...).

2- Premières orientations pour la conception des gares du TGV PACA

2-1 Quelques enseignements des gares du TGV Méditerranée

➤ Les principaux dysfonctionnements observés sur les trois gares nouvelles construites à l'occasion du projet TGV Méditerranée sont liés au fait que les études de trafic ont été réalisées sur la base de fréquences TGV bien inférieures à celles offertes à la mise en service et de prix supérieurs à ceux pratiqués au lancement.

A titre d'exemple, 12 AR TGV étaient prévus pour la gare d'AIX; 20 AR s'y arrêtent aujourd'hui.

Le trafic constaté a donc été, dès le lancement, bien supérieur aux prévisions.

AIX TGV

Fréquentation prévue : environ 1 million de voyageurs / an

Fréquentation constatée : 1, 5 million de voyageurs / an

VALENCE TGV

Fréquentation prévue : environ 1,3 million de voyageurs / an

Fréquentation constatée : 1, 7 million de voyageurs / an

AVIGNON TGV

Trafic prévisionnel : 1,7 à 2 millions de voyageurs / an

Trafic constaté : 2,4 million de voyageurs / an

➤ Les difficultés d'accès et de stationnement sont liées au trafic plus important que prévu , ainsi qu'à quelques défauts de conception

En particulier, la gestion de la dépose minute sous barrière automatique s'est révélée compliquée à gérer.

Le besoin en location de voitures a été trop peu pris en considération.

Une saturation des voiries d'accès à l'intérieur et à l'extérieur de l'emprise de la gare s'est rapidement produite.

AIX TGV

Offre de stationnement à la mise en service : 500 places dont 180 loueurs

Offre de stationnement actuelle : 1600 places dont 180 loueurs

VALENCE TGV

Offre de stationnement à la mise en service : 630 places dont 100 loueurs

Offre de stationnement actuelle : 940 places dont 100 loueurs

AVIGNON TGV

Offre de stationnement à la mise en service : 900 places dont 300 loueurs

Offre de stationnement actuelle : 1 750 places dont 300 loueurs

- Les locaux d'exploitation sont sous-dimensionnés.

Des imprécisions dans le programme et des modifications lourdes et tardives du programme venant de l'évolution des besoins et des politiques commerciales sont venues perturber la bonne conception des gares.

Les difficultés rencontrées au cours du projet TGV Méditerranée et à la mise en exploitation des gares montrent la nécessité de :

- Mettre en place des Schémas Directeurs
- Mettre en place des concepts de gares évolutives, notamment en termes de capacités d'accueil des voyageurs
- Tabler sur des trafics prévisionnels réalistes basés sur des études socio comportementales
- Intégrer en amont les futurs exploitants
- Impliquer en amont les transporteurs et les autorités organisatrices
- Impliquer les différents transporteurs privés intervenant dans le périmètre du pôle intermodal (Taxis, cars, etc.).
- Limiter les modifications lourdes et/ou tardives de programme

2-2 Orientations pour les gares de la LGV PACA

- **Des gares à dimensionner en fonction du trafic et des fonctionnalités**

Dans le cadre du projet LGV PACA, et notamment dans l'hypothèse du scénario 2 axes, 3 gares nouvelles sont envisagées. Leur situation précise n'est bien entendu pas décidée mais des secteurs de localisation sont évoqués :

- Toulon Nord
- Est Var
- Ouest Alpes Maritimes

Les hypothèses de desserte TGV présentées dans l'étude « trafic voyageurs Grandes Lignes » permettent de faire des hypothèses de trafic TGV dans ces gares :

	Hypothèse de desserte TGV	Trafic estimé
Toulon Nord	33 AR	2,4 Millions de voy/an
Est Var	29 AR	1,1 Million de voy/an
Ouest Alpes Maritimes	25 AR	1,2 Million de voy/an

Ce potentiel de trafic sera un élément fort du dimensionnement des gares, mais il faudra tenir compte également des fonctionnalités souhaitées pour ces gares (gares TER, pôles d'échanges...) et des conditions d'accès qui seront conçues.

Par ailleurs, la conception des gares devra s'adapter aux espaces fonciers disponibles.

➤ **Une image spécifique**

Il importe de faire en sorte que les « gares TGV PACA » soient perçues comme des gares d'une nouvelle génération se démarquant y compris de celles du TGV Méditerranée. Elles se doivent d'avoir leur « marque de fabrique » laquelle en conférant une certaine unité assurera l'identité et l'image de ces gares.

Un travail spécifique sur la perception qu'en aura la clientèle s'appuiera tout à la fois sur :

- la conception architecturale ;
- la nature des matériaux utilisés ;
- la nature des services offerts ;
- le niveau de service rendu (certification) ;
- la généralisation des nouvelles technologies en particulier celles de l'information.

➤ **Une nécessaire Haute qualité**

Les Gares Nouvelles du TGV PACA seront accessibles depuis Paris en un temps de trajet compris entre 3 et 4 heures. Ceci constitue un temps concurrentiel par rapport au transport aérien. Les gares devront donc totalement être conçues dans un esprit concurrentiel avec le mode de transport aérien dont la performance restera comparable. La qualité fonctionnelle et les services offerts devront donc être placés au moins au niveau de ceux des aéroports.

Parmi la clientèle attendue au départ et à l'arrivée, une grande part sera constituée de catégories plutôt aisées et de touristes dont une grande proportion d'étrangers. Les gares devront donc répondre à leurs besoins.

➤ **L'accessibilité : un sujet essentiel**

La gare fait partie intégrante de l'environnement urbain et régional. Son positionnement et son raccordement au réseau routier sont des facteurs essentiels qui permettront son accessibilité et assureront son développement.

La desserte TER des gares du TGV PACA paraît également un objectif très important sur un territoire où les encombrements routiers sont de plus en plus pénalisants.

Dans tous les cas, après concertation avec les collectivités, le réseau routier devra intégrer la présence de la gare afin de permettre une accessibilité dans des conditions de confort pour le voyageur. Les voyageurs empruntant la ligne TGV doivent pouvoir trouver des conditions d'accessibilité aux parkings optimales par un dimensionnement suffisant des accès, par un dimensionnement suffisant de voiries intérieures capables d'écouler le trafic routier. Ils doivent pouvoir trouver un nombre de places suffisantes et le nombre de places de parkings doit pouvoir être évolutif en fonction de l'évolution du trafic TGV dans le temps. Des parkings de « types » différents doivent être créés sur chaque gare, dépose minute, parking courte durée, parking longue durée. Les flux de ces différents parkings doivent pouvoir être différenciés pour éviter la saturation des accès. Des parkings pour les voitures des loueurs doivent être dimensionnés afin de permettre aux voyageurs récupérant un véhicule en gare de pouvoir disposer de leur véhicule dans un délai raisonnable.

Les flux taxis ou transports en commun doivent être différenciés des flux parking pour permettre à ces transports un accès en gare optimal.

Accès selon les modes de transport

Le principe général est de disposer de manière générale d'accès extrêmement rapides y compris en situation perturbée. En effet, les temps de parcours depuis Paris mettront le TGV en situation de grande concurrence avec l'avion. Tout ralentissement qui fera perdre le bénéfice de la liaison à grande vitesse sera préjudiciable pour la part de marché du train par rapport à l'avion.

Accès routiers

Toutes les voiries d'accès seront dimensionnées largement pour ainsi ne pas créer d'entrave à la circulation sur le site de la gare.

Les voiries à l'intérieur de la gare devront être convenablement étudiées en fonction de leur utilisation pour des départs ou des arrivées. D'éventuelles situations perturbées devront être prises en compte pour que les circulations se déroulent dans de bonnes conditions en toutes circonstances.

Les maîtres d'ouvrage doivent particulièrement attirer l'attention des collectivités locales sur les accès routiers aux sites des gares. En effet, le temps d'accès à la gare ne doit pas être rallongé par des éventuelles congestions de trafics routiers sur les principaux axes permettant l'accès à la gare par véhicules particuliers, par taxis ou par autobus. Des projets connexes de désaturation peuvent s'avérer nécessaires.

Parkings

La plus grande attention sera portée au dimensionnement des parkings. Il s'agit, en effet, d'une région où la motorisation de la population est particulièrement élevée. La clientèle, pour une grande part, aura recours à la voiture pour accéder à la gare.

Le nombre de places de parking réservé aux loueurs devra être fortement dimensionné en raison de la proportion importante de touristes ou d'hommes d'affaires en déplacement. Les parkings seront aménagés de manière dense pour optimiser le foncier utilisé à cet effet. De grandes capacités d'extension facile et rapide seront conservées. La conception des circulations devra, dès le début, tenir compte de ces extensions afin de limiter l'impact des travaux d'extension en termes d'exploitation et de coûts.

Il sera utile de prévoir un service complémentaire de location de box pour véhicules particuliers pour les clients voyageant fréquemment qui désirent avoir à disposition leur propre véhicule (par exemple pour les clients possédant une résidence secondaire qui s'y rendent par le train).

Taxis / navettes villes

Les rotations des taxis et des navettes de liaison avec les centres des villes devront être bien organisés, c'est-à-dire que le temps de recyclage devra être suffisamment court pour inciter les véhicules à respecter les circuits prévus et donc, à déposer et à prendre en charge les clients aux endroits prévus.

Un lieu de prise en charge spécifique sera aménagé pour les taxis commandés.

Trains TER

Les accès par trains TER représentent une bonne alternative par rapport aux accès routiers. L'incitation à l'utilisation de ce mode de transport permet une désaturation des voiries et un moindre besoin en parking.

Les cheminements de correspondance entre les TER et les TGV devront être étudiés pour un maximum de rapidité et de confort (particulièrement pour les personnes voyageant avec des bagages).

La gare devra aussi être pensée comme une gare de desserte TER puisqu'il est envisageable qu'une partie du trafic TER induit le sera pour la desserte des environs immédiats de la gare ou pour des correspondances avec les autocars par exemple.

Gare routière

La gare routière devra être conçue pour accueillir plusieurs exploitants travaillant pour plusieurs AO.

La gare routière travaille autant pour des voyageurs désirant prendre un train que pour ceux venant du train. Elle devra donc être disposée de manière à faciliter l'accès des voyageurs aux services associés au départ des trains et au lieu d'embarquement.

Autres types accès

Selon le site, les éventuels réseaux cyclables devront tenir compte de la desserte de la gare. Des services de location et d'entretien de vélos pourront alors être aménagés dans la gare. D'autres types d'accès peuvent être imaginés compte tenu de la clientèle à hauts revenus susceptible de fréquenter la gare. Par exemple, des hélicoptères pourraient être implantés dans le site de la gare.

➤ **L'organisation générale du bâtiment**

Le bâtiment pourra s'organiser en deux pôles de circulations et de services distincts selon que les voyageurs arrivent à la gare ou qu'ils descendent du train (Côté départ / côté arrivée).

La gare doit être conçue avec pour objectif essentiel son évolutivité. C'est-à-dire sa facilité à être reconfigurée et surtout à s'agrandir pour prendre en compte les augmentations de trafics.

Le bâtiment voyageurs doit être de grande taille et certaines parties doivent être préservées de tout aménagement pour réserver les possibilités d'extensions éventuelles.

L'aménagement intérieur doit être conçu pour des locaux modulables facilitant les réaménagements et les agrandissements.

➤ **Les services adaptés aux clientèles**

On pensera à disposer de services adaptés à plusieurs types de clientèles. On notera en particulier :

- les voyages d'affaires
- les touristes (étrangers ou français)

- les personnes âgées

Ces trois catégories seront bien représentées parmi les clients potentiels et ont particulièrement besoin de services adaptés.

On notera aussi la nécessité d'une bonne information et d'une bonne prise en charge d'une clientèle étrangère par des informations claires et en plusieurs langues.

Selon les sites, on pensera à tous types de clientèles induits par certains événements comme par exemple certains festivals. Des services particuliers en gares ou en moyens d'accès pourront être temporairement mis à disposition.

Il ne faut pas limiter a priori l'importance des espaces commerciaux aux simples services de base. De nombreux commerces et services adaptés aux déplacements professionnels et aux touristes pourront être envisagés. On réservera donc des surfaces importantes pour le développement commercial de la gare au fur et à mesure de la croissance des besoins.