



La gare centrale de Mulhouse – Pôle d'échange multimodal mal exploité

Octobre 2021



Gare centrale de Mulhouse – vue sur le hall départ (scc Wikipedia)

Rapport adressé aux collectivités et institutions suivantes :
Région Grand-Est, m2A, Ville de Mulhouse, SNCF - Gares et Connexions,

Objet de ce rapport :

Au cours d'une rencontre entre l'Association des Usagers des Transports Sud Alsace et le service Transport de m2A, ainsi que du Vice-Président Transport de cette collectivité, M. Goepfert, l'AUTSA a mis en exergue **le potentiel intermodal inexploité de la Gare de Mulhouse et le mauvais état de l'information destinée aux voyageurs**. Suite à la demande de m2A, l'AUTSA a rédigé ce petit rapport, qui loin d'être exhaustif montre, que l'information en gare, l'utilisation par les usagers de la gare et l'accès aux divers services d'intermodalité pourraient être fortement améliorés **avec un peu de bons sens et peu de dépenses**.

Dans cette optique, des propositions de travaux **de voirie de faible et moyenne envergure** pourraient en faire un lieu de grande qualité et une vitrine d'entrée attirante pour toute l'agglomération.

De plus, la situation actuelle, ridicule parfois, semble montrer que les différents acteurs ayant un rôle dans et autour de la gare collaborent peu, voire pas du tout ! Pour améliorer cette situation, il faudrait déjà que **les institutions présentes travaillent de manière plus coordonnée**.

Pour commencer, voici une belle description de la place et du rôle d'un pôle d'échange multimodal dans la ville :

« Les pôles d'échanges ne sont pas simplement **des lieux de transit** ; ils sont aussi des lieux d'accès privilégié à toutes les autres composantes du **service indispensables à la réalisation du voyage** (information multimodale, vente de titres...). Ils sont également des **lieux de vie** où peuvent se développer des activités connexes (restauration rapide, presse, petites réparations, informations ville..) qui contribuent à agrémenter le déplacement, facilitent la gestion du temps d'attente et dont l'attractivité peut s'étendre au-delà de la seule clientèle du transport. »
(<http://www.urba2000.com/urba21/>)

De ces trois aspects mis en gras, la gare de Mulhouse a beaucoup de potentiel inexploité ! Même, elle ne remplit pas ces fonctions élémentaires comme nous allons le montrer.

Le constat : Une gare d'importance internationale et un pôle d'échange multimodal

La gare centrale de Mulhouse est le **plus grand pôle d'intermodalité de l'agglomération** Mulhousienne et du Haut-Rhin. Elle concentre une gare ferroviaire, des transports urbains, une gare routière pour les liaisons interurbaines, un itinéraire cyclable d'envergure européenne, une station Vélocités, une station de taxi, un parking dépose minute et des parkings longue durée.

En voici le détail :

- des lignes TGV nationales vers Nice, Marseille, Montpellier, Lyon, Dijon, Nancy, Metz, Paris ...
- des lignes TGV internationales vers la Suisse et l'Allemagne avec leurs correspondances internationales nombreuses
- des lignes TER couvrant toute la région Grand Est allant vers l'Allemagne (Freiburg) et la Suisse (Basel)
- 2 lignes de tram
- 1 ligne de tram train
- 4 lignes de bus
- 6 lignes de bus interurbains
- des liaisons par car Flixbus
- 4 emplacements de voitures en autopartage Citiz
- une station de vélos partagés Vélocités
- un pôle de location de vélos et de parking gardé Médiacycles
- un parking sécurisé de vélo de 200 places
- des places de parkings « dépose-minute »
- un parking souterrain P1 de 432 places géré par Citivia
- une station de taxi
- la piste cyclable Eurovélo 6

Il s'agit de la **plus grande gare du Haut-Rhin**. En effet, **plus de 5 Mio de voyageurs** y ont été comptabilisés en 2019 (<https://ressources.data.sncf.com>), ce qui en fait la gare la plus fréquentée du Haut-Rhin et la 4ème du Grand-Est (derrière Strasbourg, Nancy et Metz).

Ce potentiel est reconnu. Un quartier d'affaire est en train de sortir de terre à l'est de la gare et toutes les plaquettes sur ce projet vantent l'interconnexion du quartier avec un vaste réseau de transport. La communication autour de ce projet parle de « gare structurante au niveau national et international ». La gare de Mulhouse est une des portes d'entrée les plus importantes de l'agglomération.

Malgré tous ces atouts, nous voulons montrer les défauts d'importance qui rendent **l'interconnexion difficile, l'information incompréhensible ou impossible à trouver** pour ceux et celles qui connaissent peu le quartier, la région et la gare.

La crise climatique ne laissera d'autres choix que de changer les mobilités, et de plus en plus d'utilisateurs transiteront dans un futur proche par la gare.

De plus, la crise sanitaire a éloigné une partie des usagers des transports en commun. Rendre la gare de Mulhouse plus attractive en proposant des services adéquats, permettra de séduire de plus en plus d'utilisateurs et de reconquérir la clientèle en direction du train mais aussi des transports urbains.

1. Les informations présentes en gare de Mulhouse sur les différents modes de transport

La gare et ses abords comptent plusieurs panneaux d'information, émanant de prestataires différents (Solea, SNCF, m2A, Fluo ...). Les informations fournies sont parfois incohérentes les unes avec les autres, peu lisibles, mal placées et erronées !

Voici la liste des informations que les usagers découvrent en arrivant gare de Mulhouse.

- Deux plans de ville

Le premier se situe dans les deux halls de gare et a été réalisé par la SNCF :



Ce plan, comme d'autres, n'a pas été réactualisé depuis le changement du réseau SOLEA en 2019. Il y manque plein d'informations comme : les pistes cyclables, les stations d'autopartage, les stations Vélocités etc ... Bref, ce plan est mal conçu et donc peu utile !

Le deuxième plan de ville (avec un plan de quartier) se situe devant les halls départ et arrivée, et a été conçu par la Ville de Mulhouse :

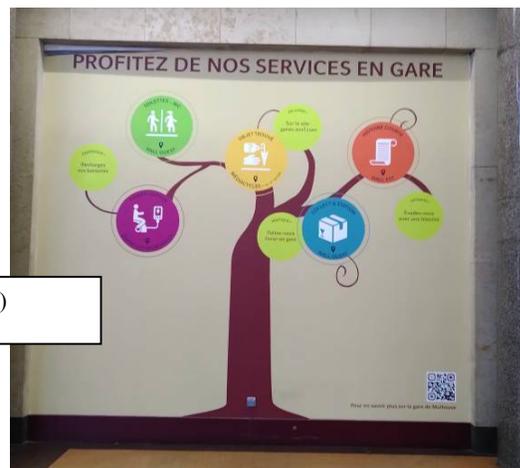


Ces plans sont à destination plus particulièrement des touristes piétons. Malheureusement, ces plans sont peu visibles dans le paysage urbain et sont mal placés, celui qui est devant le hall départ représente même un obstacle pour les usagers.

Ainsi il manque : un plan de situation de la gare en ville, un plan de ville et de l'agglomération **lisible** avec les **lieux touristiques et administratifs** les plus importants. Sur ce plan, le moyen pour rejoindre ces lieux et le temps nécessaire (à pied, à vélo, en TC) devrait y être indiqué. **Les deux plans existants sont incomplets et incohérents.**

Pour un plan de la ville Mulhouse en gare, nous proposons la réutilisation d'un mur du hall arrivée qui pourrait concentrer toutes les informations liées à la mobilité en gare et en dehors de la gare.

A l'heure actuelle, ce mur donne des infos qui sont peut-être intéressantes, mais pas utiles tout de suite au voyageur arrivant.



Mur du hall arrivé (à gauche en entrant)

- **Le plan de la gare de la SNCF et de ses abords.**

Un plan, large est présent dans les deux halls de gare. C’est un plan de la gare de Mulhouse imprimé par la SNCF:



Ce plan est **compliqué à lire**. De plus, il comprend des **informations erronées sur le réseau de transport urbain SOLEA et interurbain FLUO**.

N’y figurent pas : les stations d’autopartage, l’eurovélo 6, les parkings à vélo sécurisés, Médiacycles, ...

- **Carte de la gare routière m2A**

Voici la carte de la gare routière faite par m2A. Cette carte est présente à l’extérieur de la gare au dos des arrêts de la gare routière et de la station de taxi.



Elle est plus facile à lire que le plan SNCF. C'est le seul panneau en gare qui donne des infos sur les lignes de bus interurbaines.

Cependant :

- les emplacements CITIZ ne sont pas mentionnés non plus (alors que le compte mobilité dont le panneau fait la publicité permet d'utiliser ces services)
- ce panneau serait encore plus informatif s'il indiquait à quelle ligne correspondent les numéros de bus.

De plus, la moitié du panneau est consacrée à de la communication pour le Compte Mobilité, mais le Compte Mobilité ne permet pas de :

- prendre un taxi
- prendre les bus FLUO interurbains

Cela peut amener à des malentendus pour les usagers de mélanger ces infos avec le compte mobilité.

- **Panneaux d'information sur les transports urbains :**

Les informations concernant les offres de transports urbains sont quasi inexistantes dans l'enceinte de la gare.

Au niveau du hall départ, il y a 2 totems l'un à côté de l'autre qui donnent des infos contradictoires. L'un est géré manifestement par la SNCF et l'autre par Solea.



- Totem géré par la SNCF : il y a les horaires du bus pour aller à l'Euroairport depuis la gare de St Louis, malheureusement les horaires datent de 2014 et la liste des lignes urbaines et interurbaines n'a pas été actualisée depuis le changement de service du réseau Solea datant de septembre 2019 !
- Le totem géré par Solea comporte des infos actuelles, mais celui-ci pourrait indiquer en plus certaines informations cruciales pour l'utilisateur : où acheter un ticket ? (car les distributeurs sur le quai du tram ne sont pas visibles depuis la gare) et indiquer l'existence de l'agence Solea en gare. De plus, le plan des lignes de trams et bus est trop petit pour une lecture aisée.

Un affichage de l'horaire des prochains trams et bus en gare serait aussi d'une grande utilité pour l'utilisateur qui peut ainsi attendre à couvert, savoir s'il doit se presser ... ou pas !

Un tel panneau existe, mais à l'intérieur de l'agence Solea de la gare ! Nous-même, qui sommes des usagers de longue date de la gare, ignorions son existence !

Pourquoi laisser cet affichage invisible ? Pourquoi ne pas mettre des panneaux de ce type dans les halls départ et arrivée ?



Panneau des prochains passages de tram dans l'agence Solea de la gare (fermée à l'heure actuelle).

- Agence Solea

Celle-ci est invisible pour des voyageurs ne connaissant pas la gare et n'est absolument pas indiquée pour les voyageurs arrivant en gare ! L'agence de location de voitures est plus visible que celle de Solea !

Si des travaux d'envergure doivent être envisagés dans cette agence à cause de la ventilation, pourquoi ne pas en créer une nouvelle en lieu et place de l'ancien guichet d'information SNCF (au fond à droite du hall départ).

- Autres infos solea en gare

D'autres informations erronées concernant les transports urbains sont affichés sur la station de taxi, très visible en sortant du hall arrivé.

Celle qui suit concerne la navette Solea pour le parc du Petit Prince et l'Ecomusée. L'offre est alléchante mais n'existe plus depuis deux ans... Cela manque un peu de professionnalisme !



- Informations concernant les transports interurbains

La carte de la gare faite par m2A précise les numéros de lignes aux arrêts de bus. A chaque arrêt les horaires de chaque ligne sont affichés.

Mais, il manque : une carte de la région du Sud-Alsace avec toutes les lignes interurbaines ! Seule les personnes contraintes à utiliser ce service cherchent et trouvent l'information. Nous-mêmes avons découvert par hasard que cet été un bus faisait une liaison express entre la gare de Mulhouse et le Markstein avec en plus la possibilité d'emmener son vélo ! Une telle information aurait toute sa place à la gare ! Un tel service est une aubaine pour de nombreux voyageurs. Pourquoi aucune communication n'est faite sur ces initiatives ? Après on s'étonnera que peu de voyageurs aient profité de l'offre et elle ne sera pas reconduite ! Voici de l'argent public gâché !

- Information à destination des touristes

Beaucoup de touristes arrivent à Mulhouse en train. Et il n'y a aucune information à leur destination à part le petit plan devant les deux halls (décrits plus haut) avec la direction de l'office de tourisme.

Une agence conjointe Solea/Office de tourisme serait idéale dans l'enceinte de la gare ! Un tel partenariat entre les deux structures permettrait des économies d'échelle, de faire naître des synergies et d'éviter l'isolement des équipes.

Voici un bel exemple de synergie vue à Annecy, une Maison des mobilités et du tourisme, tenu par des agents polyvalents. Une belle vitrine pour les mobilités et la ville :



Cette agence (parvis de la gare d'Annemasse) donne des informations liées à toute les formes de mobilités alternatives à la voiture : vente de titres de TC urbains, location de vélos, plus des informations touristiques

- Information à destination des cyclistes

Cyclotourisme :

Deux voies vertes d'envergure européenne l'Eurovélo 6 et l'Eurovélo 5 se croisent à Mulhouse. L'Eurovélo 6 passe même devant la gare.

Les cyclotouristes se déplacent très largement en train pour atteindre le lieu de départ de leur périple ou pour rejoindre leur domicile en fin de voyage. Le cyclotourisme connaît un engouement certain et, cet été, les TER ont accueillis de nombreux cyclistes qui ont fait halte à Mulhouse.

Mulhouse a d'ailleurs reçu le label « Ville Vélotouristique » de la fédération nationale du cyclotourisme.

Malheureusement, il n’y a aucune information à destination des cyclistes en gare et aux alentours, comme par exemple une carte avec emplacement des itinéraires cyclables, les points de réparation, la location de vélo, le gardiennage des vélos, parkings, campings et hôtels

Vélocité :

De plus, nul part dans le bâtiment de la gare il n’y est fait mention du service de vélo en libre-service vélocité (à part un petit pictogramme discret de la SNCF).

- Autopartage

L’agglomération mulhousienne possède un parc de 16 voitures réparties en 12 stations dont 2 à proximité immédiate de la gare géré par Citiz. Un petit pictogramme représentant une voiture est présent aux sorties. Mais il passe inaperçu et le lien avec l’autopartage est difficile à faire.

- Transports ferroviaires :

Les informations liées au train sont bonnes.

Cependant, dans le hall arrivée, un panneau d’affichage des arrivées nous semble superflu, celui à gauche de la sortie. Les personnes allant chercher quelqu’un regardent tout de suite droit devant et voient les panneaux centraux.

Ce panneau superflu pourrait être remplacé par un panneau d’affichage des prochaines arrivées de tram et du bus.

2. La vente des titres de transports

- La vente des tickets par les guichets automatiques (DAB) TER-SNCF :

En ce qui concerne la vente de tickets, les distributeurs automatiques sont en nombre suffisant, même si en période d’affluence l’attente peut-être longue. Malheureusement, les DAB ne permettent pas l’achat avec des billets de banque.

Certains tickets sont introuvables sur les DAB pour les non-initiés : titres DUAL (Ligne TER pour Freiburg), titres TriRegio, titres Alsa + ect ...

Ces titres sont très attractifs pour voyager seul ou à plusieurs dans le Sud-Alsace ou chez nos voisins. Même les usagers réguliers de la gare ne sont pas au courant de ces offres ! A croire que les opérateurs ne veulent pas vendre ces billets !

Pour ceux qui ont un smartphone récent la wifi en gare permet d’acheter son ticket sur son téléphone. Nous avons essayé la connexion avec un smartphone récent et la connexion ne suffit pas toujours pour acheter un ticket en quelques minutes.

- La vente des tickets au guichet SNCF :

Les guichets ont des horaires d’ouverture assez réduits pour une gare de l’ampleur de Mulhouse, voici les horaires COVID d’août 2021.

Lu à Ve : 7h30 - 19h00
Sa : 8h00 - 18h30
DF : 10h45 - 18h00

En plus de l’amplitude horaire réduite, ces guichets souffrent d’un manque de personnel. De nombreux usagers se sont plaints à l’AUTSA d’un temps d’attente supérieur à 30 minutes cet

été et pendant la période de rentrée, alors que pendant la période estivale 2021, l'affluence dans les trains nationaux est pratiquement revenue à la normale !

Un exemple : des jeunes allemands ne pouvant acheter leur billet vers Müllheim sur le DAB (car celui ne prend pas les billets) ont voulu l'acheter au guichet, puis faute de temps, ils ont pris leur TER sans ticket (le 25/08/21). Pourtant ils étaient venus 25 minutes en avance à la gare !

Cette situation est malheureusement très fréquente !

A Mulhouse, ainsi que dans le Haut-Rhin il y a un réel problème d'accès à la billetterie pour ceux qui ne sont pas équipés et qui ne savent pas utiliser un Smartphone.

- La vente des tickets Solea :

Il n'existe que 2 DAB Solea et ils sont sur le quai de tram. Ils ne sont pas visibles depuis les halls de la gare. La mise en place d'un guichet dans le hall de gare serait un minimum !

- La vente des tickets Fluo :

Aucune information ni sur le tarif, ni sur les modalités d'achat.

3. Services en gare :

Différents services utiles sont présents dans la gare de Mulhouse : le kiosque Relay, le café, la sandwicherie, la location de voitures, les toilettes.

La présence du Wifi est un atout, mais l'information n'est pas claire concernant ce point.

Le kiosque Relay propose un peu d'alimentation, à terme un point de vente de produits de consommation courante comme une petite supérette serait un plus.

Pour l'attractivité de la gare et pour renforcer son rôle dans le quartier, on peut envisager l'ouverture d'une pharmacie, voir d'un pôle santé. De tels services existent déjà dans des grandes gares françaises et étrangères.

4. Le parvis de la gare, coté avenue du Général Leclerc :

Au droit du hall d'arrivée, le parvis est large, il est aisé d'y circuler à pied et à vélo.

Au droit du hall départ, la situation est inverse. Les rails de tram prennent une place considérable et l'accès au quai de tram nécessite de faire un détour pour les rejoindre. De nombreux usagers ne font d'ailleurs pas ce détour ! L'itinéraire le plus intuitif (et le plus rapide) est de traverser les rails du tram !

Le peu d'espace entre les rails et l'entrée de la gare est encombré par des blocs en granit au milieu desquels l'utilisateur doit zigzaguer. L'ambiance est confinée, les infos disponibles sur ce peu d'espace (totem des distances à pied et plan du quartier) semblent invisibles et font obstacle à la circulation des différents usagers.

De plus, le flux de voyageurs est plus important en face du hall départ que du hall arrivée, ce qui aggrave ces sensations et le manque d'espace.



Le parvis devant le hall départ : encombrement pour tous les usagers.



Les usagers accèdent directement à la gare en traversant les voies de tram. Les personnes à mobilité réduite doivent faire un grand détour.

Des solutions :

1. Déjà, il faudrait enlever ces blocs de granit dangereux pour les personnes à mobilités réduites ou malvoyantes. Ces blocs servent de lieux d'assise et souvent des personnes usagères du quartier ou de la gare utilisent ces blocs.

2. Rendre l'avenue du gal Leclerc seulement accessible aux bus et aux taxis afin de donner de l'espace et de la lisibilité au parvis de la gare. La place gagnée permettra d'intégrer des espaces de convivialités que l'enlèvement des blocs de granits ont supprimés.

La surface gagnée pourrait servir à mettre en place de l'information et un espace de qualité vers la nouvelle Place du Général de Gaulle et vers le centre-ville.

Le flux automobile ne sera pas gêné, en effet le tunnel de la voie sud passant sous la gare permet de dévier la circulation.

Pour illustrer ce paragraphe, nous pouvons prendre comme exemple les nouveaux parvis des gares de Nantes et d'Annecy. En sortant de ces gare, un grand espace mène vers les stations de tram et de bus, puis vers le jardin des Plantes (pour Nantes). Alors qu'avant les travaux, le même sentiment de manque de place et d'encombrement qu'à Mulhouse était présent.



Gare de Nantes : A gauche, le parvis nord de la gare tel qu'il était. A droite, le parvis de la gare à la fin des travaux. – source Phytolab



Une route très passante existait aussi à Annecy !
Voici aujourd'hui le nouveau parvis ! (photo 2021)

Conclusion de cet état des lieux :

La gare de Mulhouse, qui est la plus importante gare du Haut-Rhin ne remplit pas son rôle de plate-forme multimodale. Les informations présentes sont peu visibles, erronées, contradictoires et ne correspondent pas au besoin des usagers !

De plus, les aménagements intérieurs et extérieurs n'en font pas un lieu de transit attractif et contribue à une très mauvaise vitrine pour l'agglomération, la ville de Mulhouse et le quartier de la gare.

Il manque :

- plan de la ville et de l'agglomération avec les principaux monuments et bâtiments administratifs et les moyens de s'y rendre !
- plans des transport urbains et interurbains actualisés et lisibles dans la gare
- une information claire sur les toutes les tarifications régionales SNCF et FLUO
- un DAB Solea dans la gare et une agence solea visible
- un écran des départs des bus et des trams dans les halls de gare
- information vélo (plan des itinéraires cyclables, des services aux cyclistes)
- information sur les voitures en autopartage citiz
- des informations touristiques
- des services aux usagers et aux habitants du quartier

Comme déjà mentionné dans ce rapport de nombreux services à destination du voyageur pourraient être mutualisées et de ce fait diminuer la charge financière et rendre le poste de travail plus attractif pour les agents.

Enfin, passant gare de Lyon Part-Dieu en octobre 2021, en plein travaux, nous avons remarqués cette affiche de la SNCF à l'attention des usagers :



Le message comporte tout ce que nous souhaitons pour la gare de Mulhouse !