

be autocar  
be .brussels 

L'AUTOCAR EN PLEINE MUTATION



Mars 2017



BRUXELLES MOBILITÉ

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

be  
good  
move  
be .brussels 





# Table des matières

<b>1. Introduction</b>	<b>5</b>
1.1 Transport par autocar	5
1.2 Quels enjeux pour la Région ?	6
<b>2. Autocars moyenne et longue distance</b>	<b>7</b>
2.1 Contexte	7
2.2 Constats	9
2.3 Perspectives de développement	10
2.4 Actions à entreprendre	11
<b>3. Autocars touristiques et événementiels</b>	<b>17</b>
3.1 Contexte	17
3.2 Constats	19
3.3 Perspectives de développement	21
3.4 Actions à entreprendre	22
<b>4. Navettes scolaires et d'entreprise</b>	<b>28</b>
4.1 Contexte	28
4.2 Constats	28
4.3 Perspectives de croissance	29
4.4 Actions à entreprendre	31
<b>5. Gouvernance et communication</b>	<b>33</b>
5.1 Constats	33
5.2 Actions à entreprendre	33



# 1. Introduction

## 1.1 Transport par autocar

Le transport par autocar connaît des mutations récentes liées notamment à l'essor du tourisme et au développement de services de navettes régulières régionales ou internationales proposés par des entreprises privées. Cinq types de services coexistent sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, hormis les services réguliers opérés par les sociétés de transport public (STIB, De Lijn et TEC) et les City tours :

- ▶ Autocars moyenne et longue distance
- ▶ Autocars touristiques
- ▶ Autocars événementiels (sport, culture, manifestations, etc.)
- ▶ Navettes d'entreprise
- ▶ Navettes scolaires

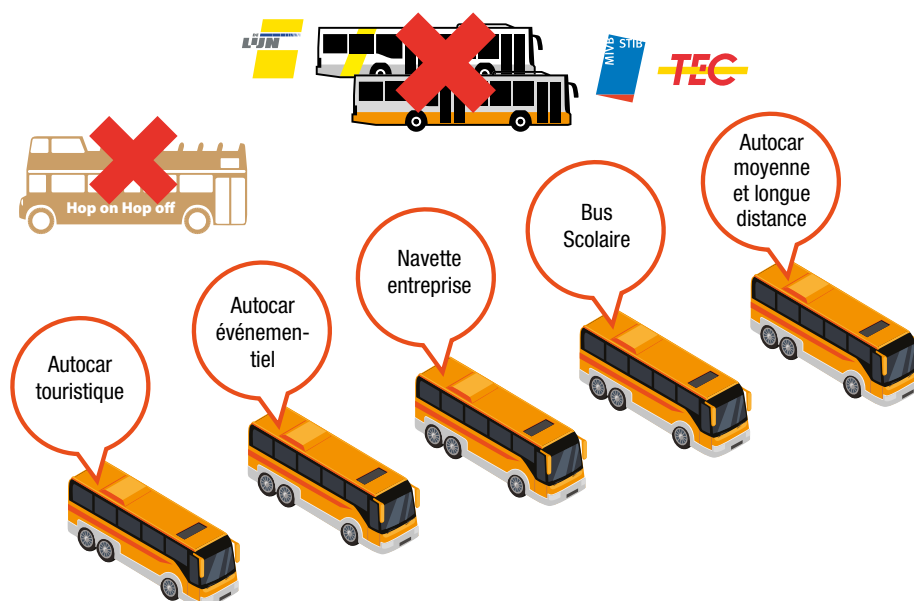
Le développement de ces différents services a des incidences importantes sur la mobilité dans la Région, tant sur le plan de la circulation que sur les besoins en stationnement de ces véhicules de taille importante (13 à 15 mètres). Faute de connaissance des besoins

et de vision sur l'évolution de ce secteur, le développement a, jusqu'à présent, été trop peu accompagné par les pouvoirs publics. Dès lors, des dysfonctionnements sont apparus : problèmes de partage de l'espace public, manque de sécurité pour certains usagers, gênes sonores et visuelles, etc.

Le transport par autocar est un phénomène pluriel qu'il y a lieu de mieux gérer :

- ▶ multiplicité des acteurs : opérateurs privés (autocaristes), entreprises, écoles, administrations, clients particuliers, touristes locaux et étrangers, etc.
- ▶ diversité des offres : régulières, événementielles, touristiques, navettes, etc.
- ▶ tarifications propres à chaque service
- ▶ taille des véhicules : des minibus jusqu'aux autocars double étage
- ▶ ou encore temporalités multiples : saisonnalité de la demande, notamment pour le secteur touristique.

Figure 1 : Un autocar, c'est ...



## 1.2 Quels enjeux pour la Région ?

Les connaissances sur les différents services d'autocars doivent permettre à la Région de Bruxelles-Capitale de se doter d'une stratégie globale pour le secteur. La démarche pilotée par Bruxelles Mobilité et réalisée par les bureaux d'étude Espaces Mobilités et Transitec, entre janvier 2016 et février 2017, a associé un grand nombre d'acteurs institutionnels (administrations régionales et communales, acteurs du tourisme, opérateurs de transports publics et privés, fédération belge des autocaristes, etc.). Cela permet aujourd'hui d'envisager une politique globale au niveau de l'accueil, du stationnement et du jalonnement pour les autocars.

Les principaux enjeux pour la Région sont :

- ▶ l'évaluation des impacts de l'évolution du secteur des autocars moyenne et longue distance ;
- ▶ la définition de sites potentiels à Bruxelles pour la réalisation d'une gare routière internationale, et l'amélioration à moyen terme des sites existants ;
- ▶ la définition des besoins en stationnement de courte, moyenne et longue durée pour les autocars touristiques ;
- ▶ l'intégration des bus scolaires et d'entreprise dans les politiques régionales et locales de mobilité ;
- ▶ La tarification nécessaire pour une meilleure mobilité.

Leur analyse fait l'objet de cette brochure.





## 2. Autocars moyenne et longue distance

### 2.1 Contexte

On a assisté ces dernières années en Belgique, et globalement dans toute l'Europe, à une croissance importante du nombre de lignes d'autocars moyenne et longue distance. Ce phénomène mérite une attention particulière dès lors qu'il risque d'engendrer des répercussions importantes sur la mobilité en Région de Bruxelles-Capitale.

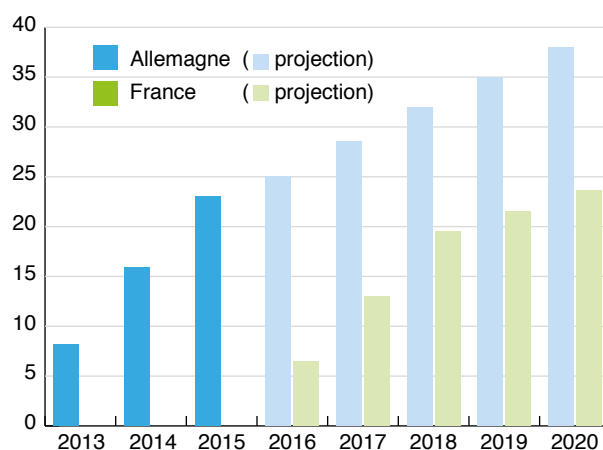
Dans une grande majorité des États européens, le transport de voyageurs a longtemps été régi par une réglementation stricte et poussée, héritage de la prédominance des compagnies de transports publics, qu'elles soient ferroviaires ou routières. En Espagne et au Royaume-Uni, ce secteur a été libéralisé dès les années 80 et de nombreuses compagnies opèrent des liaisons sur des distances moyennes et longues.

Plus récemment, en janvier 2013 en Allemagne, le marché de transport de voyageurs interrégional a été ouvert au secteur privé (pour les distances inter-arrêts supérieures à 50 km). Le nombre de passagers est en hausse continue depuis 2013, malgré un tassement de la croissance entre 2015 et 2016. Ainsi, suite à l'ouverture du marché, 40 nouvelles entreprises ont ouvert 50 lignes en 2014 et 100 relations supplémentaires ont été ajoutées en 2014, soit un nombre de lignes qui a doublé entre 2012 et 2014. Le trafic initial était de 8 millions de voyages en 2013 et a atteint 20 millions de voyages en 2014, ce qui démontre le potentiel de croissance de ce nouveau marché. Berlin compte quelque 1.500 départs par semaine contre 1.000 pour Francfort et 900 pour Munich. On assiste déjà à une consolidation du secteur avec la compagnie Meinfernbus qui a fusionné en 2015 avec le leader Flixbus, qui affiche en 2015 une part de marché de près de 70 %. La filiale de la Deutsche Bahn « Berlin Linienbus » arrive loin derrière avec une part de marché de 8 %.

En août 2015, la loi «Macron» a été adoptée en France et comptait, parmi les mesures qui entendaient relancer

la croissance, celle de la libéralisation du transport par autocar (seuil minimum de 100 km entre deux points d'arrêts). Le marché continue de s'y accroître et de se consolider par plusieurs rachats de société par Flixbus et Ouibus. Le développement de l'offre est particulièrement important pour Flixbus, qui devient le premier opérateur en France, avec plus de 700 liaisons offertes à la fin du troisième trimestre 2016. Au niveau de la demande, la croissance est également importante, avec près de 2 millions de passagers transportés au troisième trimestre 2016, ce qui porte les passagers transportés depuis la libéralisation du marché à 5,3 millions. On constate également une rationalisation de l'offre des opérateurs (à la fois sur les fréquences et sur les dessertes). Cette rationalisation, accompagnée d'une hausse de la fréquentation, a permis une remontée conséquente du taux moyen d'occupation des autocars qui s'établit à présent à 46 %.

Figure 2 : Perspective d'évolution du secteur en France et en Allemagne (millions de passagers)



Ces deux événements dans des pays limitrophes de la Belgique ont rapidement eu des effets à Bruxelles, qui agit comme un pivot central du réseau des nouveaux opérateurs (corridor européen Paris - Amsterdam), notamment par la hausse du nombre de lignes en circulation et les besoins en infrastructures d'accueil.

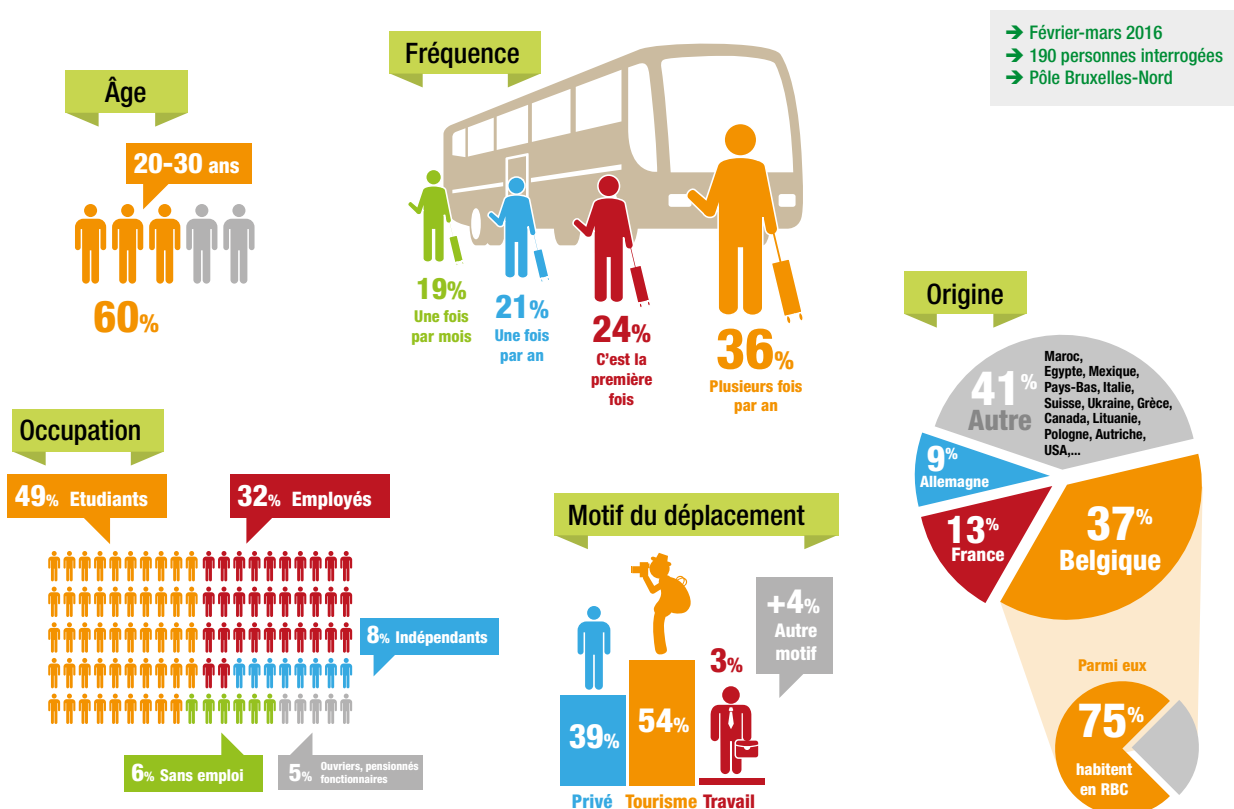
Le marché du transport de voyageurs par autocar en Belgique n'a pas été libéralisé; seuls ont été transposés dans le droit belge les règlements européens relatifs à l'accès à la profession de transporteur par la route (Loi du 15 juillet 2013) et au droit des passagers (Loi du 10 juin 2014). Ce marché n'en est pas moins diversifié et présente des services réguliers moyenne et longue distance, notamment:

- ▶ Les lignes régulières nationales (intra ou inter-régionale) à destination des pôles spécifiques (aéroports, centres commerciaux).
- ▶ Les navettes de la société luxembourgeoise Flibco (groupe Sales-Lentz) qui assurent la desserte des



aéroports de Charleroi (BE), de Luxembourg (LU) et de Hahn et de Frankfurt-Main (DE). Pour la ligne vers et depuis Bruxelles, les services Flibco portent la dénomination commerciale de «Brussels City Shuttle» avec une livrée bleue pour les autocars. La navette Brussels City Shuttle possède la particularité d'être liée à un contrat de sous-concession depuis 2001 (avec la société d'exploitation de l'aéroport de Brussels South Charleroi Airport – BSCA).

Figure 3: Enquête auprès des passagers de lignes d'autocars internationales





## 2.2 Constats

A l'instar de nombreuses villes françaises avant la libéralisation du secteur, Bruxelles n'est pas dotée d'une gare routière pour l'accueil de lignes de bus moyenne-longue distance. Les opérateurs effectuent ainsi la prise en charge et la dépose de leurs clients au niveau des gares de Bruxelles-Nord et de Bruxelles-Midi. Or, ces deux sites ne répondent pas aux critères minimaux d'aménagement des pôles d'échanges multimodaux/gares routières internationales: les aménagements présents ne sont pas conformes aux besoins des voyageurs et opérateurs (services, confort, signalétique, etc.), ni aux exigences de sécurité. Les conflits d'usage avec les transports publics, les taxis, les autres usagers de la gare sont nombreux.

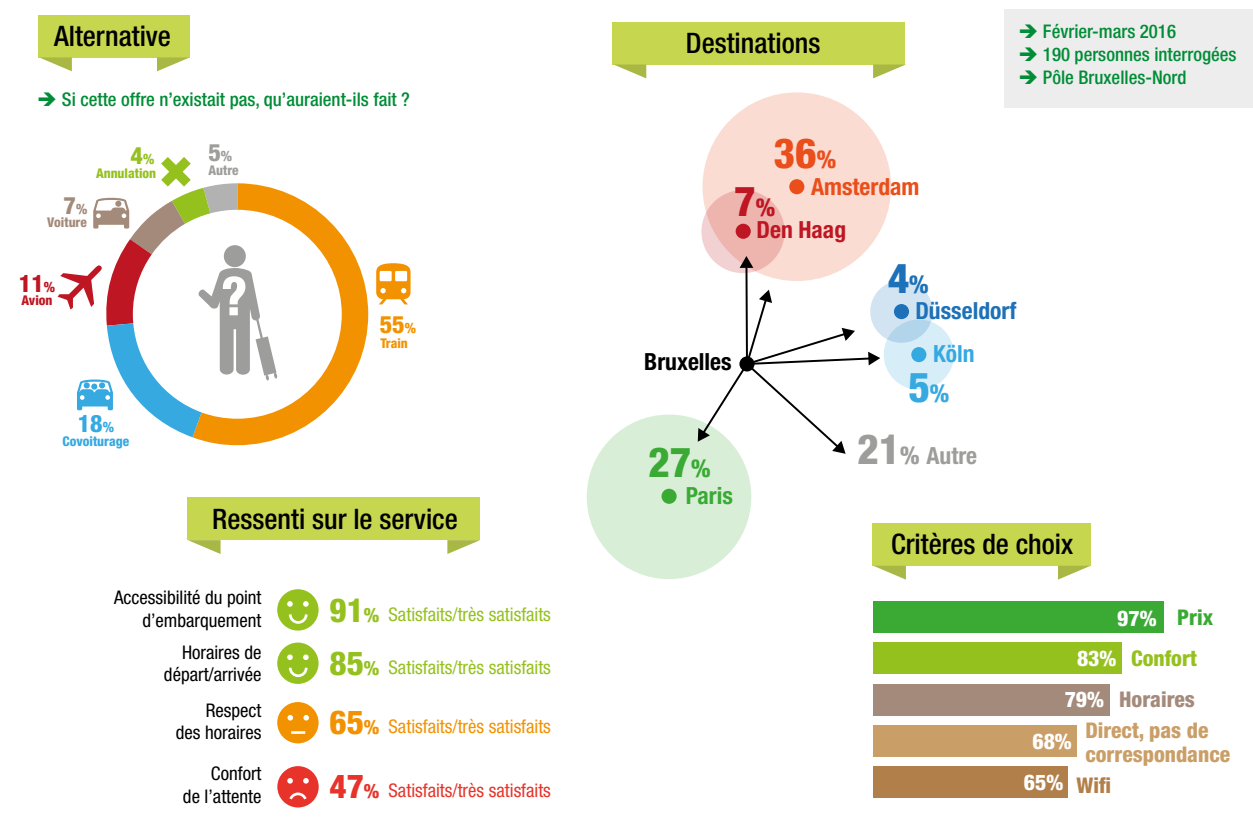
Ces manquements ternissent l'image de la capitale, constituent un frein au développement du transport par autocar et présentent dès lors un défi pour les autorités bruxelloises qui sont amenées à trouver des solutions

pour mieux accueillir les usagers de ce mode de transport en pleine croissance.

Les constats principaux au sujet des autocars longue distance sont les suivants :

- ▶ Le développement des autocars longue distance est une réalité et Bruxelles se trouve en plein cœur du réseau européen entre la France, les Pays-Bas, l'Allemagne et l'Angleterre ;
- ▶ Trois opérateurs principaux opèrent à Bruxelles : Eurolines (acteur historique), Ouibus (filiale de la SNCF) et Flixbus (nouvel entrant) ;
- ▶ Un développement de l'offre très rapide à Bruxelles lié en grande partie à la libéralisation du secteur en Allemagne et en France ;
- ▶ De nombreux conflits d'usage de l'espace public et des zones de stationnement à proximité des gares de Bruxelles-Midi et de Bruxelles-Nord, notamment avec les navettes vers les aéroports mais également les navettes scolaires et d'entreprises ;

Figure 4 : Enquête auprès des passagers de lignes d'autocars internationales



- ▶ Des services aux passagers très déficients, avec une absence de confort, d'information et de sécurité, tant pour les passagers que pour leurs bagages.

Une enquête réalisée en 2016 à Bruxelles auprès de 190 passagers a permis de dresser le «profil type» des usagers des lignes de transport longue distance à Bruxelles :

- ▶ une clientèle jeune, 60 % a entre 20 et 30 ans
- ▶ des étudiants ou des jeunes actifs
- ▶ une fidélisation en cours
- ▶ des motifs surtout privés
- ▶ pas une majorité de Belges
- ▶ le prix comme élément déterminant
- ▶ une concurrence marquée par rapport au train et au covoiturage.

### L'EXEMPLE DE LA GARE DE MUNICH

La nouvelle gare routière de Munich a été inaugurée en 2009. Elle est implantée à proximité (moins d'1 km) de la principale gare ferroviaire de la ville (Hauptbahnhof). Elle est née d'un programme de réhabilitation urbaine d'anciennes friches ferroviaires et se veut un signal architectural dans la ville. Outre les 23 quais réservés aux bus longue distance situés en sous-sol, elle comprend un niveau de commerces et services, et des bureaux, ce qui assure à l'ensemble un niveau constant d'activité et une rentabilité économique. Les services «de base» sont offerts aux usagers et chauffeurs (salle d'attente, vente de billets, toilettes, lavage des cars, etc.).



## 2.3 Perspectives de développement

Le secteur des autocars longue distance connaît une forte croissance en Belgique suite à la libéralisation du secteur dans certains pays voisins, en particulier l'Allemagne et la France. Il y a lieu de rester prudent sur la stratégie à mener dans ce domaine dès lors que ce marché doit d'abord se consolider. L'expérience en Allemagne a montré que la croissance était très forte les premières années et qu'elle ralentissait dans un second temps, suite à une consolidation du secteur et à une concentration de l'offre sur les liaisons les plus porteuses, afin d'améliorer le taux de remplissage des autocars. Les premiers chiffres en France montrent une croissance rapide mais également une rapide concentration du secteur suite au rachat de certains opérateurs.

Localisée au cœur des réseaux européens, Bruxelles devrait néanmoins voir le nombre de liaisons, de même que les fréquences de service, augmenter. Cette tendance est confirmée par les opérateurs actifs en Belgique qui envisagent d'augmenter encore leur offre vers Bruxelles de 50 % à 90 %.

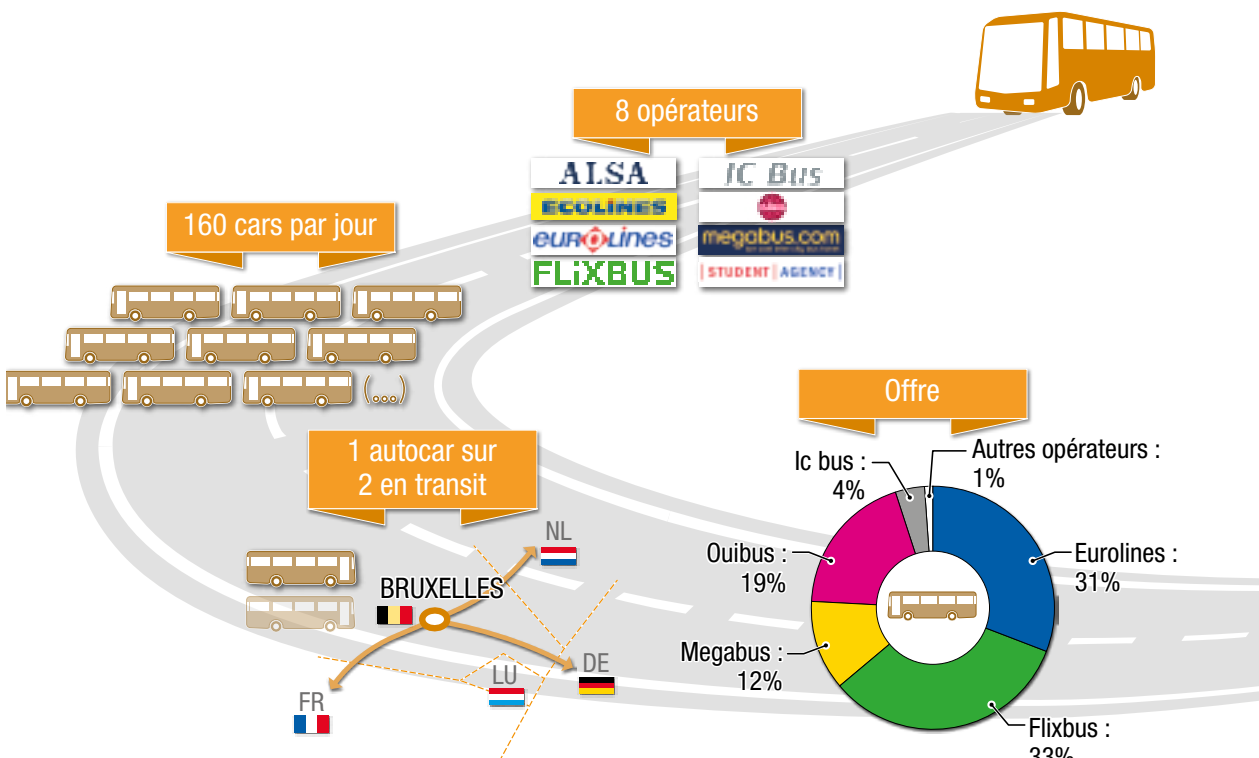
On dénombre aujourd'hui de l'ordre de 160 services chaque jour, ce qui nécessiterait dès à présent une gare routière de l'ordre de 8 quais. A l'horizon 2025, délai raisonnable pour envisager la création d'une gare routière (délai de décision, d'obtention des permis et de réalisation), un scénario de croissance équivalant à une augmentation de 50% du nombre de cars semble plausible de telle manière que Bruxelles devrait viser au moins une gare routière de 12 quais, et ce seulement pour les lignes longue distance. Une infrastructure de 16 quais laisserait davantage de marges de manœuvre et pourrait permettre d'accueillir d'autres types de services : liaisons moyenne distance vers les aéroports ou vers des destinations spécifiques (centres commerciaux, parcs de loisirs), bus express de type bus-bureau, etc.

Une particularité de Bruxelles consiste en sa localisation très centrale en Europe de telle sorte que la plupart des lignes n'y font qu'un arrêt avant de continuer vers une autre destination (par exemple : Paris-Bruxelles-Amsterdam). Dès lors, plus d'un autocar sur deux est en transit.

Figure 5 : Evaluation des besoins en quais pour la création d'une nouvelle gare routière

	Situation actuelle	25%	50%	75%	100%
<b>Nombre de cars</b>	160	200	240	280	320
<b>Nombre de quais</b>	8	10	12	14	16

Figure 6 : Lignes internationales régulières à Bruxelles



## 2.4 Actions à entreprendre

### Développer et améliorer le site de Bruxelles-Nord

Quelque 80 % des lignes régulières longue distance convergent vers la gare de Bruxelles-Nord où les autocars se stationnent dans la rue du Progrès dans des conditions de confort et de sécurité tout à fait déplorables.

Il est recommandé de mutualiser certains espaces de la gare de Bruxelles-Nord pour améliorer l'accueil des passagers. En effet, le niveau -1 de la gare offre une vaste infrastructure d'accueil de voyageurs qui est tout à fait sous-utilisée dès

lors que l'espace est énorme et que les usagers de De Lijn et de la STIB n'y restent que peu de temps. On notera la présence d'un guichet de vente de De Lijn.

Les rencontres avec les opérateurs ont démontré l'intérêt de valoriser davantage cet espace en y développant de petites agences commerciales. Il est par contre déconseillé de développer une offre commerciale très importante qui viendrait en concurrence directe avec le rez-de-chaussée de la gare et risquerait d'avoir peu de succès. D'autres services peuvent par contre être envisagés dans cet espace, tels que :

Figure 7 : Gare du Nord : situation existante



Figure 8 : Gare du Midi : situation existante



- ▶ une conciergerie
- ▶ une salle d'eau avec douches
- ▶ un espace de repos pour les chauffeurs
- ▶ une zone de chargement des appareils mobiles
- ▶ une salle d'attente nocturne.

L'aménagement de la zone d'embarquement et de débarquement des passagers de la rue du Progrès doit être sensiblement amélioré, à l'instar de ce que l'on trouve à Paris-Bercy pour les bus de OuiBus qui disposent d'abris et de totems d'identification clairs. Hormis ces aménagements, il est important de limiter autant que possible la circulation dans la rue du Progrès pour améliorer la sécurité routière. L'achèvement du chantier de la place Rogier mettra fin aux déviations des bus de De Lijn et doit être l'occasion de revoir le plan de circulation du quartier.

Une mutualisation nocturne (entre 21h et 5h par exemple) des quais de la gare routière de De Lijn et STIB doit faire l'objet d'une réflexion approfondie même si cela complexe, il est vrai, la gestion opérationnelle du site.

Une tarification assortie d'un contrôle régulier doit être mise en place pour assurer une rotation des bus et éviter que des navettes scolaires ou d'entreprise n'occupent l'espace. Il est à noter que les opérateurs sont soumis à la réglementation relative au temps de conduite. Ceci doit être pris en considération lors de la mise en œuvre de mesures de tarification en élargissant à 45 minutes le temps de battement pour permettre aux chauffeurs de déplacer leur véhicule vers une zone de moyenne durée.

### Optimiser la zone de stationnement de Bruxelles-Midi

Bien que moins importante en termes de nombre de bus, la gare de Bruxelles-Midi est un lieu stratégique pour les bus moyenne distance (Flibco vers l'aéroport de Charleroi) et longue distance (OuiBus et Eurolines). En tant que pôle d'échanges multimodal et international, cette gare continuera à jouer un rôle important, malgré les souhaits du schéma directeur de la gare de Bruxelles-Midi de supprimer les autocars dans les environs immédiats de la gare pour améliorer les espaces publics.

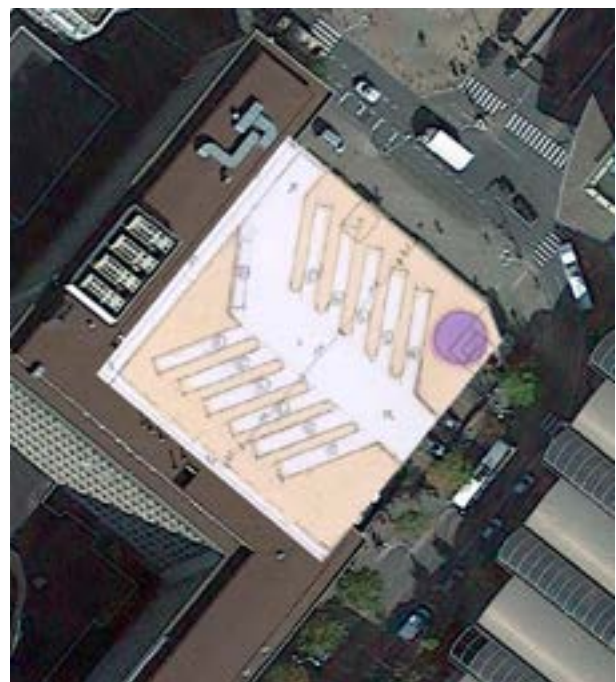
Il est recommandé d'évaluer avec la SNCB, et sa filiale B-Parking, la possibilité pour la Région bruxelloise de louer le parking situé rue de France devant le bâtiment de la SNCB et d'y aménager une petite gare routière pour une durée de quelques années dans l'attente de la création d'une véritable gare routière (voir ci-après). Malgré

le caractère relativement exigü du site et la nécessité de préserver l'accès au parking souterrain de la SNCB, une petite dizaine de quais pourraient être implantés, de même qu'un petit kiosque d'information/services. L'entrée se ferait par la rue de France et la sortie par la rue de l'Instruction.

### Anticiper les besoins de création

Figure 9 : Esquisse d'insertion d'une gare routière au niveau de la rue de France

Source : Espaces Mobilités



### d'une véritable gare routière

La création d'une gare routière longue distance est une thématique qui n'a jamais vraiment été analysée dans le contexte bruxellois, car la taille de la Belgique et la taille du marché des autocars longue distance ne justifiaient pas une telle infrastructure. L'émergence de nouveaux acteurs suite à la libéralisation du marché en Allemagne et en France a changé la donne. De plus, on observe un développement récent de navettes moyenne distance vers des sites spécifiques (aéroports, centres commerciaux, etc.), et un regain d'intérêt pour l'autocar dans le cadre de déplacements domicile-travail avec le développement de concepts innovants de bus-bureaux.

Une analyse a été menée pour évaluer les potentialités de différents sites sur le territoire régional au travers d'une large concertation avec l'ensemble des acteurs publics

Figure 10 : Propositions d'aménagements



Zone d'accueil de nuit sécurisée (gare de Madrid)



Quais (gare de Paris-Bercy)



Comptoir de vente Ouibus (Gare de Paris Bercy)



Quais et espaces de vente (gare d'Hanovre)

comme privés. Cette dynamique a le mérite d'avoir identifié l'ensemble des parties prenantes, ce qui devrait faciliter la gestion du projet dans sa phase de décision, d'élaboration et de mise en œuvre. Ceci a également permis d'identifier une série de sites potentiels mais également d'écartier des sites tels qu'Arts-Loi, Schuman, Simonis, le Heysel ou la Gare d'Etterbeek qui, malgré une très bonne accessibilité en transport public, n'offraient aucune disponibilité foncière ou de compatibilité avec l'affectation du sol.

Une série de critères a été sélectionnée pour analyser la pertinence des sites, tant sur le plan urbanistique qu'au regard des enjeux de desserte pour les opérateurs et d'accessibilité pour les clients. Ces critères sont les suivants :

- ▶ Disponibilité du terrain
- ▶ Compatibilité avec l'affectation du sol
- ▶ Taille et forme du terrain pour accueillir une gare routière
- ▶ Accessibilité par la route

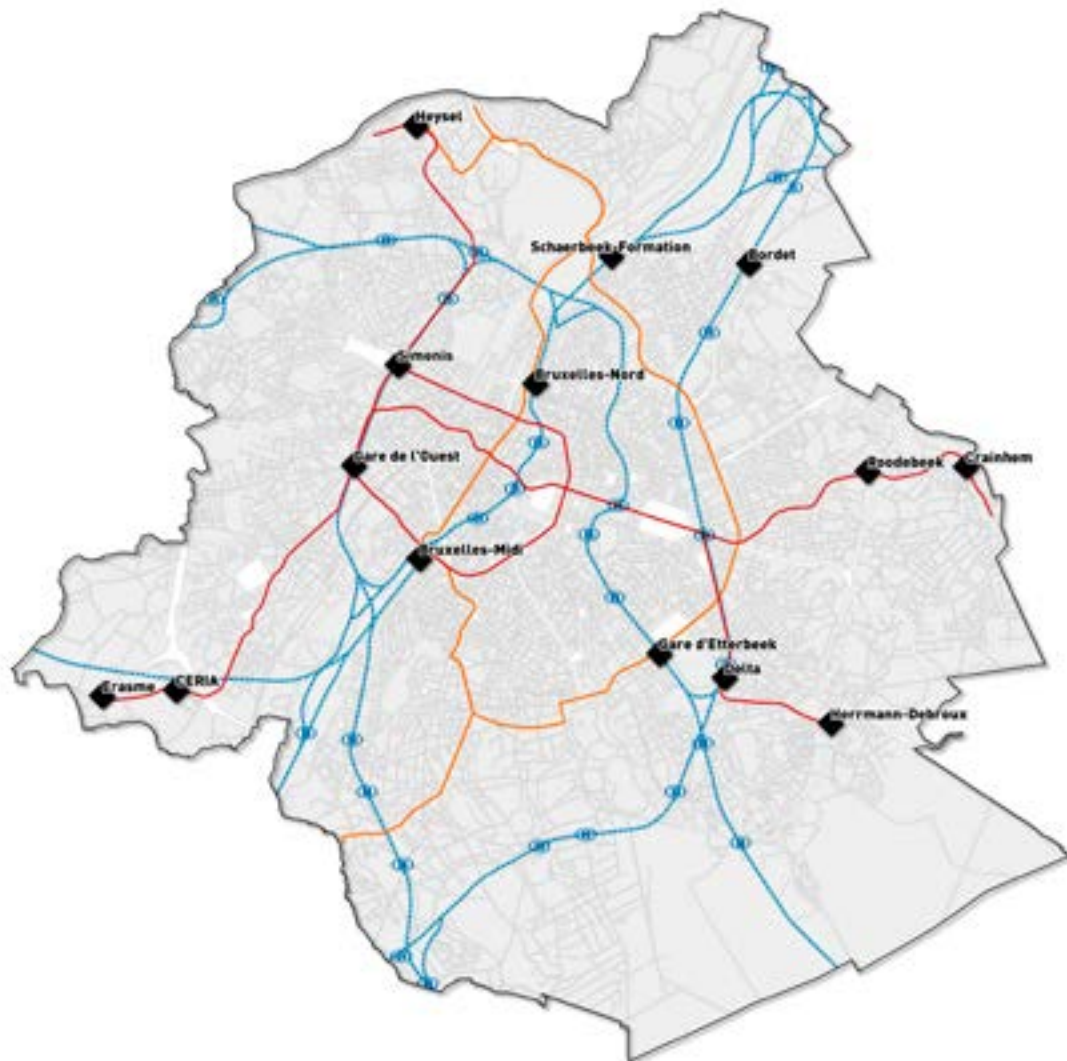
- ▶ Pente du terrain
- ▶ Mixité potentielle des usages (logements, commerces, bureaux, etc.)
- ▶ Accessibilité en transport public au centre-ville
- ▶ Accessibilité en transport public vers le reste du pays
- ▶ Proximité des services et équipements divers
- ▶ Impacts paysagers
- ▶ Nuisances sur l'environnement urbain
- ▶ Enjeux de requalification urbaine
- ▶ Analyse des sites

Une analyse détaillée des sites est reprise dans le document « *Plan d'actions gare routière* ».

A l'issue de cette analyse, il apparaît que quatre sites se démarquent :

- ▶ la gare de **Bruxelles-Midi** consiste en un pôle multimodal qui conviendrait parfaitement au développement d'une gare routière internationale. La rénovation urbaine du quartier doit être l'occasion d'envisager

Figure 11 : Localisation des sites étudiés



un projet mixte qui pourrait intégrer une gare routière d'une capacité de 16 à 20 quais, soit du côté de la rue des Vétérinaires (site Philips), soit dans le cas d'une reconstruction des actuels bâtiments de la SNCB implantés rue de France.

- ▶ le site du P+R actuel de la **station de métro Delta** consiste en une localisation intéressante mais elle est relativement mal localisée par rapport aux grandes liaisons internationales qui partent essentiellement vers le Nord et le Sud du pays et moins vers l'Est
- ▶ le site de **Ceria** est très bien localisé par rapport au ring autoroutier, au métro et au RER mais il souffre d'un relatif éloignement du centre-ville et de la relative absence de services à proximité
- ▶ le site de **Bordet** jouira d'une très bonne accessibilité avec le centre-ville grâce à la nouvelle ligne de métro

Nord mais il est relativement excentré et peu intéressant en termes de services à proximité

La création de gares routières pour des autocars longue distance est un phénomène assez récent en Europe et peu de villes ont déjà un retour d'expérience sur leurs investissements. Par ailleurs, de très nombreuses villes se retrouvent actuellement dans la même situation que Bruxelles. Dès lors, il est recommandé que la Région de Bruxelles-Capitale lance, avec d'autres villes, un **projet européen** de type INTERREG-NWE ou Connecting Europe sur le sujet. Ce projet pourrait financer une partie des études de faisabilité et architecturales.

Figure 12 : Evaluation des sites au regard des critères retenus

	Gare du Midi rue de France	Gare du Midi rue des Vétérinaires	Delta (P+R)	Delta (Triangle)	Gare de Schaerbeek (Campus)	Gare de Schaerbeek (Mabru)	Ceria	Érasme	Bordet	Gare de l'Ouest	Crainhem
Numéro du site	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Critères de sélection</b>											
Disponibilité du terrain	Facile	Facile	Facile	Facile	Complexe	Complexe	Complexe	Facile	Complexe	Complexe	Facile
Compatibilité avec l'affectation du sol	Élevée	Élevée	Élevée	Élevée	Élevée	Élevée	Élevée	Élevée	Élevée	Élevée	Facile
Taille et forme du terrain	Bonne	Bonne	Bonne	Médiocre	Bonne	Bonne	Bonne	Excellente	Bonne	Bonne	Bonne
Accessibilité par la route	Bonne	Bonne	Excellente	Excellente	Excellente	Excellente	Excellente	Excellente	Bonne	Bonne	Excellente
Pente	Plat	Plat	Plat	Plat	Plat	Plat	Plat	Plat	Plat	Plat	Plat
Mixité des usages	Impossible	Limitée	Possible	Possible	Limitée	Limitée	Possible	Possible	Possible	Possible	Limitée
Accessibilité TC au centre-ville	Excellente	Médiocre	Bonne	Bonne	Bonne	Bonne	Bonne	Bonne	Bonne	Excellente	Bonne
Accessibilité TC depuis le reste du pays	Excellente	Bonne	Bonne	Bonne	Bonne	Bonne	Médiocre	Médiocre	Bonne	Excellente	Médiocre
Proximité de services et équipements divers	Excellente	Bonne	Bonne	Bonne	Médiocre	Médiocre	Médiocre	Bonne	Médiocre	Bonne	Bonne
Impacts paysagers	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles	Moyens	Faibles	Moyens	Moyens
Nuisances sur l'environnement urbain	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles	Faibles
Enjeux de requalification urbaine	Faibles	Faibles	Faibles	Moyens	Moyens	Moyens	Moyens	Moyens	Faibles	Moyens	Faibles
<b>Potentiel intégration gare routière</b>											
Capacité	12	15	22	4/5	14	14	17	> 15 possible	18	7	5 >> 10
Fonctions d'accueil, d'attente	Limitées	Excellentes	Excellente	Médiocre	Limitées	Limitées	Excellente	Fonction du projet	Bonne	Bonne	Fonction du projet
Circulation piétonne	Bonne	Médiocre	Excellente	Médiocre	Médiocre	Médiocre	Excellente		Excellente	Bonne	
Circulation autocar	Bonne	Bonne	Bonne	Médiocre	Bonne	Bonne	Bonne		Bonne	Excellente	
Connexion TC	Excellente	Bonne	Excellente	Médiocre	Bonne	Bonne	Excellente		Bonne	Bonne	





## 3. Autocars touristiques et événementiels

### 3.1 Contexte

Le secteur touristique est en constante augmentation à Bruxelles, avec une hausse de 25 % du nombre de touristes entre 2000 et 2010. La particularité du tourisme bruxellois réside dans la part importante du tourisme d'affaire qui représente près de 40 % du total des nuitées. Cette caractéristique est due à la présence des institutions européennes et de nombreux sièges d'entreprises internationales. Le tourisme de loisir n'en

reste pas moins important et a bénéficié du développement des citytrips.

Au niveau des origines, les principaux pays visiteurs pour du tourisme de séjour sont les pays limitrophes avec dans l'ordre la France, le Royaume-Uni, l'Espagne, l'Allemagne. Ceci a un impact sur le mode de transport utilisé, le transport routier, notamment par autocar, et le train étant forcément plus plébiscités que l'avion.

Figure 13 : Evolution du nombre de touristes à Bruxelles

Source : Visit.Brussels

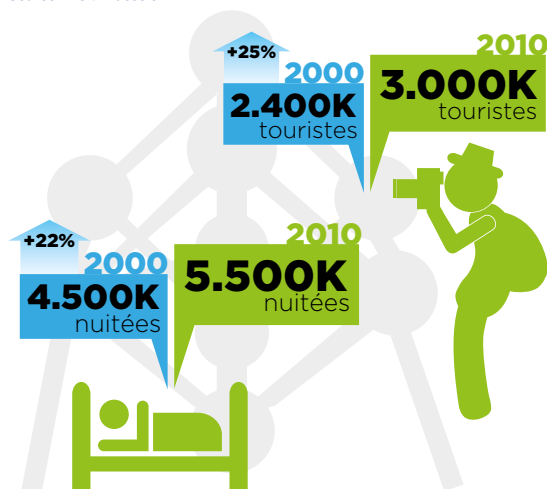
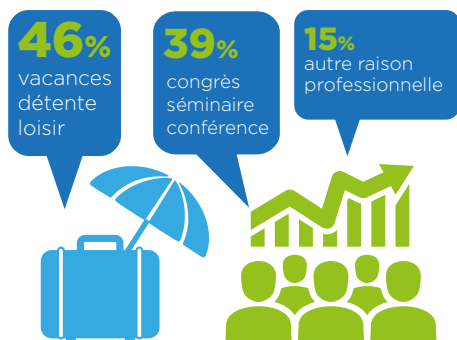


Figure 14 : Motifs des touristes à Bruxelles

Source : Visit.Brussels



On distingue 3 grands pôles touristiques dans la Région de Bruxelles-Capitale :

- ▶ La **zone Nord**, qui regroupe entre autres l'Atomium et Mini-Europe, et qui accueille 1.000.000 visiteurs par an ;
- ▶ La **zone Centre/Mont des Arts**, avec 900.000 visiteurs, qui concentre de nombreuses attractions (Grand-Place, Manneken Pis) et de nombreux musées (musée Magritte, musée des Beaux-Arts...);
- ▶ Le **Quartier Européen**, qui accueille les institutions européennes (ouvertes aux visites de groupes toute l'année) et le récent musée du Parlamentarium (900.000 visiteurs).

Plusieurs projets vont venir étoffer cette offre dans les mois et les années à venir avec principalement pour le Quartier Européen :

- ▶ L'ouverture récente du centre de visiteurs du Parlement européen (Station Europe), et surtout l'ouverture d'un musée sur l'histoire de l'Europe (la Maison de l'Histoire Européenne), qui ouvrira ses portes en mai 2017, vont considérablement accroître l'attractivité du site ;
- ▶ L'offre touristique va également s'étoffer sur le site de Tour & Taxis, mais également au niveau de l'ancien Hippodrome de Boitsfort où une offre orientée loisir est programmée ;
- ▶ Enfin, le Palais de la Bourse doit accueillir un tout nouveau musée de la Bière dans le Centre.

Figure 15 : Localisation et fréquentation des musées à Bruxelles

Source : Visit.Brussels

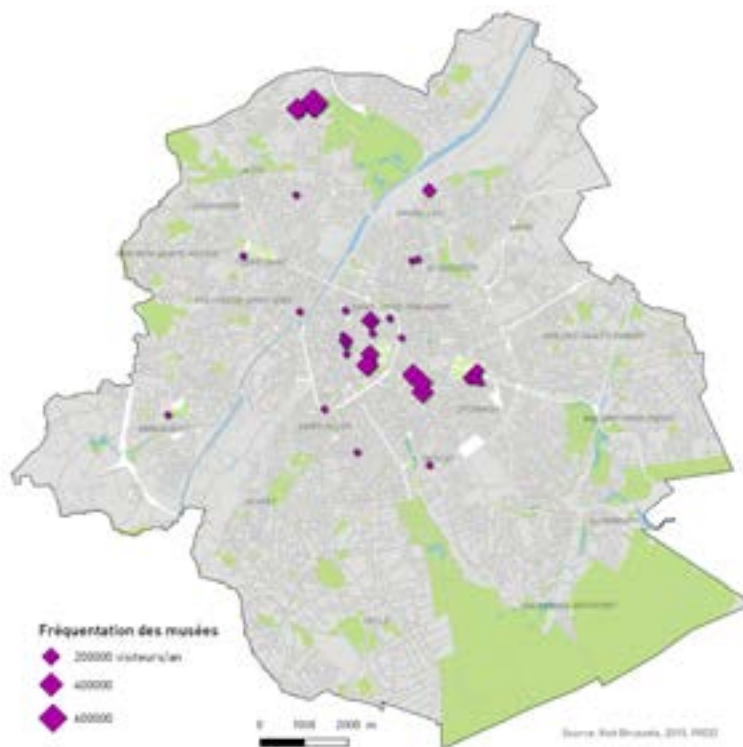


Figure 16 : Localisation et capacité des hôtels à Bruxelles

Source : Visit.Brussels

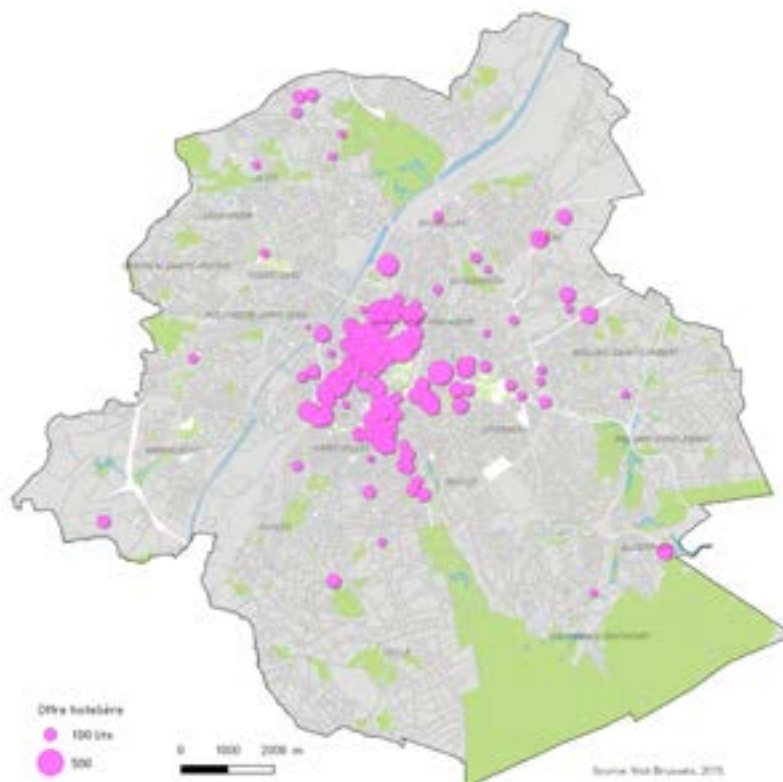


Figure 17 : Les principaux pôles sportifs et culturels en Région bruxelloise



La Région compte 191 établissements hôteliers pour 18.000 lits, dont 25 d'entre eux comptent plus de 200 lits. En termes de localisation, l'offre est concentrée dans le centre, autour de la Grand-Place et du secteur Sainte Catherine, le long de l'avenue Louise, à proximité des principales gares bruxelloises (Nord, Central, Midi) et dans le Quartier Européen.

Sur le plan événementiel, différents lieux génèrent un trafic d'autocars plus ou moins important. Sauf grand événement drainant une foule nationale ou internationale, les flux associés sont peu importants, ne dépassant pas les quelques unités par semaine, lors des matchs ou concerts programmés, et sont gérés au niveau local.

Le secteur de l'événementiel devrait rester assez stable au niveau des grands événements. Les infrastructures évolueront par contre très certainement, avec la construction probable d'un nouveau grand stade de football aux frontières de la Région, au niveau du parking C, et dans ce cas, s'accompagneront d'une possible réutilisation ponctuelle du stade roi Baudoin (pour des meetings d'athlétisme notamment). Les propositions d'actions pour les autocars touristiques s'appliquent en grande partie au secteur événementiel.

## 3.2 Constats

### Flux et itinéraires

Il n'existe actuellement aucune donnée chiffrée sur les flux d'autocars touristiques pour la Région bruxelloise et aucune recommandation n'est adressée aux autocaristes et aux tours-opérateurs en matière d'itinéraires à suivre pour accéder à la Région, et pour relier les différents sites touristiques sur le territoire. Aucune donnée n'est disponible sur les itinéraires utilisés actuellement par les autocaristes, car cette information n'est pas collectée ou disponible par les organes qui gèrent les autorisations de transport occasionnel. Il n'existe donc pas de vision sur les déplacements des autocars dans la Région, que ce soit à destination des professionnels de la mobilité, ou des transporteurs (itinéraires conseillés), ce qui n'est pas le cas dans la plupart des autres villes analysées dans le cadre d'un benchmarking (Amsterdam, Barcelone, Bordeaux, Florence, Munich, Paris).

### Stationnement des autocars touristiques

Le stationnement des autocars touristiques est un enjeu à bien des égards, au vu des besoins d'accessibilité de certains publics, des sites touristiques, des infrastructures d'accueil, et des contraintes présentes en milieu

urbain dense et patrimonial, comme c'est le cas dans le centre de Bruxelles. Plusieurs types de solutions sont disponibles pour accueillir les autocars à proximité des sites les plus touristiques de la capitale.

Le **stationnement de courte durée**, utilisé pour le chargement/déchargement de personnes, est possible jusqu'à une durée de 30 minutes sur les aires spécifiées. La principale zone de stationnement courte-durée pour autocars, située rue Cardinal Mercier, a été récemment supprimée lors de la mise en place du piétonnier, ce qui a amené à la mise en service d'une nouvelle aire, située boulevard de Berlaimont, avec une capacité quasiment équivalente, de l'ordre de 10 places. Les autres aires de courte durée sont situées gare du Midi, à proximité de la place Rogier, où sont localisés de nombreux grands hôtels, et à proximité de l'Atomium.

Les emplacements pour du **stationnement de moyenne durée** (5 heures maximum) sont disponibles pour les autocars touristiques présents sur les lieux d'un événement, d'une visite ou d'une attraction. L'offre actuelle comprend plusieurs sites localisés aux abords de la zone centrale et sur le site de l'Atomium. Des emplacements sont prévus sur le boulevard Albert II qui compléteront le maillage autour du Pentagone.

Le **stationnement de longue durée** est peu présent sur le territoire, avec seulement 2 aires disponibles :

- ▶ L'aire située avenue de Madrid (zone Atomium) ne comprend aucun équipement de base (toilettes, snacks, hôtels, parking non sécurisé,...) et est située à 300 m à pied de la station de pré-métro Esplanade ;
- ▶ L'aire située quai de Willebroeck présente les mêmes carences, avec aucun équipement de base pour les chauffeurs et leur autocar. La proximité du centre rend les opportunités de logements et de restauration plus accessibles.

## LES ENJEUX DU STATIONNEMENT AUTOCAR AU NIVEAU DE LA ZONE CENTRE (GRAND-PLACE/MONT DES ARTS)

La zone la plus touristique (concentration importante d'hôtels et de sites touristiques) n'est pourvue que d'une seule zone de dépose minute pour les autocars, qui est située dans un rayon supérieur à 500 m à pied de la Grand-Place.

Figure 18 : Les enjeux de stationnement autour de la Grand-Place

Source : Visit.Brussels, Ville de Bruxelles



Les **pôles d'échanges multimodaux** (gares, stations de métro) ne sont pas particulièrement équipés pour recevoir les autocars touristiques. Des capacités de stationnement sont pourtant bien présentes, mais sont davantage destinées aux services de longue distance (gare du Nord) ou aux navettes aéroport (gare du Midi), qui s'approprient de fait ces zones. Les conflits sont donc réguliers, et le manque d'information et de contrôle rend confuse l'utilisation par les autocars touristiques.

La plupart des grands hôtels de la Région (+ de 200 lits) sont pourvus soit d'aires de taxis, soit d'aires d'autocars, qui permettent en théorie et en fonction des usages de chacun, aux autocars de stationner. La réalité est que ces aires sont très largement occupées soit par les taxis, soit par des usagers privés, qui privent donc de stationnement les autocars. Ce n'est donc pas un problème de capacité, même si il y a très probablement ponctuellement des besoins à pourvoir, mais bien un problème de contrôle.

De manière générale, on observe, outre un manque ponctuel de capacité, davantage de problématiques de contrôle et d'information, ce qui conduit à des comportements de non-respect de la réglementation en matière de stationnement des autocars. On assiste ainsi régulièrement, au niveau des sites les plus touristiques, à du stationnement illégal de courte et moyenne durée.

### Information et communication

L'information à destination des exploitants du secteur touristique est présente sur quelques sites web mais est souvent incomplète et morcelée. Par ailleurs, l'information relative au stationnement est très lacunaire et aucune information n'est disponible en matière d'itinéraires.

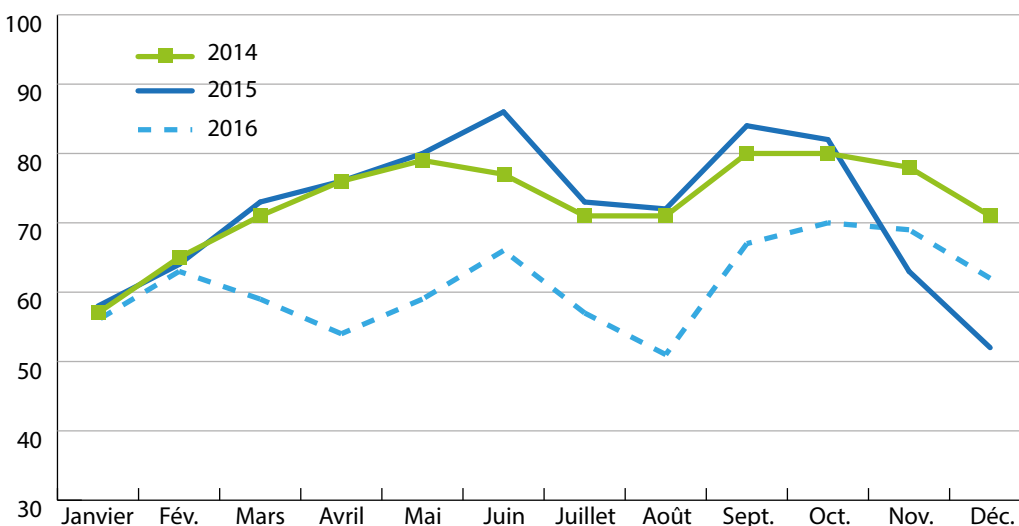
### 3.3 Perspectives de développement

Les événements (attentats du 13 novembre 2015 à Paris et attentats de Bruxelles du 22 mars 2016 à l'aéroport de Zaventem et à la station de métro Maelbeek) ont fortement affecté le tourisme à Bruxelles. Les effets de la menace terroriste et du « lockdown » se sont fait sentir fin 2015, année qui s'est terminée avec une forte diminution du taux d'occupation des hôtels de la Région de Bruxelles-Capitale par rapport à 2014 (-19 points). Après les attentats du 22 mars 2016, les hôtels de la Région Bruxelles- Capitale ont également vu leur taux d'occupation de mars 2016 fortement diminuer par rapport à 2015. Il s'élève à 59.1 %, en chute de 14.4 points.

Il paraît difficile d'anticiper quelle sera la durée de l'impact de ces événements sur le tourisme de la capitale, mais d'après les retours d'expérience sur Paris, il est probable que le retour à la normale prenne de 6 mois à 1 an. On commence par une très grosse baisse d'activité sur deux ou trois mois. Ensuite, les hommes d'affaires reviennent en premier lieu et les touristes dans un second temps.

Figure 19 : Taux d'occupation des hôtels à Bruxelles (2014 à 2016)

Source : VisitBrussels, Baromètre hôtelier



Face à cette conjoncture délicate, on note cependant de nombreux projets touristiques qui vont renforcer l'attractivité touristique de la Région, notamment le futur musée de la Bière en 2018 (400.000 visiteurs espérés) ou le musée de l'histoire de l'Europe en 2017 (300.000 visiteurs attendus). Dès lors, on peut espérer une reprise de la croissance dès 2017, ce qui nécessitera d'augmenter progressivement les capacités d'accueil pour les autocars touristiques (courte, moyenne et longue durée), mais également de développer une approche plus globale en matière de réglementation et d'information pour encadrer le secteur des autocars et accompagner, voire promouvoir le tourisme bruxellois.

### 3.4 Actions à entreprendre

#### Définir des itinéraires lisibles

La Région de Bruxelles-Capitale ne dispose pas d'itinéraires recommandés pour les autocars, en particulier pour les autocars touristiques. Il est à noter qu'il est

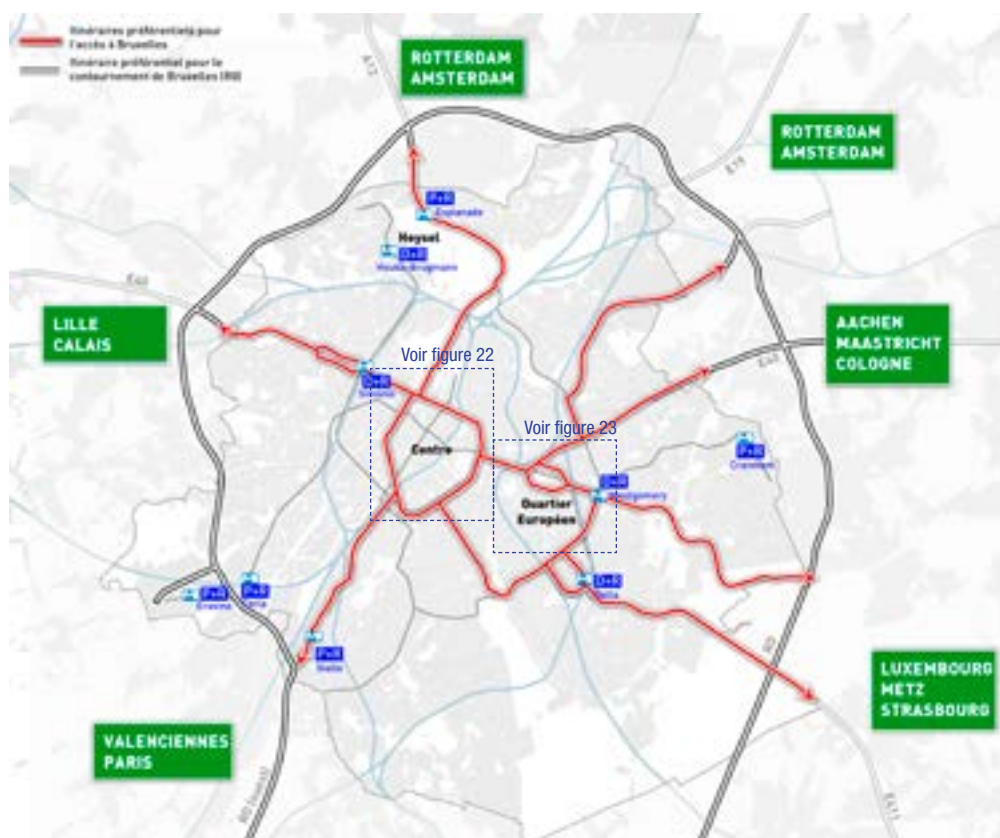
légalement difficile, voire impossible, de forcer les autocars à emprunter certains itinéraires, sauf pour les voiries qui sont dotées d'une signalisation limitant le tonnage. Dès lors, la stratégie consiste, comme dans la majeure partie des villes, à définir des itinéraires recommandés et à communiquer auprès du secteur des transporteurs et du tourisme sur l'intérêt d'utiliser ces itinéraires.

La sélection des itinéraires pour les autocars se base sur plusieurs critères :

- ▶ Desserte des lieux actuels d'embarquement et de débarquement des lignes longue distance : Bruxelles-Nord et Bruxelles-Midi;
- ▶ Desserte des zones de stationnement pour les autocars touristiques;
- ▶ Prise en compte des contraintes de gabarit du réseau routier (largeur de voirie, restrictions pour les tunnels et les ponts).

La carte ci-dessous reprend les itinéraires principaux proposés pour la desserte du centre-ville et des autres pôles

Figure 20 : Les itinéraires et zones de stationnement préférés à définir au niveau régional



touristiques (Heysel, Quartier européen) de la Région bruxelloise. Non seulement ces itinéraires permettent de bien connecter les différents pôles mais ressortent également comme les axes les plus souvent empruntés par les autocaristes belges (sur base d'une enquête auprès d'une cinquantaine d'autocaristes).

Dans les autres villes, peu d'investissements sont réalisés pour la mise en œuvre d'itinéraires pour les autocars touristiques et longue distance. Dans certains cas, une signalétique est mise en place (notamment à Amsterdam) mais au vu des développements technologiques en cours et de la standardisation des systèmes de navigation embarqués, cela s'avère peu pertinent dans le cas de Bruxelles. L'enjeu est surtout de viser une communication très large et régulière auprès des opérateurs touristiques. Toutefois, il est recommandé de prévoir une signalétique à proximité immédiate des zones de stationnement pour aiguiller le chauffeur lorsqu'il arrive à destination.

L'ouverture des bandes bus aux autocars touristiques n'est pas une option à retenir dès lors que ces infrastructures sont déjà fortement sollicitées par les bus urbains de la STIB et périurbains de De Lijn et du TEC, de même que par les taxis et les vélos. De plus, des conflits d'usages peuvent survenir à hauteur des arrêts de transport public (dépassement d'un bus à l'arrêt) et aux carrefours équipés d'un système de détection des feux.

### Définir une hiérarchie claire pour le stationnement

Une hiérarchie claire des possibilités et des limites doit être mise en œuvre pour améliorer la prise en charge des autocars. La hiérarchie proposée se compose de trois types de zones de stationnement en fonction de

la durée de stationnement et des enjeux de rotation des véhicules.



#### Courte durée (Drop & Ride)

Des zones de dépose-reprise doivent être disponibles à proximité des pôles touristiques et hôteliers pour permettre aux autocaristes de déposer ou reprendre des touristes dans de bonnes conditions de confort et de sécurité. Plusieurs zones ont été identifiées qui permettent de desservir de manière optimale les zones touristiques les plus denses (distance de moins d'un kilomètre), mais permettent aussi aux chauffeurs de se rabattre ensuite sur du stationnement de moyenne ou longue durée. Il est également préconisé de valoriser les P+R existants et futurs comme zones de dépose et reprise. En effet, de nombreux groupes qui visitent Bruxelles peuvent sans problème être déposés à une station de métro et achever leur déplacement en transport public. Ceci se pratique dans toutes les villes analysées dans le benchmarking et permet d'éviter un afflux important d'autocars dans le centre urbain. Cela permet également aux chauffeurs de rester en-dehors des zones de congestion et de trouver plus aisément une zone de moyenne ou longue durée pour leur temps de repos obligatoire.



#### Moyenne durée (Wait & Ride)

Les autocars touristiques ont besoin d'espaces de stationnement de quelques heures en journée lorsque leurs passagers sont en visite sur un lieu. Ces emplacements doivent se trouver à une distance raisonnable des zones touristiques pour éviter des kilomètres à vide inutiles et leur permettre d'arriver en temps et en heure à leurs rendez-vous. Les zones de moyenne durée sont prévues pour une durée de stationnement de maximum 4h30.

Figure 21 : Proposition pour une nouvelle hiérarchie en matière de stationnement

	Tourisme	Divers événementiels (loisirs, sports, culture)
 <b>Courte durée</b> (Drop & Ride)	Des espaces de dépose-reprise minute protégés et capacitaires à proximité des sites touristiques (max 30 min)	
 <b>Moyenne durée</b> (Wait & Ride)	Des espaces de stationnement proches et disponibles, à proximité des lieux de dépose-reprise (max. 4h)	
 <b>Longue durée</b> (Sleep & Ride)	Des espaces de stationnement nocturne	Non avenu

Figure 22 : Proposition pour de nouvelles aires de stationnement dans et autour du centre de Bruxelles



Figure 23 : Proposition pour de nouvelles aires de stationnement autour du quartier européen







### Longue durée (Sleep & Ride)

Certains groupes de touristes séjournent une ou plusieurs nuits à Bruxelles et la plupart des hôtels ne disposent pas de capacité de stationnement pour les autocars. Dès lors, des zones de stationnement ont été identifiées pour permettre aux autocaristes de laisser leur véhicule pour la nuit. Ces zones sont notamment les zones Wait & Ride qui sont limitées dans le temps

pendant la journée mais peuvent servir de stationnement nocturne. On notera également qu'une réflexion doit être menée lors de la modernisation ou de la création des P+R, pour créer des espaces attractifs et sécurisés pour les autocaristes avec des zones de stationnement équipées de toilettes et de douches, et un contrôle d'accès devant permettre une tarification horaire et journalière.

## LIGNES SAISONNIÈRES

Les liaisons offertes vers le Maghreb et les grandes villes européennes accueillant une importante communauté d'origine maghrébine, forment une spécificité bruxelloise. On recense ainsi une quinzaine d'agences de voyages spécialisées dans le transport par autocar, localisées pour la plupart avenue de Stalingrad, et qui s'adressent tout autant au transport de voyageurs qu'au transport de bagages/marchandises (autocars souvent avec remorques). En saison creuse, l'offre est évaluée à 25 départs par semaine ; elle est doublée en saison estivale.

Les nuisances induites par les mouvements et le stationnement des autocars en voirie sont importantes, avec, sur l'avenue de Stalingrad, un total équivalent à 25 emplacements de voiture occupés au détriment d'autres activités et des riverains. Le stationnement de très longue durée sur l'Esplanade de l'Europe, où les autocars attendent plusieurs jours avant d'être chargés, est également problématique.

Un comité de pilotage regroupant associations et pouvoirs publics visant à préserver le quartier de ces nuisances tout en maintenant le principe de continuité des activités a été mis en place pour comprendre les différentes logiques et trouver des solutions acceptables pour tous les acteurs.

À court terme, quelques emplacements d'autocars de courte durée (< 30min) sont proposés au niveau de l'avenue de Stalingrad, afin de permettre le chargement et déchargement

des marchandises. La dépénalisation du stationnement et la tarification projetées à terme permettront une gestion améliorée du contrôle et donc de la rotation.

Pour l'installation de ces emplacements, nous proposons la rue de la Fontaine, située entre l'avenue de Stalingrad et le boulevard Lemonnier, qui présente plusieurs atouts pour accueillir les autocars :

- elle est située au début de la rue (moins de nuisance pour les riverains), à proximité des agences ;
- son gabarit est suffisant pour que les manœuvres se fassent dans de bonnes conditions ;
- le chargement/déchargement se fait du bon côté, sur un trottoir de largeur convenable
- les vis-à-vis sont limités, avec principalement des bureaux et quelques commerces en rez-de-chaussée ;
- les accès vers la petite ceinture sont directs depuis le boulevard Lemonnier.

Les montée et descente des voyageurs devront se faire gare du Midi, dans les nouveaux espaces prévus à cet effet, soit au niveau de la future gare routière, soit en voirie, dans la rue de France libérée des navettes et autocars.

À plus long terme, des solutions de relocalisation devront être mises en place, dans une logique de réorganisation des activités et de regroupement hors-voirie des zones de stationnement. Des opportunités ont été identifiées sur plusieurs sites, du côté de la gare de l'Ouest ou de la rue des Vétérinaires.



## OUVERTURE DES ZONES DE LIVRAISON AUX AUTOCARS

La Ville de Bruxelles prévoit d'ouvrir la possibilité aux autocars de s'arrêter au niveau des aires de livraison pour de la dépose-reprise autour de la zone piétonne et le long de l'avenue Louise.

L'objectif est de répondre aux besoins du secteur hôtelier. Cette solution, si elle a le mérite de mutualiser des places dans un contexte où l'espace public est très contraint, a néanmoins pour inconvénient de créer de possibles conflits avec un secteur en forte mutation également, celui des livraisons, dont les besoins se développent de manière importante notamment avec la croissance du e-commerce.

On notera toutefois qu'Amsterdam procède de manière identique en permettant la dépose-reprise de passagers sur des aires de livraison. La solution mérite dès lors un monitoring régulier afin d'analyser les éventuels conflits entre autocars et véhicules de livraison et d'augmenter au besoin ces aires au bénéfice des deux secteurs.

Cette approche a également le désavantage d'amener des autocars dans l'hypercentre, avec toutes les incidences en matière de circulation, de qualité de vie et de sécurité routière que cela peut impliquer. Il est donc proposé de ne pas envisager cette solution.

## Mettre en place une tarification et un contrôle du stationnement

Le stationnement pour les autocars est actuellement gratuit en Région de Bruxelles-Capitale. Pour les emplacements qui leur sont réservés, aucune gestion opérationnelle n'est en place. Les enjeux de rareté de l'espace public en milieu dense impliquent la mise en place d'un système de tarification qui doit servir le secteur et non être perçus comme une charge supplémentaire sans gain visible. Cette tarification doit assurer une plus grande rotation et donc une meilleure disponibilité des emplacements. Une tarification unifiée à l'échelle régionale doit ainsi être mise en place afin d'offrir une information claire et lisible pour les autocaristes belges et étrangers visitant la Région.

Le Plan Régional de Politique du Stationnement (PRPS) n'ayant pas prévu la possibilité de créer des emplacements réservés réglementés, son actualisation prévue doit être une occasion à saisir pour permettre la mise en œuvre de ces différentes zones, avec une tarification adaptée aux autocars.

Sur base du benchmarking et des spécificités bruxelloises, les recommandations en matière de tarification à faire adopter dans le 2<sup>e</sup> Plan Régional de Politique du Stationnement sont les suivantes :

- ▶ Courte durée (Drop & Ride) : stationnement gratuit pour une durée de 30 minutes (ticket à prendre à l'horodateur). En cas de dépassement, tarif de 10€/h ;
- ▶ Moyenne durée (Wait & Ride) : maximum 4h30, 5€/h (à comparer avec le stationnement automobile qui monte jusqu'à 3,5€/h en zone dense) ;
- ▶ Longue durée (Sleep & Ride) : stationnement gratuit en voirie et forfait de 10€/24h hors voirie (par exemple dans un P+R).

Il est également recommandé de lancer une démarche pilote de gestion dynamique des places de stationnement au moyen de capteurs, radars ou caméras.

Le contrôle des autocars doit aussi être intégré dans les politiques de stationnement, notamment au travers d'une formation des agents de contrôle.

Enfin, la mise en place d'une zone basses émissions dès 2018 impactera également le secteur des autocars dès lors que certaines motorisations seront progressivement bannies du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Plus d'informations sur [lez.brussels](http://lez.brussels)

### Faire de Visit.Brussels un acteur central de la gestion des autocars touristiques

Visit.Brussels est par excellence l'acteur le mieux positionné pour jouer le rôle de relais vis-à-vis du secteur touristique (autocaristes, tours-opérateurs, hôtels, musées, centres de congrès, etc.). Il est recommandé de créer une task force spécifique sur le sujet des autocars au sein de Visit.Brussels. Les actions à mener par cette task force sont les suivantes :

- ▶ Editer un plan de référence avec toutes les informations utiles pour les autocaristes, mis en ligne dans au moins 4 langues (FR, NL, EN, DE) ;
- ▶ Mener des actions spécifiques de promotion des zones de stationnement au fur et à mesure de leur mise en œuvre ;
- ▶ Prévoir des « coach stewards » en période de grande affluence pour guider et informer les autocaristes (brochures et plans à distribuer) sur les possibilités de stationnement et les tarifs associés ;

- ▶ Créer une cartographie dynamique localisant les hôtels, les musées, avec une description détaillée des possibilités de stationnement à proximité et des itinéraires pour les autocars<sup>1</sup> ;
- ▶ Enrichir la base de données de Visit.Brussels avec le secteur des autocars et diffuser des newsletters et des alertes e-mails selon l'actualité (modifications des zones de stationnement, changement tarifaire, etc.) ;
- ▶ Mener des enquêtes de satisfaction auprès du secteur pour évaluer la politique régionale et corriger/adapter les mesures.

1. Une première ébauche a été testée sur <https://drive.google.com/open?id=1qCsZt5z4A6bydN6JuWXtsi4DBY4&usp=sharing>.





## 4. Navettes scolaires et d'entreprise

### 4.1 Contexte

On dénombre quatorze sites qui font appel à des **navettes d'entreprise** pour le déplacement de leurs employés. La plupart des navettes fonctionnent en heure de pointe du matin et du soir. Les sociétés qui font appel à ces services ont des zones de recrutement étendues, des horaires particuliers, et sont souvent situées en périphérie de la Région, avec des accès en transports en commun réduits. Pour les sites de production comme Audi, les mouvements s'organisent en trois temps, en fonction des changements d'équipes (6h-14h-22h).

Les écoles qui font appel à du ramassage scolaire sont soit des écoles internationales, soit des écoles d'enseignement spécialisé des Communautés française ou flamande. Les sites qui sollicitent le plus ces services sont les neuf écoles internationales implantées en Région bruxelloise, suivies d'une quarantaine d'écoles francophones et de huit écoles néerlandophones.

### 4.2 Constats

#### Flux et itinéraires

Les services de **navettes d'entreprise** représentent plus de 100 véhicules aux heures de pointe du matin. Ces véhicules sont globalement de petite taille ce qui a un impact moindre sur le réseau routier en termes de gabarit, de giration, et de nuisances. Les itinéraires consistent le plus souvent en une liaison entre une grande gare (Bruxelles-Nord et Bruxelles-Midi) et le site des entreprises. Les flux sont assez modérés et n'ont que peu d'impacts sur les autres circulations.

Les **navettes scolaires** représentent plus de 450 véhicules qui se déplacent à l'heure de pointe du matin (avant 8h en général, pour arriver au début des cours). Ces navettes effectuent des itinéraires très variés qui évoluent chaque année en fonction de la provenance des élèves. Les prises en charge se réalisent généralement aux arrêts de bus de la STIB/De Lijn/TEC, ce qui peut générer des conflits.

Pour les écoles européennes (qui sont les plus importantes utilisatrices de ramassage scolaire en Région bruxelloise), il est à noter que chaque site compte environ 50 lignes, soit 50 itinéraires différents, avec des troncs communs. Le nombre de véhicules atteignant les sites scolaires européens en heure de pointe du matin est particulièrement important et a des répercussions non négligeables sur le réseau routier, particulièrement au niveau des accès de l'école d'Ixelles (boulevard du Triomphe) et de ceux d'Uccle (chaussée de Waterloo).

#### Stationnement

Une fois la dépose réalisée, les navettes scolaires comme celles d'entreprise peuvent avoir de longs battements entre deux courses. Cette difficulté de trouver des courses pour combler la journée fait que beaucoup de chauffeurs scolaires sont à mi-temps et qu'ils sont amenés à stationner près de leur domicile ou des grands pôles d'échanges, bien localisés. C'est particulièrement le cas à la gare de Bruxelles-Nord où de nombreuses navettes stationnent plusieurs heures sur les zones de stationnement de courte durée.

Les dépôts des différents opérateurs n'ont pas les capacités suffisantes pour accueillir toute la flotte d'un transporteur. Keolis, le plus grand opérateur, dispose ainsi d'un nouveau dépôt à Neder-Over-Hembeek capable d'accueillir 70 véhicules alors que sa flotte bruxelloise est de 180 bus. Le report de stationnement des autocars vers des sites non appropriés (quartiers résidentiels) ou le non-respect des plages horaires définies (comme à la gare du Nord) est ainsi fréquent. On note également que les zones de stationnement réservées aux poids lourds sont régulièrement utilisées par des autocars.

#### Réglementation

Les navettes d'entreprise tout comme les navettes scolaires sont effectuées par des opérateurs privés (Keolis, etc.), on parle alors de «transport routier de voyageurs pour le compte de tiers». Ce type de service de transport relève de la compétence de l'Etat fédéral pour ce qui est de l'accès à la profession. Pour offrir leurs services, les compagnies d'autocars doivent obtenir une licence communautaire. Les fréquences et horaires sont



## LE CONCEPT DES BUS-BUREAUX

Selon une étude réalisée par le secrétariat social RH Securex datant d'octobre 2016, la moyenne du temps de trajet d'un belge durant ses déplacements domicile-travail est de 54 minutes. 9% de la population mettrait même plus d'une heure pour faire ces déplacements.

Ce temps de déplacement pourrait être valorisé en développant des espaces de travail dans les transports. C'est dans ce contexte qu'est apparu récemment le concept « Office on wheels » ou « Bus-bureau ».

En Belgique, le projet pilote « Office on Wheels » est en test depuis décembre 2016 pour une durée de six mois par le groupe Colruyt en collaboration avec le VIM, l'Institut flamand de la mobilité et la BAAV, la Fédération flamande des autocaristes. Le bus est aménagé afin d'offrir un service de transport qui permet le travail à bord.

Par aménagement, on entend une table individuelle, une connexion Internet haut débit, une imprimante, une machine à café, un espace penderie, des toilettes, ... Il part de Gentbrugge à 7h30 direction Hal où se trouve le siège social de Colruyt et il repart à 17h. L'autocar est utilisé pendant la journée comme espace de formation par la société Praktijkcoach.

Le changement de paradigme réside dans le fait que l'employé peut commencer sa journée de travail dès qu'il s'installe dans le bus. Cela lui permet de jouir d'un meilleur équilibre entre son travail et sa vie privée, tout en lui épargnant le stress des embouteillages.



## 4.4 Actions à entreprendre

### Développer des zones de stationnement et adopter une tarification

#### Augmenter les capacités de stationnement

L'une des possibilités est de réserver des capacités au niveau des grands axes de la moyenne ceinture, ce qui permettrait d'offrir des opportunités de stationnement entre les dépôts situés au-delà de la deuxième ceinture, la zone du Centre, où l'espace est fort contraint, et les grandes écoles européennes et internationales. Une vingtaine de sites ont été identifiés, suivant des critères de compatibilité avec l'environnement urbain, de pression de stationnement, de proximité des transports en commun et des commerces.

Les projets de P+R ont également été identifiés comme sites potentiels d'accueil pour du stationnement moyenne ou longue durée, grâce à leur très bonne accessibilité multimodale.

Enfin, des solutions de mutualisation sont possibles en journée sur les zones prévues pour le stationnement des camions qui sont situées en première et deuxième couronne. Les usages apparaissent compatibles en termes d'horaires. La mise en place de panneaux additionnels camions/autocars pour des horaires diurnes permettrait d'offrir des capacités supplémentaires pour les périodes de battement.

Une concertation accrue (groupe de travail récurrent), aux niveaux régional et communal, avec les autorités des écoles européennes, permettrait également de gérer de manière plus efficace les problématiques d'accès et de stationnement à l'œuvre dans la plupart de ces grands établissements.

Figure 25 : Proposition pour de nouvelles aires de stationnement pour autocars à destination des navettes scolaires



### Tarifification

Le nouveau Plan Régional de Stationnement doit prévoir une tarification spécifique aux autocars, afin d'encourager une plus grande rotation en voirie.

### Mettre en place des nouvelles procédures pour la gestion des autorisations

La gestion du transport régulier spécialisé (TRS) est régionalisée. Actuellement, les demandes relatives à l'accès à la profession (licence) et à l'accès au marché (feuilles de circuit pour le ramassage d'élèves ou du personnel d'entreprise) s'effectuent auprès de Bruxelles Mobilité.

Ces différentes demandes ne sont pas dématérialisées (formulaires papier à télécharger, compléter, puis envoyer par voie postale), ce qui ne facilite ni un monitoring précis du secteur, ni le partage d'information entre autorités publiques (Région et communes), autocaristes et donneurs d'ordre (écoles, entreprises). Cette gestion n'offre pas de lisibilité sur :

- ▶ les lignes qui parcourent le territoire ;
- ▶ les points de prise en charge et dépose des voyageurs ;
- ▶ la problématique du stationnement des navettes puisque les zones où les chauffeurs effectuent leurs battements et les lieux de stationnement nocturne des véhicules ne sont pas demandées dans les formulaires.

Par ailleurs, le dispositif actuel ne permet pas à la Région ou aux communes d'informer facilement les autocaristes et/ou donneurs d'ordre de toute perturbation ou évolution sur le réseau routier communal (travaux, déviations, emplacements réservés, etc.).

Afin d'améliorer et de moderniser la gestion de ce secteur, il est recommandé de :

- ▶ Dématérialiser la procédure administrative d'accès à la profession et au marché via des formulaires en ligne accessibles sur un portail dédié (par exemple autocars.brussels) ;
- ▶ Ajouter la question des lieux de stationnement (diurne/nocturne) des véhicules dans les formulaires de demande d'accès au marché ;
- ▶ Développer les informations sur les navettes scolaires et d'entreprise sur le site dédié pour :
  - ▶ faciliter la mission d'information et de conseil de la Région aux établissements et aux transporteurs (Plan de déplacements scolaires et d'entreprises, réglementation en vigueur, projets, etc.)

- ▶ permettre aux autorités locales de visualiser les itinéraires et les points de prise en charge et dépose une fois la feuille de route validée (cartographie dynamique via un accès réservé)
- ▶ simplifier la communication entre la Région, les communes, les transporteurs et les donneurs d'ordre (blog, cartographie dynamique, etc.)
- ▶ offrir une porte d'entrée unique permettant aux autocaristes/donneurs d'ordre de faire remonter leurs questions ou besoins (*Single Point of Contact*).





## 5. Gouvernance et communication

### 5.1 Constats

Le secteur des autocars est un des parents pauvres de la politique régionale de mobilité et ses effets sur la circulation des différents modes de transport et l'espace public ont été peu appréhendés ces dernières années. En effet, on observe très peu de communication entre les différents acteurs du secteur. Hormis la Fédération belge des Autocars et Autobus (FBAA), aucune instance regroupant les acteurs du privé et du public n'existe, créant ainsi un climat peu favorable à l'échange et aux collaborations. L'arrivée de nouveaux acteurs liés au développement des autocars longue distance a mis encore davantage en évidence la nécessité d'une gestion proactive du secteur.

On note également l'existence de procédures administratives obsolètes et cloisonnées entre différentes administrations et niveaux de pouvoir qui ne permettent aucun monitoring du secteur. Ainsi aujourd'hui, les demandes pour une autorisation de service se font via des formulaires papier et les informations recueillies ne sont pas utilisées pour faire un suivi.

Enfin, les informations sont peu centralisées et aucun portail d'information n'est disponible pour les autocaristes, ce qui rend difficile la bonne compréhension des réglementations.

### 5.2 Actions à entreprendre

#### Créer une commission régionale sur les autocars

Le secteur des autocars est important pour le développement économique et social de la Région bruxelloise. Une dynamique positive doit ainsi être lancée auprès de la Fédération belge des autocaristes (FBAA) et d'une série d'opérateurs. Elle doit servir également à une certaine conscientisation des différentes administrations publiques sur cette thématique. Vu l'absence d'organe permanent de concertation et d'échanges sur la thématique des autocars à Bruxelles, il est recommandé de créer une commission rassemblant l'ensemble des acteurs publics et privés dans le but d'échanger autour de l'évolution du secteur et construire ensemble des solutions. Cette

commission doit prendre la forme d'une sous-commission de la Commission Régionale de la Mobilité (CRM) pilotée par Bruxelles Mobilité, à l'instar des commissions vélo, PMR ou marchandises. Cette commission peut se réunir sur une base trimestrielle/semestrielle, évaluer l'avancement du plan d'actions et remettre des avis sur les projets concernant le secteur des autocars.

#### Engager ou nommer un coach manager

Il est recommandé de dégager des moyens humains pour suivre concrètement le plan d'actions et maintenir des contacts réguliers avec le secteur au travers de la sous-commission Régionale de la Mobilité. L'engagement ou la nomination d'un « coach manager » apparaît dès lors stratégique, au même titre que Bruxelles Mobilité dispose à présent d'un manager vélo, ou d'un manager Avanti.

#### Créer un portail régional autocars.brussels

Bruxelles Mobilité dispose d'un site générique et généraliste qui regroupe des informations pour tous les secteurs du transport de personnes et de marchandises. Cette approche nuit à la visibilité des informations, notamment pour les professionnels. Une refonte complète du site de Bruxelles Mobilité est en cours et cette opportunité doit être saisie pour créer des portails thématiques spécifiques à destination des professionnels, notamment pour le secteur des autocars. Il est recommandé de créer un **portail autocars.brussels** destiné à centraliser l'ensemble des informations :

- ▶ Informations sur les itinéraires et le stationnement
- ▶ Promotion du secteur et de l'offre de services, notamment longue distance
- ▶ Synthèse des réglementations en vigueur
- ▶ Téléchargement de formulaires

Ce portail sera non seulement une source d'informations pour les autocaristes mais également pour l'ensemble des acteurs urbains (communes, administrations régionales et fédérales, développeurs, organisateurs d'événements, etc.). Ce site sera alimenté directement par le « coach manager » et servira de Single Point of Contact pour la profession.

### Mettre les informations en Open Data

Au fur et à mesure de la mise en œuvre du plan d'actions, une série de données mériteront d'être mises en ligne sur le portail Open Data de la Région (<http://opendata-store.brussels/fr/>) et de la Ville (<https://opendata.brussels.be>). Pour les autocaristes qui sillonnent l'Europe, il est nécessaire de se référer à des portails globaux, qui centralisent l'information et la mettent à disposition au travers de sites web et d'applications dédiées, à l'instar du service Park Your Bus, un site web/application mobile qui a reçu le prix IRU et qui recense toutes les possibilités de stationnement pour les autocars en Europe : [www.parkyourbus.com](http://www.parkyourbus.com).

### Développer la signalétique et les panneaux d'information dans les gares et près des centres culturels et de loisirs

Le développement d'une signalétique claire et lisible à proximité et au droit des zones de stationnement apparaît comme un élément fondamental de marketing urbain et de gestion efficace du stationnement des autocars. Les propositions d'appellation des trois types de stationnement (Drop & Ride, Wait & Ride et Sleep & Ride) doivent

faire l'objet d'une analyse et d'un développement par un bureau de communication et/ou de signalétique, et des tests sur des zones pilotes doivent être menés pour récolter les avis des autocaristes. Si la formule s'avère concluante, un marché de fourniture et d'entretien doit être lancé pour équiper l'ensemble des zones de stationnement.

En ce qui concerne les deux pôles actuels desservis par les autocars longue distance, à savoir Bruxelles-Nord et Bruxelles-Midi, un plan directeur de la signalétique doit être élaboré en concertation avec la SNCB et les gestionnaires de voiries pour améliorer la visibilité des services longue distance. Ce plan comprendra les éléments suivants :

- ▶ Signalétique directionnelle et panneaux d'information dans les gares ;
- ▶ Mise à jour des plans de gares avec indication des lignes longue distance ;
- ▶ Ecrans dynamiques d'information avec les heures de départ et d'arrivée des bus ;
- ▶ Signalétique directionnelle et totems d'identification des services en voirie.



**Rédaction:**

Sur base de l'étude de circulation et de stationnement des autocars en Région bruxelloise de 2016 confiée aux bureaux Espaces Mobilités et Transitec

Cette publication peut être demandée à Bruxelles Mobilité via le numéro vert 0800 94 001 et/ou téléchargée sur le portail [www.mobilite.brussels](http://www.mobilite.brussels)

**Fond de plan de la RBC:** © Brussels Urbis® CIRB

**Photos :** Françoise Walthéry, Espaces Mobilités, Bruxelles Environnement

**Layout et production :** rougeindigo.be

Imprimé sur papier Circle : papier 100% recyclé FSC, produit dans le respect des règles d'éthique et environnementales et suivant les normes européennes. Sans chlore, sans agent de blanchiment, 100% biodégradable.

**Éditeur responsable**

Camille Thiry  
Rue du Progrès 80 – 1035 Bruxelles

**Dépôt légal: D/2017/13.413/2**

© 2017





**BRUXELLES MOBILITÉ**  
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

espaces mobilités

