REGLES D'ACCES GARE ROUTIERE
PEM AIRE DE CRAU SALON DE PROVENCE
(SEPTEMBRE 2022)

PREAMBULE

Présentation du gestionnaire

Parmi l'ensemble de ses compétences, la Métropole d'Aix Marseille Provence est en charge de la gestion des problématiques transport sur l'ensemble des 6 territoires de Marseille Provence, Pays d'Aix, Pays d'Aubagne et de l'étoile, Pays Salonais, Pays de Martigues, Pays d'Istres et Ouest Provence. Ce sont donc les 1 841 460 habitants répartis sur les 92 communes pour lesquels la Métropole doit assurer le plan de déplacements et de mobilité,
La gare routière du PEM de Salon-de-Provence totalise en 2021 ***101 592*** *touchers de quais annuels.*

Contexte d'exploitation

Dans ce cadre, la Métropole d'Aix Marseille Provence (Exploitant) a mis à disposition des transporteurs la gare routière du PEM de Salon-de-Provence. Cette gare accueille des lignes urbaines et interurbaines.
La Métropole a confié la gestion de l'exploitation opérationnelle du site à un opérateur privé : TABM/Mobilink. A ce titre, outre la maintenance, l'information et la sécurisation du site, la société TABM/Mobilink a, dans le cadre de sa mission mouvements pour attribution, l'objectif d'optimiser les affectations des véhicules de transport en commun aux 9 quais disponibles.

Ainsi, les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole ou à la gare routière, font l'objet par le gestionnaire du site, d'une étude des capacités d'accueil de la gare. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.
Chaque mois les mouvements d'autocars sont comptabilisés et transmis à la Métropole.

Contexte d'élaboration des règles d'accès

Des réunions de concertation sont effectuées par la Métropole en présence d'organismes représentatifs des transporteurs et des différents exploitants opérationnels des gares routières du territoire métropolitain de manière à fixer un cadre homogène d'élaboration des règles d'accès décrites ci-après.

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Les présentes règles sont élaborées par la Métropole Aix Marseille Provence, exploitante des aménagements, conformément aux exigences de l'article L.3114-6 du code des transports et aux prescriptions de l'Autorité de Régulation des Transports (ART anciennement ARAFER).

1. PRESENTATION DE L'AMENAGEMENT :

Présentation générale du site et équipements:

La gare routière située avenue Emile Zola à Salon-de-Provence a été mise en service en décembre 2016. Ce site permet d'organiser les réseaux urbains et interurbains desservant Salon, Aix, Vitrolles et Miramas. Il est doté de 9 quai de bus et d'un P+R de 400 places.

Description des capacités d'aménagement :

- **La gare routière de Salon de Provence** : située avenue Emile Zola.
  - Nombre de quais commerciaux **:** 9
  - Bâtiment d'exploitation: 0
  - Abris pour bicyclettes : 1 sécurisé
  - Locaux d'accueil conducteurs : 1
  - Accès au site : libre
  - Présence personnel de sécurisation manœuvres et voyageurs **:** NON

- **Trafic et fréquentation** :
  - Nombre de touchers de quais : 282 TQ/Jour
  - Nombre de Mouvements autocars : 282 Mvmts/Jour environ
  - Pointes horaires : 06H30-09h00 et 17h30-19h00
  - Nombre de lignes fréquentant sites : 20
  - Présence **SLO** : NON
  - Fréquentation scolaires : OUI

2. DESCRIPTION PRESTATIONS D'ACCES ET SERVICES COMPLEMENTAIRES :

Prestations de base offertes par l'exploitant :

- 9 Quais en encoche et 4 quais de régulation
- Affichage statique des départs et arrivées

Prestations complémentaires proposées par l'exploitant :

- Un local conducteur

Engagements de qualité du service et installations :

Le gestionnaire TABM/MOBILINK s'engage à renseigner les usagers et opérateurs en gare routière pour toutes les questions relatives aux transports publics.
Il est précisé à cet effet que la Métropole communique et met à jour sur son site internet « le pilote » les informations relatives à toutes les lignes opérant sur la gare routière.

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

En cas de travaux réalisés sur le secteur d'exploitation, le nombre de quais peut être diminué. Toutefois, afin de maintenir le niveau de service prévu, le gestionnaire s'engage à repositionner les lignes affectées par cette diminution d'emplacements et en informe les opérateurs et utilisateurs.

3. CONDITIONS D'ACCES A L'AMENAGEMENT :

Modalités d'information des capacités mises à dispositions

- Demande à effectuer par l'opérateur (par écrit) auprès de l'exploitant (directement ou via le gestionnaire)
- Limite de période optimale pour demande : 30 juin pour mise en service au plan d'affectation de quais de la rentrée de septembre
- Disponibilité des quais : A étudier par l'exploitant et le gestionnaire selon créneaux horaires sollicités

Les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole, font l'objet d'une étude des capacités d'accueil de la gare par son gestionnaire. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.

Demande d'accès

- **Nature demande** : Demande à effectuer par mail au gestionnaire ou directement à l'exploitant avec détails des horaires de départs et arrivées souhaitées.

- **Contacts pour demande :**

  - TABM : sarah.aimond@transdev.com
  - MOBILINK : patrick.laugier@transdev.com / christophe.casterot@transdev.com
  - Métropole : pem@ampmetropole.fr

Limite période optimale de demande d'intégration de lignes :

- Pour l'intégration de service dans la période d'été, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/04/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus.
- Pour l'intégration de services dans la période du 01/09/N au 31/08/N+1, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/06/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus, les grilles d'affectation pour septembre étant établies au 15 juillet.
  Passé ce délai, 1er arrivé, 1er servi sur les créneaux restants.

Gestion et traitement des demandes

Traitement des demandes par chronologie de réception chez l'exploitant ou le gestionnaire. Réponse sous délai de 30 jours notifiée par mail ou courrier (si envoi courrier).

Procédure d'allocation des capacités :

L'allocation des capacités est réalisée, chaque année au fur et à mesure de demandes et selon

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

la fréquentation de la gare routière en tenant compte d'une prise de service toutes les 10 minutes au maximum aux heures de pointes pour services urbains et d'une mise à quai toutes les 20 minutes pour les services interurbains et SLO qui nécessitent plus de temps pour les bagages et encaissement.
En cas d'impossibilité d'accéder à une demande, compte tenu notamment de l'espace limité de la gare routière, le gestionnaire pourra proposer au demandeur de modifier les horaires de passage initialement envisagés et à défaut de refuser l'accès à la gare.
En cas de modification de l'affectation des quais telle que programmée initialement, une information préalable est faite par le gestionnaire à la ou aux société (s) ou AOM.

Contractualisation :

L'accès et l'allocation des capacités sont formalisés par une autorisation d'activité délivré par le gestionnaire ou/et la métropole.

Le titulaire de l'autorisation d'activité s'engage à informer, par courrier ou courriel le gestionnaire ou/et la métropole de tout changement intervenant sur les services exploités (modification des horaires, de l'itinéraire, des tarifs, annulation de services….).

4. TARIFICATION ET FACTURATION :

Ce site n'est pas soumis à redevance.
La métropole se réserve le droit (par délibération) de faire évoluer sa tarification au regard de l'évolution des fréquentations de la gare routière.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'AMENAGEMENT : (extrait règlement intérieur)

Règlement Technique d'exploitation du site : cf Règlement Intérieur des gares routières métropolitaines.
Les services de la gare routière du PEM de Salon de Provence sont joignables au **n° suivant : 04 42 46 06 66**
La gare routière est ouverte aux transporteurs 24h/24
Le site est vidéo-protégé 24h/24 et 7J/7.

Obligations de ponctualité et pénalités en cas de retard ou d'annulation

- **Redevance**
  Sans Objet

- **Non-respect des modalités d'usage**
  Conformément au Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines, en cas de non-respect des modalités d'usage, un avertissement (copie à la Métropole) est adressé par le gestionnaire au transporteur concerné qui prend les mesures correctives sans délai. En cas de non modification des comportements signalés sous 48 heures aux Autorités Organisatrices de la Mobilité, la Métropole applique sur ce constat une pénalité forfaitaire de 200 euros. En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante.

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante. En cas de manquements répétés aux règles de fonctionnement et de sécurité en vigueur sur les gares routières, chaque AOM pourra prendre contre le contrevenant des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion et/ou les sanctions financières définies dans le cadre des différents marchés qui la lient à ces transporteurs.

- **Service annulé non annoncé**

  En cas d'application de redevance, toute annulation d'un service au plus tard dans les 2 heures ne donnera pas lieu à facturation du toucher de quai. Si ce délai n'est pas respecté la métropole de réservera le droit de mandater le montant du toucher de quai.

  En cas de site règlementé et non soumis à redevance, la métropole pourra interdire l'accès pour toute deuxième récidive à un créneau annoncé, non effectué et non annulé dans les délais.

ANNEXES

- Plan de l'aménagement et des équipements
- Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

REGLES D'ACCES GARE ROUTIERE
Jean Dupas VITROLLES
(SEPTEMBRE 2022)

PREAMBULE

Présentation du gestionnaire

Parmi l'ensemble de ses compétences, la Métropole d'Aix Marseille Provence est en charge de la gestion des problématiques transport sur l'ensemble des 6 territoires de Marseille Provence, Pays d'Aix, Pays d'Aubagne et de l'étoile, Pays Salonais, Pays de Martigues, pays d'Istres et ouest Provence. Ce sont donc les 1 841 460 habitants répartis sur les 92 communes pour lesquels la Métropole doit assurer le plan de déplacements et de mobilité,
La gare routière Jean Dupas de Vitrolles totalise en 2021, ***173 364*** *touchers de quais annuels.*

Contexte d'exploitation

Dans ce cadre, la Métropole d'Aix Marseille Provence (Exploitant) a mis à disposition des transporteurs, la gare routière de Vitrolles. Cette gare accueille des lignes urbaines, et des lignes interurbaines.
La Métropole a confié la gestion de l'exploitation opérationnelle du site à un opérateur privé : TABM/MOBILINK. A ce titre, outre la maintenance, l'information et la sécurisation du site, la société TABM/MOBILINK a, dans le cadre de sa mission mouvements, l'objectif d'optimiser les affectations des véhicules de transport en commun aux 10 quais disponibles.

Dans sa mission d'exploitation du pôle d'échange, TABM/MOBILINK a également le fonctionnement de la gare routière, le contrôle des écrans de vidéo surveillance de la gare routière.

Ainsi, les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole ou à la gare routière, font l'objet par le gestionnaire du site, d'une étude des capacités d'accueil de la gare. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.
Chaque mois les mouvements d'autocars sont comptabilisés et transmis à la Métropole.

Contexte d'élaboration des règles d'accès

Des réunions de concertation sont effectuées par la Métropole en présence d'organismes représentatifs des transporteurs et des différents exploitants opérationnels des gares routières

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

du territoire métropolitain de manière à fixer un cadre homogène d'élaboration des règles d'accès décrites ci-après.

Les présentes règles sont élaborées par la Métropole Aix Marseille Provence, exploitante des aménagements, conformément aux exigences de l'article L.3114-6 du code des transports et aux prescriptions de l'Autorité de Régulation des Transports (ART anciennement ARAFER).

1. PRESENTATION DE L'AMENAGEMENT :

Présentation générale du site et équipements:

Ce site est doté de 10 quais de bus. Il permet de réorganiser les réseaux urbains et interurbains desservant Aix en Provence, Marseille, Salon de Provence, Martigues et l'aéroport.

Description des capacités d'aménagement :

- **La gare routière de Vitrolles** : située Rond Point Pierre Plantée.
  - Nombre de quais commerciaux **:** 10
  - Bâtiment d'exploitation: 1 Bâtiment avec 1 guichet Accueil/vente, 1 salle d'attente voyageurs
  - Abris pour bicyclettes : 1 sécurisé
  - Locaux d'accueil conducteurs : sanitaires conducteurs uniquement
  - Accès au site : libre
  - Présence personnel de sécurisation manœuvres et voyageurs **:** NON

- **Trafic et fréquentation** :
  - Nombre de touchers de quais : 481 TQ/Jour
  - Nombre de Mouvements autocars : 481 Mvmts/Jour environ
  - Pointes horaires : 06H30-09h00 et 17h30-19h00
  - Nombre de lignes fréquentant sites : 22
  - Présence **SLO** : NON
  - Fréquentation scolaires : NON

2. DESCRIPTION PRESTATIONS D'ACCES ET SERVICES COMPLEMENTAIRES :

Prestations de base offertes par l'exploitant :

- 10 Quais en encoche
- Affichage statique des départs et arrivées

Prestations complémentaires proposées par l'exploitant :

- Présence d'un agent information/billetterie de 7h45 à 19h00 du lundi au vendredi et 7h45 à 14h le samedi

Engagements de qualité du service et installations :

Le gestionnaire TABM/MOBILINK s'engage à renseigner les usagers et opérateurs en gare

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

routière pour toutes les questions relatives aux transports publics.
Il est précisé à cet effet que la Métropole communique et met à jour sur son site internet « le pilote » les informations relatives à toutes les lignes opérant sur la gare routière.

En cas de travaux réalisés sur le secteur d'exploitation, le nombre de quais peut être diminué. Toutefois, afin de maintenir le niveau de service prévu, le gestionnaire s'engage à repositionner les lignes affectées par cette diminution d'emplacements et en informe les opérateurs et utilisateurs.

3. CONDITIONS D'ACCES A L'AMENAGEMENT :

Modalités d'information des capacités mises à dispositions

- Demande à effectuer par l'opérateur (par écrit) auprès de l'exploitant (directement ou via le gestionnaire)
- Limite de période optimale pour demande : 30 juin pour mise en service au plan d'affectation de quais de la rentrée de septembre
- Disponibilité des quais : A étudier par l'exploitant et le gestionnaire selon créneaux horaires sollicités

Les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole, font l'objet d'une étude des capacités d'accueil de la gare par son gestionnaire. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.

Demande d'accès

- **Nature demande :** Demande à effectuer par mail au gestionnaire ou directement à l'exploitant avec détails des horaires de départs et arrivées souhaitées.

- **Contacts demande** :

  - TABM : sarah.aimond@transdev.com
  - MOBILINK : patrick.laugier@transdev.com / christophe.casterot@transdev.com
  - Métropole : pem@ampmetropole.fr

Limite période optimale de demande d'intégration de lignes :

- Pour l'intégration de service dans la période d'été, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/04/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus.
- Pour l'intégration de services dans la période du 01/09/N au 31/08/N+1, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/06/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus, les grilles d'affectation pour septembre étant établies au 15 juillet.
  Passé ce délai, 1er arrivé, 1er servi sur les créneaux restants.

Gestion et traitement des demandes

Traitement des demandes par chronologie de réception chez l'exploitant ou le gestionnaire. Réponse sous délai de 30 jours notifiée par mail ou courrier (si envoi courrier).

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Procédure d'allocation des capacités :

L'allocation des capacités est réalisée, chaque année au fur et à mesure de demandes et selon la fréquentation de la gare routière en tenant compte d'une prise de service toutes les 10 minutes maximums aux heures de pointes pour services urbains et d'une mise à quai toutes les 20 minutes pour les services interurbains et SLO qui nécessitent plus de temps pour les bagages et encaissement.
En cas d'impossibilité d'accéder à une demande, compte tenu notamment de l'espace limité de la gare routière, le gestionnaire pourra proposer au demandeur de modifier les horaires de passage initialement envisagés et à défaut de refuser l'accès à la gare.
En cas de modification de l'affectation des quais telle que programmée initialement, une information préalable est faite par le gestionnaire à la ou aux société (s) ou AOM.

Contractualisation :

L'accès et l'allocation des capacités sont formalisés par une autorisation d'activité délivré par le gestionnaire ou/et la métropole.

Le titulaire de l'autorisation d'activité s'engage à informer, par courrier ou courriel le gestionnaire ou/et la métropole de tout changement intervenant sur les services exploités (modification des horaires, de l'itinéraire, des tarifs, annulation de services…).

4. TARIFICATION ET FACTURATION :

Ce site n'est pas soumis à redevance.
La métropole se réserve le droit (par délibération) de faire évoluer sa tarification au regard de l'évolution des fréquentations de la gare routière.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'AMENAGEMENT : (extrait règlement intérieur)

Règlement Technique d'exploitation du site : cf Règlement Intérieur des gares routières métropolitaines.

Les services de la gare routière de Vitrolles sont joignables au **n° suivant : 04 42 46 06 66**
Les horaires d'ouverture du **bâtiment d'exploitation et les guichets de vente de titres de transports** sont les suivantes :

- De 7h45 à 19h00 du lundi au vendredi et 7h45 à 14h le samedi

La gare routière est ouverte aux transporteurs 24h/24
Le site est vidéo-protégé 24h/24 et 7J/7.

Obligations de ponctualité et pénalités en cas de retard ou d'annulation

- **Redevance**
  Sans Objet

- **Non-respect des modalités d'usage**

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Conformément au Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines, en cas de non-respect des modalités d'usage, un avertissement (copie à la Métropole) est adressé par le gestionnaire au transporteur concerné qui prend les mesures correctives sans délai. En cas de non modification des comportements signalés sous 48 heures aux Autorités Organisatrices de la Mobilité, la Métropole applique sur ce constat une pénalité forfaitaire de 200 euros. En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante.

En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante. En cas de manquements répétés aux règles de fonctionnement et de sécurité en vigueur sur les gares routières, chaque AOM pourra prendre contre le contrevenant des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion et/ou les sanctions financières définies dans le cadre des différents marchés qui la lient à ces transporteurs.

- **Service annulé non annoncé**

  En cas d'application de redevance, toute annulation d'un service au plus tard dans les 2 heures ne donnera pas lieu à facturation du toucher de quai. Si ce délai n'est pas respecté la métropole de réservera le droit de mandater le montant du toucher de quai.

  En cas de site règlementé et non soumis à redevance, la métropole pourra interdire l'accès pour toute deuxième récidive à un créneau annoncé, non effectué et non annulé dans les délais.

ANNEXES

- Plan de l'aménagement et des équipements
- Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

LA METROPOLE Mobilité

SCOLAIRES

Ligne	Quai	Destination
628	2	Collège Claudel - Les Cèdres
635	1	Vitrolles - EREA Louis Aragon
637	1	Ecole des Vignettes - Pierre Plantée
642	1	La Marielie - Collège Saint Louis
648	scolaire	Les Frégates - Jean Monnet
649	scolaire	Genevoix - Brassens
658	2 - scolaire	Pré Fleuri - Pierre Plantée
695	10 - scolaire	Marielie - Sainte Elisabeth
695a	2 - 5	Vitrolles - Les Pennes - Sainte Elisabeth
698	1	Ch. de la Transhumance - Lycée Jean Monnet
5714	2	Berre - Rognac - Vitrolles

SALON ETANG COTE BLEUE — LA METROPOLE Mobilité

Ligne	Quai	Destination
10	2	Les Vignettes - Vieux village
11	5	Collège Fernand Léger - Pierre Plantée
12	2	Maison Médicale - Pierre Plantée
13	4	Pierre Plantée - Aéroport Marseille Provence
18	9	Pierre Plantée - Vieux Village - Pierre Plantée
18	10	P.Plantée Via Stade Doumègue - Vieux Village - P.Plantée
20	3 - 8	Les Cadenières - Lycée Jean Monnet
ZENIBUS	3 - 8	Square de Gaulle - Brassens Genevoix

lecar

Ligne	Quai	Destination
17	4	Salon-de-Provence - Aéroport Marseille Provence
19	4	Salon-de-Provence - Aéroport Marseille Provence - Vitrolles
88	7	Vitrolles - Marseille
210	2	Vitrolles - Aix-en-Provence
211	1	Vitrolles - Aix-en-Provence Plan d'Aillane

Avenue Scolaire
Avenue Yitzhak Rabin
Place de Provence
Rue Information Billetterie
Rond Point de la Pierre Plantée
Lycée Mendès France
Avenue Victor Gelu
Allée du Bosquet
Avenue des Salyens
Hilaire
Touche
ZENIBUS

GARE ROUTIÈRE
BOUTIQUE
TAXI
LE BUS PRO À LA DEMANDE
L'ABRIVÉLO
TROTTIBOX
DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE TITRES
CHEMINEMENT PIÉTON
ZONE RÉSERVÉE AUX BUS

Réalisation - Cartonord® - 2021

GARE ROUTIÈRE VITROLLES PIERRE PLANTÉE

La Métropole Mobilité une marque de Aix Marseille Provence

lepilote 0 800 713 137 Service & appel gratuits

Contact : 04 42 46 06 66

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

REGLES D'ACCES GARE ROUTIERE
ARENA du Pays d'Aix
(JANVIER 2023)

PREAMBULE

Présentation du gestionnaire

Parmi l'ensemble de ses compétences, la Métropole d'Aix Marseille Provence est en charge de la gestion des problématiques transport sur l'ensemble des 6 territoires de Marseille Provence, Pays d'Aix, Pays d'Aubagne et de l'étoile, Pays Salonais, Pays de Martigues, Pays d'Istres et ouest Provence. Ce sont donc les 1 841 460 habitants répartis sur les 92 communes pour lesquels la Métropole doit assurer le plan de déplacements et de mobilité.
La gare routière Aréna du Pays d'Aix totalise en 2021, 18 000 touchers de quais annuel.

Contexte d'exploitation

Dans ce cadre, la Métropole d'Aix Marseille Provence (Exploitant) a mis à disposition des transporteurs la gare routière de l'ARENA.
La Métropole a confié la gestion de l'exploitation opérationnelle du site à un opérateur privé : KEOLIS. La société KEOLIS a, dans le cadre de sa mission mouvements, l'objectif d'optimiser les affectations des véhicules de transport en commun aux 8 quais disponibles.

Dans sa mission d'exploitation du pôle d'échange, KEOLIS a également le fonctionnement de la gare routière, la mise en œuvre du système de contrôle d'accès en mode dégradé, le contrôle des écrans de vidéo surveillance de la gare routière.

Ainsi, les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant à la Métropole ou à la gare routière font l'objet par le gestionnaire du site, d'une étude des capacités d'accueil de la gare. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.
Chaque mois les mouvements d'autocars sont comptabilisés et transmis à la Métropole.

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Contexte d'élaboration des règles d'accès

Des réunions de concertation sont effectuées par la Métropole en présence d'organismes représentatifs des transporteurs et des différents exploitants opérationnels des gares routières du territoire métropolitain de manière à fixer un cadre homogène d'élaboration des règles d'accès décrites ci-après.

Les présentes règles sont élaborées par la Métropole Aix Marseille Provence, exploitante des aménagements, conformément aux exigences de l'article L.3114-6 du code des transports et aux prescriptions de l'Autorité de Régulation des Transports (ART).

1. PRESENTATION DE L'AMENAGEMENT :

Présentation générale du site et équipements:

La gare routière située avenue Paul Ledoux à Aix en Provence est en service depuis février 2018. Cet équipement accolé à la salle omnisports et de spectacles ARENA du Pays d'Aix a pour objectif principal le rabattement de lignes de transports autour du Pôle d'activités d'Aix-en-Provence et pour objectif secondaire l'accueil des spectateurs arrivant en transports en commun lors des événements de la salle de spectacle. Il offre également un parc relais d'une capacité de 210 places.

Description des capacités d'aménagement :

- **La gare routière de l'ARENA** : situé avenue Paul Ledoux
  - **Nombre de quais commerciaux :** 8
  - **Bâtiment d'exploitation** : 1 Bâtiment avec guichets Accueil

- **Trafic et fréquentation** : (A ce jour cette gare routière est peu fréquentée)
  - **Nombre de touchers de quais :** 68 TQ/ Jour
  - **Nombre de lignes fréquentant sites** : 3
  - **Présence SLO** : Non
  - **Fréquentation scolaires** : non

2. DESCRIPTION PRESTATIONS D'ACCES ET SERVICES COMPLEMENTAIRES :

Prestations de base offertes par l'exploitant :

- 8 Quais
- Affichage statique des départs et arrivées

Prestations complémentaires proposées par l'exploitant :

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

- Toilettes publiques y compris pour les conducteurs

Engagements de qualité du service et installations :

Le gestionnaire KEOLIS s'engage à renseigner les usagers en gare routière pour toutes les questions relatives aux transports publics.
Il est précisé à cet effet que la Métropole communique et met à jour sur son site internet « le pilote » les informations relatives à toutes les lignes opérant sur la gare routière.

En cas de travaux réalisés sur le secteur d'exploitation, le nombre de quais peut être diminué. Toutefois, afin de maintenir le niveau de service prévu, le gestionnaire s'engage à repositionner les lignes affectées par cette diminution d'emplacements et en informe les opérateurs et utilisateurs.

3. CONDITIONS D'ACCES A L'AMENAGEMENT :

Modalités d'information des capacités mises à dispositions

- Demande à effectuer par l'opérateur (par écrit) auprès de l'exploitant (directement ou via le gestionnaire)
- Limite de période optimale pour demande : 30 juin pour mise en service au plan d'affectation de quais de la rentrée de septembre
- Disponibilité des quais : A étudier par l'exploitant et le gestionnaire selon créneaux horaires sollicités

Les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant à la Métropole, font l'objet d'une étude des capacités d'accueil de la gare par son gestionnaire. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.

Demande d'accès

Nature demande :

- Demande à effectuer par mail au gestionnaire ou directement à l'exploitant avec détails des horaires de départs et arrivées souhaités.

Contacts pour demande :

- KEOLIS : Philippe.boulet@keolis.com
- Métropole : pem@ampmetropole.fr

Limite période optimale de demande d'intégration de lignes :

- Pour l'intégration de service dans la période d'été, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/04/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus.
- Pour l'intégration de services dans la période du 01/09/N au 31/08/N+1, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/06/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus, les grilles d'affectation pour septembre étant établies au 15 juillet.

Passé ce délai, 1er arrivé, 1er servi sur les créneaux restants.

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Gestion et traitement des demandes

Traitement des demandes par chronologie de réception chez l'exploitant ou le gestionnaire. Réponse sous délai de 30 jours notifiée par mail ou courrier (si envoi courrier).

Procédure d'allocation des capacités :

L'allocation des capacités est réalisée, chaque année au fur et à mesure des demandes et selon la fréquentation de la gare routière en tenant compte d'une prise de service toutes les 10 minutes maximums aux heures de pointes pour services urbains et d'une mise à quai toutes les 20 minutes pour les services interurbains et SLO qui nécessitent plus de temps pour les bagages et encaissement.
En cas d'impossibilité d'accéder à une demande, compte tenu notamment de l'espace limité de la gare routière, le gestionnaire pourra proposer au demandeur de modifier les horaires de passage initialement envisagés et à défaut de refuser l'accès à la gare.
En cas de modification de l'affectation des quais telle que programmée initialement, une information préalable est faite par le gestionnaire à la ou aux société (s) ou AOM.

Contractualisation :

L'accès et l'allocation des capacités sont formalisés par une autorisation d'activité délivré par le gestionnaire ou/et la métropole.

Le titulaire de l'autorisation d'activité s'engage à informer, par courrier ou courriel le gestionnaire ou/et la métropole de tout changement intervenant sur les services exploités (modification des horaires, de l'itinéraire, des tarifs, annulation de services…).

4. TARIFICATION ET FACTURATION :

Ce site n'est pas soumis à redevance.
La métropole se réserve le droit (par délibération) de faire évoluer sa tarification au regard de l'évolution des fréquentations de la gare routière.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'AMENAGEMENT :

Règlement technique d'exploitation du site : cf règlement intérieur des gares routières métropolitaines

Horaires et présence du personnel : Il n'y a pas d'agent présent sur site sauf lors d'évènements de l'Arena. + Présence sur site aléatoire

Les services de la gare routière ARENA du Pays d'Aix sont joignables au n°04 42 38 75 73

Obligations de ponctualité et pénalités en cas de retard ou d'annulation

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

- **Redevance**
  Ce site n'est pas soumis à redevance.
  La métropole se réserve le droit (par délibération) de faire évoluer sa tarification au regard de l'évolution des fréquentations de la gare routière.

- **Non-respect des modalités d'usage**
  Conformément au Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines, en cas de non-respect des modalités d'usage, un avertissement (copie à la Métropole) est adressé par le gestionnaire au transporteur concerné qui prend les mesures correctives sans délai. En cas de non modification des comportements signalés sous 48 heures aux Autorités Organisatrices de la Mobilité, la Métropole applique sur ce constat une pénalité forfaitaire de 200 euros. En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante

  En cas de manquements répétés aux règles de fonctionnement et de sécurité en vigueur sur les gares routières, chaque AOM pourra prendre contre le contrevenant des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion et/ou les sanctions financières définies dans le cadre des différents marchés qui la lient à ces transporteurs.

- **Service annulé non annoncé**
  En cas d'application de redevance, toute annulation d'un service au plus tard dans les 2 heures ne donnera pas lieu à facturation du toucher de quai. Si ce délai n'est pas respecté la métropole de réservera le droit de mandater le montant du toucher de quai.
  En cas de site règlementé et non soumis à redevance, la métropole pourra interdire l'accès pour toute deuxième récidive à un créneau annoncé, non effectué et non annulé dans les délais.

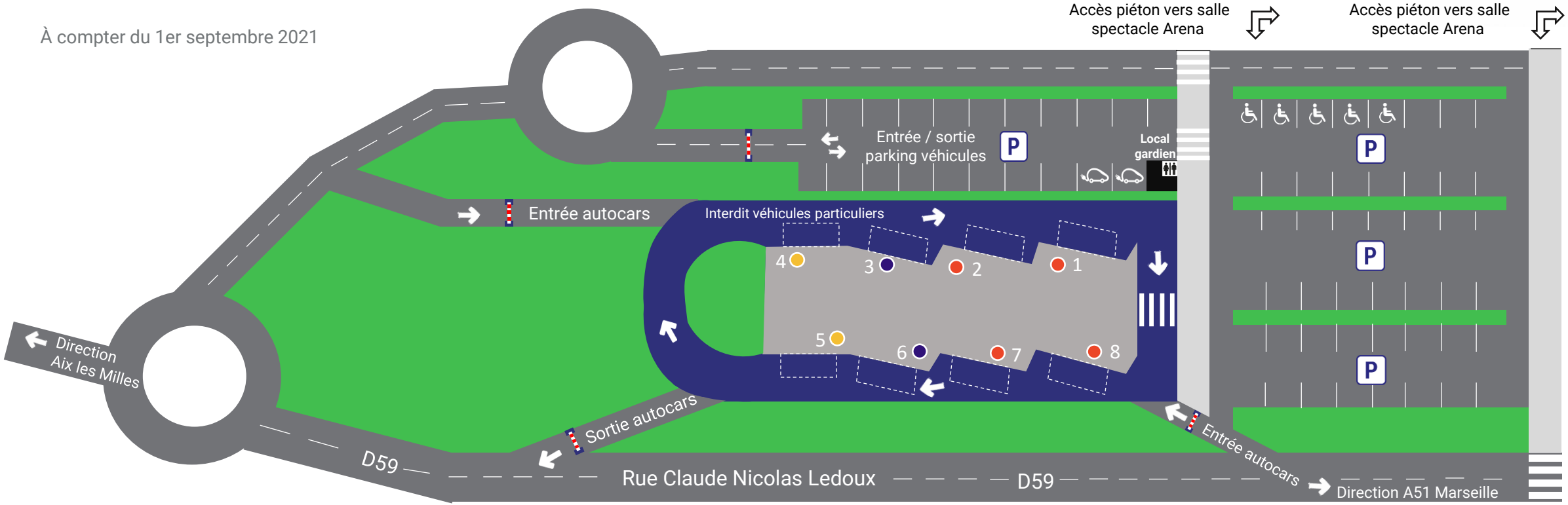
ANNEXES
- Plan de l'aménagement et des équipements
- Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Bienvenue au P+R Arena d'Aix-en-Provence

Welcome to the bus station

À compter du 1er septembre 2021



Services proposés *Services offered*

- Parking gratuit *Free parking*
- WC
- 2 bornes de recharge voitures électriques *Electric car charging station*
- 8 stationnements PMR *Parking for people with reduced mobility*

Lignes desservant la gare routière

LA METROPOLE Mobilité

		N° de quai
53	Marseille	4
	Europôle	5
17	Mouret	1 & 2
	Plan d'Aillane	7 & 8

NAVETTES SPECIALES EVENEMENTS ARENA

	N° de quai
Plan d'Aillane	3
Gare Routière d'Aix-en-Provence	6

Les réseaux :
Platforme by buslines

- Métropole mobilité urbains
- Métropole Mobilité interurbains

Pour toutes questions relatives à votre transport ou si vous souhaitez une assistance sur votre itinéraire, vous pouvez contacter lepilote au 0 800 713 137 ou vous rendre sur www.lepilote.com

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

REGLES D'ACCES GARE ROUTIERE
PLAN D'AILLANE
(JANVIER 2023)

PREAMBULE

Présentation du gestionnaire

Parmi l'ensemble de ses compétences, la Métropole d'Aix Marseille Provence est en charge de la gestion des problématiques transport sur l'ensemble des 6 territoires de Marseille Provence, Pays d'Aix, Pays d'Aubagne et de l'étoile, Pays Salonais, Pays de Martigues, Pays d'Istres et Ouest Provence. Ce sont donc les 1 841 460 habitants répartis sur les 92 communes pour lesquels la Métropole doit assurer le plan de déplacements et de mobilité.
La gare routière de Plan d'Aillane totalise en 2021, ***36 540*** *touchers de quais annuels.*

Contexte d'exploitation

Dans ce cadre, la Métropole d'Aix Marseille Provence (Exploitant) a mis à disposition des transporteurs, la gare routière de Plan d'Aillane. Cette gare accueille des lignes urbaines, diverses lignes (Métropole et Conseil départemental), notamment la navette Aix-TGV-Aéroport. La Métropole a confié la gestion de l'exploitation opérationnelle du site à un opérateur privé : KEOLIS. A ce titre, outre la maintenance, l'information et la sécurisation du site, la société KEOLIS a, dans le cadre de sa mission mouvements, l'objectif d'optimiser les affectations des véhicules de transport en commun aux 6 quais disponibles.

Dans sa mission d'exploitation du pôle d'échange, KEOLIS a également le fonctionnement de la gare routière, la mise en œuvre du système de contrôle d'accès en mode dégradé, le contrôle des écrans de vidéo surveillance de la gare routière.

Ainsi, les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole ou à la gare routière, font l'objet par le gestionnaire du site, d'une étude des capacités d'accueil de la gare. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.
Chaque mois les mouvements d'autocars sont comptabilisés et transmis à la Métropole.

Contexte d'élaboration des règles d'accès

Des réunions de concertation sont effectuées par la Métropole en présence d'organismes représentatifs des transporteurs et des différents exploitants opérationnels des gares routières

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

du territoire métropolitain de manière à fixer un cadre homogène d'élaboration des règles d'accès décrites ci-après.

Les présentes règles sont élaborées par la Métropole Aix Marseille Provence, exploitante des aménagements, conformément aux exigences de l'article L.3114-6 du code des transports et aux prescriptions de l'Autorité de Régulation des Transports (ART anciennement ARAFER).

1. PRESENTATION DE L'AMENAGEMENT :

Présentation générale du site et équipements:

Ce site est doté de 10 quais de bus et d'un P+R de 300 places. Il permet de réorganiser les réseaux urbains et interurbains desservant Aix. En effet, des lignes directes de transport en commun en provenance du Pays d'Aix irriguent ce pôle d'échange, permettant un meilleur service à l'usager se rendant sur le pôle d'activités ou sur les quartiers de la Duranne et des Milles. Cela a pour effet de délester la gare routière d'Aix centre. Sa navette régulière en direction de la gare TGV et aéroport Marseille Provence est un atout pour cette gare routière.

Description des capacités d'aménagement :

- **La gare routière de Plan d'Aillane** : située 820 chemin de la Valette.
  - Nombre de quais commerciaux **:** 10
  - Bâtiment d'exploitation: 1 Bâtiment avec 1 guichet Accueil/vente
  - Abris pour bicyclettes : 1 sécurisé
  - Locaux d'accueil conducteurs : 0
  - Accès au site : fermé avec 2 points d'entrées/sorties
  - Présence personnel de sécurisation manœuvres et voyageurs **:** NON

- **Trafic et fréquentation** :
  - Nombre de touchers de quais : 101 TQ/Jour
  - Nombre de Mouvements autocars : 101 Mvmts/Jour environ
  - Pointes horaires : 06H30-09h00 et 17h30-19h00
  - Nombre de lignes fréquentant sites : 4
  - Présence **SLO** : NON
  - Fréquentation scolaires : NON

2. DESCRIPTION PRESTATIONS D'ACCES ET SERVICES COMPLEMENTAIRES :

Prestations de base offertes par l'exploitant :

- 10 Quais commerciaux en encoche + 1 quai de régulation
- Affichage statique des départs et arrivées

Prestations complémentaires proposées par l'exploitant :

- Présence d'1 agent information/billetterie (Lundi à dimanche + jours fériés) de 04h30 à 21h00.

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Engagements de qualité du service et installations :

Le gestionnaire KEOLIS s'engage à renseigner les usagers et opérateurs en gare routière pour toutes les questions relatives aux transports publics.
Il est précisé à cet effet que la Métropole communique et met à jour sur son site internet « le pilote » les informations relatives à toutes les lignes opérant sur la gare routière.

En cas de travaux réalisés sur le secteur d'exploitation, le nombre de quais peut être diminué. Toutefois, afin de maintenir le niveau de service prévu, le gestionnaire s'engage à repositionner les lignes affectées par cette diminution d'emplacements et en informe les opérateurs et utilisateurs.

3. CONDITIONS D'ACCES A L'AMENAGEMENT :

Modalités d'information des capacités mises à dispositions

- Demande à effectuer par l'opérateur (par écrit) auprès de l'exploitant (directement ou via le gestionnaire)
- Limite de période optimale pour demande : 30 juin pour mise en service au plan d'affectation de quais de la rentrée de septembre
- Disponibilité des quais : A étudier par l'exploitant et le gestionnaire selon créneaux horaires sollicités

Les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole, font l'objet d'une étude des capacités d'accueil de la gare par son gestionnaire. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.

Demande d'accès

- **Nature demande** : Demande à effectuer par mail au gestionnaire ou directement à l'exploitant avec détails des horaires de départs et arrivées souhaitées.

- **Contacts pour demande :**

    - KEOLIS : philippe.boulet@keolis.com
    - Metropole : pem@ampmetropole.fr

Limite période optimale de demande d'intégration de lignes :

- Pour l'intégration de service dans la période d'été, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/04/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus.
- Pour l'intégration de services dans la période du 01/09/N au 31/08/N+1, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/06/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus, les grilles d'affectation pour septembre étant établies au 15 juillet.
  Passé ce délai, 1er arrivé, 1er servi sur les créneaux restants.

Gestion et traitement des demandes

Traitement des demandes par chronologie de réception chez l'exploitant ou le gestionnaire.

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Réponse sous délai de 30 jours notifiée par mail ou courrier (si envoi courrier).

Procédure d'allocation des capacités :

L'allocation des capacités est réalisée, chaque année au fur et à mesure des demandes et selon la fréquentation de la gare routière en tenant compte d'une prise de service toutes les 10 minutes maximums aux heures de pointes pour services urbains et d'une mise à quai toutes les 20 minutes pour les services interurbains et SLO qui nécessitent plus de temps pour les bagages et encaissement.
En cas d'impossibilité d'accéder à une demande, compte tenu notamment de l'espace limité de la gare routière, le gestionnaire pourra proposer au demandeur de modifier les horaires de passage initialement envisagés et à défaut de refuser l'accès à la gare.
En cas de modification de l'affectation des quais telle que programmée initialement, une information préalable est faite par le gestionnaire à la ou aux société (s) ou AOM.

Contractualisation :

L'accès et l'allocation des capacités sont formalisés par une autorisation d'activité délivré par le gestionnaire ou/et la métropole.

Le titulaire de l'autorisation d'activité s'engage à informer, par courrier ou courriel le gestionnaire ou/et la métropole de tout changement intervenant sur les services exploités (modification des horaires, de l'itinéraire, des tarifs, annulation de services…).

4. TARIFICATION ET FACTURATION :

Ce site n'est pas soumis à redevance.
La métropole se réserve le droit (par délibération) de faire évoluer sa tarification au regard de l'évolution des fréquentations de la gare routière.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'AMENAGEMENT : (extrait règlement intérieur)

Règlement Technique d'exploitation du site : cf Règlement Intérieur des gares routières métropolitaines.

Les services de la gare routière de Plan d'Aillane sont joignables au **n° suivant : 04 42 38 75 73**
Les horaires d'ouverture du **bâtiment d'exploitation et les guichets de vente de titres de transports** sont les suivantes :

- De 4h30 à 21h00 7J/7,

La gare routière est ouverte aux transporteurs 24h/24.
Le site est vidéo-protégé 24h/24 et 7J/7.

Obligations de ponctualité et pénalités en cas de retard ou d'annulation

- **Redevance**
  Sans Objet

- **Non-respect des modalités d'usage**

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Conformément au Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines, en cas de non-respect des modalités d'usage, un avertissement (copie à la Métropole) est adressé par le gestionnaire au transporteur concerné qui prend les mesures correctives sans délai. En cas de non modification des comportements signalés sous 48 heures aux Autorités Organisatrices de la Mobilité, la Métropole applique sur ce constat une pénalité forfaitaire de 200 euros. En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante.

En cas de manquements répétés aux règles de fonctionnement et de sécurité en vigueur sur les gares routières, chaque AOM pourra prendre contre le contrevenant des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion et/ou les sanctions financières définies dans le cadre des différents marchés qui la lient à ces transporteurs.

- **Service annulé non annoncé**

  En cas d'application de redevance, toute annulation d'un service au plus tard dans les 2 heures ne donnera pas lieu à facturation du toucher de quai. Si ce délai n'est pas respecté la métropole de réservera le droit de mandater le montant du toucher de quai.

  En cas de site règlementé et non soumis à redevance, la métropole pourra interdire l'accès pour toute deuxième récidive à un créneau annoncé, non effectué et non annulé dans les délais.

ANNEXES

- Plan de l'aménagement et des équipements
- Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Bienvenue au P+R Plan d'Aillane Aix-en-Provence

Welcome to the bus station

À compter du 1 septembre 2021

Services proposés

Services offered

- Parking
- Places véhicules électriques
  Electric car charging station
- 6 stationnements PMR
  Parking for people with reduced mobility
- 38 places de vélos (local sécurisé)
  Bike spaces (secure room)
- Dépose minute
  Drop-off
- Toilettes
  Toilets

Lignes desservant la gare routière

		N° de quai
17	➤ Aix Gare Routière (Mouret)	8 & 9
40	➤ Aéroport Marseille	4 & 5
40	➤ Aix Gare Routière	4 & 5
211	➤ Vitrolles Pierre Plantée	6 & 7
AIX en BUS	➤ Transport à la Demande « Flexibus »	1
ARENA DU PAYS D'AIX	➤ Navette Arena	2 & 3

LA METROPOLE Mobilité

Le réseau :
Platforme by buslines

- Métropole Mobilité « Le Bus »
- Métropole Mobilité « Le Car »

Pour toutes questions relatives à votre transport ou si vous souhaitez une assistance sur votre itinéraire, vous pouvez contacter lepilote au 0 800 713 137 ou vous rendre sur www.lepilote.com

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

REGLES D'ACCES GARE ROUTIERE
PERTUIS
(PERTUIS 2022)

PREAMBULE

Présentation du gestionnaire

Parmi l'ensemble de ses compétences, la Métropole d'Aix Marseille Provence est en charge de la gestion des problématiques transport sur l'ensemble des 6 territoires de Marseille Provence, Pays d'Aix, Pays d'Aubagne et de l'étoile, Pays Salonais, Pays de Martigues, Pays d'Istres et Ouest Provence. Ce sont donc les 1 841 460 habitants répartis sur les 92 communes pour lesquels la Métropole doit assurer le plan de déplacements et de mobilité,
La gare routière du PEM de Pertuis totalise en 2021, 74 200 touchers de quais annuels.

Contexte d'exploitation

Dans ce cadre, la Métropole d'Aix Marseille Provence (Exploitant) a mis à disposition des transporteurs la gare routière de Pertuis.
La Métropole a confié la gestion de l'exploitation opérationnelle du site à un opérateur privé.
La société KISIO a, dans le cadre de sa mission mouvements, l'objectif d'optimiser les affectations des véhicules de transport en commun aux 6 quais disponibles.

Ainsi, les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole ou à la gare routière font l'objet par le gestionnaire du site, d'une étude des capacités d'accueil de la gare. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.
Chaque mois, les mouvements d'autocars sont comptabilisés et transmis à la Métropole.

Contexte d'élaboration des règles d'accès

Des réunions de concertation sont effectuées par la Métropole en présence d'organismes représentatifs des transporteurs et des différents exploitants opérationnels des gares routières du territoire métropolitain de manière à fixer un cadre homogène d'élaboration des règles d'accès décrites ci-après.

Les présentes règles sont élaborées par la Métropole Aix Marseille Provence, exploitante des aménagements, conformément aux exigences de l'article L.3114-6 du code des transports et

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

aux prescriptions de l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires et Routières (ARAFER).

1. PRESENTATION DE L'AMENAGEMENT :

Présentation générale du site et équipements:

Ce site doté d'un P+R de 300 places, contigu à la gare SNCF permet la réorganisation complète des transports en commun de ce secteur ainsi que le rabattement de la clientèle s'y rendant en automobile, mais aussi en mode doux, pour emprunter les lignes de transport en commun et le train.

Description des capacités d'aménagement :

- **La gare routière de Pertuis** : situé Avenue Pierre Semard.
  - *Nombre de quais commerciaux* **:** 6
  - *Nombre de quais de régulation* **:** 4 (courte durée)
  - *Abris pour bicyclettes* : 1 sécurisé

- **Trafic et fréquentation** :
  - Nombre de touchers de quais : 237 TQ/Jour
  - Nombre de Mouvements autocars : 237 Mouvements/Jour environ
  - Pointes horaires : 06H30-09h00 et 17h30-19h00
  - Nombre de lignes fréquentant sites : 11
  - Présence **SLO** : Non
  - Fréquentation scolaires : oui

2. DESCRIPTION PRESTATIONS D'ACCES ET SERVICES COMPLEMENTAIRES :

Prestations de base offertes par l'exploitant :

- 6 Quais commerciaux + 4 quais de régulation
- Affichage statique des départs et arrivées

Prestations complémentaires proposées par l'exploitant :

Sans objet

Engagements de qualité du service et installations :

Le gestionnaire KISIO s'engage à renseigner les usagers et opérateurs en gare routière pour toutes les questions relatives aux transports publics.
Il est précisé à cet effet que la Métropole communique et met à jour sur son site internet « le pilote » les informations relatives à toutes les lignes opérant sur la gare routière.

En cas de travaux réalisés sur le secteur d'exploitation, le nombre de quais peut être diminué. Toutefois, afin de maintenir le niveau de service prévu, le gestionnaire s'engage à repositionner les lignes affectées par cette diminution d'emplacements et en informe les

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

opérateurs et utilisateurs.

3. CONDITIONS D'ACCES A L'AMENAGEMENT :

Modalités d'information des capacités mises à dispositions

- Demande à effectuer par l'opérateur (par écrit) auprès de l'exploitant (directement ou via le gestionnaire)
- Limite de période optimale pour demande : 30 juin pour mise en service au plan d'affectation de quais de la rentrée de septembre
- Disponibilité des quais : A étudier par l'exploitant et le gestionnaire selon créneaux horaires sollicités

Les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole, font l'objet d'une étude des capacités d'accueil de la gare par son gestionnaire. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.

Demande d'accès

- **Nature demande** :
  Demande à effectuer par mail au gestionnaire ou directement à l'exploitant avec détails des horaires de départs et arrivées souhaitées.

- **Contacts pour demande :**

- KISIO : jean.rocca@kisio.com
- Métropole : pem@ampmetropole.fr

Limite période optimale de demande d'intégration de lignes :

- Pour l'intégration de service dans la période d'été, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/04/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus.
- Pour l'intégration de services dans la période du 01/09/N au 31/08/N+1, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/06/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus, les grilles d'affectation pour septembre étant établies au 15 juillet.
  Passé ce délai, 1er arrivé, 1er servi sur les créneaux restants.

Gestion et traitement des demandes

Traitement des demandes par chronologie de réception chez l'exploitant ou le gestionnaire. Réponse sous délai de 30 jours notifiée par mail ou courrier (si envoi courrier).

Procédure d'allocation des capacités :

L'allocation des capacités est réalisée, chaque année au fur et à mesure de demandes et selon la fréquentation de la gare routière en tenant compte d'une prise de service toutes les 10 minutes maximums aux heures de pointes pour services urbains et d'une mise à quai toutes les 20 minutes pour les services interurbains et SLO qui nécessitent plus de temps pour les bagages

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

et encaissement.
En cas d'impossibilité d'accéder à une demande, compte tenu notamment de l'espace limité de la gare routière, le gestionnaire pourra proposer au demandeur de modifier les horaires de passage initialement envisagés et à défaut de refuser l'accès à la gare.
En cas de modification de l'affectation des quais telle que programmée initialement, une information préalable est faite par le gestionnaire à la ou aux société (s) ou AOM.

Contractualisation :

L'accès et l'allocation des capacités sont formalisés par une autorisation d'activité délivré par le gestionnaire ou/et la métropole.

Le titulaire de l'autorisation d'activité s'engage à informer, par courrier ou courriel le gestionnaire ou/et la métropole de tout changement intervenant sur les services exploités (modification des horaires, de l'itinéraire, des tarifs, annulation de services…).

4. TARIFICATION ET FACTURATION :

Ce site n'est pas soumis à redevance.
La métropole se réserve le droit (par délibération) de faire évoluer sa tarification au regard de l'évolution des fréquentations de la gare routière.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'AMENAGEMENT : (extrait règlement intérieur)

- Règlement Technique d'exploitation du site : cf Règlement Intérieur des gares routières métropolitaines.
- Horaires et présence personnel : pas d'agent présent sur site. Présence sur site aléatoire quotidiennement.

La gare routière est ouverte aux transporteurs 24h/24.
Le site est vidéo-protégé 24h/24 et 7J/7.

Obligations de ponctualité et pénalités en cas de retard ou d'annulation

- **Redevance**
  Sans Objet

- **Non-respect des modalités d'usage**
  Conformément au Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines, en cas de non-respect des modalités d'usage, un avertissement (copie à la Métropole) est adressé par le gestionnaire au transporteur concerné qui prend les mesures correctives sans délai. En cas de non modification des comportements signalés sous 48 heures aux Autorités Organisatrices de la Mobilité, la Métropole applique sur ce constat une pénalité forfaitaire de 200 euros. En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

En cas de manquements répétés aux règles de fonctionnement et de sécurité en vigueur sur les gares routières, chaque AOM pourra prendre contre le contrevenant des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion et/ou les sanctions financières définies dans le cadre des différents marchés qui la lient à ces transporteurs.

- **Service annulé non annoncé**

En cas d'application de redevance, toute annulation d'un service au plus tard dans les 2 heures ne donnera pas lieu à facturation du toucher de quai. Si ce délai n'est pas respecté la métropole de réservera le droit de mandater le montant du toucher de quai.

En cas de site règlementé et non soumis à redevance, la métropole pourra interdire l'accès pour toute deuxième récidive à un créneau annoncé, non effectué et non annulé dans les délais.

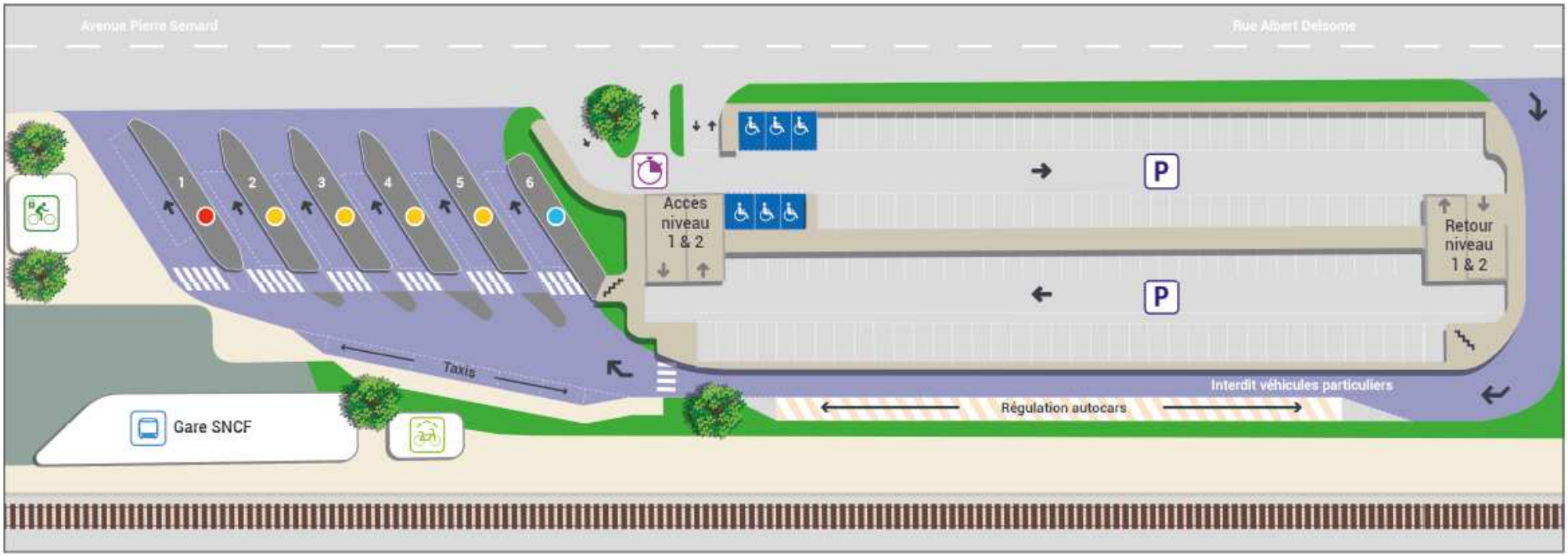
ANNEXES

- Plan de l'aménagement et des équipements
- Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Bienvenue au pôle d'échange multimodal de Pertuis

Welcome to the bus station



Services proposés *Services offered*

- Local vélo sécurisé *Secure bike room*
- Dépose minute *Drop-off*
- Gare SNCF *Trains*
- Parking gratuit *Free parking*
- Abris à 2 roues *Bike shelters*

Horaires d'ouverture *Opening Time*

Le parking est gratuit et ouvert 24h/24 et 7j/7
Parking de 300 places dont 6 places pour les personnes en situation de handicap

Parking is free and open 24 hours a day, 7 days a week

Les réseaux :
Platform by bus lines

- Métropole mobilité urbains
- Métropole Mobilité Interurbains
- Zou !

Lignes desservants la gare routière

LA METROPOLE Mobilité		N° de quai
102	➤ Pertuis Boiry	1
103	➤ Pertuis Piscine - ZAC terre du fort	1
104	➤ Pertuis La Croix de Gon	1
105	➤ Pertuis Lycée Val de Durance	1

		N° de quai
100	➤ Aix-en-Provence	2 et 3
101	➤ Venelles - Pôle d'Activités Aix - Europôle de l'Arbois	4
SNCF	Cars de substitution	4 et 5
252	➤ La Roque d'Antheron – St-Estève Janson – Le Puy Ste Réparade	5
TAD	➤ Saint - Paul - Lez - Durance	5

ZOU!		N° de quai
8	➤ Cavaillon - Cadenet - Cucuron	6
107	➤ La Tour d'Aigues	6
107 TAD	➤ Pays d'Aigues	6

La Métropole Mobilité une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

kisio

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

REGLES D'ACCES GARE ROUTIERE
TRETS
(SEPTEMBRE 2022)

PREAMBULE

Présentation du gestionnaire

Parmi l'ensemble de ses compétences, la Métropole d'Aix Marseille Provence est en charge de la gestion des problématiques transport sur l'ensemble des 6 territoires de Marseille Provence, Pays d'Aix, Pays d'Aubagne et de l'étoile, Pays Salonais, Pays de Martigues, Pays d'Istres et Ouest Provence. Ce sont donc les 1 841 460 habitants répartis sur les 92 communes pour lesquels la Métropole doit assurer le plan de déplacements et de mobilité.
La gare routière de Trets totalise en 2021, 26 556 touchers de quais annuel.

Contexte d'exploitation

Dans ce cadre, la Métropole d'Aix Marseille Provence (Exploitant) a mis à disposition des transporteurs la gare routière de TRETS.
La Métropole a confié la gestion de l'exploitation opérationnelle du site à un opérateur privé : MOBILINK. La société MOBILINK, a dans le cadre de sa mission mouvements, l'objectif d'optimiser les affectations des véhicules de transport en commun aux 7 quais disponibles.

Dans sa mission d'exploitation du pôle d'échange MOBILINK a également, le fonctionnement de la gare routière, la mise en œuvre du système de contrôle d'accès en mode dégradé, contrôle des écrans de vidéo surveillance de la gare routière.

Ainsi, les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole ou à la gare routière font l'objet par le gestionnaire du site, d'une étude des capacités d'accueil de la gare. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.
Chaque mois les mouvements d'autocars sont comptabilisés et transmis à la Métropole.

Contexte d'élaboration des règles d'accès

Des réunions de concertation sont effectuées par la Métropole en présence d'organismes

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

représentatifs des transporteurs et des différents exploitants opérationnels des gares routières du territoire métropolitain de manière à fixer un cadre homogène d'élaboration des règles d'accès décrites ci-après.

Les présentes règles sont élaborées par la Métropole Aix Marseille Provence, exploitante des aménagements, conformément aux exigences de l'article L.3114-6 du code des transports et aux prescriptions de l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires et Routières (ARAFER).

1. PRESENTATION DE L'AMENAGEMENT :

Présentation générale du site et équipements:

Ce site doté d'un P+R de 108 places, à proximité d'une halte SNCF permet la réorganisation complète des transports en commun de ce secteur ainsi que le rabattement de la clientèle s'y rendant en automobile, mais aussi en mode doux, pour emprunter les lignes de transport en commun vers Marseille, Aix en Provence ou Gardanne.

Description des capacités d'aménagement :

- **La gare routière de Trets** : situé avenue René Cassin
  - **Nombre de quais commerciaux :** 7
  - **Bâtiment d'exploitation** : 1 sanitaire conducteurs

- **Trafic et fréquentation** :
  - **Nombre de touchers de quais** : 96 TQ/JOUR
  - **Nombre de lignes fréquentant sites** : 6 interurbaines
  - **Présence SLO** : Non
  - **Fréquentation scolaires** : oui

2. DESCRIPTION PRESTATIONS D'ACCES ET SERVICES COMPLEMENTAIRES :

Prestations de base offertes par l'exploitant :

- 7 Quais commerciaux et 1 quais de régulation
- Affichage statique des départs et arrivées

Prestations complémentaires proposées par l'exploitant :

- Toilette pour les conducteurs

Engagements de qualité du service et installations :

Le gestionnaire MOBILINK s'engage à renseigner les usagers en gare routière pour toutes les questions relatives aux transports publics.
Il est précisé à cet effet que la Métropole communique et met à jour sur son site internet « le

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

pilote » les informations relatives à toutes les lignes opérant sur la gare routière.

En cas de travaux réalisés sur le secteur d'exploitation, le nombre de quais peut être diminué. Toutefois, afin de maintenir le niveau de service prévu, le gestionnaire s'engage à repositionner les lignes affectées par cette diminution d'emplacements et en informe les opérateurs et utilisateurs.

3. CONDITIONS D'ACCES A L'AMENAGEMENT :

Modalités d'information des capacités mises à dispositions

- Demande à effectuer par l'opérateur (par écrit) auprès de l'exploitant (directement ou via le gestionnaire)
- Limite de période optimale pour demande : 30 juin pour mise en service au plan d'affectation de quais de la rentrée de septembre
- Disponibilité des quais : A étudier par l'exploitant et le gestionnaire selon créneaux horaires sollicités

Les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole, font l'objet d'une étude des capacités d'accueil de la gare par son gestionnaire. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.

Demande d'accès

- **Nature demande** : Demande à effectuer par mail au gestionnaire ou directement à l'exploitant avec détails des horaires de départs et arrivées souhaitées.

- **Contacts pour demande :**
- MOBILINK : christophe.casterot@transdev.com
- Métropole : pem@ampmetropole.fr

Limite période optimale de demande d'intégration de lignes :

- Pour l'intégration de service dans la période d'été, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/04/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus.
- Pour l'intégration de services dans la période du 01/09/N au 31/08/N+1, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/06/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus, les grilles d'affectation pour septembre étant établies au 15 juillet.
  Passé ce délai, 1er arrivé, 1er servi sur les créneaux restants.

Gestion et traitement des demandes

Traitement des demandes par chronologie de réception chez l'exploitant ou le gestionnaire. Réponse sous délai de 30 jours notifiée par mail ou courrier (si envoi courrier).

Procédure d'allocation des capacités :

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

L'allocation des capacités est réalisée, chaque année au fur et à mesure de demandes et selon la fréquentation de la gare routière en tenant compte d'une prise de service toutes les 10 minutes maximums aux heures de pointes pour services urbains et d'une mise à quai toutes les 20 minutes pour les services interurbains et SLO qui nécessitent plus de temps pour les bagages et encaissement.
En cas d'impossibilité d'accéder à une demande, compte tenu notamment de l'espace limité de la gare routière, le gestionnaire pourra proposer au demandeur de modifier les horaires de passage initialement envisagés et à défaut de refuser l'accès à la gare.
En cas de modification de l'affectation des quais telle que programmée initialement, une information préalable est faite par le gestionnaire à la ou aux société (s) ou AOM.

Contractualisation :

L'accès et l'allocation des capacités sont formalisés par une autorisation d'activité délivré par le gestionnaire ou/et la métropole.

Le titulaire de l'autorisation d'activité s'engage à informer, par courrier ou courriel le gestionnaire ou/et la métropole de tout changement intervenant sur les services exploités (modification des horaires, de l'itinéraire, des tarifs, annulation de services…).

4. TARIFICATION ET FACTURATION :

Ce site n'est pas soumis à redevance.
La métropole se réserve le droit (par délibération) de faire évoluer sa tarification au regard de l'évolution des fréquentations de la gare routière.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'AMENAGEMENT :

Règlement technique d'exploitation du site : cf extrait du règlement intérieur des gares routières métropolitaines

Horaires et présence personnel : pas d'agent présent sur site. Présence sur site aléatoire quotidiennement

Les services de la gare routière de Trets sont joignables au **n°04 42 91 26 87**

La gare routière est ouverte aux transporteurs 24h/24.
Le site est vidéo-protégé 24h/24 et 7J/7.

Obligations de ponctualité et pénalités en cas de retard ou d'annulation

- **Redevance**
  Sans Objet

- **Non-respect des modalités d'usage**

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Conformément au Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines, en cas de non-respect des modalités d'usage, un avertissement (copie à la Métropole) est adressé par le gestionnaire au transporteur concerné qui prend les mesures correctives sans délai. En cas de non modification des comportements signalés sous 48 heures aux Autorités Organisatrices de la Mobilité, la Métropole applique sur ce constat une pénalité forfaitaire de 200 euros. En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante

En cas de manquements répétés aux règles de fonctionnement et de sécurité en vigueur sur les gares routières, chaque AOM pourra prendre contre le contrevenant des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion et/ou les sanctions financières définies dans le cadre des différents marchés qui la lient à ces transporteurs.

- **Service annulé non annoncé**

  En cas d'application de redevance, toute annulation d'un service au plus tard dans les 2 heures ne donnera pas lieu à facturation du toucher de quai. Si ce délai n'est pas respecté la métropole de réservera le droit de mandater le montant du toucher de quai.

  En cas de site règlementé et non soumis à redevance, la métropole pourra interdire l'accès pour toute deuxième récidive à un créneau annoncé, non effectué et non annulé dans les délais.

ANNEXES

- Plan de l'aménagement et des équipements
- Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

LA METROPOLE Mobilité

TRANSPORT SCOLAIRE

PLACES RÉSERVÉES P.M.R.

LOCAL VÉLOS SÉCURISÉ

ZONE RÉSERVÉE AUX BUS

BORNE DE RECHARGE POUR VÉHICULE ÉLECTRIQUE

BARRIÈRE DE CONTRÔLE

CHEMINEMENT PIÉTON

SENS DE CIRCULATION

P+R Parking relais gratuit
108 places de stationnement
3 places PMR
2 bornes de recharges véhicules électriques

Ligne	Quai	Réseau	Destination
160	4	Lecar	Aix Gare routière
161	5	Lecar	Pôle d'Activité d'Aix
64	6	Lecar	Marseille
4002	7	ZOU	Rousset - Saint-Maximin

PÔLE D'ECHANGE MULTIMODAL TRETS

Contact et information : 09 69 32 82 07

lepilote 0 800 713 137

ZOU! Allo ZOU! BUS N°Indigo 0809 400 013* zou.maregionsud.fr

La Métropole Mobilité une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

REGLES D'ACCES GARE ROUTIERE
FOS SUR MER
(SEPTEMBRE 2022)

PREAMBULE

Présentation du gestionnaire

Parmi l'ensemble de ses compétences, la Métropole d'Aix Marseille Provence est en charge de la gestion des problématiques transport sur l'ensemble des 6 territoires de Marseille Provence, Pays d'Aix, Pays d'Aubagne et de l'étoile, Pays Salonais, Pays de Martigues, Pays d'Istres et Ouest Provence. Ce sont donc les 1 841 460 habitants répartis sur les 92 communes pour lesquels la Métropole doit assurer le plan de déplacements et de mobilité,
La gare routière de Fos sur Mer a été mise en service en mars 2020 et totalise en 2021, ***44 830*** *touchers de quais.*

Contexte d'exploitation

Dans ce cadre, la Métropole d'Aix Marseille Provence (Exploitant) a mis à disposition des transporteurs, la gare routière de Fos sur Mer. Cette gare accueille des lignes urbaines et des lignes interurbaines.
La Métropole a confié la gestion de l'exploitation opérationnelle du site à un opérateur privé : MOBILINK. A ce titre, outre la maintenance, l'information et la sécurisation du site, la société MOBILINK a, dans le cadre de sa mission mouvements, l'objectif d'optimiser les affectations des véhicules de transport en commun aux 4 quais disponibles.

Ainsi, les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole ou à la gare routière, font l'objet par le gestionnaire du site, d'une étude des capacités d'accueil de la gare. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.
Chaque mois les mouvements d'autocars sont comptabilisés et transmis à la Métropole.

Contexte d'élaboration des règles d'accès

Des réunions de concertation sont effectuées par la Métropole en présence d'organismes représentatifs des transporteurs et des différents exploitants opérationnels des gares routières du territoire métropolitain de manière à fixer un cadre homogène d'élaboration des règles d'accès décrites ci-après.

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Les présentes règles sont élaborées par la Métropole Aix Marseille Provence, exploitante des aménagements, conformément aux exigences de l'article L.3114-6 du code des transports et aux prescriptions de l'Autorité de Régulation des Transports (ART anciennement ARAFER).

1. PRESENTATION DE L'AMENAGEMENT :

Présentation générale du site et équipements:

Ce site est doté de 4 quais de bus. Il relie Fos sur mer, Martigues, Miramas, Istres et Port Saint Louis.

Description des capacités d'aménagement :

- **La gare routière de Fos-sur-Mer** : située Avenue de Mègle.
  - Nombre de quais commerciaux **:** 4
  - Bâtiment d'exploitation: 1 Bâtiment avec 1 guichet Accueil/vente, 1 salle d'attente voyageurs
  - Abris pour bicyclettes : 1 sécurisé
  - Locaux d'accueil conducteurs : 1
  - Accès au site : libre
  - Présence personnel de sécurisation manœuvres et voyageurs **:** NON

- **Trafic et fréquentation** :
  - Nombre de touchers de quais : 125 TQ/Jour
  - Nombre de Mouvements autocars : 125 Mvmts/Jour environ
  - Pointes horaires : 06H30-09h00 et 17h30-19h00
  - Nombre de lignes fréquentant sites : 4
  - Présence **SLO** : NON
  - Fréquentation scolaires : NON

2. DESCRIPTION PRESTATIONS D'ACCES ET SERVICES COMPLEMENTAIRES :

Prestations de base offertes par l'exploitant :

- 4 Quais en encoche
- Affichage statique des départs et arrivées

Prestations complémentaires proposées par l'exploitant :

- Présence d'un agent information/billetterie de 07h30 à 18h30 du lundi au vendredi et 7h30 à 13h00 le samedi

Engagements de qualité du service et installations :

Le gestionnaire MOBILINK s'engage à renseigner les usagers et opérateurs en gare routière pour toutes les questions relatives aux transports publics.
Il est précisé à cet effet que la Métropole communique et met à jour sur son site internet

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

« le pilote » les informations relatives à toutes les lignes opérant sur la gare routière.

En cas de travaux réalisés sur le secteur d'exploitation, le nombre de quais peut être diminué. Toutefois, afin de maintenir le niveau de service prévu, le gestionnaire s'engage à repositionner les lignes affectées par cette diminution d'emplacements et en informe les opérateurs et utilisateurs.

3. CONDITIONS D'ACCES A L'AMENAGEMENT :

Modalités d'information des capacités mises à dispositions

- Demande à effectuer par l'opérateur (par écrit) auprès de l'exploitant (directement ou via le gestionnaire)
- Limite de période optimale pour demande : 30 juin pour mise en service au plan d'affectation de quais de la rentrée de septembre
- Disponibilité des quais : A étudier par l'exploitant et le gestionnaire selon créneaux horaires sollicités

Les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole, font l'objet d'une étude des capacités d'accueil de la gare par son gestionnaire. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.

Demande d'accès

- **Nature demande :** Demande à effectuer par mail au gestionnaire ou directement à l'exploitant avec détails des horaires de départs et arrivées souhaitées.

- **Contacts demande** :
  - MOBILINK : patrick.laugier@transdev.com / christophe.casterot@transdev.com
  - Métropole : pem@ampmetropole.fr

Limite période optimale de demande d'intégration de lignes :

- Pour l'intégration de service dans la période d'été, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/04/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus.
- Pour l'intégration de services dans la période du 01/09/N au 31/08/N+1, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/06/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus, les grilles d'affectation pour septembre étant établies au 15 juillet.
  Passé ce délai, 1er arrivé, 1er servi sur les créneaux restants.

Gestion et traitement des demandes

Traitement des demandes par chronologie de réception chez l'exploitant ou le gestionnaire. Réponse sous délai de 30 jours notifiée par mail ou courrier (si envoi courrier).

Procédure d'allocation des capacités :

L'allocation des capacités est réalisée, chaque année au fur et à mesure de demandes et

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

selon la fréquentation de la gare routière en tenant compte d'une prise de service toutes les 10 minutes maximums aux heures de pointes pour services urbains et d'une mise à quai toutes les 20 minutes pour les services interurbains et SLO qui nécessitent plus de temps pour les bagages et encaissement.
En cas d'impossibilité d'accéder à une demande, compte tenu notamment de l'espace limité de la gare routière, le gestionnaire pourra proposer au demandeur de modifier les horaires de passage initialement envisagés et à défaut de refuser l'accès à la gare.
En cas de modification de l'affectation des quais telle que programmée initialement, une information préalable est faite par le gestionnaire à la ou aux société (s) ou AOM.

Contractualisation :

L'accès et l'allocation des capacités sont formalisés par une autorisation d'activité délivré par le gestionnaire ou/et la métropole.

Le titulaire de l'autorisation d'activité s'engage à informer, par courrier ou courriel le gestionnaire ou/et la métropole de tout changement intervenant sur les services exploités (modification des horaires, de l'itinéraire, des tarifs, annulation de services…).

4. TARIFICATION ET FACTURATION :

Ce site n'est pas soumis à redevance.
La métropole se réserve le droit (par délibération) de faire évoluer sa tarification au regard de l'évolution des fréquentations de la gare routière.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'AMENAGEMENT : (extrait règlement intérieur)

Règlement Technique d'exploitation du site : cf Règlement Intérieur des gares routières métropolitaines.

Les services de la gare routière du PEM de Martigues sont joignables au **n° suivant : 04 90 45 08 61**
Les horaires d'ouverture du **bâtiment d'exploitation et les guichets de vente de titres de transports** sont les suivantes :

- De 7h30 à 18h30 du lundi au vendredi et 7h30 à 13h le samedi

La gare routière est ouverte aux transporteurs 24h/24
Le site est vidéo-protégé 24h/24 et 7J/7.

Obligations de ponctualité et pénalités en cas de retard ou d'annulation

- **Redevance**
  Sans Objet

- **Non-respect des modalités d'usage**
  Conformément au Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines, en cas de non-respect des modalités d'usage, un avertissement (copie à la Métropole) est adressé par le gestionnaire au transporteur concerné qui prend les mesures correctives sans délai. En cas de non modification des comportements signalés sous 48 heures aux Autorités Organisatrices de la Mobilité, la Métropole applique sur ce

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

constat une pénalité forfaitaire de 200 euros. En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante.

En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante. En cas de manquements répétés aux règles de fonctionnement et de sécurité en vigueur sur les gares routières, chaque AOM pourra prendre contre le contrevenant des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion et/ou les sanctions financières définies dans le cadre des différents marchés qui la lient à ces transporteurs.

- **Service annulé non annoncé**

  En cas d'application de redevance, toute annulation d'un service au plus tard dans les 2 heures ne donnera pas lieu à facturation du toucher de quai. Si ce délai n'est pas respecté la métropole de réservera le droit de mandater le montant du toucher de quai.

  En cas de site règlementé et non soumis à redevance, la métropole pourra interdire l'accès pour toute deuxième récidive à un créneau annoncé, non effectué et non annulé dans les délais.

ANNEXES

- Plan de l'aménagement et des équipements
- Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

LA METROPOLE Mobilité

LOCAL VÉLOS SÉCURISÉ

TOILETTES

SENS DE CIRCULATION

Boulevard de Mègle

QUAI NORD

QUAI SUD

Espace conducteurs

Boutique

Parking gratuit 40 places

Collège André Malraux

Gymnase de la Jonquière

Rue de l'Abrivado

Le réseau ulysse devient LA METROPOLE Mobilité

Ligne	Quai	Destination
1	SUD	Miramas Gare SNCF - Grand Plage ou Vauban
2	SUD	Places des Aires - Port St Louis du Rhône
4	NORD	Aquaron - Grand Plage
5	NORD	Engrenier - Z.A. Lavalduc

Réalisation - Cartonord® - 2020

PÔLE D'ÉCHANGE MULTIMODAL FOS-SUR-MER

Contact et information : 09 69 32 82 07

lepilote 0 800 713 137 Service & appel gratuits

ZOU! Allo ZOU! BUS N°Indigo 0809 400 013* * prix d'un appel local

zou.maregionsud.fr

La Métropole Mobilité une marque de Aix Marseille Provence

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

REGLES D'ACCES GARE ROUTIERE
GARDANNE
(SEPTEMBRE 2022)

PREAMBULE

Présentation du gestionnaire

Parmi l'ensemble de ses compétences, la Métropole d'Aix Marseille Provence est en charge de la gestion des problématiques transport sur l'ensemble des 6 territoires de Marseille Provence, Pays d'Aix, Pays d'Aubagne et de l'étoile, Pays Salonais, Pays de Martigues, Pays d'Istres et Ouest Provence. Ce sont donc les 1 841 460 habitants répartis sur les 92 communes pour lesquels la Métropole doit assurer le plan de déplacements et de mobilité,
La gare routière du PEM de Gardanne totalise en 2021, ***51 264*** *touchers de quais annuels.*

Contexte d'exploitation

Dans ce cadre, la Métropole d'Aix Marseille Provence (Exploitant) a mis à disposition des transporteurs la gare routière du PEM de Gardanne. Cette gare accueille des lignes urbaines, et des lignes interurbaines.
La Métropole a confié la gestion de l'exploitation opérationnelle du site à un opérateur privé : KISIO. A ce titre, outre la maintenance, l'information et la sécurisation du site, la société KISIO a, dans le cadre de sa mission « mouvements » pour attribution, l'objectif d'optimiser les affectations des véhicules de transport en commun aux 9 quais disponibles.

Dans sa mission d'exploitation du pôle d'échange, KISIO a également le fonctionnement de la gare routière, la mise en œuvre du système de contrôle d'accès en mode dégradé, le contrôle des écrans de vidéo surveillance de la gare routière.

Ainsi, les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole ou à la gare routière, font l'objet par le gestionnaire du site, d'une étude des capacités d'accueil de la gare. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.
Chaque mois les mouvements d'autocars sont comptabilisés et transmis à la Métropole.

Contexte d'élaboration des règles d'accès

Des réunions de concertation sont effectuées par la Métropole en présence d'organismes représentatifs des transporteurs et des différents exploitants opérationnels des gares routières

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

du territoire métropolitain de manière à fixer un cadre homogène d'élaboration des règles d'accès décrites ci-après.

Les présentes règles sont élaborées par la Métropole Aix Marseille Provence, exploitante des aménagements, conformément aux exigences de l'article L.3114-6 du code des transports et aux prescriptions de l'Autorité de Régulation des Transports (ART anciennement ARAFER).

1. PRESENTATION DE L'AMENAGEMENT :

Présentation générale du site et équipements:

La gare routière située au rond-point des Phocéens à Gardanne a été mise en service en septembre 2020. Ce site permet d'organiser les réseaux urbains et interurbains desservant Aix, Marseille et Trets. Il est doté de 9 quai de bus et d'un P+R de 352 places.

Description des capacités d'aménagement :

- **La gare routière de Gardanne** : située Rond Point des Phocéens.
  - Nombre de quais commerciaux **:** 9
  - Bâtiment d'exploitation: 1 Bâtiment avec 1 guichet Accueil/vente
  - Abris pour bicyclettes : 1 sécurisé
  - Locaux d'accueil conducteurs : 1
  - Accès au site : fermé avec 1 points d'entrées/sorties
  - Présence personnel de sécurisation manœuvres et voyageurs **:** NON

- **Trafic et fréquentation** :
  - Nombre de touchers de quais : 238 TQ/Jour
  - Nombre de Mouvements autocars : 238 Mvmts/Jour environ
  - Pointes horaires : 06H30-09h00 et 17h30-19h00
  - Nombre de lignes fréquentant sites : 15
  - Présence **SLO** : NON
  - Fréquentation scolaires : OUI

2. DESCRIPTION PRESTATIONS D'ACCES ET SERVICES COMPLEMENTAIRES :

Prestations de base offertes par l'exploitant :

- 8 Quais en encoche et 1 quais sans encoche
- Affichage statique des départs et arrivées

Prestations complémentaires proposées par l'exploitant :

- Présence d'un agent information/billetterie de 06h30 à 21h00 du lundi au samedi et de 7h30 à 13h30 le dimanche.

Engagements de qualité du service et installations :

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Le gestionnaire KISIO s'engage à renseigner les usagers et opérateurs en gare routière pour toutes les questions relatives aux transports publics.
Il est précisé à cet effet que la Métropole communique et met à jour sur son site internet « le pilote » les informations relatives à toutes les lignes opérant sur la gare routière.

En cas de travaux réalisés sur le secteur d'exploitation, le nombre de quais peut être diminué. Toutefois, afin de maintenir le niveau de service prévu, le gestionnaire s'engage à repositionner les lignes affectées par cette diminution d'emplacements et en informe les opérateurs et utilisateurs.

3. CONDITIONS D'ACCES A L'AMENAGEMENT :

Modalités d'information des capacités mises à dispositions

- Demande à effectuer par l'opérateur (par écrit) auprès de l'exploitant (directement ou via le gestionnaire)
- Limite de période optimale pour demande : 30 juin pour mise en service au plan d'affectation de quais de la rentrée de septembre
- Disponibilité des quais : A étudier par l'exploitant et le gestionnaire selon créneaux horaires sollicités

Les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole, font l'objet d'une étude des capacités d'accueil de la gare par son gestionnaire. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.

Demande d'accès

- **Nature demande** : Demande à effectuer par mail au gestionnaire ou directement à l'exploitant avec détails des horaires de départs et arrivées souhaitées.

- **Contacts pour demande :**

    - KISIO : jean.rocca@kisio.com
    - Métropole : pem@ampmetropole.fr

Limite période optimale de demande d'intégration de lignes :

- Pour l'intégration de service dans la période d'été, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/04/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus.
- Pour l'intégration de services dans la période du 01/09/N au 31/08/N+1, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/06/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus, les grilles d'affectation pour septembre étant établies au 15 juillet.
  Passé ce délai, 1er arrivé, 1er servi sur les créneaux restants.

Gestion et traitement des demandes

Traitement des demandes par chronologie de réception chez l'exploitant ou le gestionnaire. Réponse sous délai de 30 jours notifiée par mail ou courrier (si envoi courrier).

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Procédure d'allocation des capacités :

L'allocation des capacités est réalisée, chaque année au fur et à mesure de demandes et selon la fréquentation de la gare routière en tenant compte d'une prise de service toutes les 10 minutes maximums aux heures de pointes pour services urbains et d'une mise à quai toutes les 20 minutes pour les services interurbains et SLO qui nécessitent plus de temps pour les bagages et encaissement.
En cas d'impossibilité d'accéder à une demande, compte tenu notamment de l'espace limité de la gare routière, le gestionnaire pourra proposer au demandeur de modifier les horaires de passage initialement envisagés et à défaut de refuser l'accès à la gare.
En cas de modification de l'affectation des quais telle que programmée initialement, une information préalable est faite par le gestionnaire à la ou aux société (s) ou AOM.

Contractualisation :

L'accès et l'allocation des capacités sont formalisés par une autorisation d'activité délivré par le gestionnaire ou/et la métropole.

Le titulaire de l'autorisation d'activité s'engage à informer, par courrier ou courriel le gestionnaire ou/et la métropole de tout changement intervenant sur les services exploités (modification des horaires, de l'itinéraire, des tarifs, annulation de services…).

4. TARIFICATION ET FACTURATION :

Ce site n'est pas soumis à redevance.
La métropole se réserve le droit (par délibération) de faire évoluer sa tarification au regard de l'évolution des fréquentations de la gare routière.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'AMENAGEMENT : (extrait règlement intérieur)

Règlement Technique d'exploitation du site : cf Règlement Intérieur des gares routières métropolitaines.
Les services de la gare routière du PEM de Gardanne sont joignables au **n° suivant : 0800 713 707**
Les horaires d'ouverture du **bâtiment d'exploitation et les guichets de vente de titres de transports** sont les suivantes :

- De 06h30 à 21h00 du lundi au samedi et de 7h30 à 13h30 le dimanche

La gare routière est ouverte aux transporteurs 24h/24
Le site est vidéo-protégé 24h/24 et 7J/7.

Obligations de ponctualité et pénalités en cas de retard ou d'annulation

- **Redevance**
  Sans Objet

- **Non-respect des modalités d'usage**

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Conformément au Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines, en cas de non-respect des modalités d'usage, un avertissement (copie à la Métropole) est adressé par le gestionnaire au transporteur concerné qui prend les mesures correctives sans délai. En cas de non modification des comportements signalés sous 48 heures aux Autorités Organisatrices de la Mobilité, la Métropole applique sur ce constat une pénalité forfaitaire de 200 euros. En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante.

En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante. En cas de manquements répétés aux règles de fonctionnement et de sécurité en vigueur sur les gares routières, chaque AOM pourra prendre contre le contrevenant des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion et/ou les sanctions financières définies dans le cadre des différents marchés qui la lient à ces transporteurs.

- **Service annulé non annoncé**

  En cas d'application de redevance, toute annulation d'un service au plus tard dans les 2 heures ne donnera pas lieu à facturation du toucher de quai. Si ce délai n'est pas respecté la métropole de réservera le droit de mandater le montant du toucher de quai.

  En cas de site règlementé et non soumis à redevance, la métropole pourra interdire l'accès pour toute deuxième récidive à un créneau annoncé, non effectué et non annulé dans les délais.

ANNEXES

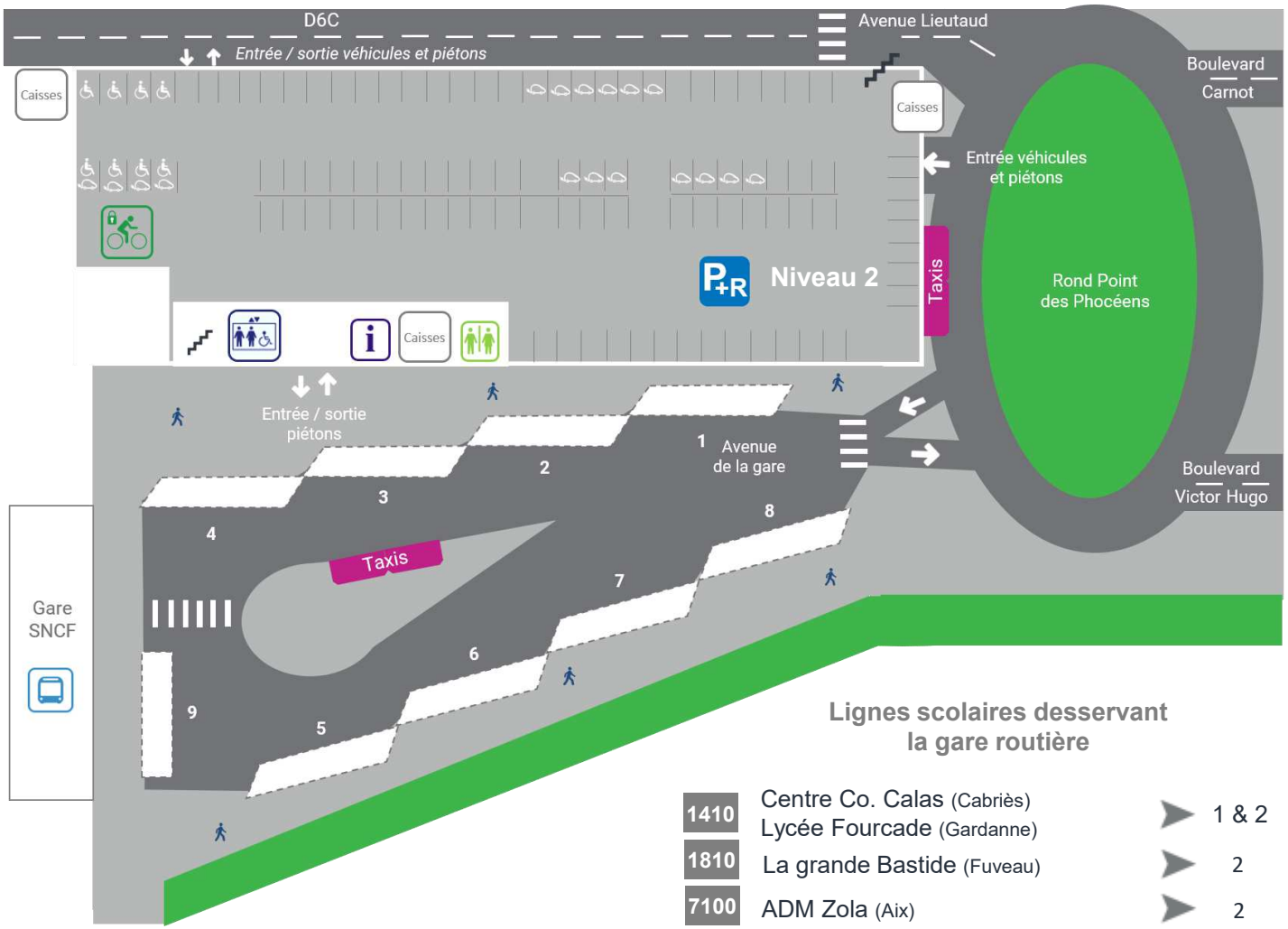
- Plan de l'aménagement et des équipements
- Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Bienvenue à la Gare Routière de Gardanne

Welcome to the bus station

À compter du 1er septembre 2021



Services proposés *Services offered*

- Toilettes / Toilets
- Cheminement piétons / Pedestrian way
- Ascenseurs / Elevators
- Parking relais
- Informations / Informations
- Abri vélo sécurisé / Secure bycicle parking
- Stationnements PMR / *Parking for people with reduced mobility*
- Places véhicules électriques / *Electric car charging station*

Lignes desservant la gare routière

LA METROPOLE Mobilité		N° de quai
64	Trets ou Marseille	1
161	Trets ou Europôle Arbois (Aix)	2
172	Fuveau	3
180	P+R Krypton (Aix)	4
182	Colleveille Cauvet (Gardanne)	5
183	Zone d'activés Avon (Gardanne) Ou 8 mai 45 (Gardanne)	6
191	La Duranne (Aix) Lycée Fourcade (Gardanne)	7
	Transport à la demande « Flexibus »	8
290	Mimet ou P+R Krypton (Aix)	8
	Substitutions SNCF	9

Lignes scolaires desservant la gare routière

1410	Centre Co. Calas (Cabriès) Lycée Fourcade (Gardanne)	1 & 2
1810	La grande Bastide (Fuveau)	2
7100	ADM Zola (Aix)	2
7300	Lycée de Valabre (Gardanne)	3
7400	Halte routière (Gréasque)	7
6500	Sainte Elisabeth (Les Pennes Mirabeau)	8

Pour toutes questions relatives à votre transport ou si vous souhaitez une assistance sur votre itinéraire, vous pouvez contacter lepilote au 0 800 713 137 ou vous rendre sur www.lepilote.com

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

REGLES D'ACCES GARE ROUTIERE
PEM Danielle CASANOVA MARTIGUES
(SEPTEMBRE 2022)

PREAMBULE

Présentation du gestionnaire

Parmi l'ensemble de ses compétences, la Métropole d'Aix Marseille Provence est en charge de la gestion des problématiques transport sur l'ensemble des 6 territoires de Marseille Provence, Pays d'Aix, Pays d'Aubagne et de l'étoile, Pays Salonais, Pays de Martigues, Pays d'Istres et Ouest Provence. Ce sont donc les 1 841 460 habitants répartis sur les 92 communes pour lesquels la Métropole doit assurer le plan de déplacements et de mobilité,
La gare routière du PEM Danielle Casanova de Martigues a été mise en service le 31 août 2021 et totalise en 4 mois en 2021, ***66 820*** *touchers de quais.*

Contexte d'exploitation

Dans ce cadre, la Métropole d'Aix Marseille Provence (Exploitant) a mis à disposition des transporteurs la gare routière du PEM de Martigues. Cette gare accueille des lignes urbaines, et des lignes interurbaines.
La Métropole a confié la gestion de l'exploitation opérationnelle du site à un opérateur privé : RTM OM. A ce titre, outre la maintenance, l'information et la sécurisation du site, la société RTM OM a, dans le cadre de sa mission mouvements, l'objectif d'optimiser les affectations des véhicules de transport en commun aux 18 quais disponibles.

Dans sa mission d'exploitation du pôle d'échange, RTM OM a également le fonctionnement de la gare routière, la mise en œuvre du système de contrôle d'accès en mode dégradé, le contrôle des écrans de vidéo surveillance de la gare routière.

Ainsi, les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole ou à la gare routière, font l'objet par le gestionnaire du site, d'une étude des capacités d'accueil de la gare. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.
Chaque mois les mouvements d'autocars sont comptabilisés et transmis à la Métropole.

Contexte d'élaboration des règles d'accès

Des réunions de concertation sont effectuées par la Métropole en présence d'organismes

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

représentatifs des transporteurs et des différents exploitants opérationnels des gares routières du territoire métropolitain de manière à fixer un cadre homogène d'élaboration des règles d'accès décrites ci-après.

Les présentes règles sont élaborées par la Métropole Aix Marseille Provence, exploitante des aménagements, conformément aux exigences de l'article L.3114-6 du code des transports et aux prescriptions de l'Autorité de Régulation des Transports (ART anciennement ARAFER).

1. PRESENTATION DE L'AMENAGEMENT :

Présentation générale du site et équipements:

Ce site est doté de 18 quai de bus et d'un P+R de 71 places. Il permet de réorganiser les réseaux urbains et interurbains desservant Martigues. En effet, des lignes directes de transport en commun en provenance du Pays d'Istres et Martigues irriguent ce pôle d'échange, permettant un meilleur service à l'usager se rendant sur la commune de Martigues ou sur les villes d'Aix-en-Provence et Marseille.

Description des capacités d'aménagement :

- **La gare routière de Martigues** : située Avenue de la Paix.
  - Nombre de quais commerciaux **:** 18
  - Bâtiment d'exploitation: 1 Bâtiment avec 1 guichet Accueil/vente, 1 salle d'attente voyageurs
  - Abris pour bicyclettes : 1 sécurisé
  - Locaux d'accueil conducteurs : 1
  - Accès au site : fermé avec barrières d'accès
  - Présence personnel de sécurisation manœuvres et voyageurs **:** NON

- **Trafic et fréquentation** :
  - Nombre de touchers de quais : 556 TQ/Jour
  - Nombre de Mouvements autocars : 556 Mvmts/Jour environ
  - Pointes horaires : 06H30-09h00 et 17h30-19h00
  - Nombre de lignes fréquentant sites : 16
  - Présence **SLO** : NON
  - Fréquentation scolaires : NON

2. DESCRIPTION PRESTATIONS D'ACCES ET SERVICES COMPLEMENTAIRES :

Prestations de base offertes par l'exploitant :

- 18 Quais en encoche
- Affichage digital des départs et arrivées

Prestations complémentaires proposées par l'exploitant :

- Présence d'un agent information/billetterie de 07h00 à 19h00 du lundi au samedi

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Engagements de qualité du service et installations :

Le gestionnaire RTM OM s'engage à renseigner les usagers et opérateurs en gare routière pour toutes les questions relatives aux transports publics.
Il est précisé à cet effet que la Métropole communique et met à jour sur son site internet « le pilote » les informations relatives à toutes les lignes opérant sur la gare routière.

En cas de travaux réalisés sur le secteur d'exploitation, le nombre de quais peut être diminué. Toutefois, afin de maintenir le niveau de service prévu, le gestionnaire s'engage à repositionner les lignes affectées par cette diminution d'emplacements et en informe les opérateurs et utilisateurs.

3. CONDITIONS D'ACCES A L'AMENAGEMENT :

Modalités d'information des capacités mises à dispositions

- Demande à effectuer par l'opérateur (par écrit) auprès de l'exploitant (directement ou via le gestionnaire)
- Limite de période optimale pour demande : 30 juin pour mise en service au plan d'affectation de quais de la rentrée de septembre
- Disponibilité des quais : A étudier par l'exploitant et le gestionnaire selon créneaux horaires sollicités

Les demandes d'accès au site des opérateurs parvenant en Métropole, font l'objet d'une étude des capacités d'accueil de la gare par son gestionnaire. Cette analyse est transmise à la Métropole qui valide l'accès au site du service.

Demande d'accès

- **Nature demande** : Demande à effectuer par mail au gestionnaire ou directement à l'exploitant avec détails des horaires de départs et arrivées souhaitées.

- **Contacts demande** :

    - RTMOM : jpgarambois@rtmom.fr
    - Métropole : pem@ampmetropole.fr

Limite période optimale de demande d'intégration de lignes :

- Pour l'intégration de service dans la période d'été, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/04/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus.
- Pour l'intégration de services dans la période du 01/09/N au 31/08/N+1, le demandeur devra faire parvenir sa demande au plus tard le 30/06/N aux 3 adresses indiquées ci-dessus, les grilles d'affectation pour septembre étant établies au 15 juillet.
  Passé ce délai, 1er arrivé, 1er servi sur les créneaux restants.

Gestion et traitement des demandes

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Traitement des demandes par chronologie de réception chez l'exploitant ou le gestionnaire. Réponse sous délai de 30 jours notifiée par mail ou courrier (si envoi courrier).

Procédure d'allocation des capacités :

L'allocation des capacités est réalisée, chaque année au fur et à mesure de demandes et selon la fréquentation de la gare routière en tenant compte d'une prise de service toutes les 10 minutes maximums aux heures de pointes pour services urbains et d'une mise à quai toutes les 20 minutes pour les services interurbains et SLO qui nécessitent plus de temps pour les bagages et encaissement.
En cas d'impossibilité d'accéder à une demande, compte tenu notamment de l'espace limité de la gare routière, le gestionnaire pourra proposer au demandeur de modifier les horaires de passage initialement envisagés et à défaut de refuser l'accès à la gare.
En cas de modification de l'affectation des quais telle que programmée initialement, une information préalable est faite par le gestionnaire à la ou aux société (s) ou AOM.

Contractualisation :

L'accès et l'allocation des capacités sont formalisés par une autorisation d'activité délivré par le gestionnaire ou/et la métropole.

Le titulaire de l'autorisation d'activité s'engage à informer, par courrier ou courriel le gestionnaire ou/et la métropole de tout changement intervenant sur les services exploités (modification des horaires, de l'itinéraire, des tarifs, annulation de services….).

4. TARIFICATION ET FACTURATION :

Ce site n'est pas soumis à redevance.
La métropole se réserve le droit (par délibération) de faire évoluer sa tarification au regard de l'évolution des fréquentations de la gare routière.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'AMENAGEMENT : (extrait règlement intérieur)

Règlement Technique d'exploitation du site : cf Règlement Intérieur des gares routières métropolitaines.

Les services de la gare routière du PEM de Martigues sont joignables au **n° suivant : 04 88 93 00 43.**
Les horaires d'ouverture du **bâtiment d'exploitation et les guichets de vente de titres de transports** sont les suivantes :

- De 7h00 à 19h00 du lundi au samedi

La gare routière est ouverte aux transporteurs 24h/24
Le site est vidéo-protégé 24h/24 et 7J/7.

Obligations de ponctualité et pénalités en cas de retard ou d'annulation

- **Redevance**
  Sans Objet

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

- **Non-respect des modalités d'usage**

  Conformément au Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines, en cas de non-respect des modalités d'usage, un avertissement (copie à la Métropole) est adressé par le gestionnaire au transporteur concerné qui prend les mesures correctives sans délai. En cas de non modification des comportements signalés sous 48 heures aux Autorités Organisatrices de la Mobilité, la Métropole applique sur ce constat une pénalité forfaitaire de 200 euros. En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante.

  En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante. En cas de manquements répétés aux règles de fonctionnement et de sécurité en vigueur sur les gares routières, chaque AOM pourra prendre contre le contrevenant des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion et/ou les sanctions financières définies dans le cadre des différents marchés qui la lient à ces transporteurs.

- **Service annulé non annoncé**

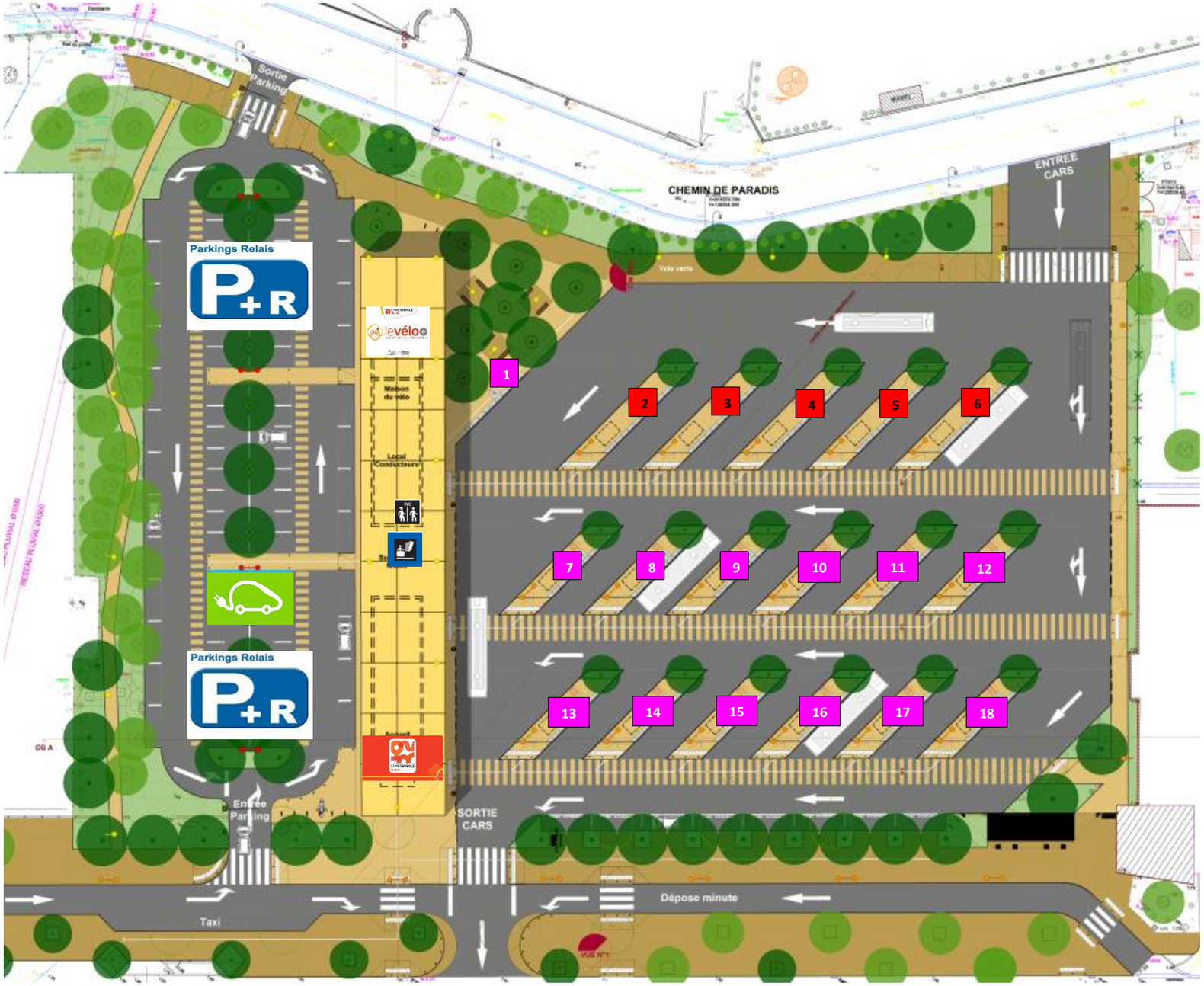
  En cas d'application de redevance, toute annulation d'un service au plus tard dans les 2 heures ne donnera pas lieu à facturation du toucher de quai. Si ce délai n'est pas respecté la métropole de réservera le droit de mandater le montant du toucher de quai.

  En cas de site règlementé et non soumis à redevance, la métropole pourra interdire l'accès pour toute deuxième récidive à un créneau annoncé, non effectué et non annulé dans les délais.

ANNEXES

- Plan de l'aménagement et des équipements
- Règlement Intérieur des Gares routières métropolitaines

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022



Agence de Mobilité : Billetteries Réseau « Ulysse » & Réseau Métropolitain

Parking Relais : destiné aux détenteurs d'une carte d'abonné

Bornes recharge électrique (4)

Toilettes publiques

Distributeur de titres de transport

Local à vélos

POLE D'ECHANGES MULTIMODAL
Danielle CASANOVA
MARTIGUES

POLE METROPOLITAIN : Réseau "Le Car"

Lignes		Quais
02	Port Saint-Louis - Fos sur Mer - Port de Bouc - Martigues	2
34	Martigues - Chateauneuf - Gignac - Marseille Gare Saint Charles	3
38	Martigues - Chateauneuf - Gignac - Marignane - Aéroport	4
39	Martigues - Chateauneuf - Gignac - Aix en Provence	5
55	Martigues - Sausset - Carry - Ensues - Gignac - Marignane	6

POLE URBAIN : Réseau "Le Bus"

RTM Ouest Métropole

TAD	Transport à la demande - Personne à Mobilité Réduite	1
20	Navettte Centre-Ville - Ecole de Musique	7
21	Boudème - Canto-Perdrix	8
22	Port de Bouc - Hôpital - Martigues	9
23	Ferrières - Lavéra - Les Laurons - Saint-Pierre	10
24	Croix de Malte - Figuerolles - ZAC des Etangs	11
25	Martigues - Saint-Mitre - Istres - Miramas	13
26	Place des Aires - Lurçat - Reveilla - Vigneros	14
29	Martigues - Saint-Mitre - Istres	15
30	Ferrières - Carro - La Couronne - Sainte Croix	16
31	La Halle - Mas de Pouane - Les Fabriques - Port de Bouc	17

Adresse : Avenue de La Paix – 13500 Martigues - **Horaires** : 07h00 – 19h00
Accueil Téléphonique : 04 88 93 00 44

RTM OPÉRATEUR DE LA METROPOLE Mobilité

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022
04 juin 2021

REGLEMENT D'EXPLOITATION DES GARES ROUTIERES DE LA METROPOLE

La gare routière est un bâtiment et un ouvrage public de voirie dédié à l'accueil des lignes de bus et de cars.
Voyageurs : Cet espace situé hors voirie est une zone d'échanges, il est votre espace de correspondance, d'attente et de services commerciaux des réseaux de transport desservis.
Transporteurs : Cet équipement vous est dédié pour une exploitation efficace et sécurisée de vos lignes.
Le présent règlement a pour objet de définir les conditions d'utilisation de la gare routière. Il s'adresse aux transporteurs et aux voyageurs. Il est parfaitement connu des personnes chargées de son application, est affiché dans l'enceinte des gares routières de manière à être clairement et facilement lisible. Il est également consultable sur le site le pilote.com.

Le fait d'entrer en gare routière implique pour l'usager des transports en commun et pour le transporteur utilisateur l'acceptation sans restriction ni réserve, des conditions du présent règlement.

Article 1 – Destination de l'équipement et conditions générales d'accès

La gare routière infrastructure de transport, est une zone d'échanges voyageurs, conçue pour l'intermodalité, c'est à la fois un espace de correspondance, d'attente et de services pour les voyageurs, mais aussi un équipement indispensable aux transporteurs pour une exploitation efficace de leurs lignes.

1.1 – Services assurés en gare routière

La gare routière est ouverte aux services des voyageurs transportés par autobus et autocars, suivant notamment les stipulations des cahiers des clauses techniques particulières des marchés publics de prestations de services. Toutes les entreprises de transport routier public de voyageurs autorisées à exploiter les lignes régulières desservant ou partant de la gare routière, peuvent utiliser les installations et services sous réserve d'y avoir été préalablement autorisées par la Métropole ou son gestionnaire.
Ces dispositions s'appliquent également aux sociétés d'autocars formulant une demande d'accès occasionnel auprès du gestionnaire.

1.2 – Modalités d'accès et d'usage

L'accès aux gares routières est libre pour les voyageurs. Les horaires d'affectations des bus et d'ouverture du bâtiment des voyageurs sont clairement affichés sur place.
La circulation des piétons exclusivement autorisée sur les zones d'accès prévues à cet effet. Elle est strictement interdite sur les aires de stationnement et de manœuvre des véhicules.
Il est interdit aux transporteurs d'arrêter ou de stationner les véhicules en dehors de l'emplacement qui leur a été assigné par le gestionnaire et en dehors des temps compatibles avec la bonne exploitation du service.
En cas de non-respect et sur simple sommation verbale restée sans effet, le gestionnaire pourra faire procéder à l'enlèvement du véhicule gênant aux frais et risques du transporteur sans que ce dernier puisse prétendre à indemnité ou remboursement du fait du dit enlèvement.
L'accès aux gares routières est strictement interdit aux véhicules non autorisés au préalable par la Métropole.
Toute infraction au règlement sera soumise aux pénalités définies dans l'article 3.7.

1.3 – Règles applicables à tous les utilisateurs

Code de la route
Les règles du Code de la Route sont applicables sur l'ensemble du site des Gares Routières et de leurs différents accès. Ces règles s'appliquent aux piétons et aux conducteurs.
La vitesse de tous les véhicules circulant dans l'enceinte des gares routières est limitée à 20 km/h.
Le sens de circulation doit être scrupuleusement respecté par les conducteurs.

Assurances
Les véhicules de transport en commun desservant la gare routière doivent être assurés dans les conditions réglementaires, et leurs polices doivent en outre prévoir la couverture des risques inhérents à l'entrée, à la sortie, à la circulation et au stationnement des véhicules dans la gare routière, tant du fait des manœuvres que de toutes les opérations sur ces lieux. Les transporteurs sont responsables des dommages causés aux installations, aux tiers ainsi qu'aux agents du gestionnaire.

Reçu au Contrôle de légalité le 05 août 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Activités prohibées
D'une manière générale sont interdits sur le site tous les actes susceptibles de nuire à l'ordre public, à la propreté, la salubrité et la sécurité de la gare routière.

Les utilisateurs et usagers sont tenus d'adopter un comportement respectueux des personnels, des co-usagers, de la propreté des lieux et du matériel.

En application de l'article 3 II du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 et de l'article L.2241-1 du code des transports toute personne qui aura refusé d'obtempérer aux injonctions adressées par les fonctionnaires et agents du gestionnaire, en vue de faire respecter le règlement ou de faire cesser un trouble à l'ordre public, pourra, dans les conditions prévues à l'article L. 2241-6 du même code, se voir enjoindre de quitter sans délai les lieux, ou de descendre d'un de ces véhicules.

1.4 – Accueil des personnes à mobilité réduite
Le transfert des personnes à mobilité réduite (PMR/ ou PSH « Personnes en Situation de Handicap ») est assuré depuis leur sortie des cars ou autobus, jusqu'à, si nécessaire, la limite des plates-formes de la gare routière et inversement (service assuré par les gares routières disposant de personnel sur place uniquement). Les usagers entrant dans ce cadre s'adressent en tant que de besoin au conducteur qui informe le personnel de la gare routière afin que le transfert soit assuré.

1.5 – Opposabilité - Abrogation
Tout usager ou utilisateur respecte les dispositions du présent règlement, en cas de non-respect, la Métropole ne pourra être tenue responsable de tous dommages, litiges ou accidents dans l'enceinte de la gare routière et de ses annexes et voies d'accès.
Tout manquement au règlement pourra entraîner une interdiction d'accès au site et le cas échéant faire l'objet d'une plainte déposée contre les contrevenants par la Métropole ou le gestionnaire.
Toute action susceptible d'entraver le bon fonctionnement du site est passible de contraventions.
Pour toute infraction aux dispositions légales et réglementaires touchant à l'exploitation de la Gare Routière des procès-verbaux seront dressés à l'encontre des contrevenants par tout agent habilité et assermenté au terme de l'article L2241-1.
Toute infraction ou détérioration grave fera I 'objet de poursuites judiciaires. L'assistance des agents de la force publique pourra être requise en cas de besoin.
Le non-respect de l'une des dispositions du présent règlement autorise la Métropole à engager toute action devant la ou les juridictions compétentes.

1.6 – Responsabilités
La Métropole ou le gestionnaire mandaté par elle n'est responsable ni des pertes, ni des vols, dégradations ou dommages de toute nature qui pourraient être commis ou causés dans l'enceinte de la gare routière.
La Métropole ou son gestionnaire déclinent toute responsabilité liée à l'utilisation déviante ou fautive que l'abonné pourrait faire du service. Sa responsabilité pourra être recherchée pour les dommages qu'il pourrait causer à lui-même ou à autrui.

1.7 – Vidéo protection et sécurité publique
Les gares routières sont équipées d'un dispositif de vidéo-protection, en application de la Loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 et conformément au décret du 3 août 2007.
En cas d'infraction au présent règlement et au code de la route le gestionnaire ou la Métropole se réservent le droit d'engager toutes poursuites.

1.8 – Données personnelles et droit à l'image
Les données collectées par le gestionnaire font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont l'ouverture et la gestion des droits d'accès à la gare routière. Les usagers disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données les concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la Loi n°78617 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au règlement général sur la protection des données (RGPD), entré en application le 25 mai 2018.
Le gestionnaire de la Métropole garantit la protection du droit à l'image des personnes et dans ce cadre le système de protection vidéo installé à la demande de l'autorité organisatrice de la mobilité durable, est basé sur un enregistrement des images avec conservation temporaire d'un maximum de trente jours.

1.9 – Situations perturbées

Reçu au Contrôle de légalité le 05 août 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

En cas de nécessité absolue (travaux, situation d'urgence), les dispositions d'exploitation pourront être modifiées par le gestionnaire de la gare routière après accord exprès de la Métropole. Le cas échéant la Métropole ou le gestionnaire mandaté par elle peut être amené à fermer provisoirement un quai.

Article 2 – Organisation et fonctionnement général de la gare routière

La Métropole ou son gestionnaire, est responsable du maintien de l'ordre et du respect du présent règlement intérieur. Il veille à la sécurité de la gare routière par deux moyens principaux : la présence humaine et la vidéo-surveillance.

Les usagers de la gare routière et le personnel des entreprises de transport doivent se conformer strictement aux ordres, indications ou avis qui leur seront donnés par le gestionnaire, soit par voie d'affichage, soit verbalement par l'intermédiaire du personnel de la gare.

2.1 – Conditions générales

Les transporteurs disposent dans certaines gares routières, de services mis en œuvre et entretenus par le gestionnaire et/ou la Métropole (salle de pause pour les conducteurs, toilettes, système de coordination des accès et/ou des mouvements dans la gare).
Chaque Transporteur s'engage à respecter et à faire respecter par ses personnels ou cotraitants ou sous-traitants, toutes les dispositions du présent règlement d'exploitation. Le Transporteur respecte la répartition des emplacements (affectation des quais) telle que fixée par le gestionnaire après validation de la Métropole.
Le gestionnaire dans son rôle de contrôle et de conseil s'engage à faire connaître directement au Transporteur signataire, tous manquements ou infractions au règlement qui lui seraient signalés et qui mettraient en cause le Transporteur ou ses représentants.
Le Transporteur s'engage à signaler au gestionnaire tous manquements ou infractions au règlement d'exploitation le mettant en cause. Il se déclare solidaire des obligations en charge du gestionnaire.
Le traitement de la messagerie (colis y compris les bagages non accompagnés) est interdit dans l'enceinte de la gare routière.

2.2 – Modalités d'accès au service

Transporteurs réguliers
L'accès aux Gares Routières est réservé aux *véhicules de transports en commun de personnes* assurant un service préalablement autorisé par le gestionnaire de la Gare Routière concernée.
En outre, seuls les véhicules d'intervention des autorités organisatrices de la mobilité, du gestionnaire et des transporteurs autorisés et le cas échéant les véhicules de police et de secours ont accès dans le cadre de leurs missions au site et à ses aménagements connexes.

Les véhicules de lignes type SLO (Service Librement Organisé) ont un droit d'accès à la gare routière avec autorisation au préalable de la Métropole ou de son gestionnaire.
Toutes les demandes d'utilisation du site, doivent être formulées auprès du gestionnaire disposant de toute latitude pour donner suite, dans un délai de 30 jours, par mail ou par courrier.

L'accès n'est pas autorisé aux véhicules de relève des transporteurs urbains ni aux taxis.
L'accès à la gare routière est adapté et diffère selon les sites : lecture de plaque, détection au sol, badge, etc. Certaines gares routières ne disposent d'aucun contrôle d'accès. Pour autant un accord préalable de la Métropole ou de son gestionnaire est obligatoire pour pouvoir y accéder.
En application de l'article L3114-7 du code des transports, la réponse du gestionnaire à une demande d'accès formée par une entreprise de transport routier est notifiée à cette dernière dans un délai d'un mois à compter de sa réception. Les refus d'accès sont motivés.

Transporteurs occasionnels
Les autocars de tourisme devront stationner en dehors du périmètre des gares routières
Les véhicules de substitution des transports ferroviaires, seront autorisés en fonction des quais disponibles, et avec autorisation au préalable de la Métropole ou de son gestionnaire.
Toutes les demandes d'utilisation du site doivent être formulées auprès du gestionnaire disposant de toute latitude pour donner suite, dans un délai de 7 jours, par mail ou par courrier.
Les réservations devront être confirmées par écrit au plus tard 48h à l'avance par le gestionnaire de la gare.
Nouvelles demandes d'utilisation régulière de la gare routière
Toute nouvelle demande d'utilisation régulière des installations de la gare routière formulée par une entreprise de

Reçu au Contrôle de légalité le 05 août 2020
Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

transport public de voyageurs ou une Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable (AOMD) en matière de transports collectifs est adressée au Président de la Métropole avec copie au gestionnaire, par tout moyen permettant de donner date certaine et est accompagnée de tout justificatif utile.
La réponse motivée, sera apportée par écrit dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date de réception.

2.3 – Assurances
La responsabilité civile des transporteurs est engagée en cas de dommages causés aux tiers ou aux biens du fait des risques inhérents aux manœuvres et à toutes opérations à l'entrée, à la sortie, en circulation et au stationnement des véhicules dans les gares routières. Lors des contrôles le gestionnaire est tenu de refuser l'accès au transporteur qui ne pourrait présenter sa police d'assurance.
Les droits perçus étant des droits de stationnement et non de gardiennage, le stationnement se fait aux risques et périls des entreprises de transport et ni le gestionnaire, ni la Métropole ne pourront être tenus responsables des accidents, dégradations, vols, actes de vandalisme subis par les véhicules stationnant sur le site.

2.4 – Tarifs et mode de paiement des redevances des transporteurs
En application de l'ordonnance du 29 janvier 2016 relative aux gares routières et à la recodification des dispositions du Code des Transports, relatives à l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières, les transporteurs utilisateurs versent en contrepartie de l'accès à l'équipement une redevance dont le montant et la date d'application sont notifiés par délibération en vigueur du conseil Métropolitain, et ce indépendamment pour chaque site. Ces tarifs sont également consultables sur le site lepilote.com.

Données de facturation
Les données nécessaires pour la facturation des transporteurs sont fournies par le gestionnaire de la gare routière. Chaque mois, les mouvements d'autocars sont comptabilisés et transmis à la Métropole, qui perçoit directement les redevances auprès des opérateurs selon le nombre de touchers de quais recensés.

Est considéré comme « toucher de quai » soumis au paiement, tout départ ou dépose unique réalisés dans un même temps de moins de 20 minutes par un même véhicule, et pour une même ligne.
Par exemple, une arrivée et un départ se succédant sur une plage temps de 20 minutes n'occasionnent la facturation que d'un seul toucher de quai.
Toute annulation d'un service au plus tard dans les 2 heures ne donnera pas lieu à facturation du toucher de quai.

Le gestionnaire établit un état mensuel exhaustif, des entrées / sorties, par typologie de service, transporteur et par véhicule identifié selon sa ligne d'affectation.
Recouvrement
Ces recettes sont perçues, pour la Métropole Aix Marseille Provence, par le Comptable public sur la base des redevances fixées annuellement comme décrit plus haut et des états mensuels détaillés des mouvements en gare routière fournis par le gestionnaire.
Les taxes et redevances appelées par l'autorité organisatrice de la Mobilité doivent être versées mensuellement sur le compte dédié à cet effet au plus tard 10 jours après réception du titre de recettes envoyé par le receveur principal du Trésor Public aux entreprises concernées.

Pénalités
Tout retard affectant le versement de la redevance donne lieu de plein droit et sans mise en demeure à l'application d'une pénalité forfaitaire de 100 € par jour de retard.

Article 3 – Modalités d'usage à destination des transporteurs

3.1 – Informations
Les transporteurs ou les Autorités Organisatrices compétentes s'engagent à fournir au gestionnaire un nombre suffisant de fiches horaires qu'il mettra à disposition du public. Les informations relatives au contenu des fiches horaires sont fournies obligatoirement au moins 20 jours avant leur date d'entrée en vigueur (délai nécessaire à la publication et à l'information du public) par tout moyen permettant de donner date certaine à cet envoi. Dans ce cadre, le gestionnaire assure notamment la mise à jour des tableaux horaires à l'intérieur et à l'extérieur de la gare routière.
Les transporteurs utilisateurs informent le responsable de la gare routière de tout incident (retard, accident, incident sur les itinéraires...).

3.2 – Tableau des mouvements *:*

Reçu au Contrôle de légalité le 05 août 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

Les Transporteurs réguliers communiquent au plus tard le 30 avril de l'année n, leur programme d'utilisation du site de l'été suivant, et au 30 juin de l'année n, leur programme d'utilisation du site pour l'année scolaire n/n+1.
Le cas échéant, les Autorités Organisatrices de la Mobilité utilisatrices, communiquent également ces informations dans les mêmes délais afin d'éviter une rupture dans la saisie des informations par le gestionnaire de la Gare routière.
Le transporteur informe sans délai par tout moyen, le gestionnaire de tout changement intervenant sur les services qu'il exploite (modifications d'horaires ou d'itinéraires, annulation de services, modification de la tarification des voyageurs, etc.) et de tous changements susceptibles d'intéresser les voyageurs. A défaut, le transporteur peut se voir refuser l'accès à l'équipement.

3.3 – Affectation des quais :
L'attribution des quais de la gare routière est réalisée par le gestionnaire qui a en charge l'exploitation du site.
Les conducteurs doivent impérativement respecter les numéros de quai qui leur ont été attribués et les horaires de mise à quai et de départ des autocars tels que définis par le programme d'exploitation du site en vigueur. Le transporteur est tenu de transmettre et faire respecter cette consigne à ses conducteurs.

Un tableau permet d'identifier pour chaque course en arrivée ou en départ, son quai d'affectation, ainsi que son lieu de régulation (au quai de départ ou sur un autre quai dédié à cette fonction).

3.4 – Règles de circulation sur la plateforme
A l'intérieur de l'enceinte clôturée de la gare routière, la circulation et le stationnement sont strictement interdits aux véhicules autres que :
- les autocars des sociétés utilisatrices
- les véhicules expressément autorisés par le gestionnaire, des services de sécurité, de secours, les véhicules d'entretien, de nettoiement et de contrôle affectés à l'exploitation de la gare.
Chaque véhicule de transport en commun doit respecter scrupuleusement son quai d'affectation.

La prise en charge et/ou la dépose des voyageurs sont interdites en dehors des trottoirs aménagés à cet effet. Les conducteurs ont obligation de signaler aux services de la gare routière tout transfert d'usager nécessitant une aide particulière (PMR...).

Les bus et autocars des sociétés utilisatrices de la gare routière s'arrêtent dans les conditions ci-après :
- Dans la limite de temps qui est définie par le gestionnaire (qui doit être compris entre 5 et 20 minutes)
- Le stationnement en dehors de la prise en charge et de la dépose des voyageurs n'est autorisé que sur les sur les quais de régulation affectés par le gestionnaire.
- L'arrêt du moteur est obligatoire pour tout stationnement supérieur à 5 minutes.

Lors de tout départ de quai, les conducteurs d'autocars prennent les précautions suivantes :
- Contrôle visuel de l'environnement de l'autocar avant de commencer à déboîter de son emplacement,
- Chaque véhicule de transport en commun de voyageurs utilisant les quais devra être équipé d'un dispositif avertisseur sonore de recul conforme à la réglementation en vigueur.
- Mise en route des feux de détresse avant l'enclenchement de la marche arrière, à maintenir en fonctionnement jusqu'à l'enclenchement de la marche-avant pour sortir de la gare,
- En cas de départs simultanés, la priorité est donnée, pour des raisons de visibilité, au véhicule de devant qui déboîte sur la gauche,
- Les véhicules qui reculent ont la priorité sur les véhicules se mettant à quai.

Pour les gares routières dont les manœuvres de véhicules sont guidées par des agents de mouvements, les conducteurs sont dans l'obligation de respecter leurs consignes.

3.5 – Prise en charge des voyageurs
Les horaires de départ de ligne prévus doivent être respectés par les entreprises de transport et leur personnel, quelle que soit la saison et la nature du service offert.
L'attente, la dépose et la montée des voyageurs ne peuvent s'effectuer qu'aux points d'arrêt et sur les quais prévus à cet effet, pour les différentes lignes et conformément aux consignes données par le responsable du site.
L'embarquement des voyageurs dans les autocars s'effectue exclusivement sous la responsabilité des transporteurs.

3.6 – Interdictions
Pendant leur durée de stationnement autorisée à quai, ainsi que dans l'ensemble des installations de la gare routière, il est interdit de laver les véhicules ou de les ravitailler en fluides (eau, carburant, huile, vidange des

Reçu au Contrôle de légalité le 05 août 2020
Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

toilettes, etc.). Plus généralement, toute opération de maintenance sur les véhicules est interdite dans l'enceinte de la gare routière.
En cas de panne le conducteur informera immédiatement les agents de régulation ou le responsable de la gare routière (lorsqu'il y en a sur le site), ou contactera le gestionnaire de site par téléphone. Tout véhicule en panne devra immédiatement être enlevé du quai où il stationne. Dans le cas où la panne ne permettrait pas au véhicule d'effectuer le mouvement par ses propres moyens, et si son propriétaire n'assure pas son déplacement dans les délais prescrits par le gestionnaire, le dégagement du véhicule sera effectué d'office sur l'initiative du gestionnaire, aux frais et risques du propriétaire sans que ce dernier ne puisse réclamer une quelconque indemnité du fait du déplacement.

3.7 – Pénalités et mesures d'exclusion

En cas de non-respect des modalités d'usage, un avertissement (copie à la Métropole) est adressé par le gestionnaire au transporteur concerné qui prend les mesures correctives sans délai. En cas de non modification des comportements signalés sous 48 heures aux Autorités Organisatrices de la Mobilité, la Métropole applique sur ce constat une pénalité forfaitaire de 200 euros.
En cas de litige, le transporteur ou son représentant habilité peut demander communication de la main courante.

3.8 – Locaux chauffeurs

L'accès aux locaux est exclusivement réservé aux conductrices et conducteurs en rupture de charge à la gare routière et aux personnels de la gare routière. Les utilisateurs doivent respecter la propreté des lieux. Aucun conducteur n'est autorisé à déposer du matériel lui appartenant ou appartenant à l'entreprise de transport qui l'emploie sans une autorisation expresse et préalable de la part du gestionnaire.

Article 4 – Droits et obligations des usagers

4.1 – Conditions d'accès

Les usagers ne doivent sous aucun prétexte emprunter les voies et espaces de circulation des véhicules de transport. Seuls les trottoirs d'accès aux espaces d'arrêt des véhicules leur sont autorisés pour monter et descendre, en dehors des montées et descente les usagers utilisent exclusivement la galerie « voyageurs » qui est l'espace d'attente réservé.

4.2 – Parcs relais vélos

Les parcs relais vélos sont réservés aux titulaires d'un abonnement, dont les modalités sont définies dans un règlement intérieur spécifique, affiché dans les cadres d'affichages du parc relais Vélo.

4.3 – Animaux

Les animaux sont interdits dans la gare routière (à l'exception des animaux en cage ou des chiens guides d'aveugles).

Article 5 – Modalités d'usage à destination des usagers

5.1 – Accueil, billetterie et information voyageur

Le gestionnaire de la gare routière assure une mission générale d'accueil et d'information du public. Il veille :
- au bon accueil du public sur les quais de la gare routière,
- à la bonne information du public par téléphone sur les horaires et sur le fonctionnement des lignes desservies en gare routière.
- à la vente des titres en vigueur sur les lignes régulières desservant la gare (dans les sites disposant de ce service)

L'information multimodale est disponible sur le site « **www.lepilote.com** » et au numéro d'appel 0800 713 137
Le numéro de téléphone des gares routières est affiché sur chacun des sites.

5.2 – Bagages

Les bagages doivent être pourvus de poignées, ne présenter aucun élément blessant ou coupant, ne transporter aucune marchandise malodorante ou susceptible de couler ou tâcher, sous peine d'être refusés par le gestionnaire de la gare.

5.3 – Réclamations

Toute réclamation relative aux services rendus par les personnels affectés en gare est adressée au gestionnaire,

Reçu au Contrôle de légalité le 05 août 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022

dans la limite stricte des fonctions suivantes : *Affichage des départs et arrivées de quais sur les tableaux d'information clientèle – gestion d'un stock de fiches horaires – tarifs et réductions voyageurs – gestion des distributeurs de boisson et autre aménagement relatif à l'accueil – gestion en temps réel de tout problème d'exploitation*);

Toute autre réclamation est adressée à la Métropole.

Reçu au Contrôle de légalité le 05 août 2020
Reçu au Contrôle de légalité le 04 juillet 2022