

Ville de Genève - SAM

Gare routière - Mise à jour du diagnostic de fonctionnement
et de l'évolution des besoins des utilisateurs

Rapport d'étude

8 avril 2011

ROLAND RIBI & ASSOCIES SA
Aménagistes et ingénieurs-conseils

Rue de l'Ancien-Port 14, CP 34, 1211 Genève 21
Téléphone: 022 906 80 60 Téléfax: 022 906 80 66
E-mail: rra@rra.ch Internet: www.rra.ch

Avenue de Montchoisi 21, 1006 Lausanne

15, avenue de la Paix, 67000 Strasbourg



Genève
Lausanne
Strasbourg

1. Introduction

1.1 Objet du mandat

L'étude a pour but d'actualiser les connaissances relatives à l'organisation et au fonctionnement actuel de la Gare routière, à confirmer la nature des dysfonctionnements et vérifier les tendances d'évolution des activités, en vue de la définition (dans le cadre d'un mandat ultérieur séparé) des mesures de réorganisation à envisager.

1.2 Méthodologie

L'étude s'est basée sur :

- des données et documents remis par le mandant et par l'exploitant de la Gare routière (Véolia) ;
- des entretiens avec les principaux acteurs concernés :
 - M. Didier Steullet, directeur, Veolia Transport Suisse SA
 - Mme Charlène Baillieul, directrice de la Gare Routière, établissement de Veolia Transport Suisse Tourisme SA
 - M. Alain Franz, Keytours SA
 - Mme Natacha Raccimolo, directrice Information et Accueil, Genève Tourisme & Congrès
 - M. Marc Mounier, membre de la direction, chargé de la Division Environnement et Affaires Juridiques, Aéroport International de Genève
 - Mme Christiane Boretta, Terminal Manager, Aéroport International de Genève
 - M. Michel Mooijman, Président de section, ASTAG Section genevoise
 - M. Jean-Richard Salamin, secrétaire, Car Tourisme Suisse, Groupe professionnel car de l'ASTAG
 - M. Fabrice Etienne, chef du Service des transports publics, Direction générale de la Mobilité, Etat de Genève
 - M. José Alvarez, directeur, ALSA
- des observations ciblées à la Gare routière (Dorcière) et à l'Aéroport avec constitution d'un dossier photos, et des entretiens informels réalisés sur place ; mais sans relevés ou comptages systématiques.

2. Mise à jour du diagnostic

2.1 Evolution de la société Gare routière

La Gare routière de Genève fut créée en 1958 par des transporteurs. Sa forme juridique a évolué en 2000 d'une société coopérative à une société anonyme avec deux actionnaires (Dupraz, Touriscar), suite au départ des autres transporteurs. Suivant l'évolution économique de la branche, qui a vécu de nombreuses fusions et rachats entre entreprises de transport, la Gare routière est devenue en 2009 un établissement de Veolia Transport Suisse Tourisme SA, Veolia ayant repris les deux sociétés restant encore dans l'actionnariat. Au 3 mars 2011, RATP Dev a repris l'activité de Veolia Transport Suisse suite à un accord négocié à sa sortie du groupe Transdev. RATP Dev reprend également la Gare routière et l'activité touristique du groupe, sous le nom de HelvéCie SA.

La mission de la Gare routière est définie dans le cadre du "Règlement d'exploitation de la Gare routière" édicté par le Canton le 17.03.58, précisant entre autres :

1. *L'usage de la Gare routière, créée pour le développement du trafic touristique et pour des raisons d'ordre, de circulation et de concentration du trafic, est obligatoire pour les lignes concessionnées¹ d'autocars assurant des services réguliers régionaux et internationaux. (...)*
2. *(...) l'usage pourra en être étendu, si le trafic des lignes concessionnées n'en est pas gêné, à certains services d'excursions au départ de Genève (véhicules immatriculés en Suisse) et, éventuellement à des services occasionnels et se répétant d'une façon relativement régulière pendant la saison touristique en provenance du dehors et ayant Genève comme destination.*

Ce règlement et son cahier des charges n'ont pas été actualisés depuis lors, malgré les changements de statut juridique de la société.

La Gare routière n'a jamais bénéficié de subventions, ni de l'Etat, ni de la Ville de Genève, et doit s'autofinancer grâce au bénéfice d'un pourcentage perçu sur les billets vendus (commissionnement) et par un droit de stationnement des cars.

Son activité est suivie par les pouvoirs publics à travers une Commission de surveillance composée de représentants de l'Etat, de la Ville, d'agences de voyages et d'associations. Elle s'est réunie à nouveau en 2010, à la demande des principaux acteurs, après plusieurs années d'inactivité. Cette Commission est actuellement présidée par le Conseiller administratif en charge du Département des constructions et de l'aménagement de la Ville de Genève.

¹ Voir la définition de ligne concessionnée en annexe 1.

2.2 Les prestations de la Gare routière

Plusieurs types d'offres de transport à la Gare routière

La Gare routière est concernée principalement par les lignes régulières régionales, les liaisons à longues distances et les excursions touristiques. Elle est également ponctuellement sollicitée par des transporteurs suisses ou étrangers pour une desserte non régulière (cf. [chapitre 1.6](#)).

Les destinations offertes au départ de la Gare routière sont résumées ci-contre, et détaillées en [annexe 2](#).

Lignes régionales transfrontalières

Cette catégorie regroupe les lignes soumises à concession ou autorisation (cf. [annexe 1](#)) assurant une liaison régulière entre Genève et les principales localités françaises situées dans un rayon de 30-50 km.

Ces lignes constituent la principale activité de la Gare routière et elles se sont développées du fait de la faiblesse des transports publics régionaux transfrontaliers, en particulier ferroviaires.

Certaines fonctionnent toute l'année, d'autres uniquement en saison (desserte des stations de sport d'hiver par exemple). Les lignes fonctionnant à l'année sont commandées par les collectivités publiques de l'Ain et de la Haute-Savoie et exploitées en général par des entreprises françaises à leurs risques et périls. Les lignes alpines (lignes d'hiver) sont en général créées à l'initiative des transporteurs, en fonction des potentiels du marché.

Lignes internationales (longue distance)

Une trentaine de liaisons internationales régulières s'effectuent au départ de la Gare routière de Genève notamment avec l'Espagne, le Portugal, l'Italie, l'Europe centrale et les pays de l'Est.

Ces liaisons sont soumises à autorisation (Cf. [annexe 1](#)).

Excursions

La Gare routière est également desservie par les cars offrant des tours de ville et des excursions (notamment vers la campagne genevoise, Montreux, la Gruyère, Chamonix - Mont-Blanc, le Léman).

Ces excursions sont proposées par la société KeyTours, qui n'est pas transporteur routier mais organisateur d'excursions, et mandate des sociétés de transport (Veolia, pour le cas des excursions par cars "KeyTours" partant de la gare routière).

Liaisons régulières au départ de la Place Dorcière	liaisons par semaine
Lignes régionales transfrontalières	254
Lignes internationales	80
Pologne	15
Tchéquie	10
Italie	9
Espagne	6
Croatie	5
Slovaquie	5
Autriche	4
Belgique	4
Hollande	4
Allemagne	3
Portugal	3
Serbie	3
Bulgarie	2
Hongrie	2
Moldavie	2
Roumanie	2
Bosnie	1

Sources : Gare routière, hiver 2010-2011

Excursions au départ de la Place Dorcière	liaisons par semaine
Excursions en été	34
Tour de ville	7
Tour de ville et campagne	7
Tour de ville et rives du lac	7
Chamonix-Mont-Blanc	7
Lausanne-Montreux-Chillon	3
Gruyères	3
Excursions, autres saisons	7
Tour de ville	7
Skibus, en hiver (sous réserve de 15 participants maximum)	
Hors vacances	7
Vacances scolaires	16

Sources: Keytours SA
Gare routière

Autres utilisateurs occasionnels

Hormis l'offre KeyTours, la Gare routière n'est en principe pas concernée par les services de transport mis sur pied par les tours-opérateurs (voyage de groupes) et par les cars de passage faisant escale à Genève. Une partie de ces cars viennent néanmoins à la Gare routière pour se stationner et par commodité (lieu de rendez-vous aisé, services offerts). Le nombre de cars "occasionnels" a toutefois drastiquement baissé entre 2001 et 2010. Le fait que l'opérateur de la Gare routière soit en même temps un transporteur majeur de la région semble constituer un frein pour les autres transporteurs à l'utilisation (payante) des services offerts sur ce site. D'autant plus que les transporteurs disposent aussi d'emplacements gratuits sur domaine public un peu partout en ville.

Centralisation des ventes

La Gare routière dispose d'un guichet unique où sont vendus des billets pour toutes destinations, indépendamment de l'exploitant de la ligne. C'est une situation unique aussi bien en Suisse qu'en Europe car les gares routières comptent en général autant de guichets différents que de transporteurs. Ceci dit, l'opérateur de la Gare routière (et donc du guichet) étant aussi transporteur, le commissionnement (15%) qu'il perçoit sur la vente de billets est ressenti par certains transporteurs comme défavorable au développement d'une saine concurrence.

Autres prestations

La Gare routière organise également des transports à la demande, individuels ou collectifs.

2.3 Les sites et les équipements

La place Dorcière

La place Dorcière constitue le site central et officiel de la Gare routière. Il offre 15 places pour les cars.

Une quarantaine de cars stationnent par jour sur ce site, et en moyenne 1'300 liaisons par mois y sont assurées, soit beaucoup moins que dans les années 2000, où on y enregistrait 2'400 liaisons par mois.

Une structure d'accueil de type "gare" installée sur la place, ouverte 14h par jour et 365 jours par an, assure la vente des billets pour les excursions, les lignes régionales et les lignes internationales, et assure une présence depuis les premiers départs (5h00) jusqu'aux derniers départs (23h00).

Les installations sont rudimentaires (distributeurs de boissons, salle d'attente), le bureau de change (guichet à louer) n'est plus en service suite à la cessation d'activité de l'entreprise locataire, et la moitié des sanitaires est condamnée.

L'Aéroport

La Gare routière bénéficie dans l'Aéroport, d'un guichet d'information et de vente principalement actif en hiver pour les liaisons régulières avec les stations de ski. La vente de billets à l'Aéroport s'effectue par les collaborateurs de la Gare routière ou, grâce à un partenariat entre les deux structures, par les employés de l'Accueil France (lors des pauses, ou en alternance).

L'Aéroport dispose d'une trentaine de places pour cars sur le parking arrivée destinées en principe aux lignes régulières concessionnées.

Un quai de 3 places est réservé à l'usage exclusif de la Gare routière, ces places répondant principalement aux besoins des lignes régulières à destination des stations d'hiver, qui desservent la Place Dorcière, puis l'Aéroport.

L'intense sollicitation des places de cars les week-ends d'hiver a conduit l'Aéroport à prendre des mesures pour filtrer les véhicules ayant accès aux places de stationnement : les services de ligne concessionnés respectant un horaire peuvent accéder au parking arrivée au maximum 15 minutes avant et 5 minutes après l'horaire de départ. Les autres services, y compris tous les minibus d'hôtels, sont supposés utiliser le P33, qui n'est d'ailleurs plus sollicité par la Gare routière².

2.4 Les autres acteurs du marché

Au cours de ces 10 dernières années, la plupart des sociétés de transport ont disparu. Les petits transporteurs de la région genevoise se limitent essentiellement aux activités touristiques.

² La Gare routière louait autrefois une partie du P33 pour les lignes internationales en période de fêtes et vacances (départs concentrés de travailleurs étrangers).

2.5 Une clientèle diversifiée

Lignes régionales transfrontalières

La clientèle des lignes régionales régulières exploitées à l'année est composée principalement de pendulaires.

Les lignes régulières d'hiver (lignes alpines) desservent des stations de ski et sont donc empruntées par une clientèle touristique, d'origine locale ou transitant par Genève (touristes venus en avion, voire en train).

Lignes internationales

Les lignes longue distance sont fréquentées par des personnes de l'Europe du Sud (Portugal, Espagne, Sicile) ou de l'Est (Pologne, Slovaquie, Tchéquie, Roumanie, Moldavie) venant en Suisse pour travailler et, dans une très faible mesure, pour le tourisme.

L'avènement des liaisons aériennes low-cost (Easyjet, etc.) a induit une baisse de la demande pour les lignes à destination de l'Europe du Sud (Espagne, Portugal). L'offre reste néanmoins importante à destination de l'Est de l'Europe, encore peu desservi par les low-cost.

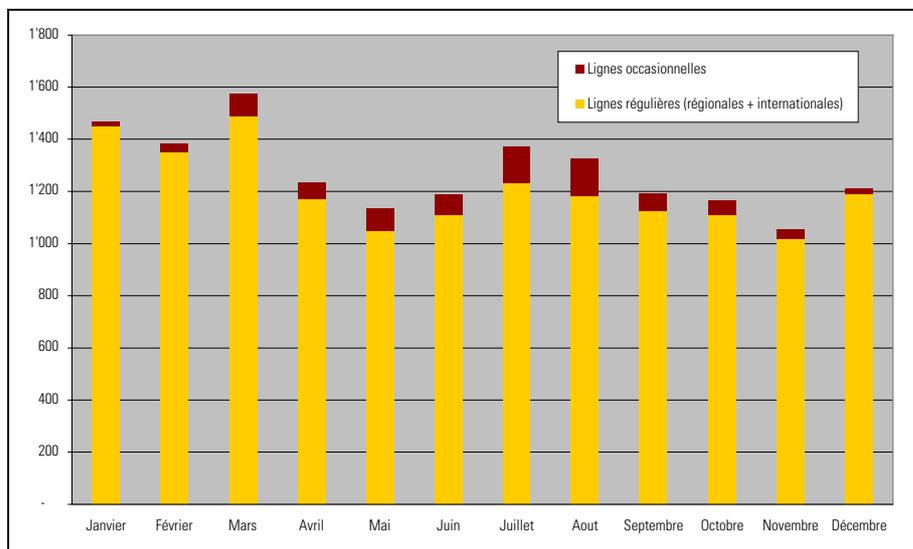
Outre les tarifs, l'avantage du car par rapport à l'avion réside dans la couverture territoriale (multiples destinations desservies en Europe), et l'adaptation à la demande (mise en place rapide de nouvelles destinations en fonction de l'importance des migrations).

Excursions

Les tours de ville et excursions touchent surtout les touristes séjournant dans la région genevoise.

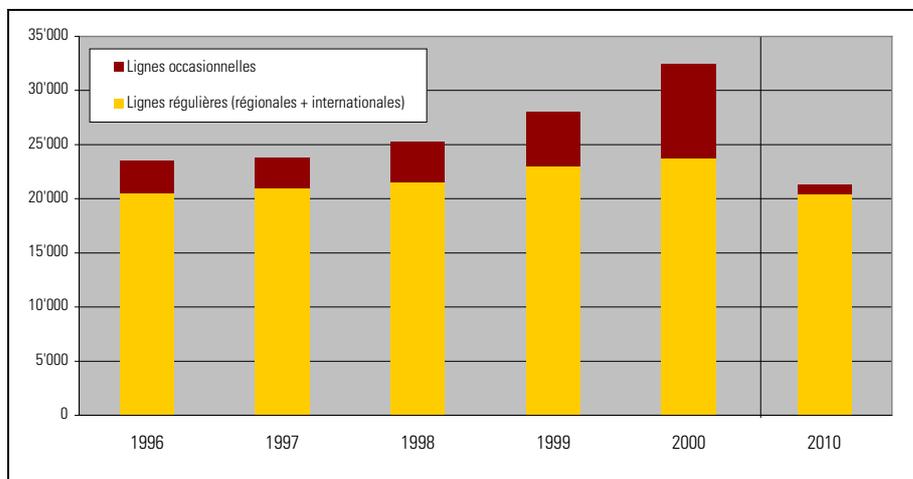
2.6 Sollicitation de la Gare routière (cars)

La sollicitation de la Gare routière à la place Dorcière, toutes catégories de lignes cumulées, varie de 1'100 départs par mois (automne 2010) à 1'600 départs par mois (fin de l'hiver 2010), soit un total de 15'300 cars par année.



Nombre de cars utilisant la Place Dorcière (variation mensuelle sur l'année 2010)

L'Aéroport enregistre environ 190 départs par semaine durant les mois d'hiver (accès aux stations alpines principalement), et 90 départs par semaine en été.



Nombre de cars utilisant les sites Place Dorcière et Aéroport de la Gare routière (évolution 1996-2010)

Si l'on cumule les deux sites, on enregistre un trafic de 21'000 cars par an. Ce trafic a sensiblement diminué au cours des dix dernières années (-34%). En particulier, les utilisations occasionnelles de la Gare routière ont presque disparu aujourd'hui.

L'analyse par type de ligne montre des variations saisonnières contrastées :

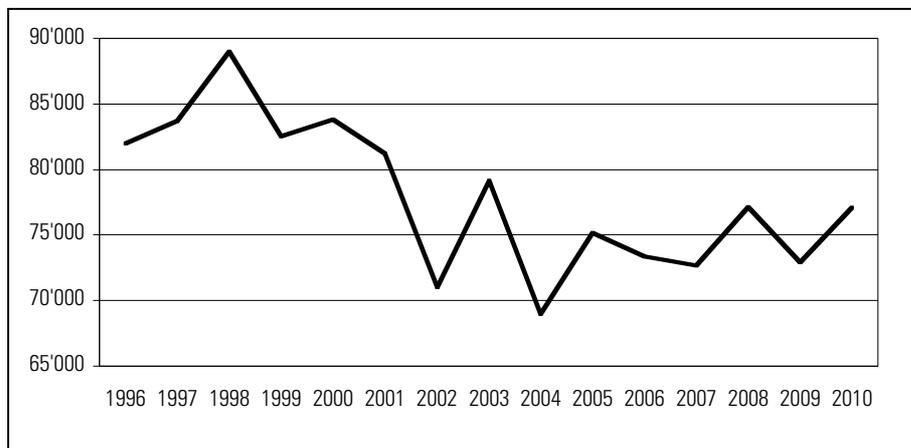
- c'est en hiver que l'activité des lignes régionales régulières est la plus importante (lignes alpines saisonnières),
- les lignes internationales génèrent un trafic de cars relativement stable sur l'année, avec quelques pointes ponctuelles liées à des périodes de grands départs,
- les cars d'excursion sont naturellement plus présents en été,
- la demande liée aux les cars de tourisme occasionnels est devenue rare et se concentre naturellement en été (140 cars par mois viennent stationner en juillet-août, contre une vingtaine en hiver).

2.7 Fréquentation et vente de billets

Il n'existe pas de comptages de voyageurs, néanmoins les statistiques de la billetterie donnent une indication sur la fréquentation par la clientèle.

Cependant, la Gare routière ne vend que des titres de transport individuels, les abonnements étant vendus directement par les transporteurs. Selon la Gare routière, sa part de marché peut être estimée à approximativement 45% pour les lignes régionales, 10% pour les lignes internationales, 75% pour les excursions.

Evolution globale de la vente de billets

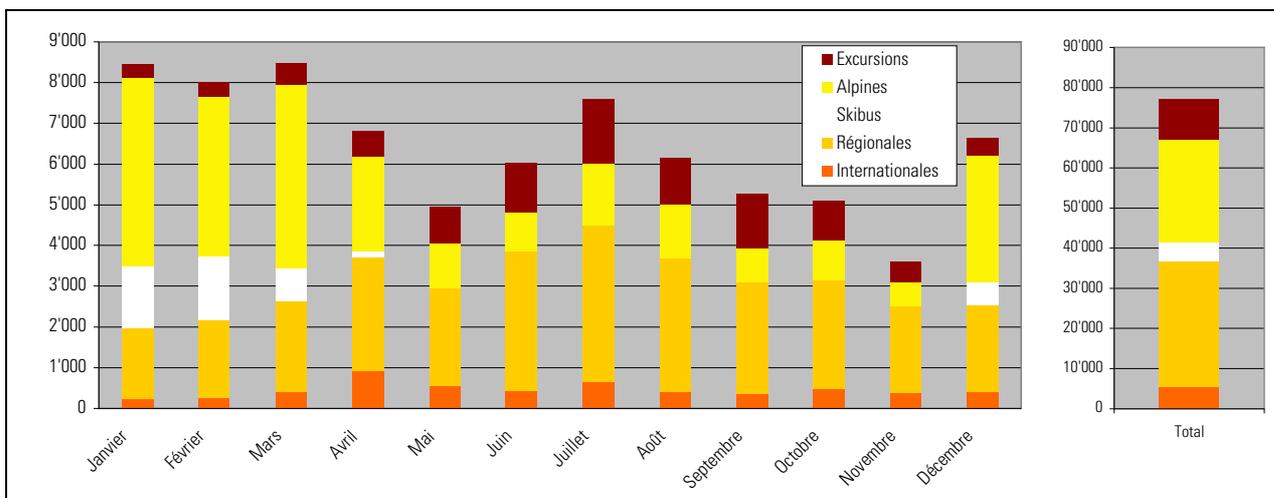


Nombre annuel de billets individuels vendus par la Gare routière (évolution 1996-2010)

Source : OCSTAT

Le nombre de billets individuels vendus par la Gare routière a globalement diminué ces dernières années (-11% entre 1996 et 2010).

Vente de billets par catégorie de lignes

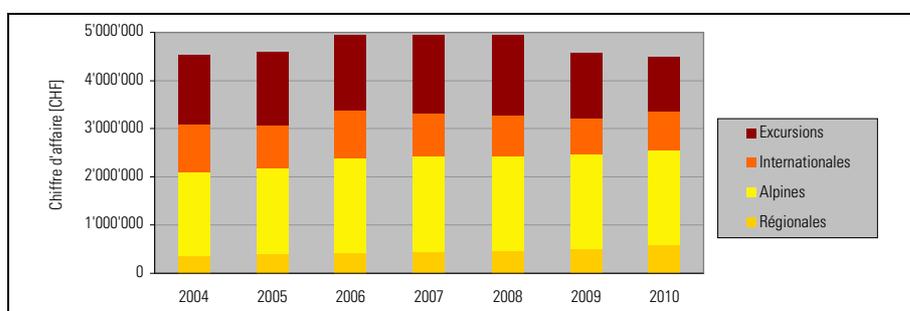


Nombre de billets vendus par catégorie de lignes (variation mensuelle sur l'année 2010)

Les variations mensuelles du nombre de billets vendus par catégorie de lignes permettent de se faire une idée des fluctuations du trafic de voyageurs tout au cours de l'année :

- bien que les nombreux abonnés pendulaires des lignes régionales ne soient pas comptabilisés ici, la grande majorité des ventes de billets concerne les lignes régionales et alpines ; les ventes marquent des pics en hiver et en été du fait de la fonction touristique des lignes alpines et d'une bonne partie des lignes régionales ;
- la vente de billets individuels pour les lignes internationales est nettement plus modeste (quelques milliers par an). Bien qu'étant peu représentative de la fréquentation (ventes en grande partie par d'autres canaux, dont internet), on observe tout de même les pointes dues aux grands départs (vacances de juillet/août et de fin d'année) ;
- pour les excursions, les variations de la vente des billets traduisent assez fidèlement les fluctuations de la fréquentation, plus forte à la belle saison.

Chiffre d'affaires lié à la vente de billets



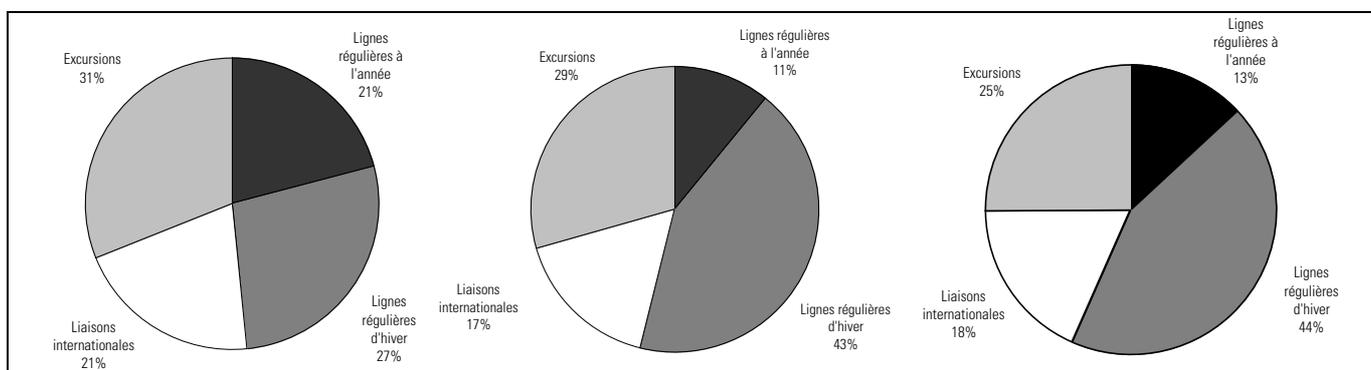
Chiffre d'affaires annuel provenant des ventes de billets sur les sites Dorcière et Aéroport (évolution 2004 - 2010)
Source : Gare routière



Le chiffre d'affaires lié à la vente de billets se situe autour de 4.5 mio CHF en 2010, ce qui représente une baisse de près de 10% par rapport au maximum des années 2006-2008, et correspond plus ou moins au chiffre d'affaires réalisé sur la première moitié des années 2000.

Répartition du chiffre d'affaires annuel lié à la vente de billets, par catégorie de lignes

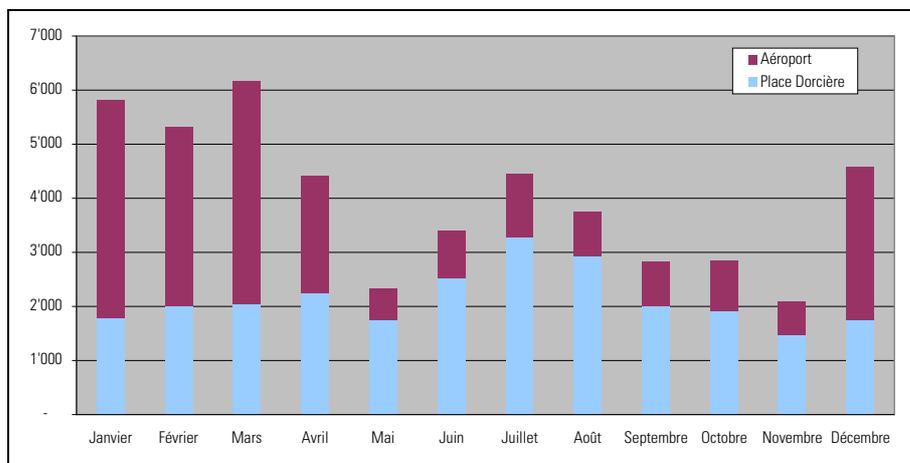
	2001	2009	2010
Lignes régulières à l'année	991'582	501'944	586'962
Lignes régulières d'hiver	1'297'958	1'961'781	1'955'014
Liaisons internationales	983'515	765'031	810'571
Excursions	1'468'750	1'347'714	1'127'450
Total	4'741'805	4'576'470	4'479'996



Répartition du chiffre d'affaires annuel lié à la vente de billets, par catégorie de lignes, pour les années 2001, 2009 et 2010

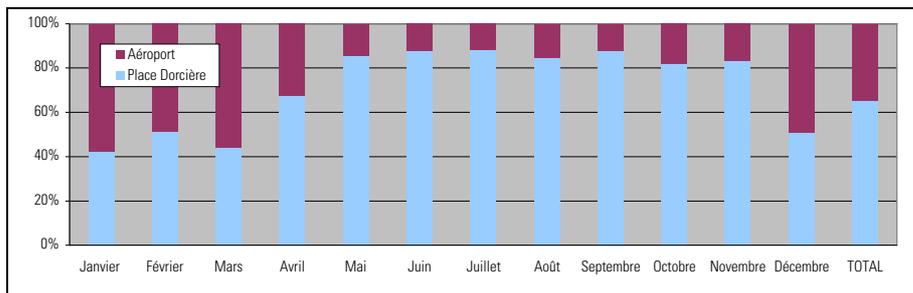
Le chiffre d'affaires lié à la vente de billets pour les lignes régionales est en augmentation, principalement sur les lignes alpines saisonnières, tandis qu'il est en baisse pour les lignes internationales, et surtout les excursions, ce qui s'explique principalement par l'évolution des canaux de vente (part croissante d'internet) sur ces catégories de lignes.

Rôle du site de vente de l'Aéroport



Nombre de billets "lignes alpines" vendus, selon le site de vente (variation mensuelle sur l'année 2010)





Répartition du chiffre d'affaires par site de vente (variation mensuelle sur l'année 2010)

La vente de billets pour les lignes alpines s'effectue en bonne partie à l'Aéroport, en particulier en hiver.

De fait, la vente de billets sur le site de l'Aéroport représente un tiers du chiffre d'affaires de la Gare routière.

2.8 Tarifs

Tarifs voyageurs (exemples)

	Destination	Tarif pour 1 aller en CHF
Lignes régulières	Genève - Chamonix	43.-
	Genève - Evian	16.50
	Genève - Annecy	16.50
Lignes longues distances	Genève - Barcelone	122.-
	<i>(Comparaison : Easyjet propose l'aller entre 30.- et 200.-, taxes d'aéroport non comprises)</i>	
	Genève - Porto (P)	181.-
	Genève - Bucarest	145.-

Source : Gare routière, www.gare-routiere.ch

Tarifs de stationnement des cars

Les tableaux ci-après récapitulent les tarifs appliqués en 2009-2010 (en CHF).

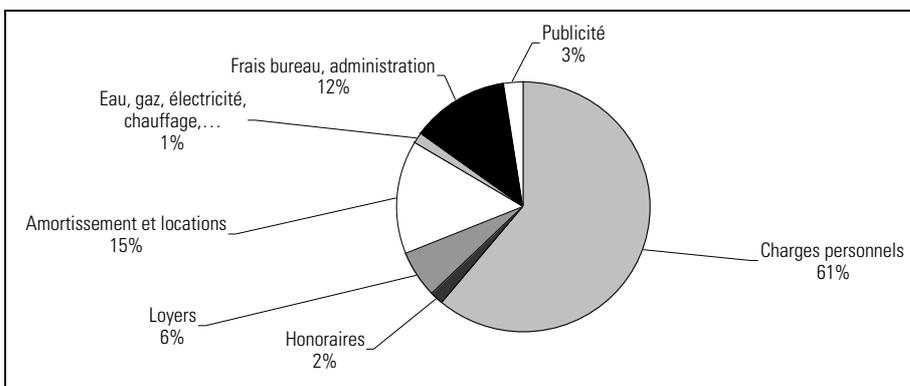
Tarif lignes régulières, par car et par jour			
Lignes internationales simple			20.-
Lignes internationales multiple			30.-
Lignes régionales			3.50
Lignes stations alpines / excursions			10.-
Lignes nouvelles simple et multiple (pendant les 3 premières années)			15 et 22.-
Tarif cars touristiques occasionnels			
A l'heure (7h à 19h) :		Forfaits :	
< 30 min	4.-	Journée 12h	35.-
< 1h	5.-	Nuit 12h	25.-
< 2h	10.-	1 nuit + 1/2 jour	40.-
< 3h	15.-	1 jour et 1 nuit (24h)	45.-
< 4h	18.-	2 nuits + 1 jour	65.-
< 5h	20.-	Jour supplémentaire 24h	35.-
< 6h	24.-		
< 8h	30.-		

Source : Gare routière

2.9 Bilan financier

Charges

Le budget de la Gare routière est aujourd'hui de l'ordre d'un million de francs, ce qui semble faible en regard de l'importance de la fréquentation des lieux.



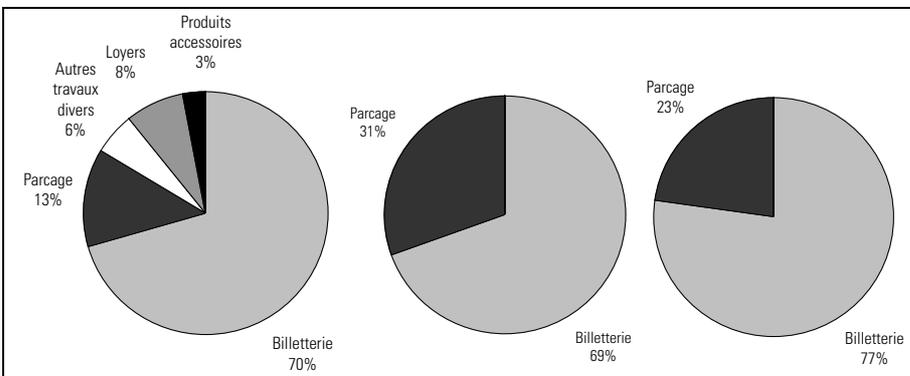
Répartition des charges de la Gare routière pour l'année 2009

Le personnel représente la plus grande partie des charges 2009, soit 640'000.- On peut distinguer les amortissements (113'000.-) des locations (50'000.-). Les frais de bureau sont plus élevés en 2009, et concernent surtout l'informatique (110'000.-), suite à la mise en place d'une nouvelle billetterie en ligne.

Produits

Produits bruts*	2001	2009	2010
Billetterie	661'889	538'439	630'202
Parcage	122'692	237'316	185'744
Autres travaux divers	52'132	-	-
Loyers	70'922	-	-
Produits accessoires	29'823	-	-
Total	937'459	775'755	815'946

*La sous-traitance n'est pas déduite



Répartition des produits, pour les années 2001, 2009 et 2010

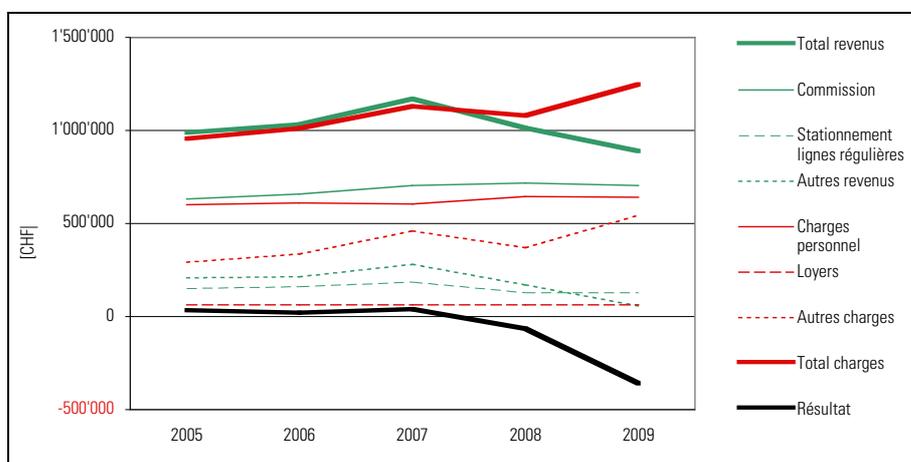
Les produits de la Gare routière proviennent essentiellement des ventes de billets (commission de 15%) et des taxes de stationnement prélevées auprès des autocaristes.

Les produits de la billetterie prennent une importance croissante et constituent désormais plus des trois quart du revenu de la Gare routière. Ils restent toutefois comparables à ceux d'il y a dix ans en valeur absolue.

A noter que les revenus liés à la location des locaux et vitrines n'apparaissent plus dans la comptabilité actuelle.

Bilan

Le bilan ci-après est établi à partir de données différentes de celles présentés plus haut, avec des différences parfois significatives (qui restent à clarifier dans le cadre de l'audit financier en cours).



Résultat de la Gare routière (évolution 2005 - 2009)

Après plusieurs années de relative stabilité avec un résultat tout juste bénéficiaire, on observe ces dernières années, une nette dégradation de la situation financière, résultant à la fois d'une augmentation des charges et d'une baisse des revenus.

3. Validation des dysfonctionnements

3.1 Site de la Place Dorcière

Intérêt de la localisation

Le site de la Place Dorcière offre une situation centrale jugée idéale par les différents acteurs. En particulier, la bonne proximité avec les hôtels (centre-ville et quartier des Pâquis) et avec la gare Cornavin est jugée essentielle pour les excursions. Pour les pendulaires, l'arrêt des lignes régionales à la Place Dorcière permet une bonne desserte du bassin d'emplois du centre-ville.

L'absence d'une véritable interface avec le réseau de transports publics urbain à proximité immédiate ne semble pas être un problème, dans la mesure où l'interaction avec le réseau urbain reste modeste et compte tenu de la bonne proximité des nœuds principaux de Cornavin (et Bel-Air).

De fait, selon les acteurs interrogés, la Place Dorcière ne fonctionne pas comme un « pôle d'échanges » mais plutôt comme un espace de dépose et prise en charge, bénéficiant de services.

Occupation et gestion des places

Le site de la Place Dorcière offre 15 places pour les cars. Quelques jours par an (grands départs), cette offre est insuffisante et les places de stationnement automobiles de la rue Bonivard sont réservées en vue de pouvoir y stationner les cars surnuméraires. Certains cars "longue distance" stationnent pour des durées relativement importantes (5h, voire 1 à 3 jours) et consomment une part significative des capacités d'accueil du site. Ceci étant, selon les entretiens, la capacité du site semble adaptée à l'utilisation actuelle de la Gare routière, même si elle ne laisse pas beaucoup de marge de manoeuvre.

En revanche, l'occupation illicite des places est un problème qui ne peut actuellement pas être résolu de façon efficace. Faute de moyens, le contrôle du stationnement s'effectue par les employés présents au guichet. Le rétablissement d'une barrière (en fonction avant l'incendie) résoudrait ce problème. Il apparaît toutefois conditionné à la mise en place d'un système de vidéosurveillance permettant une reconnaissance des véhicules, ce qui semble compliqué puisqu'on se situe sur la voie publique ou sur les terrains propriété de la Ville de Genève, et que cette dernière, par la voix de son législateur, n'autorise pas la vidéosurveillance dans l'espace public.

Bâtiment d'accueil et personnel

Le bâtiment est désuet, mal entretenu et en partie désaffecté (2^{ème} guichet, WC), ce qui nuit à la fois à la qualité de l'accueil, à l'image touristique de Genève et aux conditions de travail du personnel.

La reconstruction suite à l'incendie de 2009 a dû se faire à l'identique, pour des questions d'assurance, et parce que des transformations coûteuses n'étaient pas à l'ordre du jour vu le contexte d'incertitude lié à la relocalisation de la Gare routière. Il a donc été impossible de corriger les aménagements intérieurs inadaptés (p.ex. seuil de 20cm à franchir pour pénétrer dans le back-office).

Faute de moyens, la Gare routière engage des collaborateurs peu qualifiés (auxiliaires-étudiants), compétents dans la vente, mais ne maîtrisant pas forcément plusieurs langues, donc peu à même d'offrir un relais pour l'information touristique.

Les toilettes ne sont pas gérées par la Gare routière mais à charge de la Ville de Genève, qui mandate une société privée. Celle-ci passe régulièrement mais l'état des sanitaires est un fréquent sujet de réclamations de la part de la clientèle. De fait, les observations sur place confirment l'état déplorable et l'entretien insuffisant de ces installations (cf. [annexe 3](#)).

Equipements

L'accès aux cars est relativement malaisé pour les usagers (pas de quais, accès par l'arrière), et renforcé par les difficultés d'orientation (pas de panneau d'information centralisé, destinations non lisibles à moins de faire le tour de la place à l'extérieur des glissières de sécurité, panneaux d'arrêts obsolètes). L'accueil et l'orientation des voyageurs doit être assuré par le personnel de la Gare routière, faute d'aménagement et de dispositif d'information adaptés.

Etant donné que les cars internationaux stationnent uniquement à la Gare routière et ne sont pas remisés et entretenus ailleurs à Genève, les chauffeurs nettoient leurs cars directement sur place. Cette pratique ne semble pas être source de nuisance pour le voisinage, mais pose néanmoins question sur le plan environnemental, le site ne disposant pas d'installation de récupération des eaux adaptée à cet effet.

3.2 Site de l'Aéroport

Intérêt de la localisation

Le site de l'Aéroport apparaît important, principalement pour les lignes alpines dont une bonne partie de la clientèle se compose de vacanciers à destination des stations de montagne arrivant de l'étranger en avion.

La desserte par les lignes régionales est également appréciée compte tenu des nombreux emplois dans cette partie de l'agglomération.

Occupation et gestion des places

L'Aéroport dispose d'un emplacement d'accueil au niveau Arrivée, utilisé par les lignes de la Gare routière. Il existe également quelques places de dépôt au niveau Départ. Enfin, le parking P33 est également utilisé en complément, tant par les cars de tourisme que par les minibus faisant la navette avec les hôtels de la région.

Il n'y a pas de perception de taxe de stationnement auprès des autocaristes à l'Aéroport. Les emplacements sont situés soit sur domaine public, soit sur le patrimoine administratif de l'Aéroport.

Actuellement, personne n'a mandat de gérer ces emplacements, et il n'existe pas non plus de règlement quant à leur utilisation. C'est habituellement le personnel de la Gare routière et les sociétés de surveillance qui assurent l'accueil et l'orientation des cars et des voyageurs sur les places du niveau Arrivée. Dans ce contexte flou, l'exploitation du site se révèle souvent relativement tendue, en particulier en hiver lorsque les places du niveau Arrivée sont fortement mobilisées par les lignes régulières alpines gérées par la Gare routière, tandis que les compagnies n'assurant pas un service de ligne (donc ne payant pas de taxe à la Place Dorcière) tentent également d'accéder à ces places et sont refoulées au P33. L'AIG est sensibilisé à ces problèmes et souhaite introduire une réglementation de l'utilisation des emplacements destinés aux cars, ce qui reste cependant délicat dans la mesure où ni l'AIG ni la Gare routière n'ont de mission claire concernant l'accueil des cars sur le site de l'Aéroport.

Rôle de la Gare routière

Une part importante de l'activité de la Gare routière est assurée à l'Aéroport, aussi la Gare routière souhaite pouvoir y pérenniser la vente de billets et plus généralement y renforcer sa présence.

3.3 Places sur domaine public

On compte de nombreuses places pour autocars sur domaine public, situées principalement en Ville de Genève (cf. [annexe 5](#)). Ces places sont en général gratuites et libres d'accès. Elles sont utilisées surtout par les cars de tourisme venant de manière occasionnelle.

La localisation des emplacements est liée à la proximité des lieux d'attraction touristique, des départs d'excursions à pied, des hôtels, des pôles de transport, des sites de manifestations (patinoire).

L'idée d'une réglementation de ces places (tarification horaire, limitation de durée) est régulièrement évoquée, entre autres comme possible ressource complémentaire pour la Gare routière, mais se heurte pour l'instant à l'absence de bases légales.

3.4 Les conditions du marché

Cf. annexe 4.

La Gare routière n'est pas une activité rentable en tant que telle. Elle semble toutefois offrir un avantage à la société qui l'exploite (présence sur place, visibilité de l'offre, et gains en termes organisationnels et d'opportunité). Mais le fait que cette société soit également le principal transporteur par autocars de la région est mal perçu par les transporteurs concurrents (par ailleurs de plus en plus rares compte tenu des fusions et rachats). De fait, aucun autre transporteur genevois n'utilise régulièrement la Gare routière.

Ceci étant, à part les lignes au départ de la Gare routière et les sous-traitants d'Unireso, aucun transporteur genevois n'effectue encore du trafic de ligne (à horaire, emplacement et tarif fixe). Le recours à la Gare routière n'est donc pas obligatoire pour les autres transporteurs, dont l'activité se limite au transport touristique.

La libéralisation du marché a amené les sociétés de transport à se baser quasiment toutes en France ou ailleurs en Europe, pour des questions de coût. La sous-traitance est pratique courante.

L'arrivée de RATP Dev comme nouvel exploitant de la Gare routière n'est pas perçue comme un grand changement. RATP Dev est déjà présent dans la région (exploitation du réseau de transport annemassien TAC). RATP Dev devrait apporter un appui technique et mettre à disposition son savoir-faire pour le développement de l'exploitation, des services, voire de l'image de la Gare routière. Toutefois, les fonctions principales resteront a priori occupées par les mêmes personnes.

Le transport par car est peu organisé pour défendre ses intérêts en Suisse (il y a 800 à 1'000 entreprises de transport par autocar, dont la plupart ne comptent que 2 véhicules). Seule une section de l'ASTAG, lobby des transporteurs routiers ("Car Tourisme"), défend la branche.

3.5 Autres faits influant sur le marché

Le déclin du marché de l'excursion par cars et l'individualisation de la demande de voyages constitue un défi pour le déploiement d'une offre de transport touristique régulière en Ville de Genève. Pour les partenaires interrogés, il est important que les excursions au départ de la Gare routière soient assurées par des liaisons régulières, avec un départ assuré.

L'importance croissante d'internet dans la réservation de voyages, excursions, activités par cars (sites Viator, eBookers) a été confirmée. Il est à présent possible de payer son billet sur le site web de la Gare routière, qui s'est adaptée à la demande des usagers. La taxe de commissionnement est perçue au guichet ou par internet.

Les personnes interrogées confirment que des services de cars internationaux contournent l'obligation d'utiliser la Gare routière. La dépose semble se faire plutôt du côté de l'Aéroport. Il n'a toutefois pas été possible de chiffrer l'importance de cette pratique.

3.6 Image du car

L'autocar pâtit d'une mauvaise image (accidents, pollution, clientèle peu fortunée) qui n'est pas forcément fondée (cf. [annexe 4](#)). Il n'est pas souvent assimilé à un transport public, quand bien même l'offre en Suisse (réseau Car Postal) tendrait à prouver le contraire. Ce fait peut partiellement expliquer les difficultés des pouvoirs publics et des principaux acteurs (Genève Tourisme, AIG) de se saisir de ce dossier.

3.7 La mission de service public

Il se dégage des entretiens que la mission de la Gare routière, quelle que soit sa localisation, devrait toujours être de garantir un "service de ligne", à l'horaire, à tarif fixe et lieu de départ déterminé. Cela a été confirmé comme un besoin pour tous les types de liaisons, des excursions locales aux liaisons internationales.

4. Conclusions et recommandations

4.1 Principaux constats

L'activité de la Gare routière est globalement stable voire plutôt en baisse, mais avec des tendances sensiblement différentes selon la catégorie de lignes :

- trafic régional transfrontalier en croissance, mais en partie lié au développement attendu de la desserte ferroviaire du bassin franco-valdo-genevois ;
- trafic international en baisse et avec des marges déjà drastiquement réduites, dont l'évolution dépend directement de celle du trafic aérien ;
- trafic d'excursion : le potentiel reste important

L'exploitant de la Gare routière est désormais plus ou moins le seul opérateur de transport pour les services de ligne, mais subit néanmoins une concurrence entre autres avec les services non réguliers sur les liaisons à potentiel touristique. La concurrence est forte aussi sur les liaisons internationales, avec les liaisons aériennes à bas prix.

La comptabilité de l'activité "Gare routière" reste relativement opaque et ne permet pas une appréciation fine de la situation. Il en ressort néanmoins qu'après des années d'équilibre précaire, la situation financière de la Gare routière semble se dégrader. Plus fondamentalement le modèle de financement actuel, essentiellement dépendant de la vente de billets et des taxes de stationnement, laisse quelques craintes sur sa pérennité (multiplication des canaux de vente) et suscite le mécontentement des autres transporteurs (situation de monopole), il mérite donc d'être réévalué.

Le maintien de la Gare routière au centre-ville apparaît essentiel pour les lignes régionales et touristiques, mais n'est pas forcément nécessaire pour les lignes internationales.

Le site de l'Aéroport représente un marché croissant et vital pour la Gare routière, en particulier sur les lignes alpines. Il devient nécessaire d'organiser et réglementer l'activité liée aux cars sur ce site, en concertation avec l'AIG, afin de clarifier les rôles respectifs de chaque acteur et de réduire les dysfonctionnements et les tensions.

Les aménagements et l'information à la clientèle sont véritablement minimalistes sur les deux sites, les bâtiments et équipements à la Place Dorcière sont désuets voire mal entretenus, avec de fréquentes réclamations de la clientèle. Cette situation nuit à l'image touristique de Genève. Cf. [annexe 3](#).

4.2 Options stratégiques

L'ensemble des acteurs consultés ont confirmé leur désir d'une clarification et d'une amélioration des modalités et conditions d'accueil des cars à Genève. Le temps est donc plus que favorable à une réflexion de fond sur la politique d'accueil des cars à Genève, ainsi que sur la mission et les moyens à donner à la Gare routière. Le présent chapitre esquisse quelques questions méritant d'être portées en débat.

Redéfinir la politique d'accueil des cars sur le territoire genevois

Quels rôles respectifs (avec quelles complémentarités) du site de la Place Dorcière, du site de l'Aéroport, et des places offertes sur le domaine public ? Intérêt et localisation d'un site supplémentaire, p. ex. pour le stationnement prolongé des cars ?

Site de l'Aéroport : quels besoins à satisfaire sur quels emplacements à terme ? quelles modalités d'utilisation de ces emplacements ? quels rôles attribuer à la structure "Gare routière" et à l'AIG pour l'exploitation de ces emplacements ? quelle réglementation introduire ?

Places sur domaine public : limiter la durée de stationnement ? places payantes ? gestion par la Gare routière ?

Redéfinir les missions de service public (Etat et Ville de Genève)

Dans quelle mesure l'activité de la Gare routière est-elle à considérer comme une "mission de service public" ?

Cette mission de service public concerne-t-elle uniquement le "service de ligne" (lignes régulières, à l'horaire, à tarif fixe) ?

Comment s'assurer de la qualité de service pour des lignes fonctionnant "aux risques et périls" (sans subventions) ?

Comment assurer un accueil de qualité aussi pour les cars occasionnels dont dépend l'activité touristique ?

Redéfinir les missions et moyens de la structure Gare routière

Quelle mission d'exploitation hormis le site de la Place Dorcière : aussi le site de l'Aéroport ? aussi un éventuel site complémentaire ? aussi les places sur domaine public ?

Quelle mission auprès de la clientèle (et des chauffeurs) : accueil, orientation et information, services, etc. ?

Quelle mission de vente : aussi les abonnements ? sur quels sites ? avec quelle règle de commissionnement ?

Quelles ressources financières pour la Gare routière : taxe prélevée sur les billets et désormais aussi sur les abonnements ? sur le stationnement, y compris à l'Aéroport et sur domaine public ? sur les concessions ?

Place Dorcière : redéfinir le contrat avec la Ville de Genève

La mise à disposition gratuite du domaine public est une forme de soutien à l'économie du transport par cars : est-ce bien toujours en cohérence avec la politique voulue ?

Quels devoirs respectifs du propriétaire et de la Gare Routière, p. ex. en matière d'entretien et de rénovation ?

Envisager un avenant au bail pour fixer les conditions de la sous-location du guichet inutilisé ?

Place Dorcière : redéfinir l'offre et la qualité de l'aménagement

Quelles catégories de lignes à accueillir en priorité sur ce site ?

Quels aménagements : capacité d'accueil des cars, accès et quais piétons, contrôle d'accès des véhicules, panneaux d'information, etc. ?

Quel confort et quels services pour la clientèle : bâtiment, espaces d'attente, guichet, sanitaires, services, information ?

4.3 Action à court terme

La démarche de réflexion à mener au niveau stratégique ne diffère en rien la nécessité d'améliorations concrètes à court terme, pour lesquelles il s'agira d'identifier clairement les responsables de leur mise en oeuvre. Entre autres :

- Résolution des problèmes d'insalubrité (toilettes et abords, cf. [annexe 3](#)),
- Rétablissement du contrôle de l'accès (barrière automatique),
- Amélioration de l'orientation des clients (signalétique, information),
- Révision du contrat de bail (sous-location du guichet inutilisé),
- Information sur les emplacements (Gare routière et domaine public) à disposition des cars de tourisme (demande Genève Tourisme).

2406-N-002 / JB-LAU-PHG / 07.04.11

Annexe 1

Les deux niveaux de contrôle des offres de transport

La concession

Toute ligne assurant un horaire de desserte régulier sur le territoire Suisse est soumise à une *concession* : celle-ci, délivrée par l'Office fédéral des transports (OFT), constitue une "obligation" d'exploiter (l'exploitant est tenu d'assurer le service pour lequel il demande la concession).

Quand une concession dépasse les limites territoriales, plusieurs possibilités sont envisageables :

- l'autorité d'un pays transfère sa compétence d'octroi de concession à celle de l'autre pays ; dans ce cas l'autorité qui bénéficie du transfert devient le seul donneur d'ordre,
- les autorités compétentes des deux pays octroient chacune une concession à un même transporteur,
- les deux autorités octroient la concession de commun accord. En général, les Etats français et Suisses s'engagent à accorder l'autorisation d'exploitation pour la partie transfrontalière au prestataire retenu par le Conseil Général. C'est la variante adoptée pour les lignes d'autocars régulières de la région frontalière.

L'autorisation

L'*autorisation* quant à elle, constitue un "droit" d'exploiter un service régulier (avec liberté pour l'exploitant d'assurer ou non le service) et concerne principalement les lignes internationales.

Elle est délivrée d'un commun accord entre l'OFT et le Ministère du pays concerné, après consultation du Canton. Pour une liaison avec un pays hors de l'Union européenne, la demande d'autorisation nécessite un partenariat entre un exploitant suisse et un exploitant du pays concerné.

Le transit par un pays tiers est également soumis à autorisation du pays concerné. Dans le cas d'une escale sur territoire suisse, l'OFT se prononce après consultation du Canton concerné. Pour Genève, c'est l'occasion de rappeler l'exigence d'une prise en charge/dépose des voyageurs exclusivement sur le site de la Gare routière.

Détails : cf. Ordonnance sur le transport de voyageurs (OTV) 745.11
http://www.admin.ch/ch/f/rs/c745_11.html

Horaires de départ des lignes au départ de la Gare Routière, place Dorcière

6:00			
6:30	A	France	St. Julien, Cruseilles, Allonzier, Annecy Albertville, La Clusaz, Le Grand Bornand
6:40	A X	France	Douvaines, Sciez, Thonon, Evian Châtel, Morzine
7:00			
7:00	1,3,5,7	Italie	Aosta, Torino, Milano
7:00	6	Italie	Milano, Roma, Napoli, Messina, Sicile
7:00	6	Maroc	Nador, Meknes, Rabat, Casablanca, Marrakech
7:05	X	France	Annemasse, Etrembières, La Roche, Annecy
7:40	X X	France	Douvaines, Sciez, Thonon, Evian Abondance, Châtel, Morzine, Les Gets
8:00			
8:15	C C	France	St. Julien, Cruseilles, Allonzier, Annecy Albertville, La Clusaz, Le Grand Bornand
8:15	6,7	France	Les Carroz, Flaine
8:15	C	Skibus	Au moins une station desservie par jour Les Gets, Chamonix, Gd Bornand, La Clusaz, Contamines, Avoriaz, Morzine
8:30	5,6,7	France	Grand Bornand, St Jean de Sixt, La Clusaz
8:30	C	Excursion	Chamonix, Mont-Blanc
8:30	C C	France	Le Fayet, Les Houches, Chamonix Les Contamines
8:30	A	France	Douvaine, Sciez, Thonon
8:30	6 6	France	Taninges, Les Gets, Morzine, Avoriaz, Prodains Morillon, Samoëns, Sixt, Carroz, Flaine
8:30	1,4,6	Pologne	Wroclaw, Hrubieszow, Krasnik
9:00			
9:00	2,5	Serbie	Belgrade, Kraljevo, Nis, Prokuplje
9:15	A	France	Annecy
9:15	1,4,5	Pologne	Wroclaw, Gorzow, Wielkopolski
10:00			
10:00	1	Italie	Caianello, Avellino, Calitri
10:15	C	France	St. Julien, Cruseilles, Allonzier, Annecy
10:30	A A	France	Douvaines, Sciez, Thonon, Evian, St. Gingolphe Abondance, Châtel, Morzine, Les Gets
10:30	A	France	Annecy
11:00			
11:00	C	France	Saint-Gervais, Combloux, Megève
11:00	C C	France	Taninges, Les Gets, Morzine, Avoriaz, Prodains Morillon, Samoëns, Sixt, Carroz, Flaine
11:15	C C	France	Le Fayet, Les Houches, Chamonix Les Contamines
11:15	4	Serbie	Belgrade, Kraljevo, Nis, Prokuplje
11:30	2,6	Roumanie	Timisoara, Sebes, Brasov, Bucarest
11:30	2,6	Moldavie	Chisinau
11:30	2,6	Hongrie	Budapest
11:30	2,6	Autriche	Innsbruck, Wien
11:30	2,6	Bulgarie	Ruse
11:50	A	France	Annemasse, Etrembières, La Roche, Annecy
12:00			
12:00	4,7	Pologne	Wroclaw, Cracovie, Rzeszow
12:30	5	Bosnie	Dobol, Zenica, Sarajevo
12:30	C	France	St. Julien, Cruseilles, Allonzier, Annecy Albertville, La Clusaz, Le Grand Bornand
12:35	X A	France	Douvaines, Sciez, Thonon, Evian Abondance, Châtel, Morzine, Les Gets
12:40	6 6	France	Taninges, Les Gets, Morzine, Avoriaz, Prodains Morillon, Samoëns, Sixt, Carroz, Flaine
13:00			
13:00	2,4,5,6,7, 4,5,6,7 2,5,6,7	Slovaquie	Bratislava Zilina, Ruzomberock, Kosice Nitra, Zvolen, Kosice
13:00	4,7	Autriche	Salzburg, Linz, Wien
13:00	2,4,5,6,7 2,4,5,7	Croatie	Zagreb, Varazdin, Cakovec Rijeka, Zadar, Split

Rouge = Bus direct
Noir = Correspondance
Vert = Excursion
Bleu = Skibus
1 Lundi
2 Mardi
3 Mercredi
4 Jeudi
5 Vendredi
6 Samedi
7 Dimanche
A Lundi au vendredi
B Quotidien sauf samedi
C Quotidien
X Lundi à samedi
T Dimanche et fêtes
X Sauf dimanche et fêtes

Source : Gare routière, horaire hiver 2010-2011

13:30	A	France	Anecy
	A		La Clusaz, Le Grand Bornand
13:30	C	Excursion	Tour de ville
13:50	6	France	Thonon, St Jean d'Aulps, Morzine, Avoriaz 1800
	6		Abondance, La Chappelle d'Abondance, Châtel
13:55	C	France	Taninges, Les Gets, Morzine, Avoriaz, Prodains
	C		Morillon, Samoëns, Sixt, Carroz, Flaine
14:00			
14:00	5	Pologne	Wroclaw, Cracovie, Rzeszow
14:00	2,4,6	Portugal	Ponte de Lima, Viana, Porto, Lisbonne
	2,6		Aveiro, Sabugal, Lamego, Moura
	2,4,6		Tondela, P. Salgadas, Fatima, Vidago
14:00	2,4,6	Espagne	Vittoria, Burgos, Salamanca
	2,4,6		Madrid, Zaragoza, Malaga, Granada, Sevilla
	2,4,6		Santiago, Vigo, Leon, La Coruna
	2,4,6		Santander, Oviedo, Almeria, Vitoria
14:10	C	France	Saint-Gervais, Combloux, Megève
14:15	6,7	France	Grand Bornand, St Jean de Sixt, La Clusaz
14:30	3,5,7	Pologne	Wroclaw, Varsovie, Cracovie, Rzeszow
14:30	3,5,7	Tchéquie	Prague
14:30	3,5,7	Allemagne	München, Regensburg
15:00			
15:00	2,4,6	Pologne	Wroclaw, Varsovie, Cracovie, Gdynia
15:00	1,2,4,5	France	Annemasse, Etrembières, La Roche
15:00	2,4,6	Tchéquie	Prague
15:15	1,5,6,7	Tchéquie	Pizen, Prague, Brno
16:00			
16:00	C	France	Le Fayet, Les Houches, Chamonix
	C		Les Contamines
16:00	2,4,6	France	Grenoble, Montpellier, Perpignan
16:00	2,4,6	Espagne	Lloret, Barcelone
	2,4,6		Alicante, Murcia
	2,4,6		Madrid, Malaga, Granada
	2,4,6		Tarragona, Denia, Elche
	2,4,6		Calatayud, Alcalá de Henares
16:15	A	France	St. Julien, Cruseilles, Allonzier, Annecy
16:30	A	France	Annecy
16:45	A	France	Douvaines, Sciez, Thonon, Evian
	A		Abondance, Châtel, Morzine
17:00			
17:00	4,7	France	Lyon, Grenoble
17:15	X	France	Douvaines, Sciez, Thonon, Evian, St. Gingolphe
17:15	C	France	St. Julien, Cruseilles, Allonzier, Annecy
			La Clusaz, Le Grand Bornand
17:25	6	France	Thonon, St Jean d'Aulps, Morzine, Avoriaz 1800
	6		Abondance, La Chappelle d'Abondance, Châtel
17:45	A	France	Douvaines, Sciez, Thonon, Evian
18:00			
18:00	A	France	Annecy
18:15	A	France	Douvaines, Sciez, Thonon
18:15	C	France	Taninges, Les Gets, Morzine, Avoriaz, Prodains
	C		Morillon, Samoëns, Sixt, Carroz, Flaine
18:30	A	France	La Roche, Annecy
18:40	C	France	Saint-Gervais, Combloux, Megève
18:45	X	France	Douvaines, Sciez, Thonon
18:45	C	France	St. Julien, Cruseilles, Allonzier, Annecy
18:45	5,6,7	France	Grand Bornand, St Jean de Sixt, La Clusaz
19:00			
19:00	5	Italie	Milano, Rimini, Pescara, Lecce, Messina, Sicile
19:10	C	France	Le Fayet, Les Houches, Chamonix
	C		Les Contamines
19:15	A	France	Douvaines, Sciez, Thonon
19:30	A	France	Annecy
20:00			
20:25	5	Italie	Caianello, Avellino, Calitri
20:30	C	France	Annecy
23:00			
23:00	2,4,5,7	Hollande	Rotterdam, Den Haag, Amsterdam
23:00	2,4,5,7	Belgique	Bruxelles, Antwerpen
23:00	2,4,5,7	France	Paris, Lille

Rouge = Bus direct
 Noir = Correspondance
 Vert = Excursion
 Bleu = Skibus
 1 Lundi
 2 Mardi
 3 Mercredi
 4 Jeudi
 5 Vendredi
 6 Samedi
 7 Dimanche
 A Lundi au vendredi
 B Quotidien sauf samedi
 C Quotidien
 X Lundi à samedi
 T Dimanche et fêtes
 X Sauf dimanche et fêtes

Source : Gare routière, horaire hiver 2010-2011

Place Dorcière, accueil des cars



Le site est aménagé pour accueillir jusqu'à 15 cars simultanément

Les places sont payantes, au forfait pour les services de ligne, à l'heure pour les autres utilisateurs
Les barrières sont hors service, ce qui ne facilite pas le contrôle

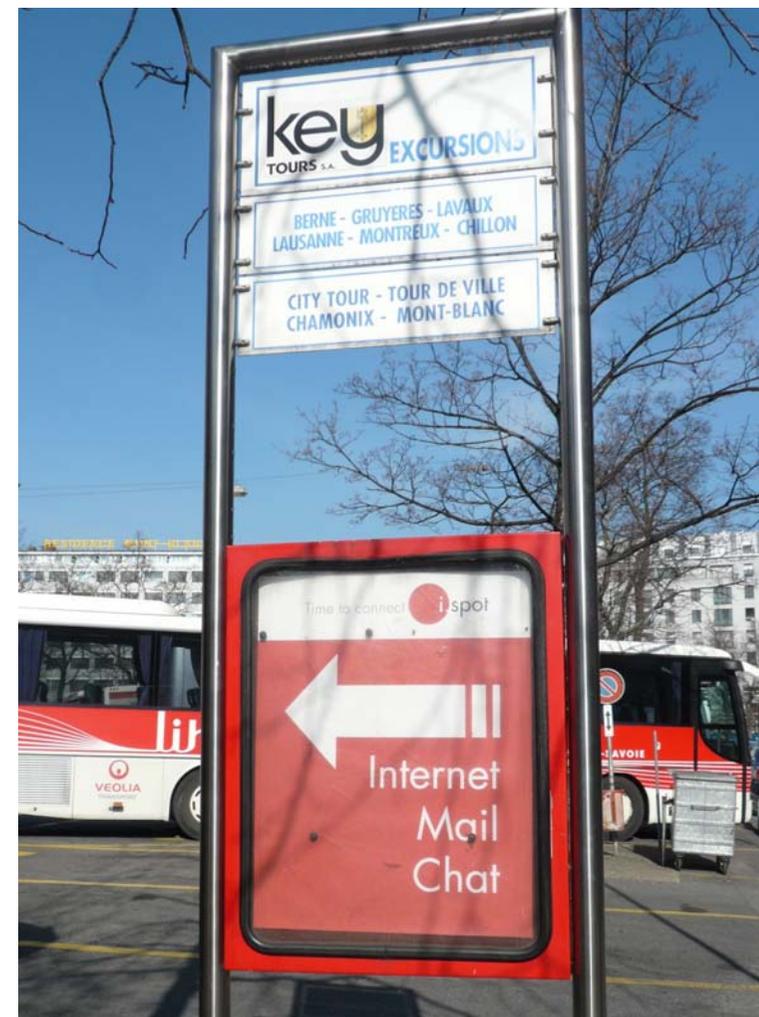


Le confort de la clientèle est très limité : pas de quais, pas de cheminement sécurisé, pas d'espace d'attente extérieur aménagé, pas de possibilité de passage à l'avant des cars où se trouve pourtant l'affichage de la destination (sur panneau ou pare-brise)

Le site est souvent utilisé pour le nettoyage voire l'entretien des cars



Place Dorcière, information



L'information est minimale (pas d'affichage des départs en temps réel), pas toujours actuelle (panneaux de destination manquants ou périmés), peu visible (affichage de la destination à l'avant des cars où il est difficile d'accéder), disparate

Place Dorcière, services à la clientèle



La salle d'attente est spartiate et désuète

Les clients disposent entre autres d'un coin internet, d'un take-away ouvert presque en permanence, d'une cabine téléphonique, d'automates à photos, d'un distributeur de boissons

Le bureau de changes a fermé (guichet inutilisé)



Place Dorcière, sanitaires



Une partie des sanitaires est condamnée

La partie accessible est dans un état déplorable et insuffisamment entretenu, bien que l'accès en soit contrôlé ; ceci fait l'objet de fréquentes réclamations par la clientèle, qui préfère utiliser le mur arrière du bâtiment comme urinoir...



Aéroport, accueil des cars au niveau Arrivée



Les cars disposent d'un emplacement de prise en charge au niveau "Arrivée"

Une partie des places est réservé à l'usage exclusif des lignes de la Gare routière



Le confort de la clientèle est très limité : pas de quais, pas de cheminement sécurisé, pas d'espace d'attente extérieur aménagé, information minimaliste



Aéroport, autres sites



Les cars disposent d'un emplacement de dépose au niveau "Départ"

Le parking P33 est utilisé les jours de forte affluence pour l'accueil des cars surnuméraires, en particulier ceux n'assurant pas un service de ligne (ainsi que pour le stationnement des navettes des hôtels)



A noter que les navettes des hôtels disposent d'un point de prise en charge spécifique au niveau "Arrivée"

L'information et la vente de billets pour les cars est assurée au guichet "Accueil France"



Annexe 4 Le marché du transport par autocar

(texte tiré du rapport RR&A "Gare routière, Un état des lieux" décembre 2002, essentiellement repris du rapport n° 1014 "Transport de voyageurs par car : caractéristiques et perspectives", Mandat de recherche SVI 99/321, Office fédéral des routes, mars 2002).

Caractéristiques du transport par car

Le transport par car présente l'avantage d'engendrer des coûts d'infrastructures relativement bas (pas de voie de circulation propre) et d'offrir une grande flexibilité quant au choix de l'itinéraire et du déroulement du voyage.

Les désavantages s'avèrent être la dépendance des conditions de circulation routière ainsi que la capacité du réseau routier.

Le transport de groupes de personnes au sens du trafic de vacances ou de loisirs constitue l'activité principale du transport par car. Ce segment est essentiellement couvert par le dénommé transport occasionnel lequel peut également se subdiviser en deux secteurs d'activités : le transport à la demande (transport de groupe déterminé au préalable) et l'activité de tour-opérateur (par ex. voyages organisés).

Parallèlement, le transport par car est utilisé pour le service de lignes régulières, et ce, principalement pour les voyages longues distances en raison des caractéristiques des véhicules.

Du point de vue de la clientèle, le bon rapport qualité/prix est mis en avant comme positif. Le caractère convivial, la flexibilité et le confort sont également mentionnés comme points positifs par les usagers. Cependant, certains problèmes d'image, résultant d'une méconnaissance ou encore de mauvaises expériences, subsistent malgré tout. En matière d'environnement et de sécurité, les avantages de ce moyen de transport comparativement à d'autres moyens sont objectivement prouvés.

Les besoins concernant les infrastructures permettant la prise en charge et le dépôt des passagers diffèrent en partie selon qu'il s'agit de transport occasionnel ou de lignes régulières. Alors que pour les lignes régulières la prise en charge et le dépôt des passagers doit s'effectuer à des arrêts clairement définis, le transport occasionnel offre de multiples possibilités surtout pour les lieux d'arrivée.

Utilisation et importance du car en Suisse

En Suisse, le transport par car est utilisé principalement pour le transport occasionnel. Dans ce secteur, l'éventail de l'offre est très étendu (voyages d'associations, transports pour des manifestations, voyages à thème, voyages balnéaires, tourisme de ski etc.). Les passagers sont principalement des personnes jeunes ou âgées alors que le segment d'âge moyen est faiblement représenté.

Concernant le service de lignes régulières, presque exclusivement consacré au transport international, les destinations principales desservies à partir des grandes villes suisses sont situées en Europe de l'Est et du Sud. Dans ce cas, ce sont les travailleurs saisonniers provenant de ces régions qui constituent le noyau principal de la clientèle.

Structure de la branche et problèmes

La structure de la branche suisse du transport par car apparaît des plus hétérogènes, la majorité des entreprises dispose de moins de trois véhicules. La prospection de marché se fait la plupart du temps sur un périmètre réduit. La branche est confrontée à des problèmes internes tel que la surcapacité et une forte concurrence sur les prix. S'il est vrai que l'on prévoit toujours un accroissement des activités de loisirs, la branche du transport par car est fortement concurrencée par les autres moyens de transport (voiture, chemin de fer, avion). De plus, les développements d'ordre supérieur tel que la conclusion des accords sur les transports terrestres avec l'UE, les développements vers une libéralisation du transport international amènent des pressions supplémentaires sur ce secteur d'activité.

Au niveau du transport national, ce secteur d'activité a les mains liées en ce qui concerne les lignes régulières étant donné la volonté de la Confédération de ne pas concurrencer le chemin de fer par l'attribution de concessions. Les infrastructures (gares routières, arrêts pour les cars), insatisfaisantes tant du point de vue du degré d'équipement que de leur emplacement, constituent un problème supplémentaire. Le car, ainsi que tout autre moyen de transport collectif, est tributaire de bonnes correspondances avec les autres moyens de transport. A ce propos, les villes présentent généralement des manques devant être comblés.

Mesures nécessaires et recommandations

La branche du transport par car devrait accroître son activité dans les secteurs du marketing et de la vente, ceci dans le but d'améliorer l'image de l'ensemble de la branche. Au niveau des entreprises, l'utilisation de canaux de communication supplémentaires permettrait d'améliorer l'information quant aux produits qu'elles proposent sur le marché. Ceci implique un examen en profondeur des structures de la branche. Une meilleure coopération interne à la branche ainsi qu'un renforcement des liens associatifs pourraient par exemple pallier la structure hétérogène de la branche et à la faible rentabilité des entreprises, obstacles principaux à un marketing et une commercialisation efficaces.

A l'avenir, le transport occasionnel constituera toujours la majeure partie de l'offre de transport par car en Suisse. Il s'agit ici de continuer à observer avec attention les nouveaux développements en matière de vacances et de loisirs.

Il est recommandé aux villes, communes et lieux touristiques concernés par le transport par car de tenir compte de ce dernier comme facteur à part entière dans la planification des transports. Cela comprend aussi bien la planification et l'exploitation de surfaces destinées à la prise en charge des voyageurs ainsi que la gestion des voies d'accès. Lors de l'évaluation de la localisation des surfaces destinées à la prise en charge des voyageurs, on privilégiera une bonne correspondance avec le trafic régional et longues distances. Il paraît réaliste d'évaluer et d'optimiser la situation existante. En ce qui concerne le financement et l'exploitation de gares routières ou de simples arrêts de car, on envisagera la mise en place de taxes d'utilisation. Les infrastructures de grande importance pourront être de manière avantageuse attribuées à un exploitant indépendant.

La Confédération et les Cantons, autorités compétentes en matière de concessions et d'autorisations ou, encore, mandants de prestations de transport en ligne, devraient pour leur part examiner, lors de leur procédure d'attribution, la manière de mieux intégrer le transport par car en tant que moyen de transport collectif, ceci dans le but d'une amélioration de la couverture des besoins en matière de mobilité. Il est ici possible de considérer certaines utilisations spécifiques en particulier pour le trafic lié aux loisirs. La reconnaissance accrue du transport par car en tant que moyen de transport collectif d'utilité générale implique également une étude approfondie en matière de procédure d'attribution et d'application des impôts et des taxes en comparaison avec les moyens de transports concurrents.

Stationnement réservés aux cars

Centre ville, secteur aéroport



LEGENDE

Localisation 1

Localisation des cases de stationnement pour car (et nombre de places)

Hors plan : rue des Vernes (Meyrin), 1 place

Source : SITG, couche A.OTC_STATIONNEMENT_V_PUBLIQUE

