

# **REGLES D'ACCES**

## **AU CENTRE D'ECHANGES DE LYON-PERRACHE**

## Table des matières

1-	Présentation du contexte d'exploitation de l'aménagement et de l'exploitant.....	3
2-	Présentation de l'aménagement.....	3
a.	Présentation générale du site et des équipements .....	3
b.	Description des capacités de l'aménagement.....	4
c.	Modalités d'information et de mise à disposition des capacités disponibles.....	4
d.	Modalités d'information et de mise à disposition des capacités disponibles.....	5
3-	Description des prestations d'accès et des services complémentaires .....	5
a.	Prestations de base offertes par l'exploitant .....	5
b.	Horaires d'ouverture pour les autocars .....	5
c.	Engagements de qualité du service et des installations .....	6
4.	Conditions d'accès à l'aménagement.....	6
a.	Demande d'accès .....	6
b.	Lignes régulières et cars du Service Librement Organisé.....	6
c.	Demandes d'accès occasionnelles .....	7
5.	Procédures d'allocation des capacités .....	7
6.	Taxe de départ et/ou d'arrivée .....	7
7.	Facturation .....	8
a.	Lignes régulières et cars du Service Librement Organisé.....	8
b.	Accès occasionnels .....	8

## 1- Présentation du contexte d'exploitation de l'aménagement et de l'exploitant

La loi NOTRe portant la nouvelle organisation territoriale du 7 Aout 2015 a donné compétence à la Métropole de Lyon pour la gestion des gares routières et des haltes routières aménagées. Dans le même temps, la loi MACRON en date du 06 Aout 2015 a fortement fait évoluer l'activité de transport par autocars. Depuis la Métropole de Lyon doit proposer des emplacements formalisés d'étapes ou de destination à l'ensemble des transports de voyageurs par cars, conventionnés ou librement organisés, interurbains, nationaux et internationaux dans le respect des règles fixées par l'ARAFER.

Dans ce contexte, la Métropole met à disposition des transports de voyageurs par autocars, deux gares routières. Une située dans le Pôle d'Échanges Multimodal de Perrache, l'autre sur la place de Francfort dans le secteur Est de la Part Dieu (encore en travaux jusqu'en octobre 2018).

La gare située dans le Pôle d'Échanges Multimodal de Perrache (couverte et intégrée dans un ERP de première catégorie) accueille les cars assurant des services librement organisés (S.L.O. mieux connus sous l'appellation « cars Macron » : FLIXBUS, OUIBUS, EUROLINES, ISILINES et d'autres compagnies européennes plus modestes) et ponctuellement des lignes régulières de transports conventionnés y faisant étape. Cette gare routière était jusqu'au 31 mai 2018 exploitée par le SYTRAL. Depuis le 1er juin, et la fin de la convention liant le SYTRAL à la Métropole, la gare routière est exploitée par la Métropole.

Un marché de services a été passé pour une durée de cinq ans avec un prestataire chargé de gérer les accès de ces deux gares routières dans le cadre d'une prestation décrite dans un CCTP adapté aux particularités des deux gares. Le prestataire sera également chargé de consolider tous les éléments nécessaires à la facturation des accès dans ces gares. Le conseil de métropole du 20 décembre 2017 (délibération 2017-2532) a mis en place la tarification valant pour 2018.

## 2- Présentation de l'aménagement

### a. Présentation générale du site et des équipements

La gare routière de Lyon-Perrache, sis cours de Verdun, dans le 2ème arrondissement de Lyon est intégrée dans un Pôle d'Échanges Multimodal. Ce Centre est un établissement recevant du public de 1ère catégorie, ouvert 365 jours par an avec une fermeture partielle de 0h45 à 4h45. Il assure l'interconnexion entre différents modes de transports collectifs et individuels (métro, tramways, taxis, bus urbains, régionaux et internationaux, parcs de stationnement). Il se compose d'un bâtiment central de 6 niveaux dont des parkings. Il est de plus relié à la gare SNCF de Perrache par une passerelle extérieure.

À ce titre il est soumis à une réglementation stricte notamment dans le domaine des équipements de sécurité contre les risques d'incendie et de panique.

La gare routière est située au 1er niveau du Centre d'Échanges et met à disposition 18 quais répartis en deux espaces de 9 quais (un espace côté Rhône et un espace côté Saône) réservé au transport de personnes par autobus et ouvert de 4h45 à 0h45.

Aucun arrêt de nuit (0h45 – 4h45) n'est autorisé en gare routière de Perrache. Les arrêts de nuits peuvent s'opérer à proximité sur les emplacements prévus à cet effet sur le Cours de Verdun Est, face aux hôtels, ou sur les espace Gares et Connexions (esplanade de la gare après accord de Gares et Connexions).

Intégré dans le Centre d'Échanges de Lyon-Perrache, cet équipement dispose d'une zone d'attente chauffée et climatisée, d'accès directs et couverts aux transports urbains, aux commerces et toilettes. Le quai 2 côté Rhône sera utilisé comme quai PMR.

## b. Description des capacités de l'aménagement

L'accès à la gare routière de Lyon-Perrache, dispose de deux espaces, Rhône et Saône, de 9 quais chacun soit un total de 18 quais.

Elle accueille en priorité les cars assurant des Services Librement Organisés sur des lignes nationales et internationales mais aussi quelques lignes régulières de transports interurbains et conventionnés (deux quais sont réservés aux lignes régulières côté Rhône).

Les opérateurs en charge de lignes régulières peuvent disposer à leur demande de quais dédiés dans la limite des possibilités de la gare. Les opérateurs ponctuels accéderont après réservation et accord des services de la Métropole.

En terme de sécurité incendie, compte tenu du classement du bâtiment hébergeant la gare routière, la régulation sera limitée pour tous les opérateurs et tous les quais à 35 minutes afin d'éviter une trop grosse concentration de cars simultanément.

## c. Modalités d'information et de mise à disposition des capacités disponibles

Le prestataire désigné pour la gestion de la gare routière de Perrache organise et contrôle les mouvements ainsi que l'utilisation des quais par une gestion réactive en fonction des aléas du trafic routier et tient à jour le plan d'affectation des quais.

Il Garantit :

- Le niveau de service pour les opérateurs autorisés (disponibilité des quais, cohabitation entre opérateurs...) et l'accès des occasionnels dont les demandes ont été validées,
- Met en œuvre les moyens humains nécessaires à l'exploitation des gares routières,
- Garantit le respect des horaires par les opérateurs,
- Gère et réglemente l'accès à la gare routière (gabarit des bus...).

Un outil de gestion sera déployé pour une gestion opérationnelle des accès de la gare routière. Cet outil pourra être ensuite utilisé pour gérer et contrôler les accès à la gare de Perrache en utilisant la technologie LAPI.

#### d. Modalités d'information et de mise à disposition des capacités disponibles

Pour l'embarquement et/ou la dépose des voyageurs des lignes nationales et internationales, la durée prévue du stationnement des autocars aux quais ne peut excéder 35 minutes. Au-delà, une pénalité est appliquée suivant le règlement d'exploitation.

Le temps de repos ne doit en aucun cas être réalisé sur les quais de la gare.

### 3- Description des prestations d'accès et des services complémentaires

#### a. Prestations de base offertes par l'exploitant

L'exploitant de la gare routière planifie et coordonne les arrivées et les départs dans la Gare Routière. Pour cela, il garantit le niveau de service pour les opérateurs autorisés (disponibilité des quais, cohabitation entre opérateurs):

- des lignes nationales et internationales,
- des lignes régulières d'autocars de transport publics de voyageurs,
- des lignes privées de transport occasionnelles ou imprévues.

Il assure également :

- le respect du règlement de la gare routière et à son évolution sur retour d'expérience,
- un état exhaustif, des entrées / sorties, identifiant chaque véhicule entrant / sortant de la gare routière pendant la période de référence,
- fait respecter les règles de sécurité de circulation des autocars dans la Gare Routière et agit, si nécessaire, auprès des conducteurs,
- s'assure du bon affichage des horaires par les opérateurs dans les espaces dévolus à ceux-ci. Cet affichage sera réalisé en statique et géré directement par les opérateurs, sous couvert de validation par le titulaire (n° de ligne, heure de départ, n° de quai et destination).

#### b. Horaires d'ouverture pour les autocars

La gare routière du Centre d'Échanges de Perrache est ouverte tous les jours de la semaine, y compris les dimanches et jours fériés.

L'amplitude d'ouverture pour les départs et les arrivées des autocars (quais) est de : 4h45 à 0h45.

En dehors des horaires d'ouverture entre 0h45 et 4h45, les arrêts peuvent s'opérer à proximité sur les emplacements prévus à cet effet sur le Cours de Verdun Est, face aux hôtels, ou sur les espaces Gares et Connexions (esplanade de la gare après accord de Gares et Connexions).

### c. Engagements de qualité du service et des installations

Les engagements de qualité portent sur les points suivants :

#### **Accueil/accessibilité / confort :**

- Accessibilité : accompagnement des PMR sur demande auprès des agents présents sur les quais,
- Toilettes publiques accessibles et gratuites,
- WIFI Voyageurs gratuit dans la salle d'attente,
- Distributeurs de boissons chaudes/ froides, de confiseries,
- Commerces de proximité présents dans le Centre d'Échanges (supérette alimentaire, restaurants, bars, pharmacie, presse)

#### **Sécurité / propreté :**

- Présence physique d'agent(s) sur les quais pour renseigner la clientèle, faciliter les manœuvres des véhicules et assurer la prévention et la gestion des éventuels incidents relatifs à la sécurité,
- Présence physique d'agent(s) de sécurité 24h/24h dans le Centre d'Échanges de Perrache,
- Site sous vidéo protection,
- Nettoyage quotidien de l'ensemble des espaces ouverts au public.

Un registre de réclamations est tenu conformément aux dispositions de l'article 20 du décret 48 448 du 16 mars 1948.

Ce registre, dont les modalités de tenue et de contrôle sont définies par le décret précité, est destiné à recueillir les réclamations des voyageurs concernant l'exploitation de la Gare Routière et les lignes régulières.

## 4. Conditions d'accès à l'aménagement

### a. Demande d'accès

Les demandes d'accès concernent tout nouvel accès ou modification d'un accès existant à la Gare Routière de Perrache.

Elles seront envoyées :

- par mail à l'adresse suivante [gr.lyon@kisio.com](mailto:gr.lyon@kisio.com)

La Gare Routière se réserve le droit de refuser l'accès aux autocars n'ayant pas fait de réservation ou dans le cas de saturation d'emplacement.

### b. Lignes régulières et cars du Service Librement Organisé

Les donneurs d'ordres / opérateurs communiquent la totalité des horaires des lignes régulières au prestataire à qui est confiée la gestion des gares routières de la Métropole avec tous les renseignements nécessaires à identifier les cars effectuant ces services réguliers à l'adresse mail suivante : [gr.lyon@kisio.com](mailto:gr.lyon@kisio.com)

Ces éléments font l'objet d'un mail transmis à l'exploitant de la gare routière du centre d'échanges de Lyon-Perrache ainsi que d'un détail numérisé adressé avec un délai minimum de **deux mois avant leur mise en œuvre**.

Tous les transporteurs assurant des lignes régulières sont tenus de communiquer un état descriptif de leur parc véhicules qui permet au gestionnaire de tenir à jour les immatriculations autorisées à pénétrer sur le site. Les transporteurs assurent la mise à jour de leurs fichiers qu'ils communiquent autant que besoin au gestionnaire du site.

### c. Demandes d'accès occasionnelles

Elles se font par transmission du document de demande d'accès, **48 heures** avant l'accès demandé, complété par le transporteur à l'adresse mail suivante : [gr.lyon@kisio.com](mailto:gr.lyon@kisio.com)

Le moyen d'accès est communiqué au demandeur par le gestionnaire de la gare routière.

Les demandes d'accès sont validées par retour de mail aux transporteurs après validation et vérification de leurs coordonnées postales.

En cas de saturation de la gare routière de Perrache, il sera proposé un accès aux emplacements réservés aux cars sur le domaine public.

## 5. Procédures d'allocation des capacités

En raison de la gestion de l'affectation des quais de la gare routière, l'allocation des capacités disponibles s'effectue selon le principe de l'ordre d'arrivée des demandes en tenant compte de l'adéquation entre la nature de la demande et la configuration physique des quais disponibles.

Si à certains horaires, la totalité des emplacements disponibles est réservée, le transporteur se verra dans l'obligation de différer ou d'avancer son service à un créneau où la Gare Routière n'est pas saturée.

## 6. Taxe de départ et/ou d'arrivée

Chaque départ et/ou arrivée effectué dans la Gare Routière donne lieu à la perception d'une taxe dont le montant est déterminé par le touché de quai. Les départs et/ou arrivées effectués dans la Gare Routière concernent :

- les lignes régulières nationales et internationales,
- les lignes régulières départementales,
- les lignes régulières régionales,
- les services occasionnels, et les services imprévus.

Les horaires de mise à quai et de départ doivent être respectés dans la mesure du possible.

Le temps de dépassement de la mise à quai prévue initialement (35 minutes) sera facturé par tranche de 30 minutes (toute demi-heure entamée est due).

En cas d'arrivée en gare en avance sur cette heure théorique de mise à quai, le temps de stationnement à quai ou sur la dalle de stationnement, en fonction des possibilités, sera facturé. Si aucun emplacement n'est disponible l'autocar sera invité à se présenter à nouveau en gare à son heure théorique de mise à quai.

## 7. Facturation

Les tarifs appliqués sont ceux délibérés annuellement en conseil de la Métropole.

Sauf demande expresse de l'opérateur exploitant des lignes régulières ou de donneurs d'ordres identifiés, la totalité des accès est facturée aux transporteurs.

La facturation est établie sur la base des accès et des durées de présence constatées par le gestionnaire de la Gare Routière et de l'application des tarifs la délibération annuelle de la Métropole de Lyon.

### a. Lignes régulières et cars du Service Librement Organisé

La facturation est mensuelle. Elle reprend les éléments théoriques transmis auxquels s'ajoutent :

- tous les accès supplémentaires non prévus dans les éléments de présence déclarée : doublages, événements exceptionnels, ... Ces accès supplémentaires devront avoir fait l'objet d'une demande auprès du gestionnaire ou leur constat par celui-ci communiqué au transporteur ou opérateur pour information de future facturation,
- Les dépassements de présence théorique sur quais.

### b. Accès occasionnels

La facturation est mensuelle.

Avant facturation le gestionnaire des gares routières transmet au transporteur un état exhaustif des accès qui ont fait l'objet d'une demande d'accès, constatés sur enregistrements des entrées/sorties facturés sur la période concernée ainsi que des dépassements horaires.

Le transporteur renvoie validé (mention « bon pour accord », signé, daté) sous trois jours ouvrables le document détaillant la facturation pour concrétisation de la recette.