

LE NOUVEAU RÉSEAU DE TRANSPORT GRATUIT À DUNKERQUE

DE LA TRANSFORMATION DES MOBILITÉS AUX MUTATIONS DU TERRITOIRE



Maxime Huré, maître de conférence en science politique
Claire-Marine Javary et Julie Vincent, chargées d'études
avec la participation des étudiants de l'Institut Régional du Travail Social

Partenaires



L'Agence d'urbanisme et de développement de la région Flandre-Dunkerque (AGUR) intervient dans l'aménagement du territoire de la région Flandre-Dunkerque et ses grands projets. Elle est une agence d'études, de conseil, d'animation dont les expertises servent à la prise de décision des acteurs publics et des différents partenaires. L'Agur intervient dans des missions

très diverses : elle élabore des études et analyses, rédige des documents d'urbanisme, observe, assiste la maîtrise d'ouvrage, énonce des préconisations urbaines, architecturales ou paysagères. L'agence travaille sur les politiques de gratuité des transports depuis 2015, et dispose d'une rubrique « Le labo du bus gratuit » animée par son média, Urbis Le Mag : <http://www.agur-dunkerque.org/> ; <https://www.urbislemag.fr/>



L'association VIGS est un bureau de recherche en sciences politiques et sociales, composé de chercheurs et de chargés d'études spécialisés sur les politiques de mobilité et de transport, en particulier des mesures de gratuité des transports collectifs. Fruit d'une collaboration pluridisciplinaire, VIGS conseille des acteurs publics par des études résolument

qualitatives. La recherche menée à Dunkerque s'inscrit dans la continuité d'une première étude réalisée par VIGS en 2017 sur la gratuité partielle le week-end¹ et une connaissance des autres contextes de mise en place de la gratuité (Tallinn, Niort, Aubagne...) <http://vigs-conseil.com>



L'Observatoire des villes du transport gratuit créé par VIGS et l'Agur poursuit trois objectifs principaux : améliorer l'état des connaissances concernant la gratuité des transports – quels territoires l'ont adoptée, en France comme à l'international, et

selon quelles modalités –, suivre en temps réel l'évolution de la gratuité et enfin, évaluer les effets des politiques publiques de transport gratuit. L'Observatoire est un aussi un outil d'aide à la décision pour les territoires qui envisagent des mesures de gratuité des transports. <http://www.obs-transport-gratuit.fr>

L'enquête par questionnaires a été réalisée grâce à la participation des étudiants de l'Institut du Travail Social de Grande-Synthe.

¹ Dont la synthèse et le rapport intégral sont disponibles en ligne : <http://vigs-conseil.com/wp-content/uploads/2017/04/Rapport-final-gratuit%C3%A9-Dunkerque.pdf>

Résumé

En septembre 2018, la Communauté urbaine de Dunkerque a inauguré **un nouveau réseau de transport**, intégralement repensé et amélioré, **dont l'accès est libre et gratuit** : avec ses 200 000 habitants, elle est ainsi devenue la plus grande ville d'Europe à offrir les transports gratuits pour tous, sans condition. Ce programme « DK Plus de Mobilité² » s'inscrit dans **un projet plus vaste de réaménagement du cœur d'agglomération** baptisé « projet Phoenix », composé de plusieurs grandes opérations de « reconquête urbaine »³. Ces mesures, visant à renforcer l'attractivité du territoire dans un contexte de déprise démographique, étaient au cœur du programme électoral de l'actuel maire et président de la Communauté urbaine, Patrice Vergriete, élu en 2014.

L'objectif de l'observation menée par VIGS et l'agence d'urbanisme de Dunkerque (Agur) tout au long de la première année qui a suivie de lancement de ce nouveau réseau et la fin des travaux réalisés en centre-ville, est de **décrire les effets de ces changements sur les pratiques et les représentations des habitants en lien avec la mobilité**. Cette étude résolument qualitative s'attache avant tout à comprendre **les nouvelles opportunités** offertes par un réseau de transport collectif plus performant et gratuit, mais aussi **les résistances et les limites** qui freinent la possibilité de changement.

Loin de prétendre tirer des conclusions définitives sur le succès de cette politique publique, la description des pratiques et représentations des habitants permet d'identifier des tendances qui **présagent des changements importants dans les pratiques de mobilité**, dans le contexte spécifique d'un territoire fortement marqué par la « dépendance automobile ». Elle permet d'en souligner les limites et les leviers d'amélioration, afin de contribuer à la définition de politiques publiques de mobilité plus durables et répondant aux besoins des habitants.

Cette étude fait suite à une première phase d'observation réalisée en 2017 par VIGS, dont l'objectif était de mesurer les effets de la gratuité partielle offerte le week-end, sur l'ancien réseau DK'Bus. Pour la seconde phase d'étude réalisée entre septembre 2018 et septembre 2019, deux chargées d'études VIGS ont été accueillies au sein de l'Agur. Une collaboration a été mise en place avec les étudiants de l'IRTS (Institut Régional du Travail Social), pour réaliser l'enquête de terrain. Les chercheurs en sciences politiques membres de VIGS, ainsi que les spécialistes de l'agence d'urbanisme, ont encadré la réalisation de l'étude.

35 rencontres avec **des acteurs publics, privés et associatifs**

50 entretiens qualitatifs avec des **habitants du territoire**

2 000 questionnaires auprès des **usagers des bus**

30 **commerçants** interrogés

10 entretiens avec **les agents de l'exploitant du réseau**

² Site internet du projet DK Plus de Mobilité : <http://www.dk-mobilite.fr/>

³ Site internet du projet Phoenix : <https://www.ville-dunkerque.fr/entreprendre-developper/le-projet-phoenix/>

Table des matières

Introduction générale.....	8
La gratuité, un consensus local dans un contexte national défavorable.....	
La gratuité, une dimension (parmi d'autres) du projet de transport dunkerquois	
La gratuité, une mesure peu étudiée par la recherche dans le domaine des transports.....	
Une collaboration entre universitaires, collectivité territoriale et agence d'urbanisme	
Partie 1 - Un nouveau réseau de transport gratuit dans un projet de redynamisation urbaine.....	15
I) Un projet politique porté par le Président de la Communauté Urbaine.....	17
1) La gratuité des transports, une proposition au cœur de la campagne des municipales de 2014 ...	
2) Le nouveau réseau gratuit comme levier de revalorisation et d'attractivité du territoire.....	
3) Un débat politique réactualisé à l'échelle nationale	
A retenir : La gratuité, un choix politique	23
II) Un défi technique pour les professionnels des transports	24
1) L'efficacité et la gratuité : les deux piliers du nouveau réseau DK'Bus.....	
2) L'adaptation organisationnelle du délégataire.....	
3) Le financement du projet par la collectivité	
A retenir : Associer gratuité et qualité, un challenge opérationnel et financier	41
Conclusion de la partie 1.....	42
Partie 2 – Les effets du nouveau réseau gratuit sur les pratiques de mobilité	43
I) Le contexte dunkerquois.....	46
1) La configuration territoriale et les caractéristiques des déplacements	
2) La tarification et la billettique du réseau DK'Bus avant septembre 2018	
3) Les usages et usagers du réseau DK'Bus avant septembre 2018	
A retenir : Un territoire marqué par l'hégémonie automobile.....	53
II) Une transformation rapide de la fréquentation du réseau	54
1) Une augmentation importante et continue du nombre de voyageurs	
2) Une affluence concentrée sur les lignes fortes.....	
3) Une forte sensibilité aux événements et à la météo le week-end	
A retenir : Le succès du réseau gratuit se confirme dans le temps.....	63
III) Changements et inerties des pratiques de mobilité	65
1) La gratuité et l'efficacité, des facteurs complémentaires d'attractivité.....	
2) Une influence forte de la gratuité sur les choix modaux.....	
3) Des limites à l'usage du bus dans un contexte de « tout-automobile »	
A retenir : La gratuité, un « déclic » en faveur des transports collectifs	127
Conclusion de la partie 2	128

Partie 3 – La dimension sociale et les effets symboliques de la gratuité des transports.....	129
I) Les transports gratuits, une opportunité de se déplacer plus librement	131
1) Une mobilité facilitée pour des publics limités dans leurs déplacements.....	
2) Insertion professionnelle et mobilité : la voiture toujours au centre des exigences.....	
3) Des gains de pouvoir d’achat pour les habitants du territoire	
A retenir : La gratuité du bus, un bénéfice partagé	154
II) Disposer d’un service gratuit et de qualité : un changement de rapport aux transports publics..	155
1) Une revalorisation du transport collectif à Dunkerque	
2) Les relations sociales dans les bus gratuits dunkerquois.....	
3) L’accès au bus sans condition : un changement dans les relations entre usagers et conducteurs .	
A retenir : Une nouvelle donne pour les transports collectifs dunkerquois.....	176
Conclusion de la partie 3.....	177
Partie 4 – Transports gratuits et attractivité du territoire : hypothèses et pistes de recherche.....	178
I) La perspective d’une revalorisation du territoire	180
1) Dunkerque, une agglomération qui souffre d’images négatives.....	
2) L’attractivité du territoire au cœur des préoccupations des élus.....	
3) Une amélioration générale du cadre de vie pour les habitants.....	
A retenir : Le projet de transport comme levier d’attractivité	185
II) L’activité du centre-ville : un contexte multifactoriel	186
1) Le centre-ville de Dunkerque, un enjeu central pour le territoire.....	
2) La perception par les commerçants du renouvellement du centre-ville et du réseau.....	
3) La perception par les habitants du renouvellement du centre-ville et du réseau.....	
A retenir : La conjoncture du centre-ville, entre réalités nationales et volontarisme local.....	201
III) L’attractivité touristique et résidentielle : la gratuité des transports comme opportunité pour l’avenir du territoire	202
1) Un service apprécié par les visiteurs et valorisé par les acteurs du tourisme	
2) Des objectifs d’attractivité résidentielle sur le long terme.....	
A retenir : Dynamisation du tourisme et de l’immobilier, des perspectives à étudier.....	208
Conclusion de la partie 4.....	209
Conclusion générale	210
Annexes.....	215

Introduction générale

La gratuité, un consensus local dans un contexte national défavorable

Dunkerque fait figure de ville pionnière en matière de tarification sociale des transports, puisque dès la création du réseau par la STDE en 1976, des tarifs avantageux – voire la gratuité – sont accordés aux profils les plus précaires (retraités à faibles ressources, demandeurs d'emploi...). En 1996 est instaurée **une tarification solidaire** prenant en compte les revenus des ménages (quotient familial), permettant à chaque membre du foyer de bénéficier d'un tarif réduit. Ainsi, depuis sa création, le réseau dispose d'une **bonne accessibilité financière et de recettes relativement faibles** au regard des coûts liés au fonctionnement du réseau de transport. En 2015, la part d'abonnés bénéficiant de la gratuité était importante : 50% des trajets sur le réseau DK'Bus étaient réalisés par des personnes bénéficiaires de la gratuité⁴.

Avant 2014, la gratuité du réseau avait déjà fait l'objet de propositions – notamment de la part des élus communistes – à l'occasion des discussions autour du Plan de Déplacement Urbain au début des années 2000, et tout au long des années 2010. Sans susciter l'intérêt du Maire de l'époque, Michel Delebarre⁵, qui ne manquait pas de rappeler l'argument habituel « *s'il y a gratuité, il faut que quelqu'un paye tout de même. Ça n'existe pas la gratuité pour tout le monde* »⁶.

Déjà, à l'époque, les notes techniques produites à la demande des élus, visant principalement à écarter la question plus qu'à proposer un véritable débat, énuméraient les effets négatifs réels ou supposés d'une gratuité des transports : les coûts importants pour la collectivité, mais aussi des effets beaucoup plus incertains, tel que le risque d'appel d'air pour les populations « marginales » et « pauvres » - qui provoquerait une dévalorisation du service et détourneraient les plus publics plus aisés - ou le risque d'un report modal massif depuis la marche et le vélo⁷. Ces notes alertaient aussi sur l'importance du maintien de la qualité du réseau, condition majeure à l'attractivité et à l'intérêt de la gratuité.

Pourtant, lors de la campagne municipale, la liste menée par Patrice Vergriete a fait le choix de placer cette mesure au **cœur de son programme électoral**. La victoire du candidat a mis en place une **nouvelle gouvernance locale et une légitimité politique** en faveur de cette mesure longtemps combattue. Le président de la Communauté urbaine de Dunkerque porte alors une vision de la gratuité tournée vers les classes populaires et l'attractivité du territoire, quand le maire de Grande-Synthe, nommé vice-président en charge des transports, défend une vision plus écologique de cette politique, dans un contexte de valorisation des politiques de transition énergétique sur les deux communes. La première phase de gratuité le week-end est **le résultat d'un arbitrage entre impératifs politiques et faisabilité**

⁴ Rapport d'activité 2016 de la Société des Transports de Dunkerque (STDE)

⁵ Michel Delebarre a été maire (PS) de Dunkerque de 1989 à 2014

⁶ Délibération communautaire du 5 juillet 2012 relative à la création d'un titre d'abonnement de libre circulation sur le réseau pour les jeunes de moins de 18 ans et prise en charge des déplacements scolaires des lycéens

⁷ Délibération communautaire du 17 octobre 2013 relative à la délibération cadre mobilité

technique et financière⁸, rappelée par les services transports de la CUD : le réseau, à l'époque, ne permettait pas de garantir une absorption de la hausse fréquentation en semaine, et nécessitait d'être amélioré et repensé.

Si le maire de Dunkerque, élu président de la CUD par ses pairs, est ainsi parvenu à **construire un consensus politique local** autour de la mesure – fondé sur une volonté commune de faire des transports collectifs une priorité pour l'agglomération – **ce consensus est loin d'exister au niveau national**. Dès l'annonce de la gratuité à Dunkerque, des professionnels et experts des transports publics ont rappelé leur opposition formelle à cette mesure, et ce tout au long de la mise en œuvre de la politique : tribunes dans les médias, organisation de débats et conférences, propositions alternatives... La Communauté urbaine de Dunkerque, en dépassant les seuils de population laissant penser que la gratuité n'est possible que dans les petits réseaux, fait ainsi figure de modèle ou contre-modèle dans le domaine. Symétriquement, de nombreux élus et associations se sont intéressés à cette expérience, et souhaitent porter la mesure lors des prochaines élections municipales de 2020. Ces postures défavorables ou favorables à la gratuité des transports ont toutefois comme limite de ne pas prendre en compte l'ensemble des dimensions du projet de transport dunkerquois.

La gratuité, une dimension (parmi d'autres) du projet de transport dunkerquois

Le projet de transport dunkerquois, souhaitant allier **efficacité du réseau et gratuité du service**, est multidimensionnel et s'inscrit dans un contexte particulier. L'offre de transport locale, considérée comme peu performante et réservée aux « captifs »⁹ des transports en commun, a fait l'objet d'une restructuration complète permettant de mettre en place **un véritable « choc d'offre »** : nouveau plan permettant d'améliorer la desserte, lignes Chrono à 10 minutes de fréquence, renouvellement des véhicules et des arrêts... Des aménagements d'une ampleur très importante ont été réalisés pour améliorer le cadre urbain du cœur d'agglomération et favoriser la circulation des bus (voies réservées, feux prioritaires...) et des mesures en faveur de la marche et du vélo sont intégrées : piétonisation de la place Jean-Bart, développement des aménagements cyclables, abris-vélo sécurisés... Si la gratuité est présentée comme une mesure phare, par sa forte portée médiatique et communicationnelle, elle s'inscrit donc dans un vaste projet d'aménagement urbain et de transport baptisé *DK Plus de Mobilité*¹⁰ et joue un rôle de « catalyseur ». Ce projet intervient dans un contexte dunkerquois où les transports collectifs et

La gratuité des transports collectifs doit être pensée dans le **cadre du projet de transport et d'aménagement global**, pour comprendre les effets, enjeux et intérêts de la politique menée sur le territoire dunkerquois

⁸ VIGS, « Dunkerque, « laboratoire » de la gratuité des transports en commun. Retours sur les effets de la gratuité partielle », p.15 : *Retour sur une rupture politique : comment Dunkerque a adopté la gratuité des transports en commun* », (Henri Briche, 2017)

⁹ Les usagers dits « captifs » des transports en commun sont les personnes qui ne disposent pas d'autre moyen de transport, en raison d'une incapacité physique (personnes âgées ou handicapés), légale (permis de conduire) ou économique (bas revenu)

¹⁰ Site internet du projet DK Plus de Mobilité : <http://www.dk-mobilite.fr/>

les modes actifs ont été peu valorisés par les politiques publiques et où **les habitudes sont très fortement tournées vers l'utilisation de la voiture individuelle**. La morphologie du territoire est marquée par cette hégémonie : grands axes routiers, circulation facilitée, importants volumes de stationnement en centre-ville, développement de zones commerciales en périphérie... La part modale de la voiture en 2015 était de 6%, tandis que celle du transport collectif était de 5% et du vélo moins de 2%¹¹. L'objectif affiché de la politique menée à Dunkerque est de doubler la part modale des transports collectifs, en proposant des incitations à utiliser des alternatives à la voiture individuelle.

La gratuité, une mesure peu étudiée par la recherche dans le domaine des transports

Si la gratuité fait l'objet de nombreux *a priori* politiques ou idéologiques souvent répétés (« la gratuité n'existe pas », « ce qui est gratuit n'a pas de valeur »...) elle a peu fait l'objet d'études concrètes sur ses intérêts, effets et limites pour la mobilité des habitants et usagers qui en bénéficient. Les principaux travaux portant sur la gratuité des transports privilégient **une approche de sciences politiques et de sociologie de l'action publique**¹². La « méta-analyse » de la littérature scientifique sur le sujet réalisée par les chercheurs du LIEPP a conclu à l'absence de « *cadre unifié et cohérent sur cette question* »¹³, rejoignant ce constat : « *cette mesure, très discutée, n'a que très peu été étudiée directement à l'aide d'approches scientifiques rigoureuses* ». Ce manque de connaissances scientifiques concernant les effets de la gratuité des transports peut notamment s'expliquer par **la grande diversité des expériences de gratuité** en France et à l'étranger. Les contextes locaux (configuration territoriale, pratiques de mobilité), et surtout, les caractéristiques très différentes des réseaux (en termes de performance, qualité et image) jouent des rôles déterminants. Cette hétérogénéité, voire parfois ces antagonismes, empêche d'étudier la gratuité des transports de façon systémique. De plus, les expériences actuelles sont menées par des petits et moyens réseaux, dont les moyens pour développer des évaluations et recherches restent limités. Il est donc nécessaire de replacer chaque étude de cas dans **des contextes territoriaux spécifiques**, tant au niveau politique, social et institutionnel qu'au niveau des formes urbaines ou encore de la configuration du réseau de transport. Cette approche territoriale doit s'inscrire dans une perspective de comparaison pour développer des conclusions plus systémiques sur les effets de la mise en gratuité des transports collectifs. La gratuité totale est aujourd'hui en place dans **une trentaine de réseaux en France**, c'est-à-dire, selon la définition retenue par l'Observatoire des villes du transport gratuit : « *un réseau au sein duquel tous les usagers, sans distinction, bénéficient sans payer des services réguliers de transport public, sur le périmètre d'une commune, d'une intercommunalité ou le ressort territorial de l'autorité organisatrice de la mobilité, ce pendant la majorité du temps.* »¹⁴. Par ailleurs, **de multiples formes de gratuité existent**, dans de très nombreux réseaux : gratuité ciblée sur

La « méta-analyse » de la littérature scientifique sur le sujet réalisée par les chercheurs du LIEPP conclue à l'absence de « *cadre unifié et cohérent sur cette question* »

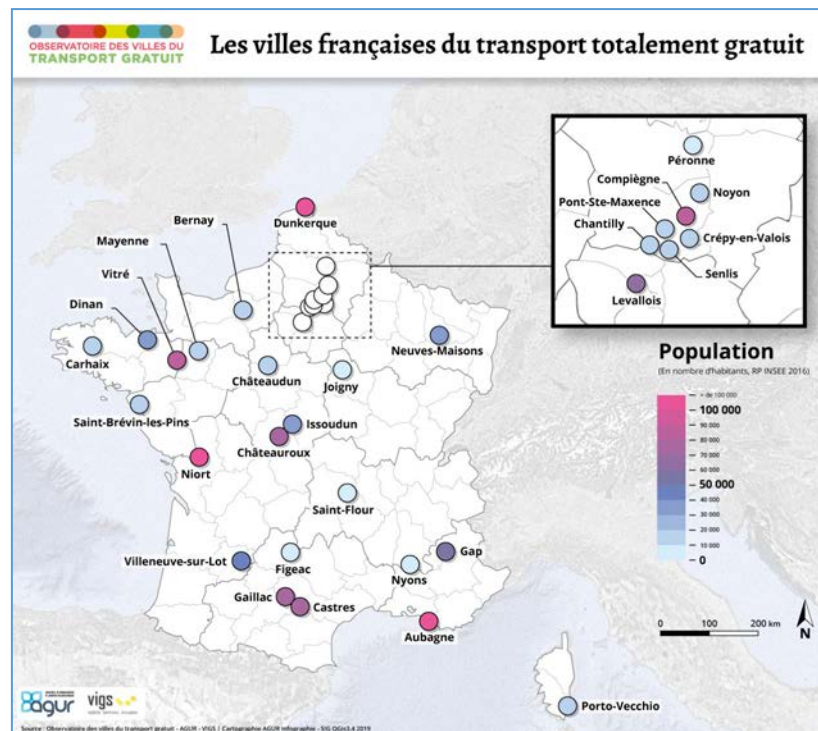
¹¹ Résultats de Enquête déplacements Grand Territoire de Flandre-Dunkerque (2015), <https://bit.ly/2NkWKQj>

¹² Voir notamment les travaux de Wojciech Koblowski : <https://bit.ly/331CbTx>

¹³ LIEPP, SciencesPo Paris (2018), Rapport sur la gratuité des transports en région parisienne

¹⁴ Site internet de l'Observatoire des villes du transport gratuit : <http://www.obs-transport-gratuit.fr/>

un public (les personnes âgées, les demandeurs d'emploi...), sur une période (le week-end, le samedi) ou encore pour certains événements ou occasions exceptionnelles (festivals, pic de pollution...).



La discipline qui s'intéresse le plus à la question de la tarification des transports et ses effets est l'économie des transports. Les analyses soulignent qu'une politique tarifaire doit répondre à plusieurs objectifs – parfois contradictoires – vis-à-vis des usagers et pour l'autorité organisatrice : la tarification doit être efficace pour couvrir les coûts marginaux sociaux et générer autant de revenus que possible afin de financer les coûts de production du service. De façon concomitante, la tarification doit être optimale afin de viser deux autres perspectives : **atteindre les objectifs d'équité sociale** en permettant que les ménages à plus faibles revenus les utilisent et **inciter au report modal** vers les transports en commun. L'économie des transports aborde ainsi l'enjeu de la tarification à travers la notion de « coût généralisé » des transports, qui inclut le coût monétaire, le temps et d'autres paramètres (rapidité, confort, usage du temps, incertitudes, risques...) ¹⁵. Cette approche indique que, dans son choix modal, le prix pour l'utilisateur n'est pas le facteur le plus déterminant ¹⁶. Elle préconise donc l'augmentation des tarifs du transport pour garantir l'investissement et l'amélioration du réseau et souligne que la qualité du service et le confort sont déterminants dans les choix rationnels des usagers ¹⁷. La conclusion tirée par de nombreux économistes concernant la gratuité des transports est donc la suivante : la gratuité ne modifie que modestement le coût généralisé, car le coût monétaire a une place moindre dans ce calcul coûts/avantages réalisé par l'utilisateur. De plus, la gratuité pourrait provoquer une augmentation de l'inconfort avec la saturation du transport ¹⁸. Cette approche préconise aussi de taxer davantage

¹⁵ Polat, C. (2012). The demand determinants for urban public transport services: a review of the literature. *Journal of Applied Sciences*, 12(12), 1211-1231

¹⁶ Litman, T. (2018). Understanding Transport Demands and Elasticities: How prices and other factors affect travel behavior. *Victoria Transport Policy Institute*

¹⁷ UTP. (2016). Tarification des réseaux de transports urbains : État des lieux 2015; Rétrospective 2006-2015. Union des Transports Publics et Ferroviaires, Paris

¹⁸ LIEPP, SciencesPo Paris (2018), Rapport sur la gratuité des transports en région parisienne

l'usage de la voiture, afin de rapprocher les coûts environnementaux et sociaux de celle-ci de ces coûts réels pour l'utilisateur.

Une autre approche des arbitrages, plus ou moins conscients, réalisés par les individus aboutissant à une préférence pour un mode de transport, met en valeur les dimensions socio-politiques et psycho-sociales de ces « choix modaux » : le poids des **représentations**¹⁹, l'inertie des **habitudes ancrées**, **l'insensibilité à l'offre** ou encore **la perception des coûts**. En effet, les coûts et

Les approches socio-politiques et psycho-sociales des « choix modaux » mettent en avant le **poids des représentations et des habitudes ancrées**

leur importance sont souvent perçus de façon disproportionnée par les individus : les coûts de l'automobile sont souvent sous-évalués par les propriétaires d'une voiture, bien que ce phénomène évolue avec la hausse généralisée des dépenses automobiles. L'ADEME montre que les Français dépensent en moyenne 5000 euros par an pour leur voiture et que ce coût est souvent sous-estimé par les ménages²⁰. Par ailleurs, l'étude annuelle réalisée par l'Union des transports publics (UTP) montre que les Français perçoivent les transports comme plus chers qu'ils ne le sont réellement, puisque 60% pensent que les prix du transport public progressent autant ou plus que celui des déplacements en voiture²¹. La perception des coûts des transports publics est ainsi particulière pour les propriétaires d'une voiture : une fois les frais engagés pour leur véhicule personnel, ceux-ci ne voient pas l'intérêt d'utiliser les transports collectifs et de payer des tickets à l'unité. Les coûts liés aux déplacements en voiture ne sont pas perçus directement, contrairement à l'usage ponctuel des transports collectifs. Enfin, si les transports collectifs demeurent globalement moins chers que l'usage d'une voiture, ce n'est pas le cas pour certains trajets spécifiques, notamment les trajets occasionnels en famille, les courts trajets ou les trajets d'accompagnement. Finalement, ces approches rappellent que les individus ne réalisent pas seulement des arbitrages rationnels entre les coûts et les avantages, mais sont influencés par un ensemble de paramètres sociaux : expériences personnelles, héritages familiaux, biais informationnels, capital de mobilité, etc.

Une hypothèse pour expliquer **l'ampleur de l'effet de la gratuité** sur la hausse de fréquentation d'un réseau de transport est que celle-ci, au-delà d'une simple « tarification zéro », vient toucher ces dimensions non-rationnelles : par la forte portée communicationnelle et symbolique qui peut provoquer une remise en question des habitudes et un intérêt pour l'offre de transport, par la simplification de l'usage du service et par **le gain de pouvoir d'achat** concret et perceptible qu'elle représente. La seconde hypothèse émergeant des premières observations sur les effets de la gratuité dans les réseaux qui l'ont instauré, est que son efficacité est fortement liée à la **qualité de l'offre de transport**, et que ces deux dimensions **jouent les rôles de catalyseurs mutuels**²².

¹⁹ Brisbois, X., Kouabenan, D. R., & Rubens, L. (2012). Mixité sociale et choix modal : importance des dimensions symboliques dans l'attrait des transports collectifs. *Recherche Transports Sécurité*, 28(3-4), 181-189.

²⁰ Guide technique : « Gagner en performance et réussir le passage à l'écomobilité pour les décideurs publics et privés », ADEME, France Nature Environnement, Rue de l'Avenir, GART, FUB, collection Clés pour Agir, juillet 2018, 48 p.

²¹ Union des Transports Publics (2017), « Observatoire de la Mobilité : les résultats pour 2017 », en ligne

²² Cordier, B. (2007). La gratuité totale des transports collectifs urbains : effets sur la fréquentation et intérêts (ADEME)

Une collaboration entre universitaires, collectivité territoriale et agence d'urbanisme

L'objectif de cette étude, issue d'un partenariat entre la Communauté urbaine de Dunkerque, l'Agence d'Urbanisme de Dunkerque et VIGS, est d'observer et documenter les premiers effets du nouveau réseau de transport gratuit sur **les habitudes et pratiques des habitants du territoire**, tout au long de la première année de mise en service. La description du contexte du territoire et de la mobilité de ses habitants, l'analyse des trajectoires de changements de comportements de mobilité et la rencontre avec de nombreux acteurs du territoire (acteurs sociaux, commerçants...) permettent d'identifier les premiers effets de cette nouvelle offre. Toutefois, le faible recul temporel et les spécificités du territoire limitent la possibilité de tirer des conclusions définitives sur les effets et enjeux de cette politique publique. Enfin, une étude des effets socio-économiques et des effets environnementaux s'est avérée prématurée, bien que certaines tendances observées qualitativement puissent être identifiées (report modal, attractivité commerciale...).

La méthodologie de l'étude s'appuie avant tout sur des outils qualitatifs : entretiens semi-directifs, questionnaires et observations de terrain. Ce rapport présente aussi des éléments quantitatifs : les statistiques issues des mesures de fréquentation, ainsi que les résultats de questionnaires réalisés auprès de 2000 usagers dans le centre de l'agglomération dunkerquoise.

Comme la première phase d'étude réalisée en 2017, ce rapport a pour ambition de répondre à trois types d'objectifs, et présente donc trois niveaux de lecture :

- offrir **une contribution aux réflexions et débats sur la gratuité des transports**, dans un contexte où peu d'études existent sur ce sujet
- **répondre à une commande publique** : les résultats de cette enquête visent à éclairer les acteurs publics du territoire sur les premiers effets de cette politique publique
- **un guide pour les collectivités qui s'intéressent aux politiques de gratuité** et regardent Dunkerque comme une référence, pour mieux comprendre le contexte de cette politique, ses caractéristiques et ses effets.

Le rapport est organisé en quatre grandes parties : la première vise à présenter les caractéristiques politiques, techniques et organisationnelles du projet de transport dunkerquois puis les trois suivantes présentent les résultats des évaluations menées vis-à-vis des grands objectifs de la politique de transport : environnementaux, sociaux et économiques.

- **Partie 1** : Un nouveau réseau de transport gratuit dans un projet de redynamisation urbaine
- **Partie 2** : Les effets du nouveau réseau gratuit sur les pratiques de mobilité
- **Partie 3** : La dimension sociale et les effets symboliques de la gratuité
- **Partie 4** : Transports gratuits et attractivité du territoire - hypothèses et pistes de recherche

Partie 1

**UN NOUVEAU RÉSEAU
DE TRANSPORT GRATUIT
DANS UN PROJET
DE REDYNAMISATION URBAINE**

Introduction

Le 1^{er} septembre 2018, la Communauté Urbaine de Dunkerque a lancé son nouveau réseau de transport entièrement gratuit par un week-end d'animations et de festivités célébrant la « DK Morphose » : le nouveau réseau de bus est en effet une dimension majeure d'un projet plus vaste de réaménagement urbain ciblant le cœur de l'agglomération dunkerquoise. Il s'agit de décrire ici les modalités de mise en œuvre du projet DK Plus de Mobilité, **afin d'en situer le contexte politique et technique**, ainsi que les relations et la communication avec les habitants qui ont été mises en place en amont du lancement du réseau.

Ce projet politique, porté par le candidat puis maire et président de la Communauté urbaine de Dunkerque, Patrice Vergriete, **a bouleversé les habitudes et représentations des professionnels des transports** comme des habitants, impliquant de construire un réel « récit » pour fédérer autour du projet (chapitre I). Face aux inquiétudes des habitants comme des techniciens et conducteurs, un travail important de concertation, communication et accompagnement a été réalisé (chapitre II).

Ce projet de transport ambitieux, qui a impliqué la mobilisation de **moyens financiers, techniques et humains** importants, est l'aboutissement d'une période de transition négociée avec les services techniques : instaurer une gratuité partielle le week-end, dans le cadre de l'ancien réseau, pour permettre de bénéficier du temps nécessaire à préparer un nouveau réseau, plus performant et attractif, en mesure d'absorber une hausse de fréquentation importante.

Les deux piliers du nouveau réseau DK'Bus sont donc **un gain d'efficacité majeur et un accès libre et gratuit** pour tous. Ces deux aspects ont impliqué des conséquences techniques, organisationnelles, financières et fiscales qu'il s'agira de décrire pour situer le contexte du projet (chapitre III)

l) Un projet politique porté par le Président de la Communauté Urbaine

La gratuité des transports, comme mesure phare du projet politique du maire élu en 2014, a été placée au cœur du discours politique visant à proposer **un renouveau pour l'agglomération**. Levier important de **communication et de promotion du territoire**, elle a aussi fait l'objet d'un intérêt renouvelé au niveau national et européen, érigeant l'agglomération dunkerquoise en ville pionnière et en « laboratoire ».

1) La gratuité des transports, une proposition au cœur de la campagne des municipales de 2014

La gratuité des transports était un objectif prioritaire du programme de la liste menée par Patrice Vergriete (Dunkerque en mouvement), candidat aux élections municipales 2014 et élu au second tour avec 55 % des voix, prenant la suite de Michel Delebarre, maire socialiste depuis 1989.

Le candidat mettait en avant dans son programme plusieurs mesures pour l'agglomération :

- **Le passage à la gratuité des bus** et le développement de la place du vélo dans l'agglomération
- **La baisse des impôts locaux**, avec notamment une baisse importante de la taxe foncière pour les primo-accédants
- **Le renforcement de la sécurité**, avec le développement de la vidéoprotection et la police de nuit

Après son élection, le nouveau Maire et Président de la CUD a fait voter la gratuité des transports sans difficultés, avec une quasi-unanimité des voix, notamment garantie par le soutien du maire de Grande-Synthe, Damien Carême. Les objectifs principaux de la gratuité des transports exposés pas l'équipe municipale étaient :

- de créer un **choc psychologique** dans l'esprit des Dunkerquois pour que le bus redevienne un moyen de transport pour ceux qui ont le choix ;
- **rééquilibrer les modes de déplacement** dans une logique environnementale (réduire la pollution de l'air, le bruit, la consommation foncière...)
- **lutter contre l'exclusion sociale** et l'isolement pour développer une nouvelle convivialité urbaine (retrouver des espaces de vie collective, développer les bus animations...)
- **donner du pouvoir d'achat** avec une redistribution sociale juste (en direction des familles, des ménages modestes, des jeunes, des personnes âgées... et de ceux qui changent leurs pratiques)

Dès son élection, le nouveau maire a annoncé l'abandon d'un projet porté par son prédécesseur, celui d'une salle de concert et de sport de 10 000 places²³, dont le financement avait déjà été prévu par l'équipe précédente. Les élus justifient cet abandon comme un choix politique, permettant **d'utiliser les ressources pour financer le projet de gratuité des transports**, considéré comme prioritaire. Cette explication est fréquemment mobilisée dans le discours du Président de la CUD pour justifier ce choix et son financement : « *La politique, c'est choisir de quel côté on met l'argent. Aujourd'hui, Dunkerque n'a pas d'Arena de 10 000 places pour recevoir Rihanna, mais on a les transports collectifs gratuits* »²⁴.

La gratuité des transports est aussi présentée comme **une mesure politique et symbolique** forte par les élus, faisant l'objet d'un discours engagé dans le cadre d'une attention médiatique importante. Le bouleversement qu'implique cette mesure dans les habitudes, en rendant l'accès libre à un service auparavant marchand, est valorisé par les élus pour mettre en avant l'action politique et sa capacité à « changer la vie » : le lexique utilisé autour du passage à la gratuité des transports est associé à la liberté « *le bus n'est pas gratuit, il est devenu libre (...) cela constitue une extension de l'espace public* »²⁵, jusqu'au champ sémantique de la magie « *réenchanter la mobilité collective* »²⁶, « *le passage à la gratuité a des effets magiques !* »²⁷.

Enfin, les bus gratuits sont présentés par le maire comme **un nouvel espace de vie et de convivialité** pour les habitants : « *les bus de demain doivent être les bistrot d'hier* »²⁸, ou par des formules telles que : « *passer du bus de ville au bus de vie* ». Le slogan inspiré de la devise républicaine « Liberté, égalité, fraternité... Mobilité ! » a été utilisé dans la communication autour du nouveau réseau - comme cela avait été le cas à Aubagne en 2009 – afin d'affirmer une portée politique et universelle à ce nouveau service.

Par ce discours fortement médiatisé, le candidat puis maire et président de la Communauté urbaine formule **une proposition audible pour les habitants et directement visible dans sa mise en œuvre**. Dès son lancement, la mesure a par ailleurs été fortement mise en valeur dans la communication externe de l'équipe municipale, qui souhaite positionner l'agglomération comme « laboratoire » et mobiliser la gratuité des transports comme **levier de valorisation et d'attractivité du territoire**.

²³ Communauté Urbaine de Dunkerque, Document de présentation du projet Dunkerque Arena : <https://bit.ly/2NinsIX>

²⁴ Conférence de presse du lancement de l'Observatoire des villes du transport gratuit, le 5 juin 2019 à Paris

²⁵ ARTE – Regards « Transports gratuits : un modèle à suivre ? », 1er mars 2019

²⁶ Patrice Vergriete, discours aux Assises de la Transition Energétique, le 24 janvier 2019 à Dunkerque

²⁷ « Gratuité des transports urbains : un observatoire à vocation internationale est lancé », La Banque des Territoires, 7 juin 2019

²⁸ « Dunkerque. Pour Patrice Vergriete, les bus de demain doivent être les bistrot d'hier », La Voix du Nord, 11 novembre 2017

2) Le nouveau réseau gratuit comme levier de revalorisation et d'attractivité du territoire

La gratuité de l'ancien réseau le week-end depuis 2015 avait déjà fait l'objet d'une certaine communication et couverture médiatique, toutefois sans commune mesure avec l'ampleur du lancement du nouveau réseau entièrement gratuit en septembre 2018.

Un week-end de festivités a accompagné le lancement du nouveau réseau et de la nouvelle flotte de véhicules, prévu la veille de la rentrée scolaire. De plus, la Communauté urbaine et l'Agence d'urbanisme de Dunkerque ont organisé deux jours d'échanges autour de « Rencontres des Villes du Transport Gratuit ». L'événement a rassemblé plus de 300 personnes (élus, techniciens, chercheurs, observateurs et journalistes) et a fait l'objet d'une couverture médiatique importante. Ces événements ont permis de valoriser le projet porté par l'équipe municipale, tant au sein de l'agglomération, auprès des habitants, qu'au niveau national et international.

Tout au long de la première année du nouveau réseau gratuit, l'attention portée à ce projet hétérodoxe dans le domaine des transports publics a rencontré la volonté du président de la CUD de valoriser et communiquer fortement sur ce projet. Dans la grande majorité de ses interventions, l' élu ne manque pas de faire mention des « bus gratuits » à Dunkerque et de faire la promotion de cette mesure (Rencontres nationales des agences d'urbanisme, Assises de la transition énergétique...). Les élus comme les techniciens de la Communauté urbaine ont été conviés à réaliser de nombreuses interventions sur le sujet, dans des lieux d'expertise et d'échange ou des collectifs locaux militants (club ViTECC, Conseil scientifique du GART, Conseil de développement du Grand Poitiers, Collectif pour la gratuité des Transports à Grenoble...)

De nombreuses délégations d'observateurs se sont rendues à Dunkerque lors de cette première année de mise en service (étudiants, journalistes, élus et techniciens), accueillies par les services de la Communauté urbaine ou le président. Une visite marquante a notamment été celle de la maire de Paris, Anne Hidalgo, en octobre 2018²⁹.

3) Un débat politique réactualisé à l'échelle nationale

Dès le lancement du nouveau réseau de transport gratuit sur le territoire de la CUD, le débat autour de **l'intérêt et de la faisabilité de la gratuité des transports** a été relancé au niveau national. Tant de la part d'observateurs et que chez des responsables politiques, le dépassement d'un seuil de population par la Communauté urbaine de Dunkerque a réactivé l'intérêt et les interrogations autour de cette mesure. Jusqu'alors, la gratuité des transports n'existait que dans de petits et moyens réseaux, la plus grande agglomération ayant fait ce choix étant celle de Niort, comptant un peu plus de 100 000 habitants.

²⁹« Dunkerque : Anne Hidalgo teste le bus gratis », Libération, 30 octobre 2018 <https://bit.ly/2EgAC55>

Si des prises de positions fortes étaient déjà connues depuis plusieurs années³⁰, les observateurs opposés à la gratuité des transports ont saisi cette occasion pour réaffirmer publiquement leurs arguments. C'est le cas du vice-président de la FNAUT³¹, à travers une tribune publiée dans *Le Figaro* (« La gratuité des transports est une fausse bonne idée »³², novembre 2018), ou encore du chercheur spécialiste des politiques vélo, Frédéric Héran, dans *Le Monde* (« La gratuité des transports publics est une mauvaise idée, qui pénalise d'abord le vélo et la marche »³³, septembre 2018). De nombreux articles ou reportages ont pris le parti d'exposer le débat autour de la gratuité, en présentant les « pour » et les « contre » de cette mesure, énumérant les arguments de chaque partie³⁴. Si la gratuité des transports fait l'objet d'**un consensus à son encontre dans le domaine des transports publics** et chez les spécialistes d'économie des transports notamment³⁵, elle est aussi au cœur de l'attention de nombreux élus et collectifs citoyens.

Sans se positionner d'emblée, certains élus ont manifesté un intérêt pour **une objectivation du débat** appliqué au contexte de leurs propres agglomérations, notamment en perspective des élections municipales de 2020. Le contexte social de l'année 2018-2019, marqué par les manifestations des Gilets jaunes et la mise à l'agenda des problématiques en lien avec les déplacements, le pouvoir d'achat et l'écologie, a aussi favorisé l'émergence de ces débats et réflexions. Le cas le plus médiatisé fut celui de Paris et de l'Ile-de-France, pour lesquelles la mesure a fait l'objet de deux rapports d'experts : le premier, commandé par la maire de Paris est issu d'une analyse réalisée par les chercheurs en économie du LIEPP (SciencesPo Paris)³⁶ ; le second, à l'initiative de la présidente de la région Ile-de-France a été publié par un comité d'experts dirigé par Jacques Rapoport³⁷. Tous deux concluent à l'impossibilité d'offrir une gratuité totale du réseau dans les conditions actuelles de fonctionnement et de saturation du réseau francilien, et proposent des mesures d'amélioration de la tarification, passant notamment par des gratuités partielles et ciblées sur des publics. La maire de Paris a notamment annoncé, à la suite de cette expertise, l'extension de la gratuité aux Parisiens âgés de 4 à 11 ans, le remboursement partiel des abonnements pour les élèves du secondaire et l'accès gratuit au Pass Navigo pour les personnes en situation de handicap âgées de moins de 20 ans.

Dans d'autres agglomérations, ce type d'études a été réalisé afin d'analyser les conditions de faisabilité et d'intérêt d'une mesure de gratuité dans le contexte local (caractéristiques du réseau de transport, des pratiques de mobilité, coûts et financements). Les élus communistes et socialistes de Clermont Auvergne Métropole ont souhaité s'intéresser à la mesure, sans volonté de statuer au cours du mandat actuel, mais dans l'objectif de placer la gratuité des transports au cœur des débats des prochaines

³⁰ UTP (2011), La gratuité dans les transports publics urbains : une fausse bonne idée. <https://bit.ly/2NnCcqK>

³¹ Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports : <https://www.fnaut.fr/>

³² Jean Sivardière : « La gratuité des transports est une fausse bonne idée », *Le Figaro*, 9 novembre 2018 <https://bit.ly/324drEd>

³³ Frédéric Héran, « La gratuité des transports publics est une mauvaise idée, qui pénalise d'abord le vélo et la marche », *Le Monde*, 7 septembre 2018 <https://bit.ly/2YAg12Z>

³⁴ Par exemple, « Pour ou contre la gratuité des transports en commun ? Les arguments en discussion » en ligne sur le site du *Monde* en septembre 2018 <https://lemde.fr/2GrbEle>

³⁵ Yves Crozet, « La gratuité des transports publics est un leurre », *Les Echos*, 3 septembre 2018 <https://bit.ly/2F2nose>

³⁶ LIEPP, SciencesPo Paris (2018), Rapport sur la gratuité des transports en région parisienne

³⁷ Rapport du comité sur la faisabilité de la gratuité des transports en commun en Ile-de-France, octobre 2018 <https://bit.ly/2R6yO2Y>

élections municipales³⁸. Dans de nombreuses agglomérations, le débat a été remis au goût du jour (Orléans, Amiens, Le Havre, Agen, Roubaix, Perpignan, Lille...) ³⁹ ou des études ont été réalisées (Lyon, Grenoble, Clermont-Ferrand). Des agglomérations ont par ailleurs annoncé le passage à des gratuités partielles ou totales de leur réseau, comme c'est le cas de Calais (gratuité totale à partir de 2020) ou encore Valenciennes (gratuité pour les moins de 25 ans), ou ont mis en place des opérations ciblées (gratuité les samedis à Brest, Quimper, Nantes, Amiens...). Dans ce contexte de **réactualisation de la mesure**, les techniciens et professionnels des transports (syndicats de conducteurs, agents territoriaux, opérateurs...) s'intéressent aussi aux conséquences possibles de la gratuité : la CGT transport a notamment organisé sa rencontre nationale annuelle à Dunkerque sur le thème de la gratuité, et le sujet était présent lors des Rencontres nationales des ingénieurs territoriaux qui ont eu lieu à Dunkerque.

Dans toutes ces agglomérations, le cas de Dunkerque est pris comme référence, en tant que plus grande agglomération d'Europe à offrir les transports gratuits pour tous⁴⁰. Au niveau national, le passage à la gratuité de l'agglomération et l'intérêt croissant des collectivités territoriales pour cette mesure a justifié la création d'une mission d'information au Sénat⁴¹, à la demande du groupe communiste. De plus, le Groupement des Autorités Organisatrices des Transports (GART) a commandé une étude dans l'objectif de décrire et analyser les démarches de mise en gratuité des transports, afin de réactualiser la position jusqu'ici adoptée par l'association, consistant à inciter à favoriser la tarification solidaire par rapport à la gratuité totale⁴².

Les villes ayant adopté cette mesure – avec en tête la Communauté urbaine de Dunkerque - participent à l'émulation autour de la mesure, en **répondant aux sollicitations** (auditions, réponses à questionnaires, entretiens, visites de terrain) et en concrétisant leur position de villes « modèles » ou « laboratoires », avec la création d'un Observatoire des villes du transport gratuit (juin 2019)⁴³ et l'organisation des Deuxièmes Rencontres des villes du transport gratuit à Châteauroux en septembre 2019.

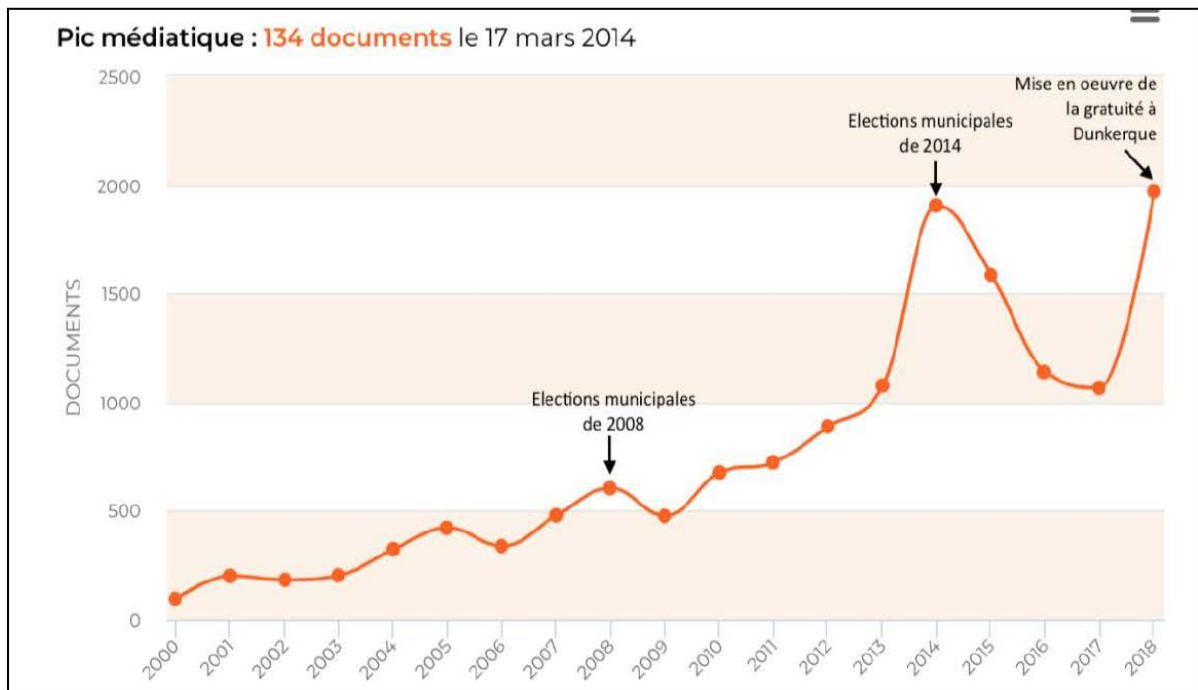
³⁸ « Gratuité totale, le week-end ou en heures creuses : quel scénario pour les transports publics à Clermont-Ferrand ? », La Montagne, 3 juin 2019 <https://bit.ly/2X14M64>

⁴⁰ La capitale estonienne, Tallinn, offre la gratuité des transports uniquement à ses résidents, tandis que le réseau dunkerquois est accessible à tous, sans titre de transport

⁴¹ Sénat, mission d'information sur le thème : « Gratuité des transports collectifs : fausse bonne idée ou révolution écologique et sociale des mobilités ? », <https://bit.ly/2MF1dyx>

⁴² GART (2017) « La gratuité dans les transports publics. Positions du GART », <https://bit.ly/2NWrmVJ>

⁴³ Site internet de l'Observatoire des villes du transport gratuit : <http://obs-transport-gratuit.fr/>



1 : Nombre d'articles publiés dans la presse nationale de 2000 à 2018. Source : Europresse. J.Godard "La gratuité des transports, trajectoire d'une solution d'action publique". Mémoire de sciences politiques (IEP de Lyon, août 2019)

A retenir : La gratuité, un choix politique

- ✓ La gratuité des transports était au **cœur du programme du maire de Dunkerque et président de la Communauté urbaine**, élu en 2014 au second tour avec 55% des voix : il parvient à construire un consensus autour de la mesure, grâce aux soutiens des maires des autres communes de l'agglomération.
- ✓ La première phase de gratuité le week-end sur l'ancien réseau est issue **d'un arbitrage entre impératifs politiques et faisabilité technique** : la gratuité totale a été lancée en septembre 2018, dans le cadre d'un réseau entièrement renouvelé et amélioré, qui a nécessité plusieurs années de préparation et de travaux.
- ✓ La **communication a été très forte** tout au long du projet et de son lancement : tant au niveau local (animations, portage politique...), qu'au niveau national, où le débat sur la gratuité des transports a été réactualisé, animé tant par les experts des transports – fortement opposés à la mesure, que par des élus et collectifs locaux, intéressés par l'expérience dunkerquoise en perspective des élections municipales de 2020.

II) Un défi technique pour les professionnels des transports

Le contexte socio-économique et territorial dunkerquois est **marqué par l'histoire industrielle** et ses conséquences, notamment une perte de population importante depuis le début des années 2000. La configuration urbaine et territoriale, marquée par **la reconstruction d'après-guerre**, favorise les déplacements en voiture individuelle et la périurbanisation de l'habitat et des ressources. A cette situation s'est rapidement confronté le volontarisme des acteurs locaux⁴⁴, avec des projets de **revitalisation urbaine** lancés dès les années 1990, tels que le projet Neptune (requalification des friches industrialo-portuaire en centre-ville) et le projet Phoenix (2014), visant à améliorer la qualité urbaine du centre-ville et l'attractivité des commerces.

Le renouvellement du réseau s'inscrit ainsi dans un projet plus large de **redynamisation du cœur d'agglomération** et a été accompagné de nombreux aménagements et travaux lourds dans l'espace public de la zone agglomérée (piétonisations, aménagements de voiries, priorisation des voies...)⁴⁵.

Le réseau de bus dunkerquois n'avait pas subi d'améliorations majeures depuis 1987 : il était considéré comme relativement inadapté aux besoins actuels, avec des problèmes de retards et des véhicules vieillissants. Dans un premier temps, à partir de septembre 2015, **une gratuité partielle** a été instaurée le week-end et les jours fériés, sans modification majeure de l'offre. Dans un deuxième temps, en septembre 2018, un **nouveau réseau de transport collectif** a été mis en service et rendu **totalelement gratuit**.

1) L'efficacité et la gratuité : les deux piliers du nouveau réseau DK'Bus

L'ancien réseau de bus était peu performant, avec des problèmes de gestion et de retards importants. Les bus ne bénéficiaient pas de voies réservées, et les caractéristiques urbanistiques de l'agglomération **favorisaient l'usage de la voiture au détriment des modes actifs et collectifs**. De plus, la desserte favorisait les quartiers les plus attractifs, au détriment de quartiers plus défavorisés, pourtant les plus dépendants des transports publics.

D'après les techniciens du service transport de la Communauté urbaine de Dunkerque, la qualité de l'offre ne permettait pas de mettre en place une gratuité totale. Si le renouvellement du réseau était en projet depuis 2010, suite notamment à une réponse formulée à un appel à projet de l'Etat pour le développement du BHNS, le choix politique du passage à la gratuité a accéléré le processus.

Ainsi, la première caractéristique du projet de renouvellement du réseau est **un gain d'efficacité majeur**, avec la création de lignes Chrono desservant les arrêts avec une fréquence de 10 minutes de 7h à 19h, du lundi au samedi, même pendant les périodes de vacances scolaires.

⁴⁴ Chouraqui, Julie « Décroissance urbaine et dynamiques socio-spatiales. Exemple du cas dunkerquois », mémoire de Master 2 sous la direction de Leïla Frouillou et Sylvie Fol, Projet ANR Altergrowth, Université Paris 1 Panthéon La Sorbonne, 2016/2017

⁴⁵ Dans cette partie, l'objectif est principalement de décrire les modifications qu'a connu l'offre de transport collectif sur le territoire. Les informations concernant les projets DK Plus de Mobilité dans son ensemble son disponible en ligne : <http://www.dk-mobilite.fr/>

Le renouvellement de la flotte de véhicules a aussi été réalisé, avec la mise en service de 30 bus simples et de bus articulés supplémentaires, offrant un confort amélioré et une esthétique plus moderne. Le tracé du réseau a été repensé pour mieux desservir l'ensemble des quartiers, et trois « pôles d'échange » ont été introduits en limite de cœur d'agglomération pour assurer des correspondances avec les lignes de périphérie. Avec 36 kilomètres supplémentaires, soit +30% d'offre kilométrique, ce nouveau réseau permet à 80% de la population de l'agglomération d'être située à moins de 300 mètres d'un arrêt et à 20 minutes de la gare SNCF⁴⁶.

L'objectif de ce « choc d'offre » est de **renforcer l'attractivité des transports collectifs** en améliorant leur fiabilité et leur fréquence, avec comme enjeu de provoquer et **d'absorber le doublement de la fréquentation attendu**. Simultanément au lancement du nouveau réseau de bus gratuit, l'abonnement au service de vélos en libre-service DK Vélo⁴⁷ a été rendu gratuit. De même, les autres services de transports spéciaux pour les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et les bus de nuit sont gratuits (Handibus, Service Etoile et Noctibus). Toutefois, le transport à la demande nocturne disponible d'arrêt à arrêt (le « taxi-bus ») demeure payant, au prix de 2 euros par trajet. Le passage à la gratuité totale du réseau urbain a aussi nécessité une mise en cohérence de l'offre tarifaire de certains services combinés, notamment l'abonnement TER/DK'Bus et le transport départemental dans le périmètre de la Communauté urbaine de Dunkerque (réseau Arc-en-Ciel).

Les deux éléments fondamentaux et complémentaires du projet de renouvellement du réseau de transports dunkerquois sont donc **l'efficacité et la gratuité**. Ces deux caractéristiques sont rappelées fréquemment par les élus et techniciens dunkerquois, pour expliquer la forte hausse de fréquentation qui a eu lieu lors de la première année de mise en service. Le maire Patrice Vergriete rappelle fréquemment ce positionnement **alliant renouvellement de l'offre et accès gratuit** - comme ici à l'occasion des Assises de la transition énergétique qui ont eu lieu en janvier 2019 à Dunkerque : « *Ne jamais faire de la gratuité contre la qualité. On fait la gratuité quand on a la qualité du réseau. La gratuité c'est la cerise sur le gâteau, il faut d'abord avoir le gâteau* »⁴⁸.

Cette dimension du projet DK Plus de Mobilité marque une rupture avec les réseaux offrant la gratuité jusqu'alors, parce qu'il contrevient à l'idée que la gratuité était réservée aux petits et moyens réseaux et qu'il l'accompagne d'une **amélioration significative de l'offre**.

⁴⁶ Pour plus de détails sur les caractéristiques de l'ancienne et de la nouvelle offre, voir la page Wikipédia du réseau DK Bus : <https://bit.ly/2Wybe53>

⁴⁷ Plan des stations DK Vélo sur le territoire dunkerquois : <https://bit.ly/2Kl0Xw3>

⁴⁸ Patrice Vergriete, discours aux Assises de la Transition Énergétique, le 24 janvier 2019 à Dunkerque



Figure 2 - Plan de l'ancien réseau DK'Bus, jusqu'en septembre 2018

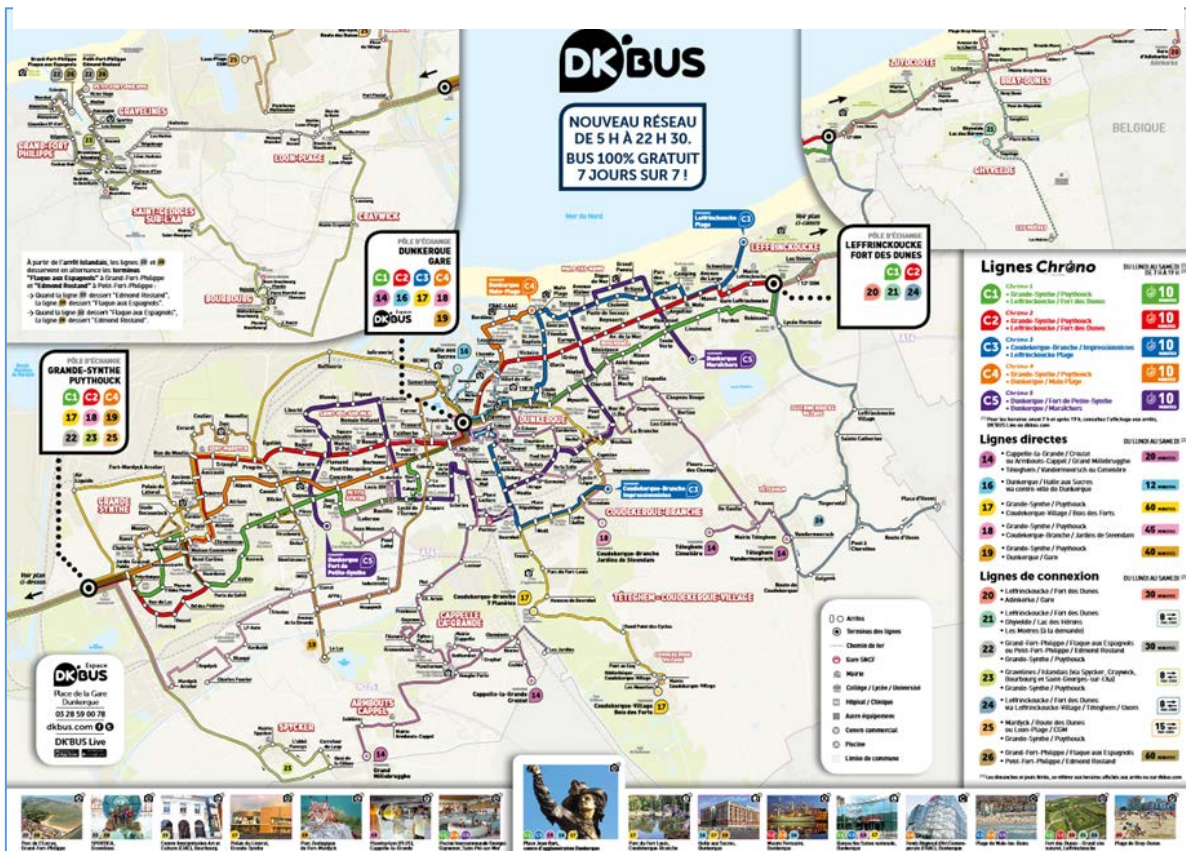


Figure 3 - Plan du nouveau réseau DK'Bus, depuis septembre 2018 – Plan interactif disponible en ligne : <https://bit.ly/2R6ifDW>

2) L'adaptation organisationnelle du délégataire

La restructuration du réseau et le passage à la gratuité ont impliqué **des changements organisationnels** profonds pour le délégataire et l'autorité organisatrice. Depuis juin 1998, le réseau de bus dunkerquois est organisé par la Communauté urbaine de Dunkerque et exploité en délégation de service public par l'entreprise Transdev. Le passage à la gratuité et le renouvellement du réseau ont nécessité de modifier le contrat par un avenant et de le prolonger jusqu'à août 2019. En effet, le passage à la gratuité n'implique pas nécessairement de gestion directe du réseau, mais nécessite une adaptation des modalités de la délégation de service public et vient **perturber les habitudes des professionnels du transport public**, en particulier dans le secteur privé.

Si la gratuité est encore un sujet tabou dans le secteur – qui fait l'objet notamment d'une opposition de l'Union des Transports Publics (UTP), les techniciens reconnaissent que le sujet avance. L'entreprise Transdev, par son expérience dans plusieurs réseaux gratuits, bénéficie d'un point de vue de plus en plus ouvert sur cette mesure, sans pour autant défendre la gratuité totale :

*« La gratuité de l'usage est un choix politique qui relève de la compétence de l'autorité organisatrice de la mobilité. Nous autres, opérateurs, sommes là pour l'accompagner. Il y a déjà une gratuité appliquée au bénéfice de certaines populations. On pourrait imaginer des tarifs spécifiques lors d'évènements culturels ou sportifs, de la gratuité temporaire. De manière générale, la gratuité existe aujourd'hui bien plus largement que l'on ne l'imagine »*⁴⁹ (Directeur général de Transdev Group)

En 2014, au moment de l'élection de Patrice Vergriete et de l'annonce de la gratuité, les échanges avec les techniciens et l'opérateur ont été multiples, afin de les faire adhérer au projet – dans un contexte où le renouvellement de la billettique était récent et attendu par les techniciens – et de limiter les risques et inquiétudes (saturation, dégradation du service, transformation du rôle des contrôleurs etc.). Le choix de la gratuité partielle le week-end, pendant deux années, répond à cette nécessité de construire un compromis permettant de préparer le nouveau réseau et les conséquences opérationnelles⁵⁰.

« On tourne une page de l'histoire de l'entreprise quelque part. (...) Je pense que c'est une transformation profonde pour l'entreprise. Parce que quand on met la gratuité en place dans un réseau de transport, on ne revient pas vraiment en arrière » (Directeur du service marketing de DK'Bus)⁵¹

⁴⁹ Sénat, Mission d'information sur la gratuité des transports collectifs, Audition de MM. Édouard Hénaut, directeur général France, et Laurent Mazille, directeur des relations institutionnelles, de Transdev Group, 28 mai 2019 : http://www.senat.fr/compte-rendu-commissions/20190527/mi_gratuite.html#toc1

⁵⁰ VIGS, Rapport : « Dunkerque, « laboratoire » de la gratuité des transports en commun. Retours sur les effets de la gratuité partielle », p.27 : *La gratuité partielle, fruit d'un arbitrage entre les élus et les techniciens de la CUD* (Henri Briche, 2017)

⁵¹ Entretien avec le directeur du service marketing de DK Bus (Henri Briche, 2017)

Le rôle des conducteurs et contrôleurs

Dans le cas de Dunkerque, l'entreprise DK'Bus (Transdev) a dû faire preuve d'une forte capacité d'adaptation aux défis et incertitudes⁵² qu'implique la gratuité, le renouvellement du réseau et la hausse de fréquentation. Au-delà du changement de réseau, de l'augmentation de la flotte de véhicules (de 100 à 130 véhicules) et de l'embauche de nouveaux conducteurs et conductrices (60 postes créés), l'entreprise a dû gérer des modifications de ses missions propres à la mise en gratuité du réseau.

Un des principaux enjeux a été **d'accompagner les conducteurs et les contrôleurs dans l'évolution de leurs métiers**. L'annonce de la mise en gratuité du réseau avait fait l'objet d'inquiétudes importantes de la part des conducteurs et personnels. La mise en gratuité partielle le week-end avait déjà permis de désamorcer certaines de ces appréhensions. L'embauche de nouveaux conducteurs, souvent jeunes et en début de carrière, ou des personnes en reconversion professionnelle, est allé de pair avec des objectifs de formation et d'intégration à l'entreprise. Le lancement du nouveau réseau entièrement gratuit en septembre 2018 a impliqué de nouveaux défis (adaptation rapide aux nouvelles lignes, fréquences et arrêts, forte fréquentation...) et parfois de nouvelles inquiétudes.

Pour les conducteurs, **la suppression de la billettique simplifie des manipulations à réaliser** lors des arrêts (ouverture des portes, montées/descentes, vente de titres...). L'absence d'échange d'argent et de caisse réduit les risques de tensions ou d'agressions et élimine une source potentielle de stress. La suppression des interactions lors des achats de titres est en général compensée par des demandes d'informations de nouveaux usagers, qui peuvent être nombreuses. Les effets sur la vitesse commerciale⁵³ sont donc difficiles à évaluer, mais il est probable que les demandes d'informations s'estompent avec le temps et permettent *in fine* un gain de temps sur les manipulations des conducteurs aux arrêts⁵⁴. Toutefois, de façon générale, l'augmentation de la fréquentation induit des flux de montées et de descentes plus importants aux arrêts.

Un autre aspect technique modifié par la gratuité est celui de la montée et de la descente des passagers. Dans un réseau de bus payant, la montée se fait par l'avant du véhicule afin de valider le titre de transport, et la sortie par l'arrière afin d'assurer un sens de circulation fluide. La gratuité supprime cette nécessité et implique donc de pouvoir monter et descendre par toutes les portes, comme c'est le cas dans un tramway ou un métro. Toutefois, les conducteurs de bus se montrent parfois réticents à cette pratique qui perturbe leurs habitudes et préfèrent conserver le principe d'une montée par l'avant, afin de contrôler et visualiser les personnes qui montent dans leur véhicule⁵⁵.

⁵² VIGS, « Dunkerque, « laboratoire » de la gratuité des transports en commun. Retours sur les effets de la gratuité partielle », p.201 : *Restructuration en profondeur de l'exploitant et de ses salariés* (Henri Briche, 2017)

⁵³ La vitesse commerciale d'un moyen de transport en commun est sa vitesse moyenne, utile à l'utilisateur. La vitesse commerciale tient compte de la vitesse de pointe, des arrêts et, si le mode de transport en commun n'est pas en site propre, des embouteillages.

⁵⁴ Entretien avec Laurent Mahieu, directeur de DK Bus (VIGS, 2018)

⁵⁵ Les effets de la gratuité sur les relations entre usagers et conducteurs sont développés dans la partie 2, chapitre III, p.180 : *L'accès au bus pour tous sans condition : quels effets sur les relations entre usagers et avec les personnels DK Bus ?*

Pour certains conducteurs, des craintes ont été exprimées en amont du lancement **sur la potentielle dévalorisation du métier** associée à la gratuité. Les facteurs expliquant l'adversité des conducteurs étaient principalement :

- Les gains d'efficacité exigés par l'autorité organisatrice en amont du nouveau réseau et de la gratuité
- La crainte de l'augmentation des incivilités et de l'insécurité
- La suppression de la vente des titres et la diminution des interactions avec les usagers
- La suppression d'un levier de contrôle en cas de problème avec des passagers

Le sentiment de dévalorisation craint est ainsi moins lié à la suppression du rapport marchand en lui-même qu'au levier de contrôle qu'il représente : réaliser une interaction avec les usagers, et leur autoriser l'accès au véhicule à travers la vente d'un titre ou de la validation d'un abonnement. L'expérience de la gratuité partielle a montré que ces craintes ne se concrétisaient pas et la gratuité totale, dans les premiers mois de mise en service du réseau, n'a pas produit d'effets négatifs en termes d'incivilités et d'insécurité. Pour les conducteurs, les conditions de travail peuvent parfois être affectées par les effets de la hausse de fréquentation, qui peut impliquer des retards, rendre plus difficile la conduite et réduire la possibilité de prendre des pauses. Toutefois, les nouveaux aménagements des voiries, les sites propres, les feux prioritaires et les nouveaux véhicules ont amélioré significativement le confort des conducteurs et conductrices.

La transformation du rôle des contrôleurs a aussi fait l'objet **d'un processus d'adaptation et de négociation**. L'ancienne organisation de la STDE, précédant la gratuité partielle, impliquait différents postes et missions distinctes, réalisées par des salariés spécialisés dans leur mission :

- Le poste de contrôle (PC) : régulation du réseau, orientation à distance des conducteurs, en cas de problème de trafic et de sécurité
- Accompagnement et préventions : chargés de patrouiller sur le réseau, afin d'effectuer des contrôles qualité, des contrôles de incivilités et des titres
- Les agents de maîtrise : en charge du contrôle de la fraude

A l'approche de la gratuité totale, la STDE a fait le choix de mutualiser ces trois postes en une seule mission. Les contrôleurs effectuent désormais des missions de contrôle du trafic et des missions de lutte contre les incivilités. Aucune suppression de poste n'a été provoquée par le passage à la gratuité.

L'annonce du passage à la gratuité et cette modification de l'organisation des missions a finalement été accueillie positivement par les contrôleurs, qui perçoivent aujourd'hui une amélioration de leurs conditions de travail et une valorisation de leurs métiers⁵⁶. Pour les agents de maîtrise, la mutualisation des tâches, dès la gratuité partielle, a permis de développer un relationnel plus riche avec les conducteurs et les usagers, que lorsque leurs missions étaient ciblées sur la lutte contre la fraude.

⁵⁶ VIGS, « Dunkerque, « laboratoire » de la gratuité des transports en commun. Retours sur les effets de la gratuité partielle », p.201 : *Inquiétudes sur le devenir de la profession : la gratuité alimente un sentiment de dévalorisation chez les conducteurs* (Henri Briche, 2017)

Un contrôleur explique ainsi le processus d'adaptation et de formation aux nouveaux métiers, permis par le délai offert entre l'annonce de la mesure et sa mise en place effective, près de 4 ans plus tard :

« Si le jour où le maire était élu, il passait à la gratuité le lendemain, ici on aurait été un peu dans la panade. Le fait que ça n'ait pas été fait tout de suite, ça nous a permis, à nous, de nous former à nos métiers et de ce fait-là aujourd'hui on fait de la régulation, on est aussi manager d'un groupe de conducteurs (...) Heureusement qu'il y a eu ça parce qu'on a quand même embauché 60 nouveaux conducteurs, donc il faut aussi des managers qui gèrent tous ces nouveaux, et finalement cette restructuration s'est bien passée »⁵⁷

Pour les contrôleurs, la phase la plus difficile à gérer a été celle de la gratuité partielle. La fusion des missions dans la perspective de la suppression du contrôle de la fraude a impliqué que des agents occupants des postes de régulation réalisent des missions de contrôle de la fraude, pour lesquels ils n'avaient pas d'appétence particulière, ou qu'ils avaient réalisés au début de leur carrière et avaient souhaité évoluer vers d'autres missions. De plus, la perspective de la gratuité totale a rendu plus difficile la garantie du respect des règles et des contrôles par les usagers :

« On a eu du mal, les quatre derniers mois, entre la gratuité partielle et la gratuité totale, pour nous, la fin ça a été horrible. Parce que les gens ne comprenaient pas qu'ils allaient payer une amende alors que ça allait bientôt être gratuit et puis ils nous disaient : « et vous, vous allez bientôt être au chômage, et machin... » donc c'était un peu compliqué pour nous le travail de terrain, des amendes. Dès l'annonce de la gratuité, les incivilités envers les contrôleurs ont augmenté, et à la fin c'était vraiment compliqué, on a dû demander du renfort des conducteurs, des volontaires qui voulaient aller avec nous sur le terrain, parce qu'à trois on avait du mal à tenir la cadence. »⁵⁸

Si l'adaptation des rôles des contrôleurs et des conducteurs a abouti positivement après plusieurs mois de mise en service du réseau, les débuts ont été difficiles⁵⁹ en raison de la très forte hausse de fréquentation, de la nécessité de **s'adapter rapidement à un nouveau réseau** (nouveaux arrêts, nouveaux parcours...) ainsi qu'en raison de certains problèmes techniques (système SAE inadapté, délai de configuration des feux prioritaires). Toutefois, les moyens importants mobilisés, les solutions techniques mises en œuvre et l'adaptation du réseau ont permis de très rapidement rétablir la situation et de garantir une offre performante. Ce contrôleur explique que ces défis étaient liés au renouvellement du réseau et à une mauvaise prise en compte des effets de la suppression de la vente des titres dans les temps de parcours :

« Sur un réseau payant ça aurait été pareil l'adaptation au réseau, mais le seul problème c'est qu'ils avaient mal estimé⁶⁰ le temps passé aux arrêts. Pour eux, on ne vendait plus de titre donc ça fusait, les gens ils montent et c'est bon. Mais non, parce que c'est un nouveau réseau, donc les gens demandent des infos, ils montent, ils demandent quelque chose au conducteur, il va répondre. Et on avait alerté là-dessus, on a quand même l'expérience du terrain. »

⁵⁷ Entretien avec un contrôleur DK Bus (VIGS, 2019)

⁵⁸ *Idem*

⁵⁹ « Dunkerquois - Les bus gratuits, c'est bien ; bondés et en retard, nettement moins », La Voix du Nord, 9 septembre 2019 <https://bit.ly/2Zhe7n3>

⁶⁰ Le contrôleur évoque un cabinet de conseil suisse chargé de la prévision des temps de parcours du nouveau réseau

Pour les conducteurs et contrôleurs, **la gratuité implique une forte hausse de fréquentation**, avec des pics importants, notamment aux heures de pointe ou lors d'événements particuliers. Parfois, ces situations peuvent être difficiles à gérer, même si le réseau ne présente pas de situation de saturation, et impliquent des retards pouvant dégrader les conditions de travail des conducteurs :

« Ça ne se passe pas tout le temps bien, on ne va pas se le cacher, mais si ça se passe pas tout le temps bien, c'est parce qu'il y a du succès en fait. On est victimes du succès. En fonctionnement normal ça se passe très bien, après, le succès fait que quelques fois, les conducteurs ont des difficultés. Nous on sait travailler, on sait faire, on va prendre les clients... Après c'est les conditions de travail des conducteurs, qui sont un peu dégradées, par exemple, quand on regarde ici [la fiche horaire] il arrive ici à 5h52, il repart à 6h, il a que 8 minutes de pause. Le gars, il prend un peu de retard, il repart directement. (...) Après il a une pause centralisée à la gare, d'une demi-heure donc il peut vraiment couper. »⁶¹

Par ailleurs, les conducteurs considèrent aussi que **leurs conditions de travail ont fait l'objet d'améliorations significatives**, liées aux nouveaux véhicules et aux nouveaux aménagements. La hausse de fréquentation est aussi appréciée par les conducteurs, car renforce la perception de leur utilité sociale :

« Vous avez vu la C4 ? Tout ce parcours qu'ils ont aménagé, toutes ces fleurs, il y a les familles, on peut faire du sport, se promener avec les enfants. La conduite des bus, dans l'environnement actuel, c'est plus agréable : les beaux aménagements, les belles choses. C'est plus agréable de travailler dans ces conditions-là. Et le maillage des lignes, les gens peuvent récupérer un bus facilement, ils peuvent sauter d'une ligne à une autre, et ça c'est quelque chose de très positif. »⁶²

« S'il y a du monde, c'est que ça fonctionne. Je préfère avoir du monde que de balader mes banquettes. Après, parfois, balader ses banquettes ça fait du bien aussi, on a besoin de souffler »⁶³

Dans l'ensemble, les conducteurs indiquent que les conditions de travail sont plutôt attractives et que l'ampleur du projet de transport, qui a fait l'objet d'une attention et d'une mobilisation politique et technique forte, confère un sentiment de fierté aux agents DK'Bus.

⁶¹ Entretien avec un contrôleur DK Bus (VIGS, 2019)

⁶² *Idem*

⁶³ *Idem*

Le marketing et la communication

La gratuité transforme le lien avec les usagers, qui ne sont plus à proprement parler des « clients », mais vis-à-vis desquels **demeurent des objectifs d'attractivité, de hausse de fréquentation et de satisfaction**. La stratégie marketing de DK'Bus s'est donc adaptée à cette nouvelle donne, mettant notamment en avant l'intérêt de l'usage du bus en termes de pouvoir d'achat à travers des campagnes de communication. De nombreuses animations ont été proposées dans les bus au moment du lancement du réseau et au cours de l'année, utilisant les arrêts et les bus comme supports et espaces d'animation et d'échanges (concours, expositions, concerts, valorisation d'événements...).

La campagne de communication mise en place pour l'inauguration du nouveau réseau avait pour but de créer un « choc psychologique » et de faire revenir les habitants dans le centre-ville. Durant deux journées des animations avaient lieu sur la place Jean Bart, sur tout le réseau et les pôles d'échanges. Durant cette période de transition des ambassadeurs DK'Bus étaient présents pour orienter les usagers du réseau. Ce service était nécessaire durant les premières semaines de mise en place du réseau, pour aider la transition des anciens usagers vers le nouveau réseau et accompagner les nouveaux usagers

L'agence commerciale a été conservée pour devenir l'« espace DK'Bus », une agence d'information concernant les nouvelles lignes, les horaires et les autres services : service Etoile, handibus et taxi-bus. C'est également dans cet espace qu'il est possible réaliser les démarches pour obtenir une carte permettant d'accéder au service DKvélo et au parc à vélos sécurisé. De 8h30 à 9h30 et de 17h à 18h, des ambassadeurs sont présents au pôle d'échange de la gare afin de renseigner les usagers.

La communication de DK'Bus passe par les réseaux sociaux, les événements culturels et sportifs, les animations en centre-ville... Régulièrement est mis en place un stand DK'Bus, animé par des ambassadeurs, pour faire connaître le réseau et promouvoir son usage. L'objectif des services marketing et communication est de **capter de nouveaux usagers** et de conserver les usagers déjà présents en garantissant leur satisfaction et leur bonne information.

La communication est notamment ciblée sur les services disponibles dans les bus comme la possibilité de recharger son téléphone et de se connecter au wifi. La stratégie de communication répond à la volonté politique de faire des bus des « lieux de vie », comme l'explique le directeur marketing de DK'Bus : « *Le nouveau projet avec la CUD, c'est de faire des lieux de vie. Donc il y a des bus thématiques. On a fait un bus sport, c'était le premier bus et maintenant on est en train de faire un bus culture. Et après c'est aussi des interventions : on a des joueurs de l'USDK, de l'USLD⁶⁴ qui sont venus dans les bus pour faire des dédicaces, des rencontres. Et là on continue avec des thèmes de l'actualité dans le*

⁶⁴ Equipes locales de handball (Dunkerque Handball Grand Littoral) et de football (Union Sportive du Littoral de Dunkerque)

Dunkerquois. Il y a eu le salon de la BD à Fort-Mardyck. Il y a quelqu'un de la ville qui est venu pour faire gagner des BD du salon et animer tout ça à chaque fois. »⁶⁵.

Les bus sont aussi utilisés pour mettre en place **des animations ludiques et festives**, visant à instaurer plus de convivialité dans les bus :

« On installe des bornes de jeu dans les bus thématiques et des petits quizz pour gagner des places pour le BCM⁶⁶ par exemple, pour animer un petit peu le trajet, que les gens échangent entre eux dans les bus durant le trajet. On met en place des actions ludiques pour que les gens apprennent à mieux se connaître. Les gens qui prennent les bus à telle heure, généralement on voit toujours les mêmes personnes plus ou moins qui prennent aussi ce bus là et se croisent généralement. On veut qu'il y ait plus de partage, on veut que ce soit un endroit qui soit plus convivial, on va dire. »

Au mois de juin une nouvelle phase de communication a été mise en place via l'application des affiches grand format dans la ville et l'application numérique : cette étape poursuit les premières actions de communication et **cible de potentiels nouveaux usagers**, qui utilisent aujourd'hui exclusivement la voiture, avec **des arguments économiques et écologiques**.



Figure 1 : Les affichages à l'arrière des bus (juin 2019)

Le nouveau réseau de bus s'intègre dans les moments forts de l'agglomération, notamment pendant le carnaval avec une communication sur les « 3B » : Bande, Bal, Bus. Le festival de musique « La Bonne Aventure », en juin 2019, a intégré dans sa communication la promotion des bus gratuits et des renforts de bus spéciaux ont été mis en place.

⁶⁵ Entretien avec les responsables du service de communication et de marketing de DK Bus (VIGS, 2019)

⁶⁶ Equipe de basket dunkerquoise

3) Le financement du projet par la collectivité

Le financement du nouveau réseau et de la gratuité des transports est un point qui a cristallisé les attentions et les inquiétudes⁶⁷ au moment de l'annonce du projet et tout au long de la première année de mise en service. La communication et l'explication du financement – des transports publics urbains en général, et du projet dunkerquois en particulier – ont été nécessaires pour que la mesure soit comprise par les habitants et les observateurs. En effet, la condition de réussite de ce projet était, pour le maire et président de la CUD, de le financer sans augmentation des impôts locaux pour les contribuables, ni des taxes pour les entreprises.

En France, les transports publics urbains sont financés par trois sources :

- **Le versement transport (VT)** est un impôt affecté aux autorités organisatrices de la mobilité (AOM), prélevé sur la masse salariée acquittée par tous les employeurs publics et privés de plus de 11 salariés situés dans le ressort territorial de l'AOM. Cette dernière définit et fait évoluer le taux du versement transport, dans la limite des plafonds fixés par la loi⁶⁸. Sur le territoire de la Communauté urbaine de Dunkerque, ce taux d'élève à 1,55 %.
- **La contribution des collectivités** est issue du budget principal de l'autorité organisatrice de la mobilité et le cas échéant d'autres sources publiques (Europe, Etat, région, département...), notamment à travers des appels à projet.
- **Les recettes commerciales**, ou recettes billettiques, sont issues de la vente de titres de transport, et d'éventuels autres produits et services. A l'échelle nationale, le taux de couverture, c'est-à-dire la part que représentent ces recettes dans le budget global des transports, est en constante baisse depuis une quinzaine d'année : face à l'augmentation des coûts d'exploitation des réseaux (augmentation des périmètres et de la fréquentation) et les faibles gains de productivité, les AOM n'ont globalement pas répondu par une augmentation proportionnelle des tarifs. En 2015, les usagers supportaient 12 % du coût du transport urbain dans les réseaux de province dépourvus de métro ou de tramway⁶⁹. Sur l'ensemble des réseaux français, cette part représente 17% des recettes des transports collectifs⁷⁰.

⁶⁷ VIGS, « Dunkerque, « laboratoire » de la gratuité des transports en commun. Retours sur les effets de la gratuité partielle », p.231 : *Les inquiétudes liées au financement de la gratuité* (Henri Briche, 2017)

⁶⁸ Cyprien Richer, « Le financement des transports collectifs à l'heure de la mobilité durable : quel avenir pour le versement transport ? », *Métropolitiques*, 2017, <https://bit.ly/2Nf5jfb>

⁶⁹ « Financements des transports publics, la part des usagers diminue », Direction de l'information légale et administrative, 28 septembre 2018 <https://bit.ly/2MpUIEd>

⁷⁰ GART, 2017

Le contexte financier du réseau de transport à Dunkerque

Avant 2014, le secteur des transports dans le contexte local connaissait une situation financière difficile, caractérisée par une baisse des recettes commerciales : de 20% en 2009, ces recettes ne représentaient plus que 10% du budget de fonctionnement en 2017, soit un peu plus de 4 millions d’euros. Les coûts de fonctionnement du réseau étaient en constante augmentation, avec une relative stabilisation à partir de 2013, autour de 35 millions d’euros par an⁷¹.

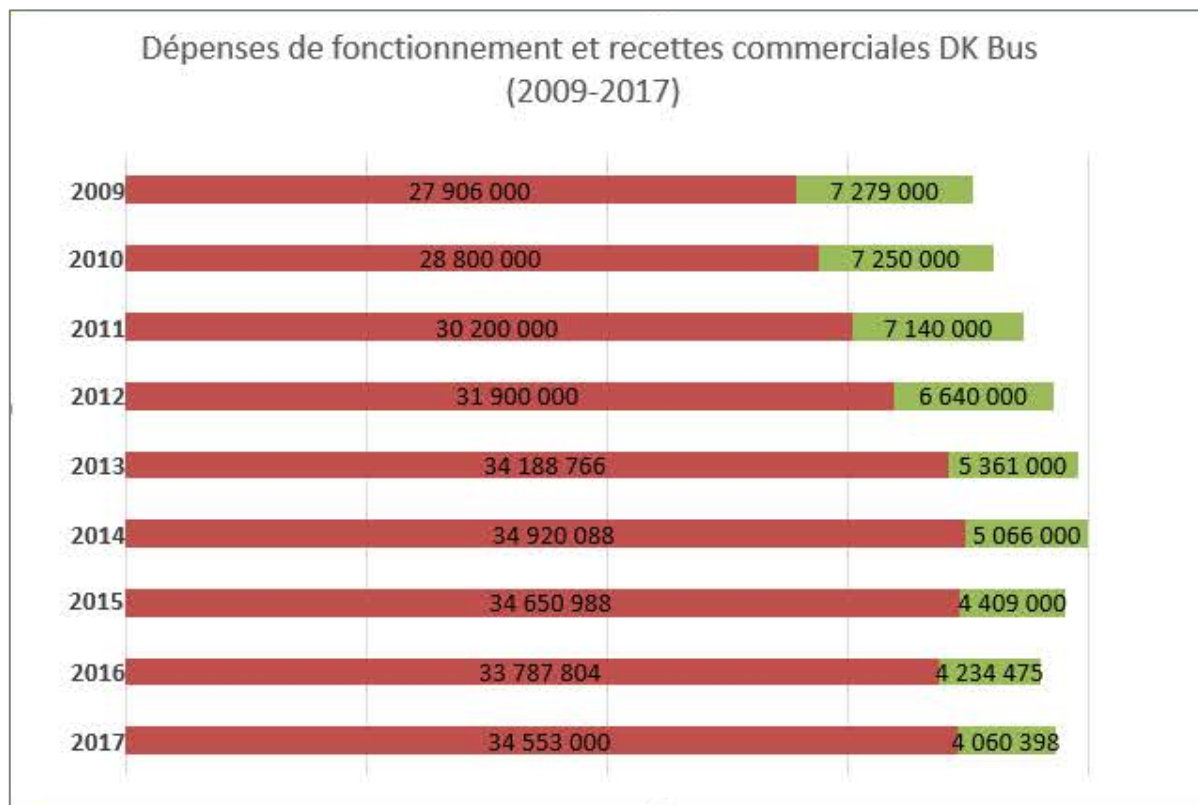


Figure 2 - Source : rapport d'activité de la STDE (2009-2017)

Le taux du versement transport en vigueur sur le territoire de la Communauté urbaine de Dunkerque est inférieur celui de la plupart des agglomérations de taille comparables. Le taux légal maximum autorisé pour la CUD est de 2%.

Taux des versements transport par territoire								
Territoire	Dunkerque	Amiens	Calais	Chambéry	Douai	Limoges	St-Nazaire	Nîmes
Taux du VT	1,55	1,8	2	1,75	1,8	1,38	1,5	1,8

⁷¹ VIGS, « Dunkerque, « laboratoire » de la gratuité des transports en commun. Retours sur les effets de la gratuité partielle », p.231 : *Les inquiétudes liées au financement de la gratuité* (Henri Briche, 2017)

Cette inflation des coûts entre 2009 et 2013 a été couverte en partie par une augmentation de la contribution publique, à travers une subvention du budget principal vers le budget transport.

En 2016, le financement par les collectivités représentait 35 % du budget transport et le versement transport 56 %. Le versement transport n'a pas été augmenté au moment du renouvellement du réseau et du passage à la gratuité, et s'élève à un taux de 1,55%. Il avait été augmenté en 2011 de 0,5 points pour financer un projet de BHNS envisagé dans le cadre d'un appel à projets de l'Etat. Cette augmentation qui représente environ 9,5 millions d'euros/an a servi à financer les investissements du projet Dk Plus de mobilité et est maintenant dédiée au financement de l'exploitation du nouveau réseau gratuit.

Le nouveau réseau a nécessité un investissement de 65 millions d'euros (études et travaux) et implique 10 millions de dépenses annuelles supplémentaires, qui s'ajoutent aux 4,5 millions d'euros de perte de recettes.

Coûts supplémentaires liés au nouveau réseau et à la gratuité	
Investissement (2018)	
Investissements (études et travaux)	65 millions d'euros
Fonctionnement (coûts supplémentaires annuels)	
Augmentation de l'offre	+ 10 millions € / an
Perte de recettes de billetterie	+ 4,5 millions € / an

Ces coûts supplémentaires ont été pris en charge par le budget général de la Communauté urbaine de Dunkerque, à travers des choix budgétaires, notamment en décidant l'abandon d'un projet d'Arena prévu en partenariat public privé par la municipalité précédente, dont les charges annuelles pour la collectivité étaient estimées entre 7 et 8 millions d'euros / an. Les éventuels « gains » estimés liés à la suppression de la billetterie demeurent relativement faibles et n'ont pas été chiffrés précisément.

Les investissements liés au nouveau réseau (sites propres, aménagements, feux prioritaires) ainsi que le renouvellement de la flotte de véhicules ont bénéficié de financements à différents échelons institutionnels :

- **Européen** : en s'inscrivant dans le programme opérationnel régional FEDER Nord-Pas-de-Calais 2014-2020 ⁷² et en particulier dans les objectifs de l'axe 3 « Conduire la transition énergétique en région Nord-Pas-de-Calais » : augmenter l'usage des transports durables et accroître la nature en ville (12 millions d'euros).

⁷² Union européenne, Région Hauts-de-France : Présentation du programme opérationnel régional FEDER-FSE-IEJ Nord-Pas de Calais 2014-2020 : <https://bit.ly/2TIAjWc>

- **National** : dans le cadre de l'appel à projet de l'Etat « Villes respirables en 5 ans »⁷³, avec un financement à hauteur de 700 000 euros de la nouvelle flotte de véhicules, dont trois navettes électriques (coût total de 13,2 millions)
- **Départemental** : à travers le dispositif « Projets territoriaux structurants »⁷⁴ (financement de 3 millions d'euros)

Le rapport d'observation de la Chambre régionale des comptes⁷⁵ réalisé sur les exercices de 2014 à 2018 analyse les dépenses liées au projet de transport et leurs effets sur le budget général de la Communauté urbaine⁷⁶ et expose l'observation suivante :

« Le projet ambitieux et volontariste de la communauté, d'évolution de son réseau de transports, constitue l'élément essentiel de la politique d'investissement de l'établissement pour les années à venir. Son financement est assuré dans le cadre global de la trajectoire financière de l'établissement. Il n'en constitue pas moins un point de fragilité qui peut entraîner des conséquences sur le niveau de l'investissement consacré aux autres politiques publiques de la communauté. Dans sa réponse aux observations provisoires, le président estime nécessaire de rappeler que *« le projet DK'Plus de mobilité, qui peut paraître comme une contrainte non négligeable sur les performances budgétaires, est en réalité un véritable enjeu social, environnemental et de développement économique. Ce choix est pleinement assumé par l'ensemble des élus communautaires »*. La constitution d'une enveloppe du plan pluriannuel d'investissement, conséquente, consacrée à la conservation de son patrimoine, devra cependant être préservée. »

Par ailleurs, l'observation générale de la chambre régionale décrit une « situation globalement équilibrée » et conclue à une gestion financière rigoureuse de la part de l'établissement public.

⁷³ Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie : présentation et lauréats de l'appel à projets « Villes respirables en 5 ans », <https://bit.ly/2TJzUms>

⁷⁴ Département du Nord : notice de présentation du dispositif Projets Territoriaux Structurants, <https://bit.ly/2TJHOMB>

⁷⁵ Chambre régionale des comptes Haut-de-France, Rapport d'observations définitives et sa réponse, Communauté Urbaine de Dunkerque (Nord), exercices 2014 et suivants, 6 décembre 2018 : <https://bit.ly/30jx4a4>

⁷⁶ « Le budget annexe des transports », page 52 du rapport précité

Les contributeurs au versement transport

Le versement transport (VT) est un impôt affecté aux autorités organisatrices de la mobilité (AOM), prélevé sur la masse salariée acquittée par tous les employeurs publics et privés de plus de 11 salariés situés dans le ressort territorial de l'AOM.

Il existe des exceptions à l'obligation de payer le versement transport⁷⁷ :

- en cas de logement permanent des salariés sur les lieux de travail, au prorata du nombre de salariés concernés
- si le transport collectif des salariés est pris en charge à titre gratuit, également au prorata du nombre de salariés concernés
- si l'entreprise emploie des salariés à l'intérieur des périmètres d'urbanisation des villes nouvelles ou de certaines zones d'activité industrielle ou commerciale

De plus, ne sont pas assujettis au versement transport :

- les fondations et associations reconnues d'utilité publique à but non lucratif et à caractère social
- les représentants d'États étrangers et certains organismes internationaux

Parmi les employeurs du territoire de la Communauté urbaine de Dunkerque, deux entreprises sont à cette date concernées par des exonérations partielles, en raison de la mise en place d'un service de transports spécifique pour leurs salariés : Arcelor Mittal et la centrale nucléaire de Gravelines.

⁷⁷ Portail de l'Economie, des Finances, de l'Action et des Comptes publics, « Le versement transport, ça vous concerne ? », <https://bit.ly/2MmJACt>

Les principaux établissements privés et publics (employeurs dunkerquois ayant plus de 80 salariés)⁷⁸

Etablissement	Activité	Effectif
<i>Arcelor Mittal Atlantique</i>	<i>Sidérurgie</i>	3641
Centre Hospitalier de Dunkerque	Activités hospitalières	1893
<i>Centrale Nucléaire EDF</i>	<i>Production d'électricité</i>	1830
Mairie de Dunkerque	Administration publique	1550
Communauté Urbaine de Dunkerque	Administration publique	1469
<i>Afeji</i>	<i>Action sociale</i>	1175
Mairie de Grande-Synthe	Administration publique	922
<i>Papillons Blancs de Dunkerque</i>	<i>Action sociale</i>	762
Mairie de Gravelines	Administration publique	700
Capdune	Centre d'appel	600
ASSAD	Aide à domicile	578
Liberty Aluminium Dunkerque	Métallurgie	570
Auchan Grande-Synthe	Hypermarché	553
Dillinger France	Sidérurgie	550
Hôpital Maritime de Zuydcoote	Activités hospitalières	500
Harsco Metals et Minerals	Mécanique industrielle	471
Endel	Mécanique industrielle	450
Astrazeneca	Pharmaceutique	433
Polyclinique de Grande-Synthe	Activités hospitalières	431

⁷⁸ Agence d'Urbanisme Flandre-Dunkerque (Agur), L'Econographe Flandre-Dunkerque, 2019-2020

La rémunération de l'exploitant et les enjeux de TVA

Dans le cas d'un réseau de transport gratuit, la suppression des recettes perçues de la part des usagers a des conséquences sur le mode de rémunération de l'exploitant et sur la gestion comptable des coûts de fonctionnement et d'investissement.

Le passage à une gratuité totale ou partielle d'un réseau de transport n'implique pas nécessairement une gestion directe. À Dunkerque – comme à Niort – le réseau gratuit est géré en délégation de service public par l'entreprise Transdev.

La gratuité et le renouvellement du réseau ont été instaurés par un avenant au contrat qui lie la Communauté urbaine de Dunkerque à l'entreprise Transdev jusqu'en août 2019. Le choix d'un avenant au contrat, qui devait initialement prendre fin en décembre 2018, a été réalisé pour éviter que de potentielles négociations avec des opérateurs aient lieu simultanément à la mise en place du nouveau réseau, et de réaliser ces accords dans un contexte de fortes incertitudes sur les coûts et les effets en termes de fréquentation d'un nouveau réseau de transport gratuit.

Le renouvellement de la DSP en août 2019 implique des candidatures et des négociations après quelques mois de mise en service du réseau, permettant d'établir des repères communs sur le fonctionnement, les coûts et la fréquentation du réseau.

Le passage à la gratuité du service implique un changement de mode de gestion contractuelle et de rémunération de l'exploitant : la transformation du contrat d'un régime de régie intéressée à un régime d'affermage, permet de verser des compensations tarifaires à l'exploitant, soumises à TVA. Cette recette versée par l'autorité organisatrice à l'exploitant, qui dépend du niveau de fréquentation, permet de maintenir un budget « hors taxe » pour la collectivité⁷⁹.

⁷⁹ VIGS, « Dunkerque, « laboratoire » de la gratuité des transports en commun. Retours sur les effets de la gratuité partielle », p.237 : *Le défi fiscal de la gratuité totale* (Henri Briche, 2017)

A retenir : Associer gratuité et qualité, un challenge opérationnel et financier

- ✓ La gratuité n'est pas la seule caractéristique du réseau DK'Bus : elle va de pair avec un renouvellement complet des lignes, des véhicules et du cadencement de l'offre de transport. **L'efficacité et la gratuité sont les deux piliers du nouveau réseau DK'Bus**, qui a aussi nécessité des aménagements importants sur la voirie et s'inscrit dans un projet plus large de redynamisation du cœur d'agglomération.
- ✓ Le renouvellement du réseau et la gratuité impliquent **des changements organisationnels importants pour l'opérateur** (DK'Bus, Transdev) : le métier de conducteur évolue et celui de contrôleur se transforme totalement. Ces changements ont impliqué soixante embauches de conducteurs et un travail important d'accompagnement des nouveaux comme des anciens agents pour répondre aux craintes et aux inquiétudes. Les liens avec les usagers et les stratégies de communication doivent aussi s'adapter à cette nouvelle donne qu'est la gratuité.
- ✓ Le coût du renouvellement du réseau s'élève à 65 millions d'euros (études et travaux), et implique une augmentation des coûts de fonctionnement de 10 millions d'euros par an. La gratuité entraîne une perte de recettes de 4,5 millions d'euros. Ces coûts supplémentaires sont pris en charge par le budget général de la Communauté urbaine de Dunkerque, à travers **des choix budgétaires** (notamment, l'annulation d'un projet de salle de concert et de sport prévu par la municipalité précédente). Le **versement transport** avait été augmenté en 2011 dans le cadre d'un projet de BHNS, il n'a pas été augmenté lors du passage à la gratuité et s'élève à 1,55%.

Conclusion de la partie 1

Un nouveau réseau de transport gratuit dans un projet de redynamisation urbaine

La gratuité des transports, mesure centrale du programme du nouveau maire élu en 2014, a bénéficié **d'un portage politique particulièrement fort**, menant à une mobilisation de ressources et de compétences d'une ampleur inédite. D'un point de vue politique, la mesure vise à rééquilibrer les pratiques de déplacement, dans un contexte d'hégémonie automobile particulièrement marqué, et à simplifier l'accès aux transports pour les publics les plus fragiles. Plus largement, la mesure s'inscrit dans un programme de redynamisation urbaine visant à **redonner de l'attractivité à ce territoire qui subit un déclin démographique** depuis la fin des années 1990. Cette proposition et sa mise en œuvre ont connu **un écho médiatique important à l'échelle nationale**, avec la réactualisation du débat autour de l'intérêt et de la viabilité de la gratuité chez les experts des transports publics et les élus locaux en charge de ces questions.

Au niveau local, la mise en œuvre de la gratuité totale a été possible par **le renouvellement complet du réseau**, aujourd'hui plus performant, moderne et fiable. Le choix d'un passage à la gratuité en deux temps (gratuité partielle de 2015 à 2018 sur l'ancien réseau, puis le lancement de la gratuité totale en septembre 2018) est issu **d'un compromis entre les élus et les techniciens** : deux années de travaux ont ainsi été nécessaires pour concevoir le réseau, adapter la voirie, réaliser de nouveaux aménagements en centre-ville et renouveler la flotte de véhicules. La gratuité et le renouvellement du réseau, visant une hausse de fréquentation importante, ont **nécessité des changements organisationnels considérables chez l'opérateur** : embauches de conducteurs et conductrices, transformation du rôle des contrôleurs, changements de lignes et d'arrêts... La réalisation de ce projet a été possible par la mobilisation de **ressources financières importantes**, issues du budget général de la collectivité et de financements par les échelons européen, national et départemental.

Partie 2



LES EFFETS DU NOUVEAU RÉSEAU GRATUIT SUR LES PRATIQUES DE MOBILITÉ



Introduction

Si une hausse importante et continue de fréquentation est objectivement mesurée par le système de comptage automatique installé à l'entrée de chaque porte des véhicules, l'intérêt de l'observation menée tout au long de cette première année de mise en service du nouveau de transport gratuit est d'apporter **des éléments qualitatifs et explicatifs** concernant **les changements de comportements** de mobilité qu'induit – ou non – ce nouveau réseau de transport gratuit.

Face à une telle hausse de fréquentation, une question intéresse principalement les observateurs : d'où viennent ces nouveaux voyages ? Sont-ils réalisés par d'anciens abonnés qui ont intensifié leur usage du bus, car ils le trouvent plus performant et confortable qu'avant, et en profitent pour se déplacer plus souvent ? Sont-ils réalisés par d'anciens usagers occasionnels, qui achetaient des titres à l'unité, et développent de nouveaux usages du bus ? Est-ce que ces comportements vont de pair avec **une augmentation des déplacements** ou avec **une baisse de l'usage d'autres modes** (voiture, vélo, marche...) ? Et, enfin, dans quelle mesure ces nouveaux voyages sont réalisés par de nouveaux usagers, des personnes qui n'utilisaient pas du tout les transports en commun sur le territoire dunkerquois auparavant ? S'ils existent, quelles sont les motivations et les conditions de possibilité de ces changements d'habitudes ? Se font-ils au détriment de la voiture ou d'autres moyens de déplacements ? Enfin, quels freins subsistent à l'usage du transport collectif, même performant et gratuit, continuant d'alimenter la dépendance à la voiture individuelle ?

L'objectif de cette partie est d'apporter des éléments de réponse à ces questions, à travers une **approche qualitative et quantitative**. Le faible recul temporel permet l'analyse des réactions directes des habitants du territoire dès le lancement de ce nouveau service et dans les mois qui ont suivi. Cette observation en temps réel offre l'avantage de faire apparaître des changements liés à ce nouveau réseau gratuit dans un contexte socio-économique et territorial ayant par ailleurs peu évolué. Elle présente aussi la limite de ne pas permettre à ce stade d'évaluer des dynamiques profondes ou de long terme de transformation du territoire, qui feront d'objet de travaux futurs.

Plusieurs méthodes ont été mobilisées pour décrire les effets du nouveau réseau de transport gratuit et sa perception par les acteurs et habitants du territoire, durant sa première année de mise en service :

- **Une analyse statistique** basée sur les chiffres de fréquentation et leur évolution
- La réalisation **d’entretiens qualitatifs et de rencontres avec les acteurs du territoire** ⁸⁰ : techniciens, associations, centres sociaux, établissements scolaires...
- La réalisation **d’entretiens qualitatifs avec des habitants** du territoire, usagers et non usagers des bus⁸¹
- L’administration de **2000 questionnaires auprès des usagers** des bus dans le centre de d’agglomération⁸²

⁸⁰ Voir annexe : tableau récapitulatif des entretiens réalisés avec les acteurs du territoire

⁸¹ Voir annexe : tableau récapitulatif des entretiens réalisés avec des habitants

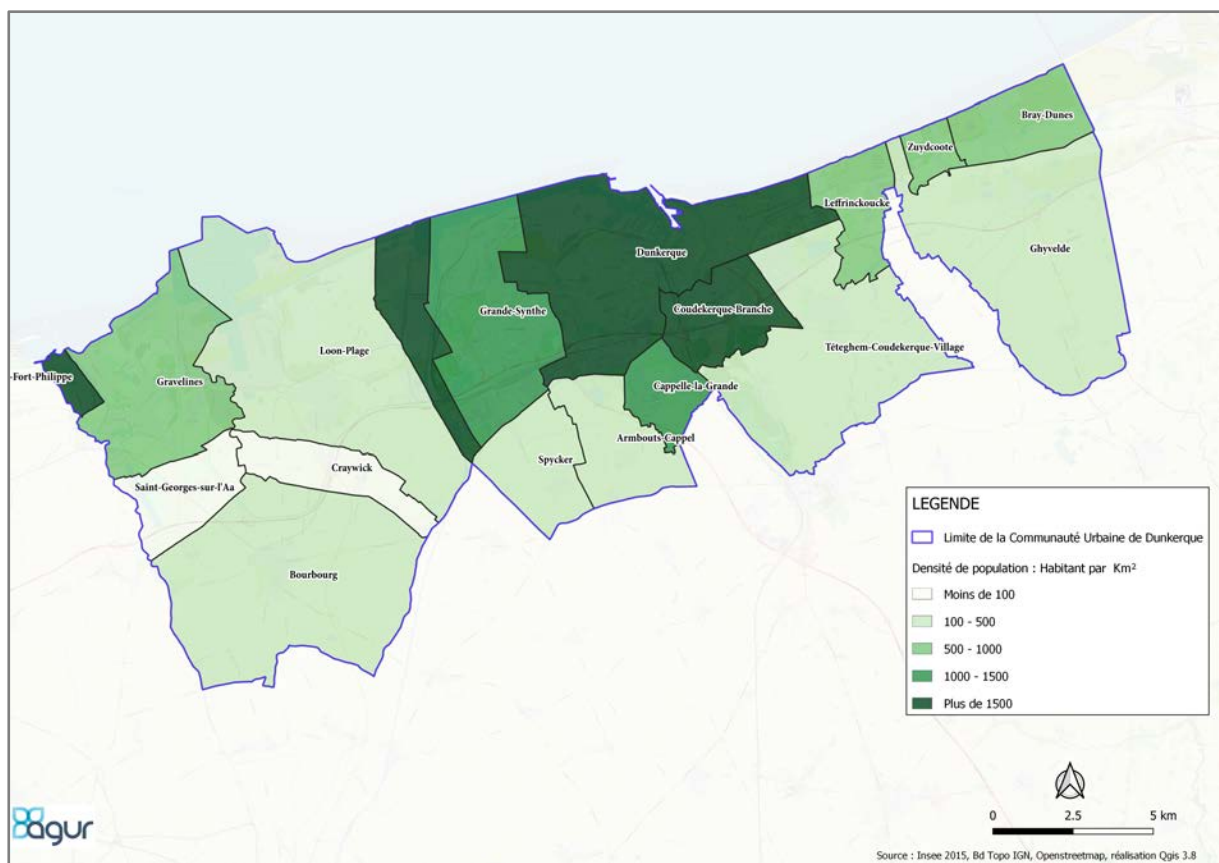
⁸² Voir annexe : méthodologie détaillée et résultats bruts de l’enquête par questionnaires

l) Le contexte dunkerquois

La compréhension des effets du nouveau réseau de transport gratuit doit s'inscrire dans le contexte spécifique du territoire dunkerquois. Il s'agit ici de décrire la configuration territoriale de l'agglomération, caractérisée par **des écarts de densité importants et une forte division spatiale** aux niveaux social et fonctionnel. Les caractéristiques des déplacements révèlent une forte hégémonie de la voiture, et des pratiques des transports collectifs principalement développées par les publics captifs⁸³ (scolaire, retraités, sans emploi), accédant à des tarifs solidaires.

1) La configuration territoriale et les caractéristiques des déplacements⁸⁴

La Communauté urbaine de Dunkerque se compose de 17 communes, dont Dunkerque, Saint-Pol-sur-Mer et Fort-Mardyck, associées depuis 2010, et les deux nouvelles communes après fusion de Téteghem - Coudekerque-Village et Ghyvelde - Les Moères, depuis 2016. Le territoire dunkerquois compte 199 759 habitants.



⁸³ Les usagers dits « captifs » des transports en commun sont les personnes qui ne disposent pas d'autre moyen de transport, en raison d'une incapacité physique (personnes âgées ou handicapés), légale (permis de conduire) ou économique (bas revenu)

⁸⁴ Résultats de Enquête déplacements Grand Territoire de Flandre-Dunkerque (2015), [DK](#)

Le territoire se caractérise par des écarts de densité importants, entre les zones urbaines et les zones périurbaines. La configuration géographique est particulière, le territoire s'étendant sur 30 kilomètres de long pour seulement 5 kilomètres de largeur, le long du littoral de la mer du Nord. Le territoire se compose d'une demi-agglomération concentrique de 150 000 habitants, plaque urbaine plus dense organisée autour du centre de Dunkerque et un bassin de vie périurbain de 50 000 habitants

La population et les emplois sont concentrés dans le cœur d'agglomération. La population se caractérise par une présence importante de personnes retraitées (34%), d'ouvriers (20%), d'employés et professions intermédiaires (24%) et de demandeurs d'emplois (8%)⁸⁵. Depuis 2003, la répartition par âge souligne un vieillissement significatif de la population. Le territoire est marqué par **une déprise démographique**, puisqu'il a perdu 9500 habitants durant la période 1999-2007, avec une perte en moyenne de 1000 habitants par an depuis 1999, en particulier chez les jeunes de 15 à 30 ans, et plus spécifiquement chez les plus diplômés d'entre eux.

Le territoire se caractérise aussi par **une forte division fonctionnelle et sociale**, issue du développement industrialo-portuaire dans l'est de l'agglomération et du développement des activités balnéaires dans l'ouest, dès le XIX^{ème} siècle. Les conséquences du développement de ces activités aux objectifs et effets antagonistes sur le territoire et ses caractéristiques démographiques et sociales, sont encore visibles aujourd'hui. Les communes situées à l'Est de l'agglomération présentent des revenus par ménages plus élevés, tout comme une attractivité immobilière beaucoup plus importante et une part plus élevée de propriétaires occupants⁸⁶. Les communes et quartiers de l'Ouest se sont historiquement développés en lien avec l'activité industrielle, et se caractérisent par des taux d'habitat social plus importants et des revenus plus faibles.

⁸⁵ Au niveau national, les retraités représentent 24% de la population

⁸⁶ Agence d'urbanisme et de développement de la région Flandre-Dunkerque, L'habitat en chiffres, 2016-2017 : <https://bit.ly/2ZcVpxa>

Les habitants du territoire sont légèrement plus mobiles que ceux des agglomérations comparables, ce qui s'explique notamment par les facilités de déplacements et l'absence de congestion du trafic routier. Sur le territoire de la CUD, les habitants réalisent en moyenne 4,3 déplacements par jour (contre par exemple 3,7 à Caen et 3,3 à Valenciennes).

En 2015, 66 % des déplacements sont réalisés en voiture, contre 5% en transports en commun et 2% à vélo

Les flux sont très polarisés sur le cœur d'agglomération, ce qui s'explique par la forte concentration d'emplois, de services et de commerces dans les secteurs de Dunkerque Centre, Malo-les-Bains, Rosendaël, Grande-Synthe et Coudekerque principalement. Le cœur d'agglomération concentre 560 500 déplacements internes, ainsi que près de 145 000 déplacements d'échanges avec les territoires voisins. Le cœur d'agglomération est donc très attractif du point de vue des déplacements.

Depuis 2003, la part de la voiture a augmenté de 3% tandis que l'usage des transports en commun a régressé de 2%

L'usage de la voiture domine largement les habitudes et les pratiques de déplacement. Plus de deux tiers des déplacements sont réalisés en voiture sur le territoire Flandre-Dunkerque (49% en tant que conducteur et 18% en tant que passager). Les conditions de circulation sont facilitées par la configuration des axes routiers et le volume important de stationnement en centre-ville. Les caractéristiques du territoire et des emplois (24 % des

emplois dans le secteur industriel) structurent les modes de vie et les choix de modes de déplacements, fortement tournés vers la voiture. De plus, le nombre de ménages multi-motorisés est élevé au regard du revenu fiscal moyen par habitant : cela montre le poids important des coûts de l'automobile sur le budget des ménages

Les modes alternatifs à la voiture sont principalement utilisés par les « captifs », les profils qui n'ont pas accès à la voiture individuelle pour des raisons d'âge ou des raisons financières. Ainsi, en 2015, les usagers des transports en commun sont en grande majorité des élèves et des étudiants : plus de la moitié des usagers des transports sont âgés de 5 à 17 ans. Une autre partite significative des usagers sont les personnes âgées de 50 à 64 ans (29%). Le vélo est très faiblement utilisé sur le territoire : principalement par des hommes (74%), en général ouvriers (27%) ou scolaires (34%).

2/3 des usagers des transports en commun sont des élèves ou des étudiants

Le territoire de la Communauté Urbaine de Dunkerque se caractérise donc par une forte dépendance à la voiture individuelle, qui structure les pratiques, les habitudes, les représentations et les modes de vie. Les modes alternatifs, transports collectifs ou actifs, sont principalement utilisés par les habitants qui n'ont pas accès à la voiture. Sur le territoire de la CUD, 80 % des ménages possèdent au moins une voiture et 20% n'en possèdent pas (source INSEE).

2) La tarification et la billettique du réseau DK'Bus avant septembre 2018

Le réseau DK'Bus proposait **une tarification solidaire depuis 1996**, faisant figure de collectivité pionnière en termes d'accessibilité financière du réseau. Le critère pour obtenir la tarification solidaire est le revenu des ménages, par le calcul du quotient familial. Pour bénéficier des tarifs solidaires, les foyers devaient pouvoir justifier de leur situation par un document obtenu auprès de Pôle emploi ou des CCAS, afin de se rendre auprès des services de la Communauté urbaine pour obtenir une autorisation, puis se rendre à l'agence DK'Bus pour obtenir l'abonnement.

Les titres de transports pouvaient être mensualisés, annuels ou unitaires. Chaque classe d'âge pouvait bénéficier de tarifs spécifiques en fonction des situations familiales et professionnelles. Les abonnements solidaires permettaient d'accéder à des tarifs de 7,20 €, 13,50 € ou 27 € par mois, selon l'âge et le niveau de revenus⁸⁷.

Des **abonnements gratuits** étaient accessibles, sous conditions, à différents profils d'usagers :

- La carte « un aller-retour par jour d'école » pour les scolaires qui vivent à plus de 3 km de leur établissement, leur permettant de voyager gratuitement deux fois par jour en semaine (hors vacances scolaires)
- La carte sénior pour les plus de 65 ans sur conditions de revenus
- Les personnes en situation d'invalidité
- Les personnels DK'Bus et leurs familles

Un système de billettique, dont le projet avait été lancé en 2010, a vu le jour au début de l'année 2014, mettant en place un nouveau mode de validation, permettant notamment de produire des données de fréquentation plus précises et de moderniser la gestion des titres. Il a été en service quatre années, en semaine seulement pendant la phase de gratuité partielle, jusqu'au lancement du nouveau réseau gratuit en septembre 2018.

3) Les usages et usagers du réseau DK'Bus avant septembre 2018

Sur l'ensemble de la population de la CUD, 17 % des habitants possédaient en 2015 un abonnement de transport en commun :

- Dans 30 % des cas l'abonnement était gratuit
- Dans 64 % des cas il était à la charge de l'utilisateur
- Pour 6 % des usagers, les employeurs prenaient en charge une partie des abonnements

La répartition des abonnés par secteur révèle **une disparité très forte de recours aux transports en commun** : ce taux varie de 7% à 30%. Il était particulièrement fort dans les secteurs denses mais aussi dans certains secteurs périurbains, en raison de l'usage des bus par les scolaires. Ce taux était particulièrement élevé dans les zones de Saint-Pol, Malo-les-Bains et Cappelle-la-Grande (entre 20 et 30% d'abonnés), et très faibles dans les secteurs de Bourbourg et Bray-Dunes.

⁸⁷ Voir annexe : grille tarifaire du réseau DK'Bus en 2015-2016

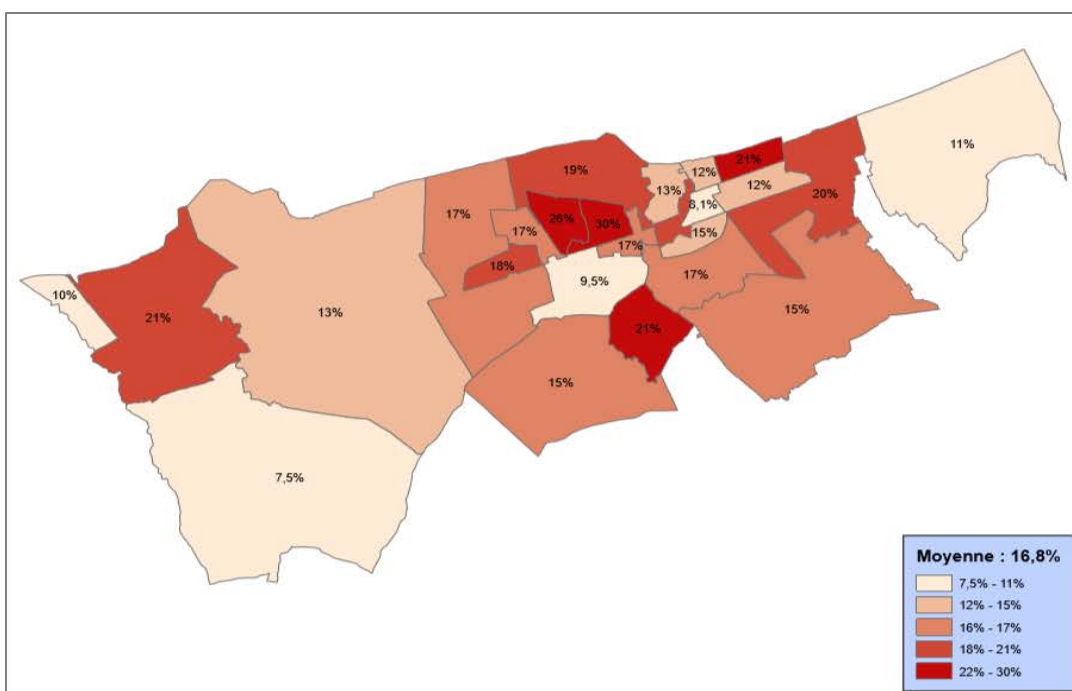


Figure 3 : Part de personnes possédant habituellement un abonnement de transports en commun sur le périmètre de la Communauté Urbaine de Dunkerque. Source : Enquête déplacements Grand Territoire de Flandre-Dunkerque (2015)

Les taux d'abonnements sont aussi **très fluctuants selon la tranche d'âge**. Le tableau ci-dessous présente le taux d'abonnements par tranche d'âge et la part d'abonnements gratuits. La tranche d'âge qui présente le plus fort taux d'abonnements est celle des 5 à 24 ans, et celle qui concentre le plus d'abonnements gratuits est celle des plus de 64 ans.

	Taux d'abonnements de la population	Dont gratuits
5 à 17 ans	31%	19%
18 à 24 ans	23%	14%
25 à 34 ans	11%	22%
35 à 64 ans	8%	23%
Plus de 64 ans	24%	63%

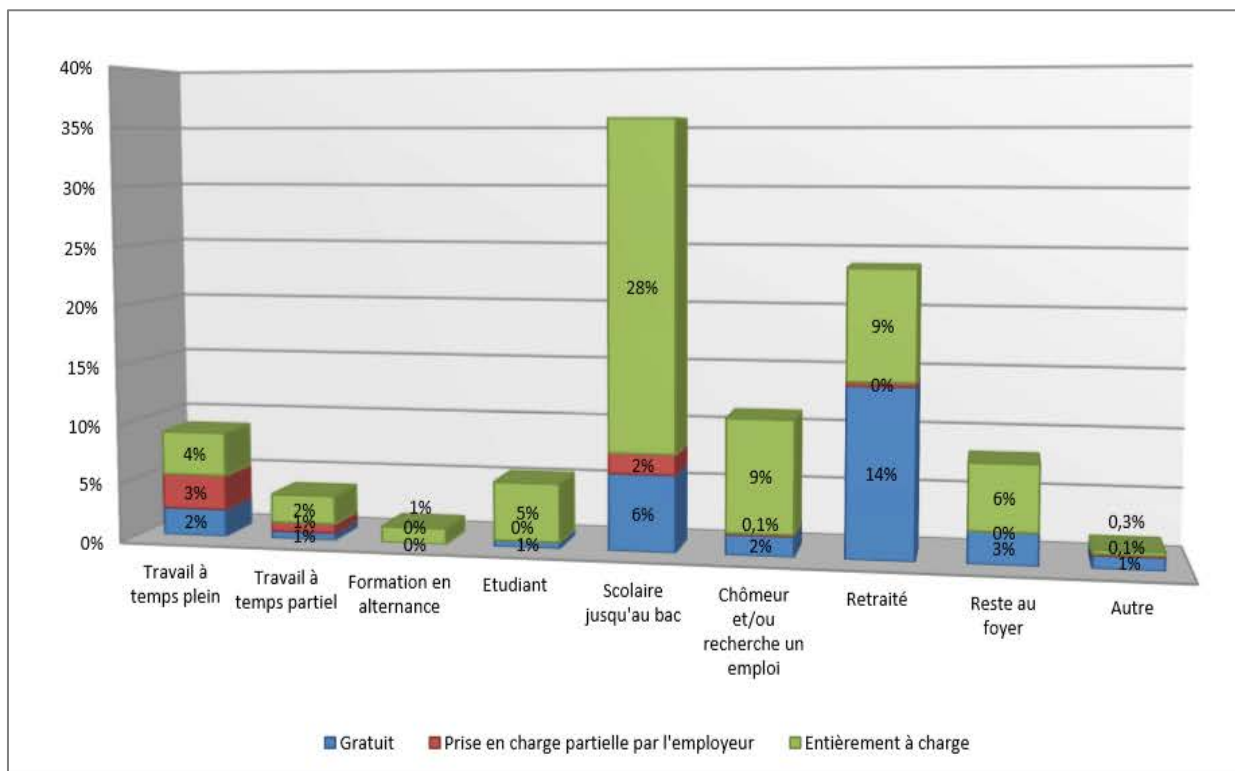


Figure 3 : Possession d'un abonnement de transport en commun par catégorie d'activités. Source : Enquête déplacements Grand Territoire de Flandre-Dunkerque (2015)

La répartition des taux d'abonnement par profil confirme qu'avant le nouveau réseau de transport, les bus étaient principalement utilisés par **des scolaires, des retraités et des personnes en recherche d'emploi**, donc principalement des usagers captifs des transports collectifs.

L'EDGT montre ainsi que, parmi les personnes qui possédaient le permis de conduire, **seulement 0,6 % utilisaient les transports en commun**, tandis qu'elle atteint 10,4% chez les personnes qui n'ont pas accès à la voiture individuelle. Dans certains quartiers de l'agglomération, le taux de motorisation des ménages est assez faible : c'est le cas notamment de Saint-Pol-sur-Mer, où en moyenne **30% des ménages n'ont pas de voiture**, ou de certains quartiers de Grande-Synthe, qui atteignent 45% de foyers sans voiture⁸⁸. Ces quartiers correspondent aux zones moins favorisées de l'agglomération.

⁸⁸ En moyenne France en 2017, 16% des ménages ne disposaient pas de voiture. Dans la région Haut-de-France, 21 % des ménages ne sont pas équipés. Source : carte interactive DataFrance <https://bit.ly/2MCp1IC>

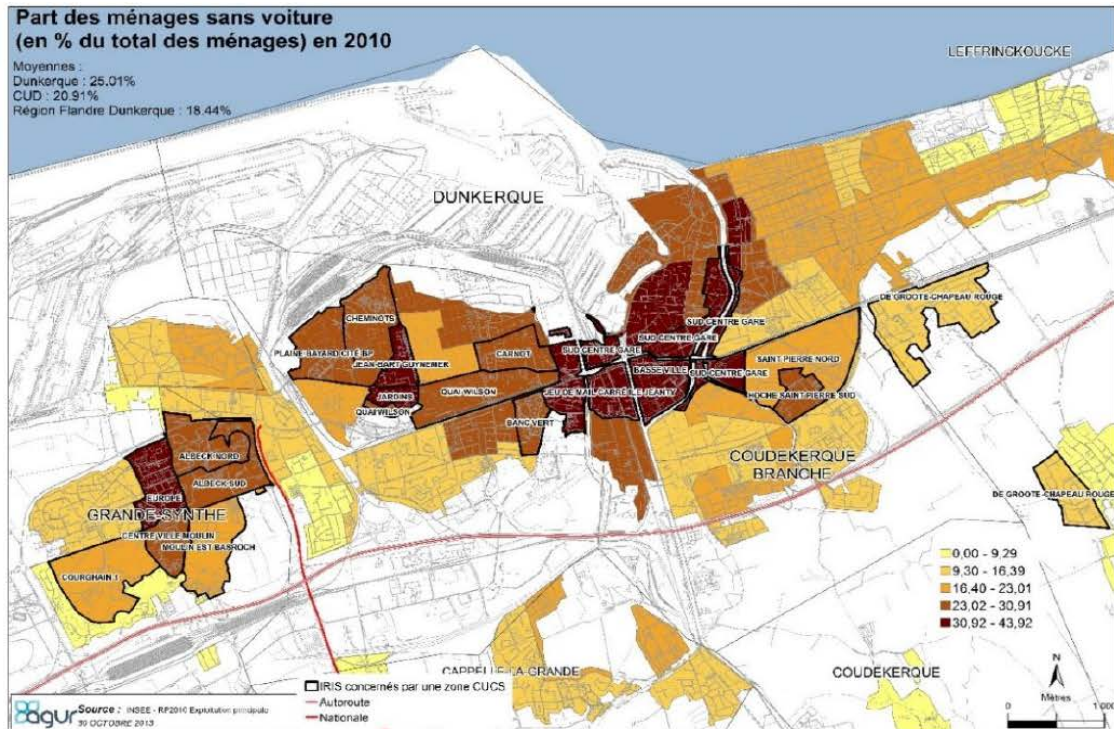


Figure 3 : Part des ménages sans voiture en 2010 (en % du total des ménages). Source : Agur, 2013

Ces résultats permettent de **décrire le contexte spécifique** au territoire de la CUD, dans lequel est intervenu le nouveau réseau de transport gratuit. La réactualisation de ces données de façon fiable, afin de mesurer l'effet de ce paramètre – et d'autres changements - sur les pratiques de mobilité, sera possible par la réalisation d'enquêtes spécifiques (enquête « origines-destination) et de la prochaine enquête « ménages-déplacements »⁸⁹.

⁸⁹ Les enquêtes ménages-déplacements sont réalisées selon la méthodologie dite « standard Certu ». Elles permettent de réaliser une « photographie » des déplacements réalisés sur un territoire. Le respect de cette méthode garantit la fiabilité et la comparabilité des résultats dans l'espace et dans le temps. Ces enquêtes sont en général réalisées tous les 10 ans.

A retenir : Un territoire marqué par l'hégémonie automobile

- ✓ La configuration territoriale et routière, héritée de la reconstruction d'après-guerre, favorise le **recours à la voiture individuelle** et **renforce la domination de ce mode sur les déplacements** (66 % des déplacements sont réalisés en voiture) : la circulation est fluide et le stationnement est facilité, même en centre-ville. Toutefois, 20 % des ménages de l'agglomération ne possèdent pas de voiture.
- ✓ Une tarification solidaire existait depuis 1996 sur le réseau de transport, permettant d'accéder à **des tarifs réduits** sous condition de ressources, ainsi qu'à **des abonnements gratuits sous condition de statut** (un aller-retour gratuit par jour d'école pour les scolaires, carte senior gratuite sous condition de ressources)
- ✓ Les transports collectifs étaient principalement utilisés par **les usagers captifs**, c'est-à-dire les habitants qui n'ont pas accès à la voiture individuelle, pour des raisons financières, légales ou encore de santé : **les retraités, les personnes sans emploi et les scolaires.**

II) Une transformation rapide de la fréquentation du réseau

Le premier effet observé suite au lancement du nouveau réseau de bus gratuit à Dunkerque est celui d'une hausse importante et continue de la fréquentation, tout au long de la première année de mise en service.

Aujourd'hui, la fréquentation du réseau est mesurée par des cellules de comptage automatisées, présentes au-dessus de chaque porte dans l'ensemble des véhicules en service. Ces cellules permettent de compter le nombre de montées et descentes réalisées par les voyageurs.

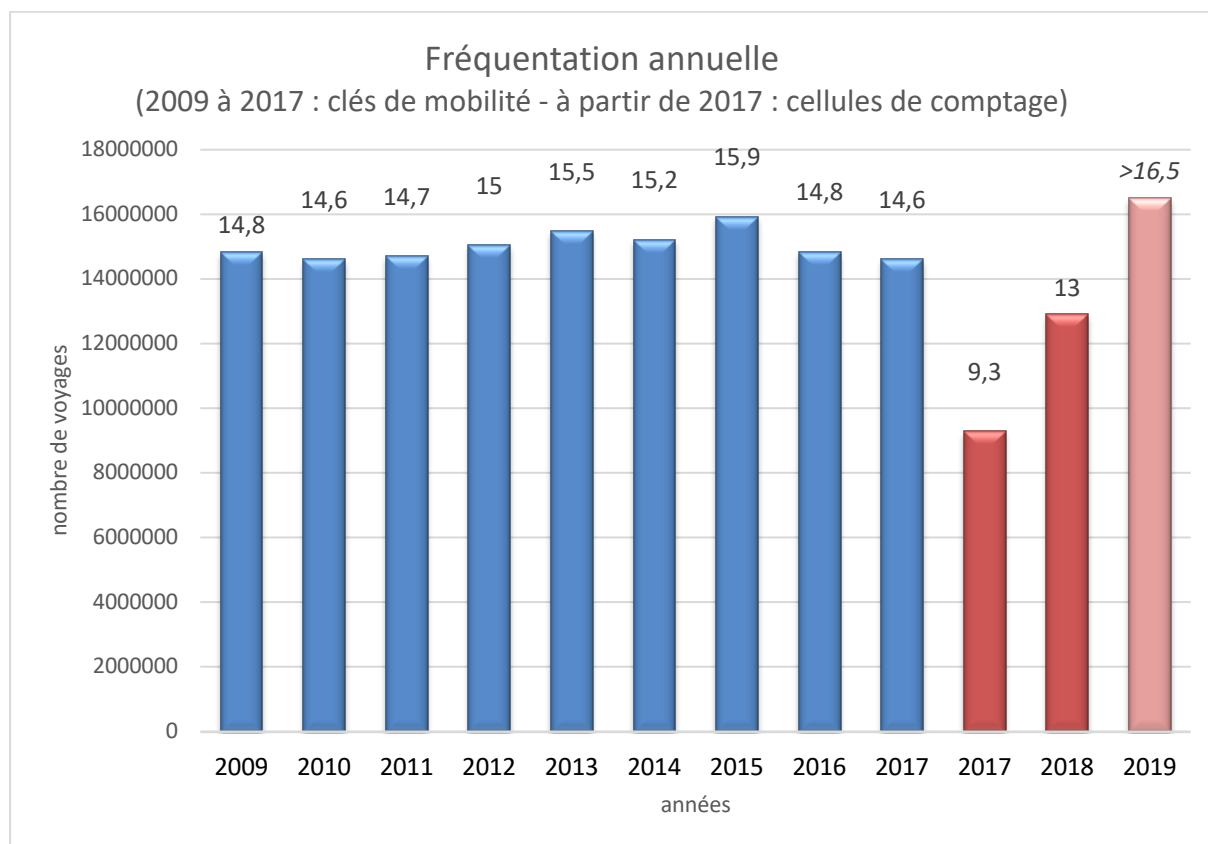
Avant la gratuité, la fréquentation était mesurée grâce au système billettique installé depuis 2014 ainsi que par des cellules de comptages présentes dans une partie des véhicules seulement. Avant 2014, la mesure de fréquentation par la méthode des « clés de mobilité »⁹⁰, impliquait une surestimation de la fréquentation du réseau, comme c'est le cas dans tous les réseaux de transport urbain. **Les chiffres de fréquentation ne proviennent donc pas des mêmes sources et méthodes de comptage**, ce qui peut impliquer des différences ne permettant pas toujours de comparer les données entre elles. Toutefois, certains repères permettent d'analyser de façon fiable les évolutions de la fréquentation.

Le recul temporel (10 mois d'exploitation) ne permet pas de tirer des conclusions définitives de long terme sur l'évolution de la fréquentation, mais de montrer des tendances rapides et significatives :

- Une hausse de fréquentation **importante et continue** tout au long de l'année
- Une évolution particulière de **la fréquentation du mercredi**, qui atteint le niveau des autres jours de la semaine
- Une hausse de fréquentation **le week-end**, même par rapport au week-end de gratuité sur l'ancien réseau
- Une fréquentation **sensible aux événements** (carnaval, festival...) et à **la météo** le week-end
- Une **baisse de fréquentation plus modérée pendant les vacances scolaires** que sur l'ancien réseau, révélant des usages importants hors domicile-école

⁹⁰ Cette méthode définit un nombre de voyages théoriques réalisé par un usager, selon le type de titre utilisé (ticket unitaire, abonnement mensuel...). L'estimation de la fréquentation est basée sur la vente des titres et le nombre de voyages théoriques réalisés par titre, plutôt surestimés par rapport à la réalité.

1) Une augmentation importante et continue du nombre de voyageurs



Source : Communauté urbaine de Dunkerque

De 2009 à 2017 la fréquentation était estimée sur la base des « clés de mobilités », c'est-à-dire une estimation du nombre de voyages réalisés par un abonné ou un porteur de titre unitaire. La fréquentation annuelle était évaluée entre **14 et 16 millions de voyages par an**. Ce chiffre permet de situer le réseau par rapport à d'autres réseaux utilisant la même méthode, mais surestime la fréquentation réelle. **Elle ne permet donc pas de réaliser de comparaison avec les mesures effectuées par les cellules de comptage à partir de 2017.**

À partir de 2014 a été mis en place un **système billettique** (validation des titres) permettant d'améliorer le comptage. En 2017, seule une partie des véhicules a été équipée de cellules de comptage. À partir de septembre 2018 tous les véhicules ont été équipés, permettant de connaître avec une haute fiabilité le nombre de voyages.

En 2018, la fréquentation est mesurée sur l'ancien réseau, en gratuité le week-end, jusqu'à septembre, puis sur le nouveau réseau entièrement gratuit. Pour **l'année 2019**, la prévision de fréquentation est estimée par les services de la CUD à partir des données connues de janvier à juin, avec une forte probabilité de dépasser **le seuil des 16,5 millions de voyages à la fin de l'année 2019.**

Caractéristiques du réseau, offre kilométrique et fréquentation de 2017 à 2019			
Année	2017	2018	2019
Réseau	Ancien réseau et gratuité le week-end	Ancien réseau et gratuité le week-end jusqu'au 1 ^{er} septembre Nouveau réseau et gratuité totale de sept. à déc.	Nouveau réseau et gratuité totale <i>(données disponibles de janvier à juin)</i>
Méthode de comptage	Réelle (cellules de comptage)	Réelle (cellules de comptage)	Estimée pour l'année à partir des données issues des cellules de comptage
Offre kilométrique	7,5 millions km	8,2 millions km	9,6 millions km
Evolution de l'offre		+9% par rapport à 2017	+17% par rapport à 2018 +28% par rapport à 2017
Fréquentation annuelle	9,3 millions	12,9 millions	>16,5 millions (estimation basse)
Evolution de la fréquentation		+ 38 % par rapport à 2017 (4 mois de nouveau réseau gratuit)	+27,9 % par rapport à 2018 +77 % par rapport à 2017
Voyageurs par kilomètre (V/K)	1,24	1,57	1,72

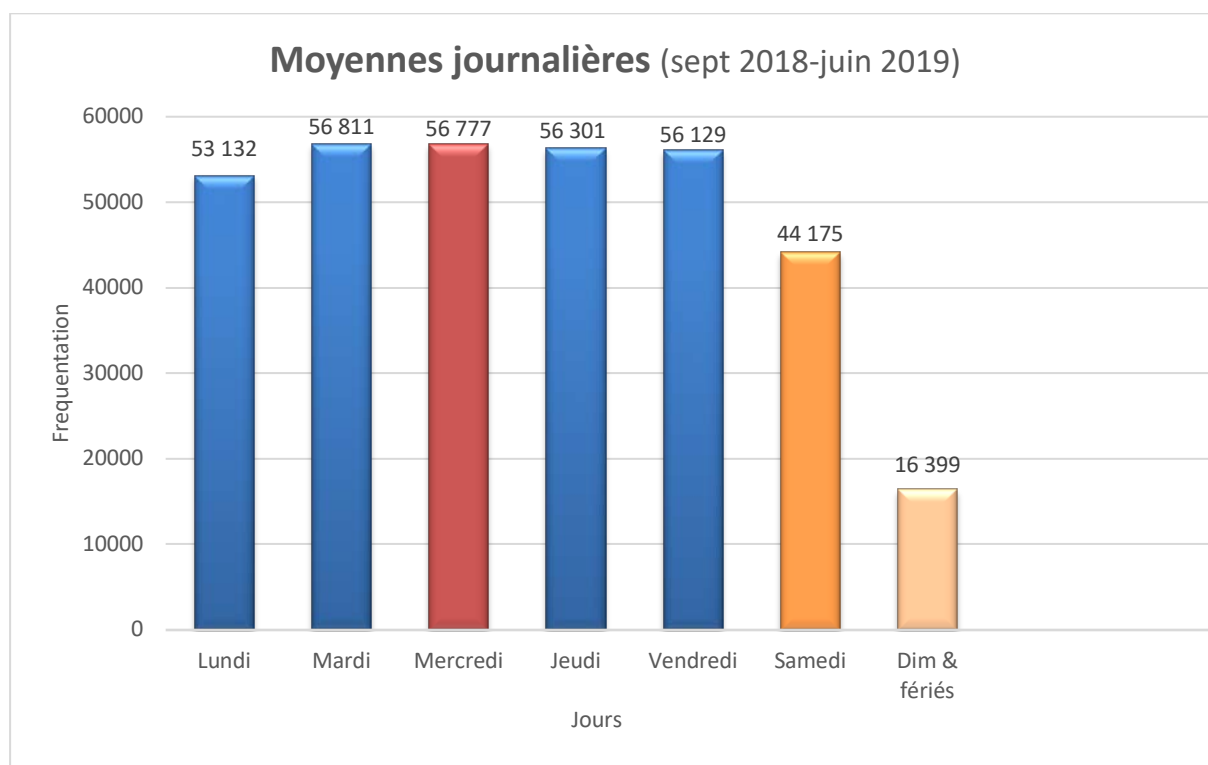
Source : Communauté urbaine de Dunkerque (juin 2019)

Fréquentations journalières semaine et week-end						
	2014-2015	2015-2017	sept-déc 2018		janv-juin 2019	
	Ancien réseau payant	Ancien réseau gratuité le week-end	Nouveau réseau et gratuité totale			
Sources :	<i>Enquête OD 2010 (JOB) et billettique (WE)</i>	<i>Cellules de comptage et validations (moyennes)</i>	<i>Cellules de comptage (moyennes)</i>			
Semaine	45 000	37 000	54 500	+50 %	60 500	+65 %
Samedi	20 000	26 000	42 600	+113 %	47 000	+135 %
Dimanche	6 000	11 000	15 400	+156%	17 500	+190%

Source : Communauté urbaine de Dunkerque

La journée du mercredi connaît une évolution particulièrement forte

Le mercredi est une journée particulièrement fréquentée, en comparaison avec les phénomènes généralement observés dans les réseaux de transports publics. Cette fréquentation peut s'expliquer notamment par de nouvelles habitudes développées par les scolaires, qui utilisent le bus pour leurs activités extra-scolaires, ainsi que les déplacements réalisés par des familles, qui utilisaient auparavant la voiture. De plus, le mercredi est un jour de marché en centre-ville.



Ce graphique représente la moyenne des fréquentations par jour sur la période du 3 septembre 2018 au 2 juin 2019. On peut observer que du lundi au vendredi, les fréquentations dépassent les 53 000 voyages. Le mardi est la journée la plus fréquentée avec 56 811 voyages en moyenne.

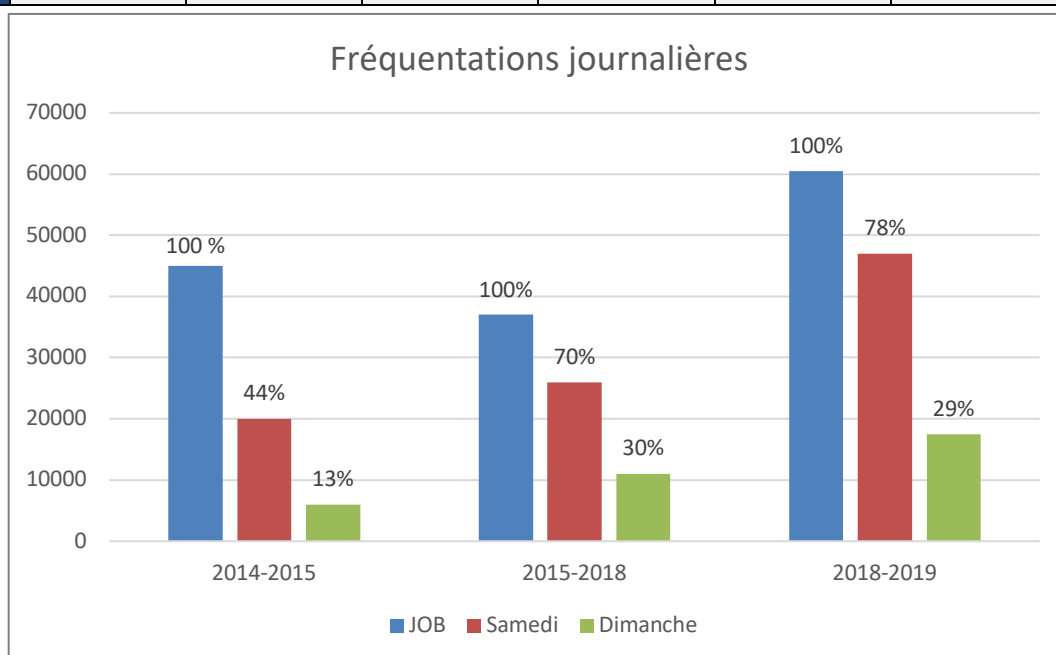
Un écart qui tend à se réduire entre la fréquentation en semaine et le week-end

L'évolution de la fréquentation le week-end est plus importante que l'évolution de la fréquentation en semaine : depuis la gratuité totale, elle est aussi **supérieure aux évolutions observées pendant la gratuité partielle**.

La fréquentation le samedi représente donc une part de plus en plus importante de la fréquentation d'un jour ouvré, comme cela était déjà le cas pendant la gratuité partielle. L'écart entre la fréquentation d'un jour de semaine (JOB) et le samedi se réduit, en comparaison avec l'ancien réseau comme en comparaison avec d'autres réseaux urbains de taille comparable.

La gratuité joue un rôle très important dans l'attractivité du réseau le samedi, le bus étant très utilisé par de nouveaux usagers (familles, retraités), qui pour certains se déplacent, en semaine, uniquement en voiture. L'amélioration de l'offre joue un rôle majeur aussi, puisqu'elle est désormais identique aux jours de semaines (fréquence à 10 minutes sur les lignes Chrono toute la journée).

	2014-2015 (réseau payant)		2017 (gratuité le week-end et ancien réseau)		2019 (nouveau réseau et gratuité totale)	
<u>Sources :</u>	<i>Enquête OD 2010</i>		<i>Cellules de comptage et validations</i>		<i>Cellules de comptage</i>	
JOB	45 000	-	37 000	-	60 500	
Samedi	20 000	44%	26 000	70%	47 000	78%
Dimanche	6000	13%	11 000	29%	17 500	29%



Une baisse de fréquentation plus modérée pendant les vacances scolaires

En moyenne sur l'année de septembre 2018 à juillet 2019 le réseau connaît une baisse de fréquentation de **-17% pendant les vacances scolaires** en cours d'année (Toussaint, Noël, hiver...) et de **-21% pendant les vacances d'été** (juillet et août). La fréquentation le week-end diminue très faiblement pendant les vacances. Elle baisse de -4,5% pendant les petites vacances, et est quasiment identique pendant l'été : la fréquentation a augmenté de 10 % le dimanche en juillet et août, et a baissé de – 12 % le samedi. La hausse de fréquentation les dimanches d'été s'explique par la présence de visiteurs venant profiter de la plage de Malo-les-Bains.

Dans d'autres réseaux, les baisses de fréquentation sont plus significatives pendant les périodes de vacances scolaires : par exemple, l'agglomération de Saint-Brieuc, qui compte 32 communes et une population de 150 000 habitants, connaît des baisses de fréquentation plus importante : jusqu'à 50% pendant les « petites » vacances scolaires et de plus de 80% pendant la période estivale⁹¹. De même, dans l'agglomération du Grand Périgueux, qui compte un peu plus de 100 000 habitants, le réseau de transports connaît des baisses d'environ 30% de sa fréquentation en période de vacances. Dans ces deux cas, l'offre de transport reste inchangée en période de vacances⁹².

Les caractéristiques de la fréquentation au cours de la journée évoluent légèrement

Les pics de fréquentation « classiques » demeurent les mêmes, en début et fin de journée, mais le milieu de journée connaît une évolution de la fréquentation avec **un nouveau pic – moins marqué – entre 12h et 14h**. On peut postuler notamment d'un effet observé de façon informelle : les collégiens et lycéens qui disposaient autrefois d'un titre gratuit pour réaliser un aller-retour par jour peuvent désormais circuler librement pendant la journée. Le centre-ville est notamment un lieu de forte fréquentation en milieu de journée, par des jeunes se rendant dans les lieux de restauration rapide.

Les périodes entre 7h et 9h ainsi qu'entre 16h et 18h sont plus chargées, avec des périodes de forte fréquentation sur les lignes les plus attractives (lignes Chrono)

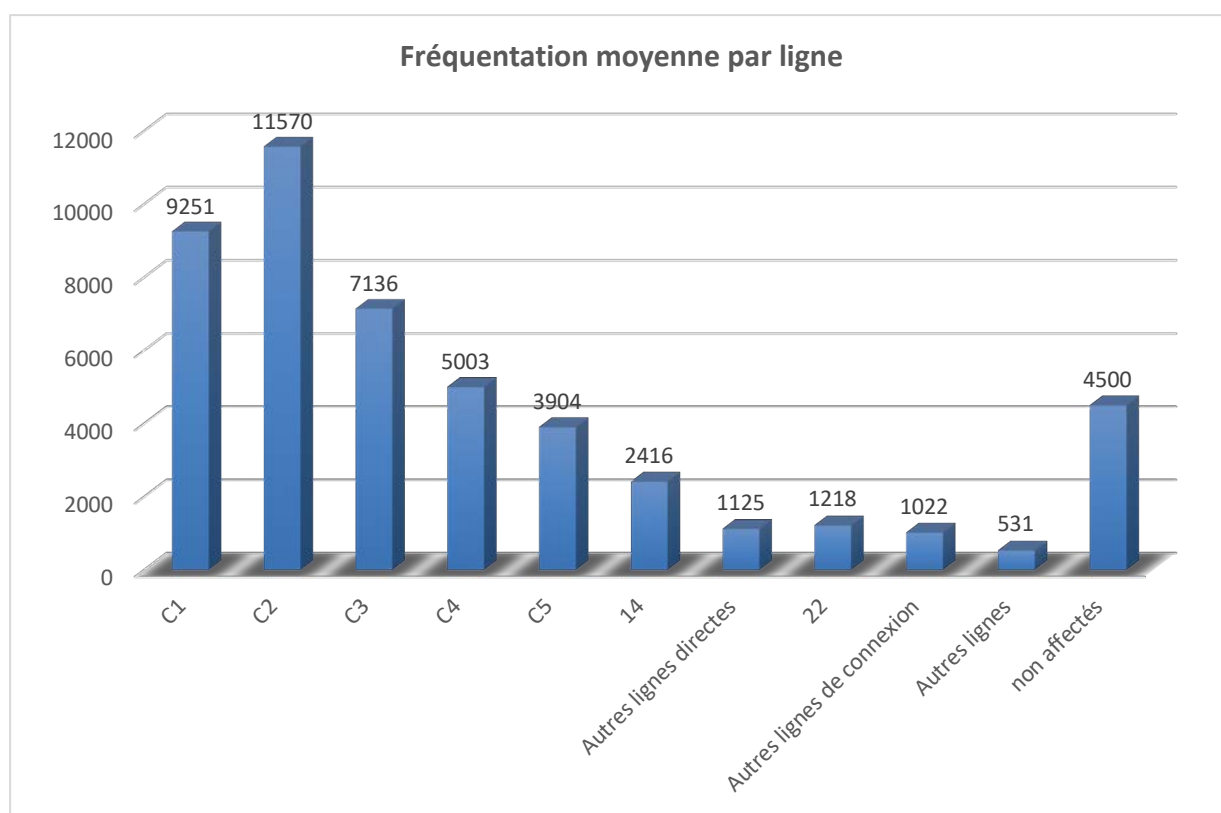
⁹¹ Analyse des données de fréquentation du réseau TUB, Saint-Brieuc Armor Agglomération (VIGS, 2019)

⁹² Analyse des données de fréquentation du réseau Péribus, Grand Périgueux (VIGS, 2019)

2) Une affluence concentrée sur les lignes fortes

L'observation de ce diagramme nous révèle une concentration de la fréquentation sur les lignes fortes. En effet nous pouvons voir que certaines lignes sont plus utilisées que d'autres : les lignes Chrono, et en particulier **les lignes C1, C2 et C3 sont les plus fréquentées**.

Elles captent respectivement 19,4%, 24,3% et 15% des flux du réseau ; et l'ensemble de ces trois lignes **concentrent 58,7% des voyages réalisés sur le réseau⁹³** .



⁹³ Selon les données de fréquentation disponibles de septembre 2018 à juin 2019. Elles intègrent les fréquentations du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.

3) Une forte sensibilité aux événements et à la météo le week-end

Les principaux changements observés dans les évolutions de la fréquentation convergent pour indiquer **une réaction plus sensible qu'auparavant de la fréquentation aux événements et aux conditions météorologiques**. Cet effet avait déjà été observé lors de la gratuité partielle le week-end.

La gratuité du réseau rend la fréquentation sensible aux événements et aux conditions météorologiques le week-end. L'effet de la météo est fortement lié aux caractéristiques du territoire, situé en bord de mer et offrant des activités touristiques et balnéaires. Les lignes de bus se rendant à la plage connaissent des fortes affluences les jours de beau temps. Par exemple, le dimanche 2 juin (week-end de l'ascension), qui a été un des premiers week-ends de beau temps de l'année, a connu une forte fréquentation (21 000 voyageurs) avec des phénomènes de saturation sur les lignes desservant la plage. Le dimanche précédent, qui présentait une météo mauvaise, a enregistré seulement 11 000 montées sur le réseau. En comparaison, la moyenne de fréquentation le dimanche est de 16 400 voyageurs.

Par ailleurs, l'événementiel joue un rôle très important sur la fréquentation. L'événement majeur de l'année dunkerquoise est le carnaval, qui rassemble des dizaines de milliers d'habitants et attirent de très nombreux touristes. La semaine du 4 mars 2019, qui marque l'apogée des festivités, **a connu une très forte hausse de fréquentation du réseau, avec 400 000 montées dans les bus (+74%)**. Le mardi 5 mars a enregistré un record de fréquentation des bus, avec 66 300 montées.

Les indicateurs de performance

	2017	Moyenne 2019/2024
Voyageurs / Km	1,20	1,89
Coût / Km	4,49 €	5,11 €
Coût / Voyage	3,75 €	2,70 €

Source : Communauté Urbaine de Dunkerque

La hausse fréquentation étant plus importante que l'évolution des coûts, les projections d'évolution des ratios pour le nouveau contrat de DSP prévoient une augmentation du nombre de voyageurs par kilomètre et une baisse du coût par voyageur.

A retenir : Le succès du réseau gratuit se confirme dans le temps

- ✓ La hausse de fréquentation a été **rapide et continue tout au long de l'année** : les prévisions pour l'année 2019 vise une hausse de 77 % par rapport à l'année 2017, quand l'offre kilométrique a augmenté de 28 %.
- ✓ La fréquentation du réseau présente de **nouvelles caractéristiques** qui semblent être liées à la gratuité : nouveaux usages le mercredi et le samedi, baisse moins marquée de la fréquentation en périodes de vacances, sensibilité à la météo et aux événements locaux le week-end...

III) Changements et inerties des pratiques de mobilité

Les changements et les inerties de comportements en matière de mobilité liés à la mise en service du nouveau réseau de transport gratuits ont été analysés au travers d'entretiens qualitatifs auprès d'habitants du territoire (usagers et non-usagers) et de questionnaires réalisés auprès de 2000 usagers des bus en cœur d'agglomération.

L'approche qualitative permet d'analyser les différents profils d'habitants, usagers et non-usagers des transports en commun, et les effets qu'implique le nouveau réseau de transport entièrement gratuit sur leur mobilité et sur leurs modes de vies. Elle permet aussi de comprendre les mécanismes psychologiques et symboliques à l'origine de changements – ou au contraire d'inerties - des comportements de mobilité dans un contexte où la possibilité est offerte de voyager gratuitement sur un réseau urbain. Enfin, elle permet d'identifier les freins à la mobilité et à l'usage des transports collectifs qui continuent d'exister, et auxquels la gratuité ne vient pas répondre.

L'enquête par questionnaires a permis d'identifier plus quantitativement les évolutions de l'usage du réseau et de mesurer des tendances au report modal (c'est-à-dire des changements de mode de transport pour réaliser leurs déplacements).

Méthodologie de l'enquête par questionnaires :

- 2 000 usagers ont été interrogés en centre-ville : cette zone dense, bien desservie à la fois par les routes, le réseau de transports, les pistes cyclables et les stations DK Vélo, place les personnes en situation de « choix modal », ce qui permet d'étudier **les effets de la gratuité du réseau sur les habitudes de déplacements et sur l'usage des autres modes de transport**.
- Les usagers ont été interrogés aux arrêts et dans les bus, principalement au niveau du pôle d'échange de la gare et de la place Jean-Bart, points par lesquels passent l'ensemble des lignes Chrono et des lignes directes (sauf la ligne C5)⁹⁴.
- Le questionnaire a été administré en semaine, du lundi au vendredi en période scolaire (de 7h à 19h30), entre le 13 mars et le 30 avril 2019. Le volume d'usagers interrogés a été réparti en fonction de la fréquentation moyenne par jour et par créneaux horaires, **afin d'inclure la diversité de profils et de pratiques des transports** (domicile-travail, domicile-école, heures creuses, loisirs...). Toutefois, l'enquête porte sur les pratiques générales des usagers⁹⁵, donc inclut les changements d'habitude en dehors de ces périodes (week-ends et vacances par exemple).
- L'administration des questionnaires a été réalisée en face à face par 12 enquêteurs, dont 10 étudiants de l'Institut du Travail Social de Grande-Synthe, en stage de « diagnostic social et territorial » au sein de l'Agence d'Urbanisme de Dunkerque.
- Le questionnaire⁹⁶ porte sur **l'évolution de l'usage du bus**, le cas échéant **les raisons du changement d'habitude**, l'évolution de l'usage **des autres modes**, **les économies réalisées**, **l'opinion sur l'ambiance** dans les bus et **la satisfaction** vis-à-vis du service.

⁹⁴ Plan interactif du nouveau réseau disponible en ligne : <https://bit.ly/2R6ifDW>

⁹⁵ L'enquête cible donc des personnes, et non des trajets ou des déplacements : ainsi, les chiffres issus de ce sondage auprès des usagers ne sont pas comparables avec les chiffres issus de l'EDGT et non-traduisibles en répartition modale ou en évolution des parts modales sur l'agglomération. Pour en savoir plus sur la méthodologie standard du CEREMA (enquêtes ménages-déplacements) : <https://bit.ly/308yuUj>

⁹⁶ Voir annexes

1) La gratuité et l'efficacité, des facteurs complémentaires d'attractivité

Les deux piliers du projet de transport dunkerquois sont le gain d'efficacité majeur du réseau et sa mise en gratuité totale. Ces deux caractéristiques ont des effets particulièrement forts, et mutuellement catalyseurs attirant de nombreux nouveaux usagers, ou permettant à d'anciens usagers occasionnels d'intensifier leur usage des transports collectifs. Ces effets sont particulièrement forts en cœur d'agglomération – où sont réalisés 90% des déplacements, tandis que les habitants des zones périphériques regrettent l'instauration de pôles d'échange complexifiant leurs parcours vers le centre-ville.

Une simplicité d'usage qui rend plus agréable et attractif le réseau de bus

Pour les usagers du réseau de Dunkerque, quel que soit leur profil, la gratuité est d'abord synonyme de simplicité d'usage. Pour les anciens abonnés : plus d'abonnements à renouveler, plus de carte à ne pas oublier, plus de risque de perte...L'usage quotidien des transports est simplifié. Pour les usagers ponctuels ou les non-usagers, l'achat du titre rendait le choix du bus plus compliqué, voire décourageant : les usages occasionnels impliquent d'avoir acheté des tickets à l'avance, ou d'avoir de la monnaie pour acheter un titre auprès du conducteur. De plus, la perception du prix du ticket est directe, et souvent celui-ci est souvent considéré comme cher par les usagers ponctuels, pour des trajets parfois relativement courts. C'est particulièrement le cas des familles, qui se déplacent en groupe et pour qui l'achat de titres unitaires représente des sommes dissuasives. Certains usagers avaient pris l'habitude de frauder, notamment chez les lycéens, pratiques qui entraînent du stress et, parfois, des amendes. Enfin, pour les nouveaux usagers, qui n'utilisaient jamais le réseau, la gratuité a attisé la curiosité, et élimine des représentations – souvent disproportionnées – des démarches à réaliser pour utiliser le réseau, perçues comme un frein.

« En fait la gratuité ça change le rapport au bus. Même si on ne le prend pas systématiquement, comme il n'y a plus la question du ticket, de l'abonnement, on se pose la question, ça invite au changement. » (Anne-Claire, active, Malo-les-Bains)

« La carte aussi, il faut y penser, c'est : ça y est j'ai changé de veste, je l'ai oublié. C'est un peu comme les clés de la voiture, on passe des heures à les chercher » (Baptiste, actif, Malo-les-Bains)

« J'en avais pas envie, et ça me faisait suer de payer. Même si c'était pas la mer à boire, mais c'est psychologique. Quand c'est gratuit, on arrive avec le sourire. On se dit qu'on a du bol, moi ça me met la banane. On dit « merci » au chauffeur, comme si c'était lui qui nous faisait le cadeau ! C'est une autre humeur, c'est pas le même rapport » (Lucile, en formation, Coudekerque-Branche)

« Je le prenais de temps en temps le bus, mais c'est bête mais ça me freinait d'aller au tabac, d'acheter le ticket, de voir le bus passer pendant que j'achète le ticket. J'étais jamais organisée. La voiture, tu sors de chez toi, tu montes dedans et c'est bon. Maintenant je fais la même chose avec le bus » (Amélie, active, Malo-les-Bains)

Parmi les 2 000 usagers des bus interrogés dans le centre de d'agglomération, **la moitié déclare utiliser le bus « comme avant »**, soit parce qu'ils étaient abonnés et l'utilisaient déjà régulièrement, soit – pour une minorité – parce qu'ils l'utilisaient avec des titres occasionnels et n'ont pas fait évoluer leur usage.

Parmi les 2 000 usagers interrogés, 48% sont des anciens abonnés, 25% utilisaient des titres occasionnels et 16% n'étaient pas usagers du réseau

50% des usagers interrogés déclarent utiliser « beaucoup plus » ou « un peu plus » le bus qu'avant

L'autre moitié des usagers interrogés déclarent utiliser « beaucoup plus » ou « un peu plus » le bus : il s'agit soit d'anciens usagers occasionnels qui ont fait évoluer leur pratique, soit de nouveaux usagers qui n'utilisaient pas du tout le réseau auparavant. La catégorie des personnes déclarant utiliser auparavant des titres occasionnels est donc hétérogène, pouvant rassembler des profils très différents, allant d'usages rares à des pratiques plus régulières (par exemple, avec des carnets de 10 tickets).

En cœur d'agglomération, les usagers qui utilisent plus souvent qu'avant le réseau sont à parts équivalentes des anciens abonnés (34,4%), des anciens utilisateurs de tickets occasionnels (30,5%) et des nouveaux usagers (31,1%). Les anciens abonnés sont largement majoritaires dans le groupe d'usagers qui déclarent l'utiliser « comme avant » (75,9%).

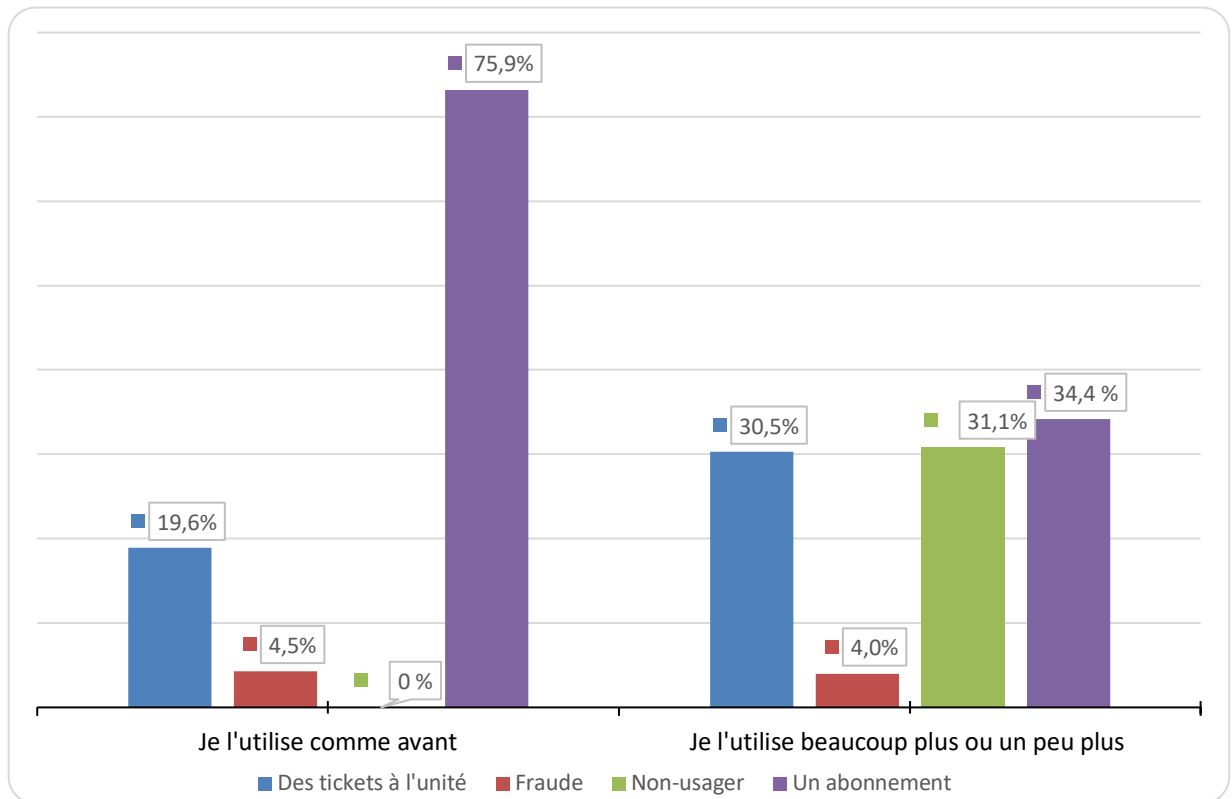


Figure 4 : Répartition des types d'usagers en fonction de l'évolution de leur usage des transports (enquête par questionnaires auprès de 2000 usagers en cœur d'agglomération, VIGS, 2019)

Les chiffres de fréquentation et les chiffres issus de l'enquête auprès des usagers montrent donc que le nouveau réseau gratuit **présente une forte attractivité**, à la fois pour des personnes qui utilisaient l'ancien réseau et pour des personnes qui n'utilisaient pas du tout les transports en commun auparavant.

De plus, il apparaît à travers cette enquête que **la gratuité joue un rôle très important chez les personnes qui déclarent utiliser « plus souvent » le bus qu'avant** (soit 50% des usagers interrogés). En effet, les usagers étaient invités à s'exprimer sur les principales raisons qui expliquent que leur usage des transports a évolué, en pouvant donner jusqu'à trois réponses libres ou parmi une liste de propositions.

- Dans **84% des cas les usagers choisissent une réponse en lien avec la gratuité**, pour son aspect économique (« Cela ne coûte plus rien de se déplacer ») et pour son aspect pratique (« C'est plus simple d'utiliser le réseau : pas de tickets, carte, monnaie... »)
- En seconde position, la réponse la plus citée est celle en lien avec **l'efficacité du réseau** (« Le réseau est plus efficace et fiable qu'avant ») (**dans 37,6% des cas**).

L'efficacité du réseau, la fréquence des lignes Chrono à 10 minutes est valorisée dans les discours des usagers qui ont augmenté leur usage et les nouveaux usagers, toutefois la gratuité est très souvent mise en avant comme un « déclic » qui a provoqué le changement de comportement et l'intérêt pour le bus.

Un réseau plus efficace et gratuit : des effets démultiplicateurs, source d'attractivité

En plus de la simplicité d'usage qu'implique l'absence de titre de transports, on perçoit un effet complémentaire de l'efficacité et de la gratuité : on peut postuler d'un effet démultiplicateur entre les deux facteurs⁹⁷.

Pour une grande partie des anciens usagers, le renouvellement du réseau a été synonyme de **gain d'efficacité et de performance du réseau**. Les cinq lignes chronos avec une fréquence de 10 minutes toute la journée sont très attractives pour les habitants de la partie la plus dense de l'agglomération. Toutefois, la nouvelle configuration du réseau implique des changements aux extrémités du réseau, avec la mise en place de « pôles d'échanges »⁹⁸ (à Leffrinckoucke et au Puythouck), qui ont rendu plus complexes et souvent plus longs les trajets pour les habitants des communes périphériques. Pour d'autres usagers enfin, les fréquences et les arrêts ont peu changé, certaines lignes étant restées similaires à l'ancien réseau, notamment la ligne C2, toujours très attractive.

La gratuité couplée à l'efficacité de ce nouveau réseau – accompagnées **d'une forte communication et d'une visibilité importante** des bus dans l'espace public – ont joué un rôle complémentaire dans le changement de comportement des nouveaux usagers du réseau.

Pour les personnes interrogées habitant et travaillant sur des lignes principales, la gratuité a déclenché une certaine « curiosité » et a supprimé les freins pratiques et matériels. L'efficacité du réseau permet de **faire concurrence à la voiture, de pérenniser la pratique et d'instaurer de nouvelles habitudes** sur le trajet domicile-travail ou d'autres trajets réguliers :

« Ça joue à 50/50. L'efficacité ça fait la moitié du chemin, la gratuité ça fait l'autre moitié du chemin. La gratuité tout seul, sur moi ça n'aurait pas fonctionné » (Vincent, retraité, Fort-Mardyck)

« Avec le C2, je pense que c'est un gain de temps. Avec les feux prioritaires, si on compte le temps de stationnement en voiture, à mon avis je mets le même temps. Après j'ai de la chance, je suis dans la partie la plus urbaine, la plus efficace. C'est pas pareil pour tout le monde. (...) La gratuité et l'efficacité sont indissociables. C'est les deux qui m'ont attiré. En fait ça permet une flexibilité, c'est ça qui est vraiment intéressant. On peut adapter chaque moyen à chaque déplacement » (Anne-Claire, active, Malo-les-Bains)

« Moi je suis un privilégié, je suis sur une ligne chrono. Je m'y retrouve complètement en termes de temps par rapport à la voiture. A un moment donné quand on voit qu'aux feux, le bus passe avant tout le monde, c'est un avantage sur la voiture. Bon, je dois avouer qu'après les réunions le soir, je suis bien content d'avoir des collègues en voiture qui me déposent » (Antoine, actif, Dunkerque-centre)

« L'aspect financier c'est pas tellement l'argument. Mon salaire me permettrait de me payer le bus. C'est plus la nouvelle desserte, et la simplicité d'usage. Je me pose pas la question du titre, et c'est une motivation pour m'y mettre » (Blandine, active, Malo-les-Bains)

⁹⁷ Comme le postule aussi l'étude de l'ADEME / PREDIT 3 de janvier 2007 sur le cas de Châteauroux

⁹⁸ Le plan interactif du réseau est disponible en ligne : <https://bit.ly/2R6ifDW>

Toutefois, la complexification des trajets pour les communes situées aux extrémités du réseau (introduction d'un changement au niveau des pôles d'échange) pose des problèmes à certains usagers. La perte d'efficacité sur certains parcours pénalise certains anciens usagers, et peut être associée à tort au passage à la gratuité. Chez certaines personnes interrogées, la gratuité vient renforcer un sentiment d'inégalité vis-à-vis des habitants du centre d'agglomération. Pour ces usagers, qui bénéficient de l'avantage de la gratuité, le gain d'efficacité n'est pas forcément une réalité :

« Le matin, ça va, il y a le scolaire direct. Mais si je sors plus tôt, c'est le bus normal, et là je mets 1h40 pour rentrer. C'est le double de temps comparé à avant. Ça me fait deux correspondances, parfois j'attends 20 minutes à Auchan. Ma mère elle dit : je préférerais avant, quand on payait mais qu'il y avait plus de bus » (Tristan, lycéen, Grand-Fort-Philippe)

La suppression du rapport monétaire : de l'effet symbolique au gain concret de pouvoir d'achat

Avant septembre 2018, le réseau dunkerquois offrait une bonne accessibilité financière grâce à une tarification solidaire attractive, basée sur les tranches d'âges et les quotients familiaux. Pour certains usagers à très faibles ressources, le coût des tickets ou d'un abonnement pouvait représenter une barrière à l'usage des transports, notamment pour des déplacements en famille par exemple. Pour certains, les pratiques de fraude étaient régulières, en particulier chez les jeunes (lycéens, sans emploi...). Pour ces publics, mobiles mais limités financièrement, la gratuité représente la suppression d'un frein à leur capacité à se déplacer. Ces profils étaient soit déjà captifs des transports en commun, soit dépendants d'autres modes considérés comme non-optimaux, l'accompagnement en voiture par des proches ou des distances longues à pied ou à vélo, par exemple.

Pour beaucoup de nouveaux usagers interrogés qui possèdent une voiture, l'aspect financier n'était pas la barrière principale à l'usage : ils considèrent qu'ils disposaient d'un pouvoir d'achat permettant d'accéder à un abonnement ou à des tickets à l'unité. Toutefois, **la perception du coût unitaire jouait un rôle limitant le choix du transport en commun**, en particulier pour les trajets occasionnels. Le coût du trajet était perçu directement, contrairement au coût lié à l'usage de la voiture, particulièrement dans le cas de trajet en groupe, généralement en famille.

En effet, si les transports en commun demeurent un moyen de transport bon marché en comparaison avec la voiture individuelle, et que les tarifs du réseau dunkerquois étaient plutôt bas avant la gratuité (1,40 euros le ticket à l'unité, 10 euros le carnet de 10 tickets et une tarification solidaire basse pour les abonnements)⁹⁹, le prix peut représenter **une barrière symbolique importante** pour des personnes ayant des revenus moyens ou élevés et qui ne perçoivent pas l'intérêt de payer le transport collectif alors qu'ils possèdent un véhicule personnel.

La perception symbolique des coûts du transport en commun joue en effet un rôle psychologique important dans le choix modal. L'analyse qui en est faite par le CERTU, le cabinet 6-t et le laboratoire de sociologie urbaine de l'Université de Lausanne¹⁰⁰ à travers l'étude des volets « opinions » des

⁹⁹ Voir annexe : grille tarifaire du réseau DK'Bus en 2015-2016

¹⁰⁰ « Et si les français n'avaient plus seulement une voiture dans la tête ? » Evolution de l'image des modes de transport à partir de l'analyse de 19 enquêtes Ménages Déplacements, CERTU, 6-t bureau de recherche et Laboratoire de Sociologie Urbaine

enquêtes ménages-déplacements démontre qu'il n'y a pas de corrélation entre le niveau des prix réels et leurs perceptions par les habitants (certains réseaux les plus chers sont considérés comme « économiques », et inversement...). Ils soulignent toutefois que les transports publics sont souvent considérés comme chers par les habitants des centres-villes. Même avec des tarifs bas, le coût du ticket, en particulier pour des usages ponctuels, peut ainsi apparaître comme une barrière importante qui limite le changement de comportement et renforce l'hégémonie de la voiture sur les déplacements :

« *Finale­ment, même si j'ai le pou­voir d'achat pour le faire, je trouve que ça revient quand même cher un ticket, pour un trajet d'une dizaine de minutes. Psychologiquement, pour un trajet court, ça reste un frein, et on prend la voiture* » (Anne-Claire, active, Malo-les-Bains)

La perception psychologique des coûts de la mobilité joue en la faveur de l'usage de la voiture sur les trajets réalisés ponctuellement, pour lesquels les coûts sont cachés :

« *Le plein, on le fait une fois, et puis après on se pose plus la question de savoir combien ça coûte le trajet. Il faudrait presque se le rappeler à chaque fois, comme ça on verra l'avantage du bus gratuit* » (Blandine, active, Malo-les-Bains)

« *Pour moi, un effet majeur du bus gratuit, c'est le fait que ça incite à se poser la question de combien nous coûte nos déplacements, se rendre compte de l'argent qu'on met dans la voiture. Quand c'est fondu dans notre budget, on se rend pas forcément compte. Alors qu'en fait c'est beaucoup, pour faire des trajets assez courts* » (Juliette, active, Grande-Synthe)

Ces nouveaux usagers réalisent des économies sur l'usage de leur voiture, la simplicité d'usage du transport se traduisant en gains concrets de pouvoir d'achat¹⁰¹. Le gain de pouvoir d'achat concerne aussi les anciens usagers du réseau, qui n'ont pas nécessairement modifié leurs habitudes de déplacements mais ont bénéficié de la suppression de leur budget transports collectifs. Pour certains foyers, dont plusieurs membres étaient abonnés au réseau, la gratuité peut représenter des économies importantes. D'autres témoignent de stratégies peu optimales concernant l'achat des titres, n'ayant pas recours aux abonnements solidaires :

« *Je suis au RSA, j'ai pas du tout les moyens de me payer le permis ou la voiture. Avant j'étais en bus ou à pied, je payais pas trop le bus, c'était stressant et quand tu prends 30 euros d'amende ça fait mal. Et puis les tickets journée mine de rien ça revenait cher, 3,50 par 3,50 ça finit par monter. Maintenant je suis tranquille, c'est pas stressant.* » (Tom, en recherche d'emploi, Rosendaël)

¹⁰¹ Les effets socio-économiques de la gratuité sont développés dans la partie 3

Les effets « collatéraux » du nouveau réseau et de la gratuité : des pics de fréquentation et le renforcement d'un sentiment d'inégalité dans les extrémités de l'agglomération

Le succès du nouveau réseau de bus gratuits à Dunkerque a pour effet de provoquer **des pics de fréquentation importants**, en particulier aux heures de pointe et sur les lignes les plus fréquentées (C2 en particulier). Si les techniciens expliquent que le réseau ne connaît pas de saturation et que les réserves de capacité sont encore importantes, les retours d'expérience de certains nouveaux usagers qui utilisent le réseau en cœur d'agglomération révèlent des expériences parfois difficiles en heures de pointe.

Pour les anciens usagers contraints d'utiliser les transports aux heures de pointes, cette hausse de fréquentation peut parfois être synonyme de dégradation des conditions de voyage, même si de façon générale la hausse de fréquentation est perçue positivement. C'est le cas en particulier des scolaires, qui subissent pleinement les contraintes horaires et réalisent leurs déplacements aux heures de pointes (entre 16h et 18h) :

« Je trouve qu'il y a trop de gens dans le bus, beaucoup plus qu'avant. Je suis tout le temps debout. Quand c'est la sortie des lycées, on est trop. » (Solène, lycéenne, Dunkerque-Centre)

« Le lundi matin et le vendredi soir, quand il y a tous les internes qui sortent et qui vont à la gare avec des valises, plus le monde qu'il y a dans le bus, c'est un peu la galère, pour sortir du bus c'est Koh Lanta. Après l'année dernière c'était déjà blindé, à ce niveau-là ça n'a pas trop changé » (Marie, lycéenne, Dunkerque-Centre)

Un enjeu qui va de pair avec la hausse de fréquentation, comme dans tout réseau, est celui de la **cohabitation entre des publics variés**, et les éventuelles tensions ou comportements perçus comme incivils de la part de certains usagers ou conducteurs.

« Les jeunes se lèvent pour les personnes âgées. Mais parfois on arrive à saturation, et même les personnes âgées ont plus tellement de places assises » (Baptiste, actif, Malo-les-Bains)

« Il y a des lignes, malheureusement, où vous êtes vraiment chargés. Alors, ça, c'est vraiment le défaut de la clientèle, c'est que quand vous êtes vraiment chargés, plein à craquer, souvent vous prenez du retard, c'est obligatoire. Vous avez souvent 7-8 minutes de retard, sur des lignes Chrono, vous avez beau leur expliquer qu'il y en a un qui arrive, qui est à 2 minutes derrière, ils veulent monter. Le truc c'est qu'après, le collègue il est juste derrière, et il est vide. » (Pascal, conducteur)

Selon les techniciens en charge de la gestion du réseau, si ces épisodes ont pu survenir en début d'année, l'adaptation rapide du réseau et les renforts mis en place sur les lignes les plus fréquentées ont permis d'améliorer la situation. Le réseau présente encore des potentiels d'absorption de hausses de fréquentation, avec un enjeu de répartition de la fréquentation sur toutes les lignes : en effet, les habitudes sont ancrées autour des lignes « historiques » (C1, C2), et les habitants ne se sont pas encore appropriés toutes les nouvelles lignes. Les évolutions de pratiques, et les éventuelles évolutions du réseau dans le cadre du renouvellement de la DSP en août 2019 viseront à répondre à ces enjeux.

Un second effet collatéral lié au nouveau réseau est propre à la restructuration des lignes et l'introduction des pôles d'échanges. Ces modifications sont à l'origine de changements importants dans les habitudes des usagers vivant dans les communes situées aux extrémités du réseau, dans des zones de faible densité. Auparavant, une seule ligne directe reliait ses communes au centre de l'agglomération, avec une fréquence de 30 minutes. La nouvelle conception du réseau est organisée autour de pôles d'échanges situés aux limites de la partie dense de l'agglomération, afin d'offrir une fréquence plus élevée en cœur d'agglomération (10 minutes sur les lignes Chrono) tout en assurant des correspondances avec les lignes de périphérie, dont la fréquence est plus faible, toutes les 30 minutes concernant les « lignes de connexion » vers Gravelines et Bray-Dunes par exemple.

Ce changement de lignes implique des **pertes de temps sur les parcours de ses usagers**, lorsque le déplacement n'est pas optimisé, en particulier dans le sens centre-périphérie : par exemple, un lycéen quittant le centre-ville en fin de journée, sans consulter les horaires car bénéficiant de bus toutes les 10 minutes jusqu'au pôle d'échange du Puythouck à Grande-Synthe¹⁰², peut manquer le bus partant vers Gravelines à 5 minutes près et devoir attendre 25 minutes le prochain départ. Auparavant, il avait l'habitude de consulter les horaires de son bus direct partant toutes les 30 minutes, et une fois à bord, ne s'inquiétait plus de son trajet et de son temps de parcours.

« Je l'utilise de la même façon qu'avant, mais maintenant c'est embêtant de devoir changer de bus. Parfois je prends le direct de 7h15. Mais sinon, je mets beaucoup plus de temps qu'avant. J'avais le tarif réduit, c'était pas trop cher, au final je trouve que c'était mieux avant, c'était plus facile » (Mounir, en recherche d'emploi, Gravelines)

« Avant, je le prenais de temps en temps, mais seulement avec mon fils. Maintenant beaucoup moins, j'ai du mal à comprendre les horaires, et j'ai vraiment peur du changement au Puythouck. Attendre dans le froid, la nuit, je trouve que c'est craignos, c'est pas possible. Mon fils lui, il a l'application, il va à droite à gauche, il est très à l'aise » (Martine, en recherche d'emploi, Gravelines)

Par ailleurs certains usagers ne sont pas satisfaits de l'amplitude horaire et de la fréquence dans les zones moins denses, et souhaiteraient que cette dernière soit augmentée. Face à la forte communication autour du nouveau réseau gratuit, les communes de périphérie et les habitants revendiquent leur droit à accéder¹⁰³ à un niveau de service plus élevé, alors même que leurs pratiques sont moins tournées vers l'usage des transports collectifs. Cet enjeu, faiblement porté auparavant par les élus et habitants, émerge désormais dans le débat public local. Certains habitants expriment ainsi un sentiment d'exclusion vis-à-vis de l'offre de transport, plus attractive en cœur d'agglomération :

¹⁰² Le plan interactif du réseau est disponible en ligne : <https://bit.ly/2R6ifDW>

¹⁰³ La loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) du 30 décembre 1982 a énoncé pour la première fois le principe d'un « droit au transport », définit comme « le droit de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coût pour la collectivité, notamment par l'utilisation d'un moyen de transport ouvert au public ». Cette loi a permis d'orienter les efforts vers une meilleure desserte des territoires, en particulier des quartiers urbains d'habitat social. Toutefois, concernant ces communes de périphérie, souvent caractérisées par un habitat pavillonnaire et des modes de vies organisés autour de la voiture individuelle, la question de la desserte en transports collectifs est une problématique plus complexe.

« La gratuité, c'est bien. Mais les horaires et les correspondances, ça va pas du tout. En fait le bus gratuit c'est fait pour Dunkerque, Grande-Synthe, Coudekerque, mais nous, on se sent exclus de ce système-là, alors qu'on paye aussi nos impôts pour la CUD » (Béatrice, active, Gravelines)

« On voit arriver un nouveau réseau, et pour nous c'est toujours pareil, voire moins bien. J'aurais aimé aussi avoir plus de bus (...) Pour moi, le permis, c'est indispensable. Dès que je trouve un travail, je me paye le permis. Je suis prêt à aller loin, mais avec le bus c'est compliqué : le matin ça va, mais le soir le dernier bus est à 17h46 » (Matthieu, en recherche d'emploi, Bourbourg)

Cette question fait l'objet de réclamations d'usagers auprès de DK'Bus et des services techniques de la Communauté urbaine de Dunkerque. Certains ajustements du réseau ont été rapidement mis en œuvre, notamment avec des renforts instaurés sur les lignes de connexion aux heures de pointe et l'instauration de plusieurs bus directs en provenance de Gravelines le matin et le soir, éviter un changement au pôle d'échange ouest.

Cette question de l'amélioration du réseau et de la desserte des zones d'activité fera l'objet des prochaines réflexions autour du réseau dans le cadre du renouvellement du contrat de DSP, afin de proposer des améliorations. Les techniciens et le président de la Communauté urbaine remarquent à travers ces réclamations **un intérêt renouvelé pour le réseau et une véritable demande en transport collectif** de la part des maires et des habitants de ces communes, pour lesquels les transports collectifs représentaient jusqu'alors **un mode réservé aux scolaires et aux personnes âgées**.

2) Une influence forte de la gratuité sur les choix modaux

Les actions des individus en matière de mobilité répondent à un ensemble de facteurs endogènes et exogènes, qui conduisent à adopter un comportement ou une habitude. Dans le cas des pratiques de mobilité et des « choix modaux », c'est-à-dire l'usage d'un mode de transport plutôt qu'un autre, les sociologues de la mobilité ont montré qu'ils répondaient à différentes logiques d'actions sous-jacentes¹⁰⁴ :

- La rationalité économique, c'est-à-dire le calcul comparatif
- La rationalité de valeur, considérée comme une préférence
- La rationalité perceptive, qui correspond à un ressenti
- Les habitudes, ou le réflexe

Les travaux menés sur les comportements de mobilité démontrent ainsi le rôle de la forme urbaine et des représentations sociales autour de la voiture et des transports publics dans les pratiques quotidiennes en matière de déplacement. Dans ce cadre, l'offre de transport apparaît comme un levier important, toutefois insuffisant, pour développer les pratiques alternatives à la voiture individuelle¹⁰⁵. De plus, les travaux montrent que, si les politiques publiques reposent sur le postulat que l'utilisateur fonde ses pratiques modales sur **la minimisation du temps de déplacement et des coûts**, il est intéressant d'étudier **les biais de perceptions et les dimensions symboliques et psychologiques** pour comprendre certaines résistances ou insensibilités à des offres attractives.

Les rationalités qui sont ainsi identifiées comme centrales pour expliquer les pratiques modales sont de trois ordres :

- 1) **Les temps comparés de déplacements** : si cette comparaison des durées des trajets – en particulier pour les déplacements domicile-travail – joue un rôle central dans les choix, on observe aussi des effets non-rationnels qui mènent à utiliser la voiture quelle que soit la qualité de la desserte en transports collectifs, révélant une insensibilité à l'offre. Les biais de perception du temps, notamment liés à une autovalorisation des pratiques personnelles, limitent aussi les effets d'une offre de transport rapide sur le report modal depuis la voiture.
- 2) **Les représentations sociales et l'apprentissage des mobilités** : elles renvoient à l'image que les individus construisent de chaque mode et à la capacité des individus à utiliser différents modes de transport, dans un contexte de domination de l'usage de la voiture, valorisée à travers les valeurs de vitesse, d'individualisation et de privatisation. Si les sociologues de la mobilité notent des évolutions récentes dans les représentations et les pratiques – en particulier dans les grandes agglomérations – qui tendent vers un affaiblissement de la préférence générale pour la voiture¹⁰⁶, ces changements s'opèrent sur le temps long et se structurent souvent dans des dispositifs d'apprentissage des différents modes de transport au

¹⁰⁴ Vincent Kaufmann, Pratiques modales des déplacements de personnes en milieu urbain : des rationalités d'usage à la cohérence de l'action publique, *Revue d'Economie Régionale et Urbaine*, 2003/1 (février)

¹⁰⁵ *Idem*

¹⁰⁶ Munafò, S., Christie, D., Vincent, S., & Kaufmann, V. (2012). Typologie et évolution des logiques de choix modal chez les actifs motorisés urbains. *Etude comparée des agglomérations de Genève, Lausanne, Berne et Yverdon-les-Bains*, LaSur, Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne

cours de l'enfance et de l'adolescence. Les prédispositions à utiliser le transport collectif renvoient ainsi à la notion de motilité, c'est-à-dire au capital de mobilité des individus¹⁰⁷.

- 3) **L'ancrage des habitudes modales dans les modes de vie** : les opportunités offertes par chaque mode structurent les choix et les habitudes dans tous les domaines de la vie (habitat, organisation familiale, achats, loisirs accès à l'emploi ...). Chaque mode définit des opportunités spécifiques de combinaison d'activités dans l'espace et dans le temps : par exemple, la pratique des modes actifs et collectifs favorise l'appropriation des espaces publics des centres-villes, quand l'usage de la voiture motive la fréquentation de zones commerciales en périphérie. Les programmes d'activités définis par l'usage de ces modes impliquent une faible capacité à remettre en question les habitudes, car leur remise en cause dépasse largement le seul domaine des transports.

Malgré ces différentes résistances changement de comportement, propres aux individus et à leurs modes de vie, l'action publique et l'introduction d'une nouvelle offre peut avoir des effets sur les pratiques. Dans le cas étudié, les deux caractéristiques principales de cette nouvelle offre sont une amélioration significative de sa qualité et de sa performance d'une part, et un accès libre et gratuit pour tous d'autre part. Ses potentiels effets sont liés aux opportunités qu'elle offre :

- Elle offre la possibilité de se déplacer plus souvent, en intensifiant l'usage du service
- Elle peut permettre de remplacer des trajets auparavant réalisés en voiture
- Elle peut permettre de remplacer des trajets auparavant réalisés à vélo
- Elle peut permettre de remplacer des trajets auparavant réalisés à pied

Ces différents effets portent en eux des conséquences plus ou moins souhaitables. La réduction de la place de la voiture individuelle dans les déplacements est considérée comme un objectif collectif à atteindre et fait l'objet d'un consensus croissant – en particulier dans les centres-villes et cœur d'agglomération, pour des raisons urbanistiques, environnementales et de santé publique. Le report modal depuis la voiture est donc l'un des objectifs visés par une politique de développement de l'offre de transports collectifs. Toutefois, concernant la marche et le vélo, les objectifs en termes de santé publique, de lutte contre la sédentarité et de développement des modes actifs visent à renforcer leurs parts dans les déplacements. Il n'est donc théoriquement pas considéré comme souhaitable ou positif que des trajets auparavant réalisés à pied ou à vélo soient désormais réalisés en bus. Enfin, l'intensification de l'usage des transports et l'augmentation de la mobilité fait l'objet de débats : si pour certains, elle présente nécessairement un effet positif pour le lien social, l'activité économique et le bien-être des habitants¹⁰⁸, pour d'autres, il s'agit d'une incitation au mésusage des ressources et des services publics.

Au regard de ces débats, la démarche adoptée dans cette étude donne une place centrale aux expériences des individus, au sentiment d'amélioration de leur propre situation (bien-être, opportunités, pénibilité, contraintes...) pour observer de façon qualitative les effets de cette politique sur la population.

¹⁰⁷ Vincent Kaufmann et Éric Widmer, « L'acquisition de la motilité au sein des familles. État de la question et hypothèses de recherche », *Espaces et Sociétés*, vol. 2, n° 120-121, 2005.

¹⁰⁸ Ce rôle-clé de la mobilité comme vecteur d'insertion sociale a été reconnu par la notion de « droit au transport » figurant dans la loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) de 1982.

Le « report modal » : une notion inopérante pour saisir les effets de la gratuité des transports sur les changements de comportement de mobilité

Si la notion de « report modal » est utilisée pour exprimer le passage d'un mode de transport à un autre dans les changements de comportement en matière de mobilité, cette notion apparaît inopérante dans notre recherche pour plusieurs raisons.

Premièrement, le « report modal » induit qu'il existe des choix modaux préférentiels chez les individus, en écartant de fait les pratiques multimodales. Cela a des implications d'un point de vue théorique car la notion a tendance à catégoriser des choix modaux exclusifs. Cette catégorisation par mode de transport a également des implications méthodologiques dans les enquêtes car elle gomme la complexité des déplacements individuels. Le « report modal » constitue ainsi une clé de lecture fonctionnaliste, relativement dominante dans l'économie des transports, mais qui ne saurait rendre compte des pratiques de mobilités dans leur dimension globale.

Deuxièmement, le « report modal » ne résulte pas d'un mode de calcul homogène, partagé par les chercheurs et les praticiens, ce qui suscite des controverses scientifiques sur les modes de calcul. Par exemple, certaines études calculent le « report modal » à partir de l'évolution des parts modales de déplacements dans les agglomérations en comparant ces chiffres dans le cadre des Enquêtes Ménages Déplacements (EMD). D'une part, cette comparaison n'est possible que si le mode de calcul des parts modales est le même dans le temps et dans les différents espaces analysés. Pour notre recherche, ce mode de calcul n'est pas opérationnel car les parts modales de l'agglomération de Dunkerque ont été calculées dans un espace territorial qui ne correspond pas à l'espace du réseau de transport. En conséquence, le « report modal » vers les transports collectifs serait de fait minimisé puisque les déplacements des zones non desservies par les transports collectifs et fortement organisées autour de l'automobile seraient incluses dans le calcul. De plus, il n'existe pas à ce stade de données sur l'évolution globale de l'usage de la voiture sur le territoire depuis le lancement du réseau. Finalement, le calcul du « report modal » à partir des parts modales de l'EMD ne permettrait pas d'isoler les effets de la gratuité des transports sur les changements de comportement.

Cette recherche donne néanmoins à voir des tendances au « report modal » à partir des informations récoltées dans les 2000 questionnaires réalisés auprès des usagers (voir Annexe) et à partir des entretiens qualitatifs effectués auprès de certains usagers.

Le bus gratuit favorise les pratiques multimodales

L'analyse qualitative souligne que le bus gratuit favorise les pratiques multimodales chez les nouveaux usagers interrogés : là où la possession d'une voiture ou d'un abonnement de transport payant rend l'usage du mode concerné quasi-hégémonique, la gratuité, par son aspect « sans engagement », vient introduire l'habitude de choisir un mode adapté à chaque situation et à chaque trajet. Cette augmentation des pratiques multimodales remet également en cause les analyses en termes de « report modal » (encadré ci-dessus), puisque les déplacements se complexifient et les changements n'impliquent pas nécessairement l'abandon d'un mode de transport au détriment d'une autre. Par exemple, certains usagers valorisent la simplicité d'usage des transports gratuits, qui n'impliquent pas de planifier les trajets ou d'évaluer l'intérêt de l'adhésion à un abonnement en termes de coûts et avantages.

« En fait ça permet une flexibilité, c'est ça qui est vraiment intéressant. On peut adapter chaque moyen à chaque déplacement. Le fait que ce soit passé gratuit, avec mon compagnon on a commencé à se poser cette question : pour ce trajet, on le fait à vélo ? en bus ? en voiture ? Alors qu'avant, c'était plutôt le réflexe voiture systématique » (Anne-Claire, active, Malo-les-Bains)

« C'est pas un mode contre l'autre. C'est complémentaire. Je pense que ça peut faire changer les modes de déplacements. Finalement, ça fait réfléchir à la façon de se déplacer. On se rend compte qu'il n'y a pas que la voiture » (Olivier, retraité, Dunkerque-Centre)

« Ce qui freine, c'est de devoir faire le choix : exclusivement le bus, ou exclusivement la voiture. C'est bête, mais la carte mensuelle, on l'achète et on se dit « maintenant que je l'ai payé, je suis bloqué, je suis obligé je prendre le bus ». Du coup au final, j'en achetais pas si souvent que ça » » (Baptiste, actif, Malo-les-Bains)

Les nouveaux usagers ponctuels ou réguliers témoignent ainsi de pratiques multimodales, en fonction des trajets réalisés, des conditions météorologiques, du programme de la journée ou de leur état de fatigue.

« Je prends le vélo le matin, pour faire un peu de sport, faire travailler mes articulations, ça me réveille. Et je rentre chez moi déjeuner, ça me fait une belle ballade. Du coup, l'après-midi, je reviens en bus. Je varie un peu, ça évite la monotonie. Comme ça je peux lire, réfléchir, penser à autre chose. (...) La gratuité pour moi c'est pas l'absence de coût. C'est la facilité, et aussi le côté « cocktail » : je prends le vélo et le bus, et je me dis pas « j'ai payé mon abonnement ce serait bête de pas l'utiliser » (Christian, actif, Tétéghem)

Pour les habitants qui ne peuvent pas utiliser les transports collectifs en semaine par exemple, en raison de la complexité de leur programme (accompagnement d'enfants, rendez-vous professionnels au cours de la journée...), les bus gratuits sont utilisés le week-end, pour des activités spécifiques moins contraintes (se rendre à la plage, au marché...). Ces pratiques sont particulièrement observées chez les familles, qui apprécient aussi le caractère ludique et esthétique des nouveaux bus colorés.

Ainsi, pour ces automobilistes dont les pratiques étaient exclusivement tournées vers la voiture, l'introduction d'une nouvelle offre de transport a modifié ces habitudes, en introduisant la possibilité de réaliser des trajets en bus ponctuellement, notamment sur des trajets moins contraints en termes de temps. La gratuité joue un rôle central dans ces pratiques multimodales, valorisée en général par les « nouveaux usagers » pour ces aspects pratique, flexible et sans engagement – avant les motifs proprement économiques.

A. De la voiture au bus gratuit : des changements de comportements provoqués par la gratuité et l'efficacité du réseau

Le territoire dunkerquois, en raison de sa morphologie héritée de la reconstruction d'après-guerre, des politiques publiques menées en faveur de la voiture depuis plusieurs décennies et des caractéristiques des emplois locaux, se caractérise par **un ancrage très fort des habitudes de mobilité autour de la voiture individuelle**. De plus, les sociologues des mobilités rappellent que les habitudes de mobilité sont fortement ancrées dans les modes de vie et se caractérisent par une inertie des comportements et une très faible remise en question des habitudes.

Si l'habitat, les zones commerciales et les exigences des employeurs sont structurés par cette hégémonie automobile, une réalité sociale est aussi celle de l'impossibilité d'accéder au permis de conduire ou à une voiture pour les ménages les plus pauvres, dépendants des transports en commun.

Dans un contexte marqué à la fois par les enjeux environnementaux, les revendications en termes de pouvoir d'achat (récemment portées par le mouvement des Gilets jaunes) et les difficultés à accéder à l'emploi, la voiture est au cœur des préoccupations des individus comme des pouvoirs publics.

Comme l'explique Stéphanie Vincent-Geslin dans ses travaux sur les « altermobilités »¹⁰⁹ – c'est-à-dire, les changements de comportements visant à réduire le recours à la voiture – ces évolutions s'expliquent par trois types d'éléments déclencheurs, qui s'inscrivent dans des trajectoires bibliographiques personnelles :

- La contrainte : par exemple, l'augmentation des prix ou la baisse des revenus, la réduction du stationnement, l'incapacité à conduire
- L'opportunité : la rencontre avec une alternative au déplacement automobile ou la mise en place d'une nouvelle offre
- L'engagement : le processus de réduction de la « dissonance cognitive », c'est-à-dire la volonté de mettre en accord ses pratiques et ses convictions (en général, écologique, mais aussi tournée vers le vivre-ensemble, la convivialité, la réduction des inégalités etc.)

Ces différents éléments déclencheurs s'agencent au sein de situations sociales spécifiques et de prédispositions personnelles pouvant mener à des changements de comportements de mobilité. Souvent, elles sont favorisées par des ruptures dans le cycle de vie : déménagement, arrivée d'un enfant, nouvel emploi etc.

Dans cette partie, nous présenterons les résultats liés à la pratique de la voiture par les usagers des bus : possèdent-ils une voiture ou sont-ils captifs des transports ? S'ils possèdent une voiture, l'utilisent-ils moins souvent, au bénéfice du bus gratuit ? Par ailleurs, nous présenterons les inerties et freins qui demeurent pour diminuer son usage, du point de vue des habitants du territoire.

¹⁰⁹ Stéphanie Vincent-Geslin, Les « altermobilités » : analyse sociologique d'usages de déplacements alternatifs à la voiture individuelle. Des pratiques en émergence ?, thèse de sociologie sous la direction de Dominique Desjeux, soutenue le 17 avril 2008 à l'Université Paris 5

La majorité des usagers des bus n'ont pas de voiture

49 % des usagers interrogés sont des personnes majeures qui ne possèdent pas de voiture

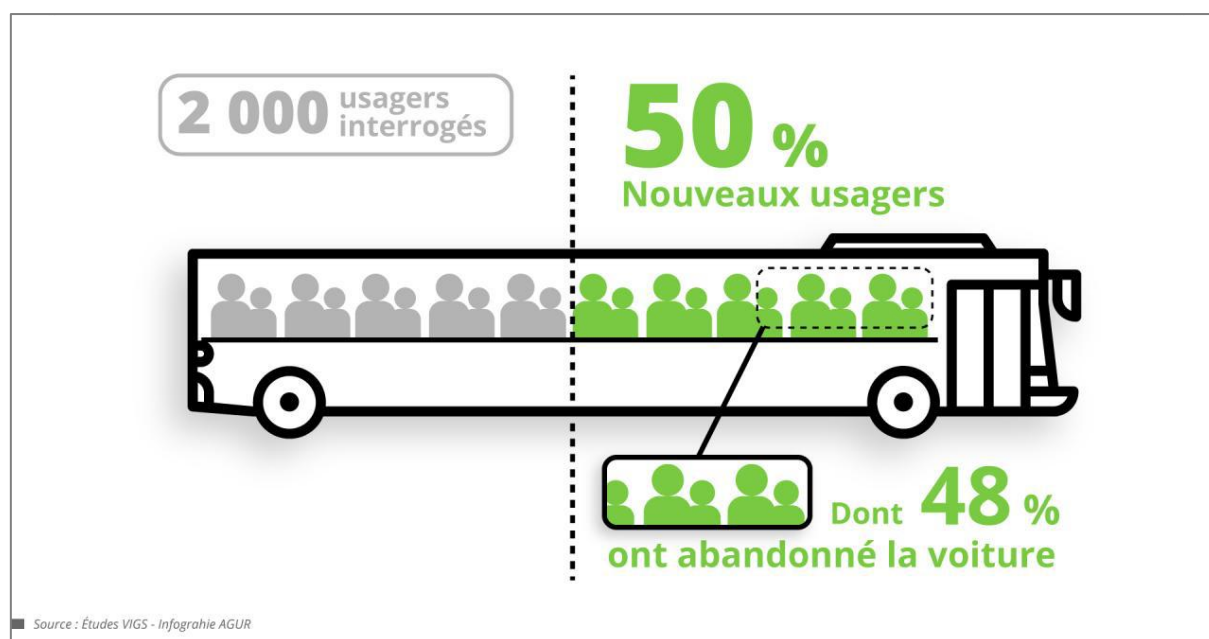
Un résultat démontré par l'enquête menée en centre-ville auprès de 2 000 usagers est que les transports collectifs sont encore **majoritairement utilisés par des personnes qui ne possèdent pas de voiture personnelle** et sont captifs des transports en commun : 49 % sont des personnes majeures qui ne possèdent pas de voiture et 18 % sont des mineurs de plus de 15 ans.

Les personnes majeures qui déclarent ne pas posséder de voiture sont principalement des femmes (plus de 60 %) et les jeunes de moins de 18 à 29 ans sont particulièrement représentés (plus de 40 %). Leurs profils sont principalement ceux d'employés (26 %), de personnes sans emploi (24 %), d'étudiants (21 %) et de retraités (17 %). Ils vivent principalement dans les communes de Dunkerque et Saint-Pol-sur-Mer.

Le principal report modal au bénéfice du bus se fait depuis la voiture

La majorité des personnes qui ont augmenté leur usage du bus (50% des répondants) déclarent réaliser des trajets qu'elles réalisaient auparavant en voiture : 47,9 % (soit 24 %, sur l'ensemble des usagers interrogés).

La question posée à l'ensemble des usagers sur leur usage des différents modes corrobore ce résultat : 21% des personnes interrogées déclarent utiliser moins souvent leur voiture qu'avant¹¹⁰.



¹¹⁰ La différence avec le résultat précédent (24 %) s'explique par des motifs extérieurs (par exemple, un habitant qui utilise le bus pour des trajets vers le centre-ville qu'il réalisait auparavant en voiture, mais dont l'usage de la voiture a augmenté par ailleurs pour d'autres motifs et déplacements).

Les profils des personnes qui déclarent avoir augmenté leur usage du réseau de transport et réalisé désormais des trajets qu'ils réalisaient auparavant en voiture sont principalement :

- **des retraités** : ils représentent 28% de ces personnes, contre 17% dans l'échantillon total
- **des cadres, professions intellectuelles et professions intermédiaires** : ils représentent 13% de ces usagers, alors qu'ils sont seulement 6% dans l'échantillon total
- **des employés et ouvriers** : ils représentent 32% de ce groupe, alors qu'ils sont 26% dans l'échantillon total

Si le taux de personnes qui déclarent réaliser des trajets en bus qu'elles réalisaient auparavant en voiture est **en moyenne de 24% sur l'échantillon total**, il est de :

- **48,5% chez les cadres et professions intermédiaires** : parmi les 130 personnes interrogées qui correspondent à ce profil, un peu plus de 60 ont augmenté leur usage du bus au détriment de la voiture
- **38,5% chez les retraités** : sur les 347 retraités interrogés, plus de 130 sont concernées par ce report modal depuis la voiture
- **29% chez les employés et ouvriers** : au sein des 519 personnes interrogées appartenant à cette catégorie, 152 déclarent avoir changé leurs habitudes au détriment de la voiture

Les profils moins concernés par un changement d'habitude de la voiture vers le bus sont les publics déjà captifs des transports en commun : les personnes sans activité professionnelle (16%), les lycéens/collégiens (12,5%) et les étudiants (10,6%).

L'enquête par questionnaires montre donc qu'il existe une tendance au report depuis la voiture vers le bus dans la zone bien desservie de l'agglomération. Il est intéressant d'analyser les logiques d'actions et motivations qui ont mené ces personnes (principalement des retraités, des employés et des cadres) à changer leurs habitudes.

Pour cela, nous utilisons les trois déterminants identifiés par Stéphanie Vincent-Geslin pour expliquer les changements de comportements en faveur de pratiques « altermobiles », c'est-à-dire des habitudes qui visent à réduire l'usage de la voiture individuelle : **l'opportunité, la contrainte et l'engagement**. A travers les questionnaires réalisés en centre-ville ainsi que les entretiens qualitatifs réalisés avec les habitants et usagers, il est intéressant d'analyser les composantes de ces différentes dimensions, qui s'agencent pour provoquer des changements de comportements : quel rôle joue plus spécifiquement la gratuité du réseau dans ces évolutions ?

L'opportunité : le nouveau réseau et la gratuité, un « déclic » chez certains automobilistes

L'introduction d'un nouveau réseau, sa gratuité et la communication qui les ont accompagnés a provoqué un changement de comportements chez des personnes dont le profil peut correspondre à celui d'« automobilistes exclusifs ouverts¹¹¹ » : c'est-à-dire des personnes ayant une image neutre ou positive des transports en commun, sensibles aux enjeux urbains et collectifs. Ces automobilistes avaient des habitudes ancrées autour de la voiture individuelle et n'utilisaient jamais ou très rarement le réseau de transport collectif. Le ticket ou l'abonnement, moins pour son coût réel que pour la démarche qu'il implique – souvent surestimée dans les représentations – représentait un frein à l'usage. La gratuité et le nouveau réseau interviennent comme un élément déclencheur fort, qui est à l'origine d'une remise en question des habitudes. Le déclic et la simplicité de la gratuité viennent traduire cette ouverture d'esprit en changement de comportement concret. Il s'agit principalement d'habitants du cœur d'agglomération, qui disposent de lignes fortes à proximité de leur domicile et/ou de leur lieu de travail ou d'activités.

« Le bus, j'étais loin, j'avais lâché depuis 15 ans. Je comprenais plus rien au réseau, je ne faisais pas tellement l'effort, ça m'était sorti de la tête (...) Quand j'ai su que ça allait être gratuit, je savais que j'allais le faire. J'avais programmé dans ma tête : le 1^{er} septembre, je passe au bus. » (Christian, actif, Tétéghem)

« Avant moi le bus c'était jamais, et c'était loin, je n'avais pas l'idée. Je me disais : ce sera quand je serai vieux, quand je pourrai plus marcher, plus conduire. » (Olivier, retraité, Dunkerque-Centre)

Chez ce type de personnes, la gratuité vient réintroduire l'option « transport collectif » dans les possibilités de choix modal, et joue un rôle très important à la fois dans l'intérêt pour l'offre et dans la pérennisation de la pratique. Plus de 80% des réponses données pour expliquer le changement de comportement en faveur du bus sont en lien avec la gratuité, en mettant en avant l'aspect pratique et économique de la mesure.

Cette opportunité est donc saisie par ces automobilistes qui traduisent parfois un engagement en acte – en faveur de l'environnement, d'une ville plus agréable –, mais aussi dans des logiques comparatives très rationnelles. La logique d'opportunité se combine souvent avec celle de la contrainte mais peut aussi être exclusive.

Certains changements de comportements d'automobilistes sont ainsi issus d'un calcul coût-avantage très pragmatique provoqué par le passage à la gratuité et le renouvellement du réseau. Ce type de profil correspond en général à des personnes qui vivent et travaillent à proximité des lignes fortes. La gratuité et l'efficacité du réseau jouent un rôle complémentaire pour déclencher l'intérêt pour le

¹¹¹ Analyse fondée sur la typologie des logiques d'action de choix modal du CERTU et du laboratoire de sociologie urbaine : « Et si les français n'avaient plus seulement une voiture dans la tête ? » Evolution de l'image des modes de transport à partir de l'analyse de 19 enquêtes Ménages Déplacements, CERTU, 6-t bureau de recherche et Laboratoire de Sociologie Urbaine, 2010

transport en commun puis pour pérenniser la pratique : elle représente un gain de temps, d'argent et/ou de confort.

« J'ai quitté la région parisienne justement pour ne plus faire des heures de transports en commun. Ici, je me suis dit : j'ai la voiture de service, j'ai 10-15 minutes de trajet, je suis tranquille. Mais j'ai vu que le bus, c'était simple, gratuit, je mettais autant de temps et j'étais tranquille. Mes déplacements étaient déjà gratuits avec la voiture de service, mais la gratuité du bus c'est surtout la simplicité » (Aymeric, actif, Malo-les-Bains)

« Je n'avais pas pris le bus depuis 40 ans. J'en avais marre de faire des kilomètres en voiture depuis de nombreuses années, et marre de payer des parkings, de l'essence. Il y a eu des brochures dans la boîte aux lettres, je suis allé aux réunions d'information, j'ai essayé : j'ai trouvé ça pratique, que je ne mettais pas tellement plus de temps qu'avec ma voiture. J'ai adopté, et mon épouse. Maintenant, on a mis une de nos voitures en vente. D'ailleurs vous ne cherchez pas une Clio d'occasion ? » (Daniel, retraité, Grande-Synthe)

« Moi ça m'a vraiment fait un déclic la gratuité. C'est la liberté. Et j'aime pas garer ma voiture, j'aime pas la voiture de façon générale. Mais avant j'avais pas trop le choix, c'était plus rapide. Là, sans le ticket et avec les feux, en fait le C2 il va plus vite que la voiture » (Amélie, active, Malo-les-Bains)

Un profil particulièrement sensible à cette opportunité, du point de vue de la simplicité d'usage et en raison de plus faibles contraintes temporelles est celui **des retraités actifs** : ils représentent 28% des personnes utilisant désormais le bus pour réaliser des trajets autrefois réalisés en voiture¹¹². Chez ces « jeunes retraités » dont les pratiques étaient fortement tournées vers l'automobile, la gratuité provoque un effet « test » lié à la curiosité et à la simplicité d'usage. La satisfaction vis-à-vis de l'efficacité du réseau, de son confort et de la disponibilité des conducteurs pour donner des informations déterminent ensuite la pérennisation de la pratique. L'aspect convivial du bus gratuit et sa fréquentation diversifiée sont appréciés par ce public, qui est toutefois particulièrement sensible aux incivilités, notamment de la part des jeunes.

« Avant, le bus, je ne l'avais jamais pris. C'était en dehors de mon périmètre, ça n'existait pas. » (Jean, retraité, Malo-les-Bains)

« Avant, on ne connaissait pas. On n'avait pas forcément d'a priori négatif, juste, on savait à peine que ça existait les bus à Dunkerque. On allait en voiture au centre-ville (...) On se déplace plus souvent qu'avant, ça motive. Parfois on se trompe, on fait des tours. Mais c'est pas grave, on apprend. » (Bertrand et Sylvie, retraités, Saint-Pol-sur-Mer)

¹¹² Alors qu'ils représentent 17% de l'échantillon total (2 000 personnes)

La contrainte : les préoccupations autour du pouvoir d'achat, un levier de réduction de l'usage de la voiture

Une autre dimension du changement de comportement en faveur du bus et au détriment de la voiture est celle de la contrainte. Elle se combine avec la rencontre d'une opportunité, qui est celle d'une offre de transport plus performante et gratuite. Les habitants qui changent leurs habitudes en étant guidés par cet aspect sont ceux dont le pouvoir d'achat est plus faible, et qui souhaitent limiter les frais liés à l'usage de la voiture.

En plus de la simplicité d'usage, la gratuité offre l'opportunité de réaliser des économies, perçues comme significatives, sur le budget transport. Le nouveau réseau offre une alternative performante à l'usage de la voiture, qui réduit les différentiels de temps de trajet, voire permet un gain de temps.

Chez des personnes pour qui la voiture et le carburant représentent **des parts importantes de leur budget**, le nouveau réseau de transport gratuit incite à un changement de comportement qui n'avait pas forcément été envisagé ou réalisé auparavant. De plus, la gratuité mène parfois à une prise de conscience des dépenses importantes liées aux transports. Pour certains, le nouveau réseau gratuit offre la possibilité de se séparer d'un véhicule et de réaliser des gains de pouvoir d'achat importants. La gratuité est ainsi un motif très important de changement de comportement et de réduction de l'usage de la voiture, cité par 80% des répondants au questionnaire, et certains usagers déclarent s'être séparé d'un véhicule depuis le nouveau réseau gratuit (10% des nouveaux usagers). Pour ces personnes, l'usage du réseau gratuit est perçu plus ou moins positivement : la voiture est souvent considérée comme un idéal, **mais non-accessible ou limité** par les contraintes liées au pouvoir d'achat. La gratuité et la qualité du réseau sont fortement appréciées par permettent de rendre moins pénible cette situation considérée parfois comme non-optimale par ces usagers.

« *Moi je fais des ménages, j'ai des galères d'argent. Depuis qu'il y a le bus gratuit, avec mon mari on se partage la voiture, on essaye de l'utiliser le moins possible, et on fait des économies (...). Les économies elles me servent pas à acheter de nouvelles choses, elles me permettent de moins être à découvert* » (Corine, active, Saint-Pol-sur-Mer)

« *Avant j'y allais en voiture, maintenant c'est tous les jours en bus. Le bus c'est surtout pour faire des économies, en prévision de la retraite qui arrive, parce qu'on aura une petite retraite et qu'on a quand même envie de pouvoir se faire plaisir* » (Aline, active, Fort-Mardyck)

« *Avec mes amis, même ceux qui ont une voiture, en ce moment c'est tout le monde à pied et en bus. J'en ai plusieurs, là, ils ont cassé leur voiture et ils ont pas encore les sous pour la réparer, donc pour l'instant ils sont en bus et ils marchent, et ça leur va plutôt bien* » (Julie, en recherche d'emploi, Dunkerque-Centre)

L'engagement : une évolution des représentations, mais un effet limité des valeurs environnementales dans le contexte dunkerquois

Certains d'entretiens menés avec des nouveaux usagers qui ont fortement diminué leur usage de la voiture décrivent de nouvelles habitudes mises en place depuis le nouveau réseau gratuit, en partie liées à une sensibilité aux enjeux environnementaux et publics. Certains sont engagés localement dans des associations (Maison de l'Environnement, maisons de quartier...) ou travaillent dans le secteur public (enseignants, agents de la collectivité...). Si ce changement d'habitude est d'abord motivé par des avantages pratiques et économiques, **il l'est aussi parfois par une adhésion au projet politique de la gratuité des transports et une préoccupation vis-à-vis des enjeux collectifs**. Chez ces personnes, la gratuité confère une portée symbolique – voire politique – à l'usage des transports en commun, pour des raisons environnementales mais aussi d'autres considérations collectives (réduction du trafic, de la place de la voiture en ville, mixité sociale...) ou individuelle (bien-être, ralentissement du rythme de vie, convivialité...). L'introduction de cette offre a déclenché la possibilité de mettre en accord certains principes et avec leurs comportements quotidiens.

« Pour moi c'est un peu un acte politique de prendre le bus. Je pense que la voiture est liberticide. La voiture, ça rend agressif, ça me tend. Dans le bus il y a un truc plus convivial, des gens qui se disent bonjour. Pour autant, c'est vrai qu'avant je trainais des pieds à l'idée de l'utiliser... »
(Amélie, active, Malo-les-Bains)

L'argument écologique demeure toutefois ambivalent dans le contexte local spécifique qui est celui de l'agglomération dunkerquoise. Parmi les réponses aux questionnaires, l'argument écologique pour expliquer le changement de comportement en faveur du bus est très rarement mobilisé spontanément : seulement 7% des explications des personnes qui ont augmenté leur usage du bus portent sur la réduction de la pollution. Toutefois, d'un point de vue symbolique, certains habitants considèrent que le réseau de transport gratuit est une opportunité offerte aux habitants de changer de comportement à leur échelle dans une perspective d'« écologie incitative » :

« On vit dans une ville où il y a 14 sites Seveso¹¹³, des entreprises qui payent des impôts, une ville qui est ultra-industrielle, ultra-polluée. Finalement, c'est dire : on fait un retour direct pour les gens, on leur met un bon réseau de transport gratuit. Après, ils l'utilisent, ils l'utilisent pas : libre à vous. On vous donne du pouvoir d'achat, on vous donne un moyen d'agir sur l'environnement, on ne peut pas dire qu'on n'a pas cette possibilité. Moi avant je faisais un aller-retour par jour tout seul dans mon diesel. Maintenant j'ai le choix, si je veux, ok, je peux toujours l'utiliser. Mais j'ai aussi envie de contribuer au bien-être collectif d'une certaine manière. Moi ça m'a incité à agir à mon petit niveau, c'est un peu comme le tri sélectif. » (Christian, actif, Tétéghem)

« Je me suis dit : ils font un effort, je vais aussi faire un effort. Je pense qu'il faut qu'il y ait moins de voitures dans le centre-ville. Même si en soit, la circulation à Dunkerque, ça reste facile, c'est pas un problème majeur. Et la pollution, s'ils veulent que ce soit moins pollué ils n'ont qu'à fermer les usines, je vois pas pourquoi on embêterait les gens. » (Aymeric, actif, Malo-les-Bains)

¹¹³ La directive Seveso est le nom générique d'une série de directives européennes qui imposent aux Etats d'identifier les sites industriels présentant des risques d'accident majeurs et d'y maintenir un haut niveau de prévention. L'agglomération dunkerquoise comporte sur son territoire 14 établissements classés « SEVESO seuil haut », dont 9 pour le territoire de Dunkerque, ainsi qu'une centrale nucléaire située à Gravelines.

Pour beaucoup, cette volonté de changer de comportement individuel et de réduire l'impact de leurs déplacements sur l'environnement se heurte à un contexte général décourageant :

« Je prends le bus pour pas polluer, et puis à l'arrêt je me prends la pollution de toutes les voitures qui passent sur le boulevard. » (Blandine, active, Malo-les-Bains)

« Quand on voit la pollution des camions sur l'A16, des porte-conteneurs géants, des usines... on a du mal à se dire que notre petite voiture va changer la donne. » (Daniel, retraité, Grande-Synthe)

D'autres perçoivent que les motifs écologiques ne sont pas suffisants pour agir sur les comportements individuels. Ils considèrent que les leviers de changement ne se situent pas à des échelles individuelles, mais à des échelles plus systémiques :

« C'est un tout. Pour moi c'est pas l'écologie à proprement parlé qui va faire que quelqu'un prend le bus. L'écologie je pense que ça demande de la pédagogie, ça demande à ce qu'on nous explique un peu pourquoi c'est important. C'est être sensibilisé. Je crois qu'il y a un manque d'intérêt pour ces questions. Il faut montrer aux gens leurs intérêts, pourquoi le bus c'est pratique, c'est économique. Et après on peut leur parler d'écologie. Je crois que le réseau gratuit, il a le mérite de faire parler, de faire réfléchir, il permet d'intéresser les gens à cette question. » (Vincent, retraité, Fort-Mardyck)

« Je crois qu'ici les gens ne réalisent pas. On est sur un territoire avec 14 sites Seveso... Quand le maire de Grande-Synthe interdit les activités physiques en extérieur quand il y a des pics de pollution, les gens protestent, alors que c'est pour leur bien. Moi, quand je cours à Grande-Synthe, je me dis : est-ce que c'est vraiment bon pour ma santé en fait ? Je pense que les gens, à la limite sur la voiture ils se disent : c'est aux gros industriels de faire des efforts, moi à ma petite échelle ça sert à rien. » (Gabrielle, active, Grande-Synthe)

On peut toutefois voir émerger chez certaines personnes des formes d'engagements et d'intérêts nouveaux pour les enjeux environnementaux autour des questions de transports, dans un contexte national et médiatique qui a mis en avant ces problématiques (marches pour le climat, mouvement des Gilets jaunes, loi d'orientation des mobilités...). La place de la voiture individuelle est parfois remise en question en mettant en avant l'accès gratuit aux transports collectifs.

« Je pense qu'on pourrait carrément limiter l'usage de la voiture depuis que les bus sont gratuits donc moi je trouve ça dommage de voir autant de bouchons, de problèmes de circulation encore maintenant alors que tu peux te déplacer gratuitement, tu n'as même pas à dépenser un sou pour l'essence. » (Tanguy, étudiant, Petite-Synthe)

Enfin, pour certain, le nouveau réseau de bus gratuit et son usage ne sont pas associés à des objectifs écologiques en premier lieu, mais plutôt à des objectifs collectifs de **qualité des espaces publics, de réduction de l'accidentalité, de réappropriation de l'espace urbain et d'égalité entre les habitants** :

« Pour moi le bus gratuit c'est avant tout une mesure sociale, pas environnementale. Par rapport à ce qui est possible de faire techniquement aujourd'hui, les bus ici ne donnent pas une image écologique, comparés aux trams par exemple. Aussi on sait qu'ici les déplacements particuliers représentent qu'une toute petite part de la pollution, donc on ne peut pas dire que ce soit un levier énorme » (Clément, actif, Dunkerque-Centre)

« Je crois que le problème principal avec la voiture ici, on peut pas dire aux gens que c'est la qualité de l'air, parce qu'avec ta voiture t'es un peu ridicule à côté des usines. C'est la question de l'occupation de l'espace, de l'invasion des rues, de la sécurité des enfants dans la ville...Pour moi c'est surtout à ça que vient répondre le bus gratuit » (Isabelle, active, Rosendaël)

Ainsi, comme l'explique Stéphanie Vincent-Geslin, les déterminants du changement de comportement se combinent pour mener à un « report modal » de la voiture vers d'autres modes de transport. Le rôle de l'engagement – notamment en lien avec des valeurs écologiques – n'est toutefois pas dominant, en particulier dans le contexte dunkerquois marqué par la présence industrielle et portuaire, source de pollution atmosphérique importante.

Stéphanie Vincent-Geslin explique ainsi que les valeurs d'engagement ne sont pas dominantes pour expliquer les changements de comportement de mobilité, mais qu'« une multiplicité de valeurs peut être associées à une même pratique. Du reste, il apparaît que l'adoption des altermobilités s'explique bien plus par l'ordre des faits, sous l'influence des contraintes et opportunités que par la présence de valeurs (...) Les valeurs écologiques apparaissent alors, ni nécessaires ni suffisantes au changement d'habitudes modales (...) Ce sont bien les éléments pratiques, les contraintes et les opportunités qui s'offrent aux personnes qui expliquent la majoritairement les changements modaux observés ».

Zoom n°1 : Des usages ponctuels du bus gratuit pour les loisirs et en famille

Pour certains nouveaux usagers interrogés, le bus gratuit vient remplacer certains trajets de façon ponctuelle. Leurs pratiques quotidiennes restent très organisées autour de la voiture, mais le bus offre un service complémentaire pour certaines activités (accompagner un enfant, se rendre à la gare ou en centre-ville...) C'est le cas en particulier chez des **retraités actifs et les familles**. La gratuité du bus permet de faire des choix plus adaptés à chaque trajet, et favorise les **pratiques multimodales**. La gratuité joue un rôle important dans ces pratiques, permettant des usages flexibles, sans engagement et parfois collectifs.

« Ce qui change aussi, c'est que parfois j'accompagne mon fils en bus. La dernière fois il devait prendre le train tout seul pour la première fois. Avant je l'aurais emmené en voiture, parce que j'avais pas de carte. Là on y est allés en bus ensemble, moi je fais l'aller-retour gratuitement, et puis on est ensemble dans le bus, c'est sympa » (Amélie, active, Malo-les-Bains)

Ainsi, certains usagers ponctuels restent dépendants à l'usage de la voiture pour les trajets quotidiens de la semaine, en particulier en raison des contraintes d'accompagnement de jeunes enfants à leur lieu de garde ou leur école. Toutefois, le nouveau réseau de transport gratuit a transformé les **pratiques du week-end et des mercredis**. La gratuité joue un rôle central, car l'achat de titres unitaires représentait un frein à l'usage ponctuel du bus avec des enfants ou en groupe, pour ces familles qui possèdent une voiture :

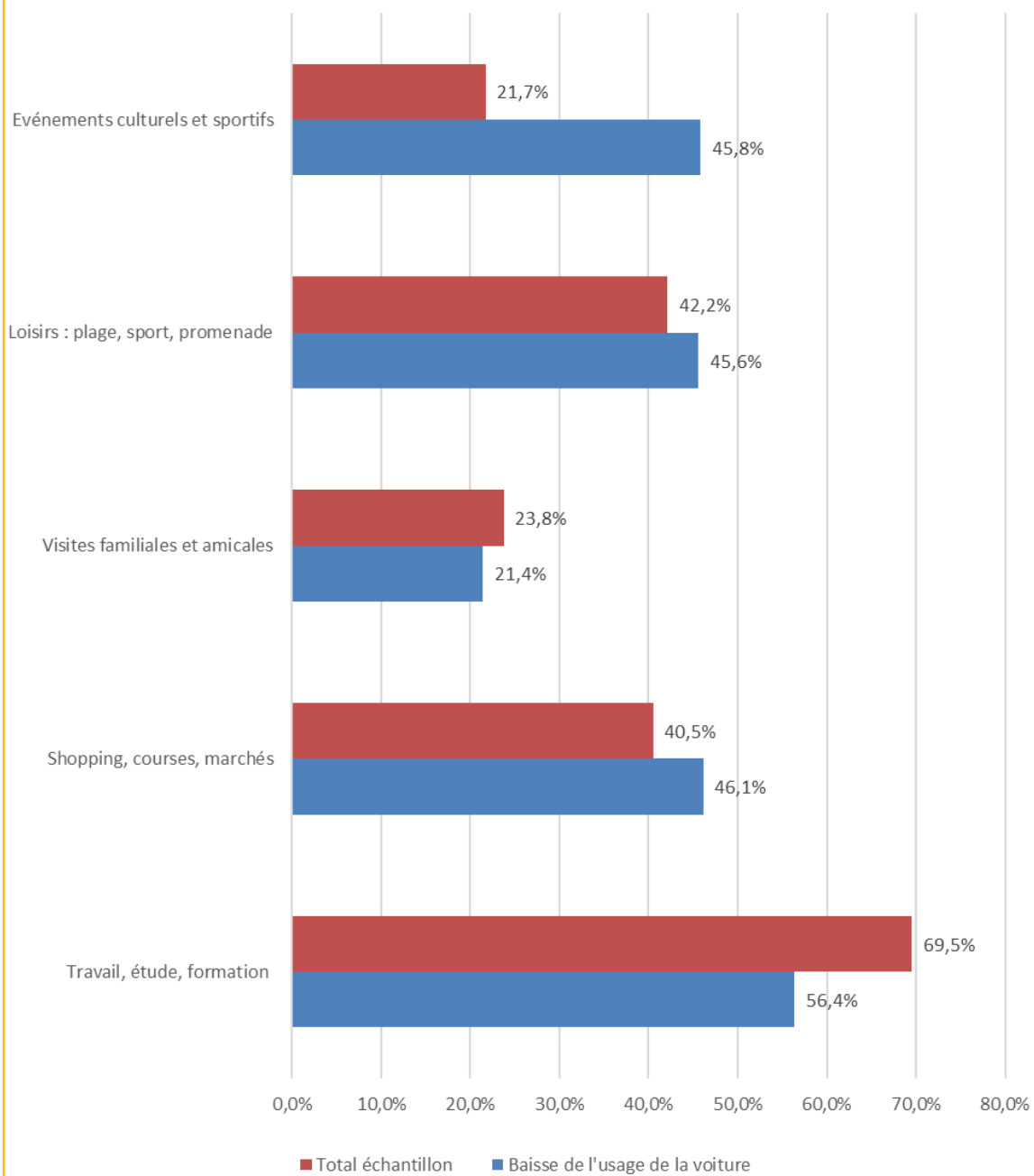
« Le bus le matin en semaine, ce serait pas possible, je dois déposer un enfant chez la nounou, l'autre à l'école à 9 heures, après si je dois marcher jusqu'à l'arrêt de bus, faire le changement, j'arrive beaucoup trop tard au travail. Par contre, le week-end et le mercredi on est à pied, en vélo et en bus. Pour le centre-ville avec les enfants, c'est top, ils adorent. Avant on faisait tous ces déplacements-là en voiture, on se posait pas la question » (Isabelle, active, Rosendaël)

Certains habitants utilisent aussi le bus gratuit pour des déplacements spécifiques, en particulier les trajets vers le centre-ville, pour éviter les contraintes liées à la recherche de stationnement.

« Je vais faire du shopping en famille dans le centre-ville en bus gratuit, même mon mari s'y est mis alors qu'il n'y avait jamais mis les pieds. On n'a pas besoin de chercher une place, de se garer et c'est gratuit. Quand on se déplace avec des amis, ou avec les amis de ma fille, ça simplifie tout...Avant on ne le faisait jamais, ça paraissait trop compliqué de gérer les tickets, et puis on ne voyait pas l'intérêt d'aller payer le bus alors qu'on se paye déjà une voiture » (Pascale, active, Coudekerque-Branche)

Cette tendance est visible dans les résultats de l'enquête menée auprès des usagers en centre-ville : si les motifs liés au travail et aux études restent dominants parmi les personnes qui déclarent avoir augmenté leur usage du bus au détriment de la voiture, ils sont toutefois moins que chez l'ensemble des usagers. **Les motifs liés aux événements culturels et sportifs, aux loisirs et au shopping sont plus représentés que dans l'échantillon total.**

Motifs de déplacements des usagers qui utilisent le bus à la place de la voiture



Zoom n°2 : Des changements d'habitudes sur les trajets domicile-travail

Les déplacements structurant les déplacements et les modes de vie sont les trajets domicile-travail et domicile-étude. Si ces motifs sont moins représentés parmi les personnes qui déclarent avoir changé leurs habitudes de la voiture vers les bus que dans l'échantillon total, il existe toutefois des évolutions importantes puisque ce motif concerne 56% de ces personnes.

Ces personnes témoignent ainsi d'un changement d'habitude important, qui implique des évolutions dans l'organisation quotidienne des individus. Ce changement est d'ailleurs parfois combiné et rendu possible par une rupture dans la trajectoire personnelle : déménagement, départ des enfants, changement d'emploi par exemple.

Les personnes qui réalisent un report modal de la voiture vers le bus sur leur trajet domicile-travail sont en général des habitants qui vivent et travaillent près des lignes fortes. La gratuité a provoqué un intérêt pour le réseau, et la fréquence à 10 minutes représente un avantage significatif qui garantit une flexibilité et une rapidité attractives par rapport au temps de trajet en voiture. La question du stationnement sur le lieu de travail est souvent évoquée par ces nouveaux usagers. La gratuité joue aussi un rôle important de simplicité et de « non-engagement » : elles n'ont pas à choisir d'investir dans un abonnement, et elles continuent d'utiliser parfois la voiture en cas de nécessité. Ces personnes mettent en général en avant un gain de confort dans leur vie quotidienne :

« Dans le bus, c'est vraiment un temps pour moi. Je lis, j'écoute les infos. Ça peut aussi être un temps de discussions, de rencontres. C'est du temps retrouvé pour soit. C'est confortable de se faire conduire finalement » (Anne-Claire, active, Malo-les-Bains)

« J'ai un métier fatigant, professeur des écoles. Le soir, j'avais une appréhension de prendre la voiture. Avec le bus je suis déchargé de la concentration de la voiture. Ok, je marche un peu jusqu'à l'arrêt, mais ça ne me fait pas de mal. Et dans le bus, je traite mes mails, j'échange avec les parents d'élèves, ça me fait ça de moins à faire chez moi » (Antoine, actif, Dunkerque-Centre)

Ces personnes témoignent parfois d'un changement de mode de vie, car leur changement d'habitude a des effets sur leur organisation. Toutefois, la voiture reste un outil complémentaire important pour s'adapter à certaines contraintes d'organisation : par exemple réaliser des courses après le travail, se rendre à un rendez-vous médical lors de sa pause déjeuner ou aller chercher un enfant à une activité.

« Moi je suis un privilégié, je suis sur une ligne chrono. Je m'y retrouve complètement en termes de temps par rapport à la voiture. (...) . Bon, je dois avouer qu'après les réunions le soir, je suis bien content d'avoir des collègues en voiture qui me dépose » (Antoine, actif, Dunkerque-Centre)

Ainsi, de nombreuses personnes témoignent de changement de pratiques structurantes concernant les trajets quotidiens domicile-travail. La rapidité et l'efficacité du réseau sont des atouts importants pour ces usagers, toutefois la gratuité joue aussi un rôle particulièrement fort, permettant la simplicité et la flexibilité de l'usage, souvent complété par des recours ponctuels à la voiture en cas de contraintes d'organisation.

Sans être quantifiés, de nombreux témoignages ont été recueillis au pôle d'échange central situé au niveau de la gare SNCF, de la part de personnes venant travailler à Dunkerque depuis Lille ou Calais et expliquant avoir changé leurs habitudes depuis la mise en service du nouveau réseau de bus gratuit : elles réalisaient auparavant ce trajet en voiture et le réalisent désormais en train puis en bus gratuit. Le nouveau réseau et le passage à la gratuité ont remis en question leurs habitudes et organisations, et ont permis de réduire les contraintes liées à l'arrivée à Dunkerque. On voit ainsi à travers cet exemple que le changement de pratique peut avoir lieu au-delà même des trajets réalisés au sein de l'agglomération, en favorisant l'usage des transports publics sur toute la chaîne de déplacements. On peut imaginer le même type d'effets pour des personnes en visite ou en vacances dans l'agglomération, qui pourraient privilégier le train à la voiture en raison de la facilité de circulation en bus gratuit une fois arrivés sur place.

Zoom n°3 : Se séparer d'une voiture grâce au nouveau réseau gratuit

Parmi les nouveaux usagers interrogés propriétaires d'une seule voiture, peu envisagent de s'en séparer définitivement : celle-ci est toujours considérée comme importante, même si son usage est parfois très ponctuel (courses, week-ends, vacances...) et réduit par l'usage du bus gratuit. De plus, la voiture est perçue comme une sécurité, en cas de problème ou de nécessité urgente. Cette idée est toutefois présente dans certaines réflexions d'usagers, témoignant de l'évolution des représentations autour de la nécessité de posséder une voiture :

« *Ma voiture, je l'utilise vraiment pas beaucoup. Elle reste au garage le plus souvent. Je pourrais m'en séparer, mais elle est vintage, elle a une valeur sentimentale. Et finalement elle doit plus valoir grand-chose* » (Olivier, retraité, Dunkerque-Centre)

« *On n'a qu'une seule voiture. On a déjà réfléchi à la vendre, et puis à en louer pour les vacances. On va voir, ça va dépendre d'où je vais travailler, là c'est incertain* » (Lucile, en formation, Coudekerque)

Toutefois certains habitants ont décidé de vendre leur deuxième véhicule ou de ne pas le renouveler, comme c'est le cas de cet habitant du centre-ville :

« *On avait deux véhicules. Un pour ma femme, et puis qui sert pour les vacances : parce que diesel, clim, régulateur tout ça. Et puis moi j'avais acheté une petite voiture d'appoint, parce que ça paraissait inconcevable de se débrouiller au quotidien avec une seule voiture. Quand il y a eu les bus gratuits, je me suis dit : j'essaye, et je me donne un an pour voir si ça vaut le coup de garder la deuxième. Au bout d'un mois j'étais convaincu. J'ai vendu ma voiture. D'ailleurs j'avais peur que tout le monde fasse comme moi et qu'il y ait de la concurrence.* » (Antoine, actif, Dunkerque-Centre)

« *Ma voiture était vieillissante, elle demandait des réparations importantes, je l'ai abandonné car je me suis dit : le nouveau réseau arrive, je vais voir comment ça se passe, voir si je la renouvelle, si j'en achète une autre. Au final j'en ai pas besoin, je fais tout en bus et à pieds. L'utilisation du réseau me permet de ne pas la renouveler. J'ai un camping-car pour voyager une partie de l'année, ici il reste au garage, mais si jamais vraiment j'ai besoin d'être dépanné pour aller plus loin par exemple, je sais que je peux le sortir. Ce qui arrive rarement.* » (Philippe, retraité, Fort-Mardyck)

Enfin, de nombreuses personnes rencontrées dans la phase de questionnaires expliquent que l'usage du bus gratuit leur a permis de donner ou de prêter leur véhicule à leur enfant jeune adulte, parce qu'il travaille ou étudie dans un lieu qui n'est pas accessible en transport en commun.

Enfin, chez certains jeunes interrogés, le nouveau réseau de bus gratuit a parfois retardé le passage du permis, ou rendu moins indispensable l'acquisition d'une voiture :

« *Ma cousine, elle a commencé à passer le permis, elle l'a raté, et elle a lâché l'affaire parce qu'elle a trouvé un travail et que le bus arrive devant chez elle, et devant son travail, et que c'est gratuit. Ses parents sont pas hyper contents* » (Laure, en recherche d'emploi, Malo-les-Bains)

Parmi les 2000 usagers interrogés en centre-ville, 100 personnes ont déclaré s'être séparées d'un véhicule. Les profils de ces personnes correspondent principalement à des personnes de plus de 45 ans, employées (36 personnes) ou retraitées (38 personnes). La grande majorité vivent en cœur d'agglomération, dans les zones bien desservies par les transports collectifs :

- 75 habitent dans les communes et quartiers du cœur d'agglomération
- dont 20 personnes en centre-ville de Dunkerque
- 15 personnes à Malo-les-Bains et 10 à Rosendaël

Communes d'habitation des personnes qui déclarent s'être séparé d'un véhicule	
Communes / quartiers	Nombre de personnes
Total général	100
Dunkerque-Centre	20
Malo-les-Bains	15
Petite-Synthe	12
Rosendaël	10
Coudekerque-Branche	9
Grande-Synthe	7
Saint-Pol-sur-Mer	6
Cappelle-la-Grande	6
Téteghem-Coudekerque-Village	4
Fort-Mardyck	3

De nombreuses personnes interrogées soulignent toutefois des freins importants au « passage à l'acte » consistant se séparer partiellement ou totalement de la voiture :

« On se pose la question de se débarrasser d'une des deux voitures. Moi je suis obligée pour mon travail. Mon compagnon il pourrait faire ses trajets à vélo, mais il a des choses à transporter. On se pose la question du vélo cargo. Le frein ça reste l'état des pistes cyclables et la circulation en voiture, les gens ne font pas assez attention » (Anne-Claire, active, Malo-les-Bains)

« Moi j'ai comme fantasme de me débarrasser complètement de la voiture. Mais il y a plusieurs choses qui me retiennent. Pour que je la vende il faudrait que le train soit moins cher, comme en Belgique. Et qu'il y ait plein de pistes cyclables sécurisées, comme en Hollande ou les pays nordiques. Plus de place pour les piétons ...et là je vends ma voiture ! » (Amélie, active, Malo-les-Bains)

Il faut noter que le taux d'équipement des ménages en voiture avait augmenté sur le territoire Flandre-Dunkerque, passant de 1,15 voiture par ménage en 2003 à 1,29 en 2015 (EDGT), malgré les effets de la crise économique de 2008. La prochaine enquête de ce type permettra d'évaluer si l'évolution de ce taux a été ralentie depuis le nouveau réseau de transport gratuit.

B. La marche à pied et le bus gratuit : concurrence et complémentarité

D'après l'enquête déplacements réalisée en 2015, la marche est le deuxième mode le plus utilisé sur le territoire Flandre-Dunkerque : 25% des déplacements sont ainsi réalisés à pied. En moyenne, chaque habitant effectue 0,99 déplacements à pied, ce qui est légèrement supérieur aux observations réalisées en 2003.

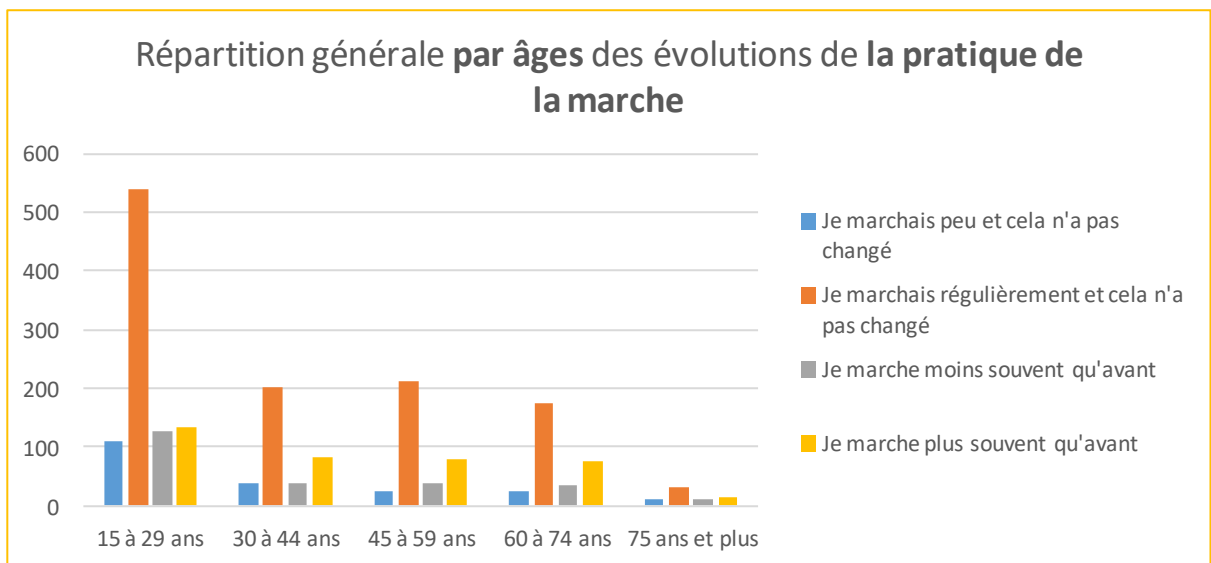
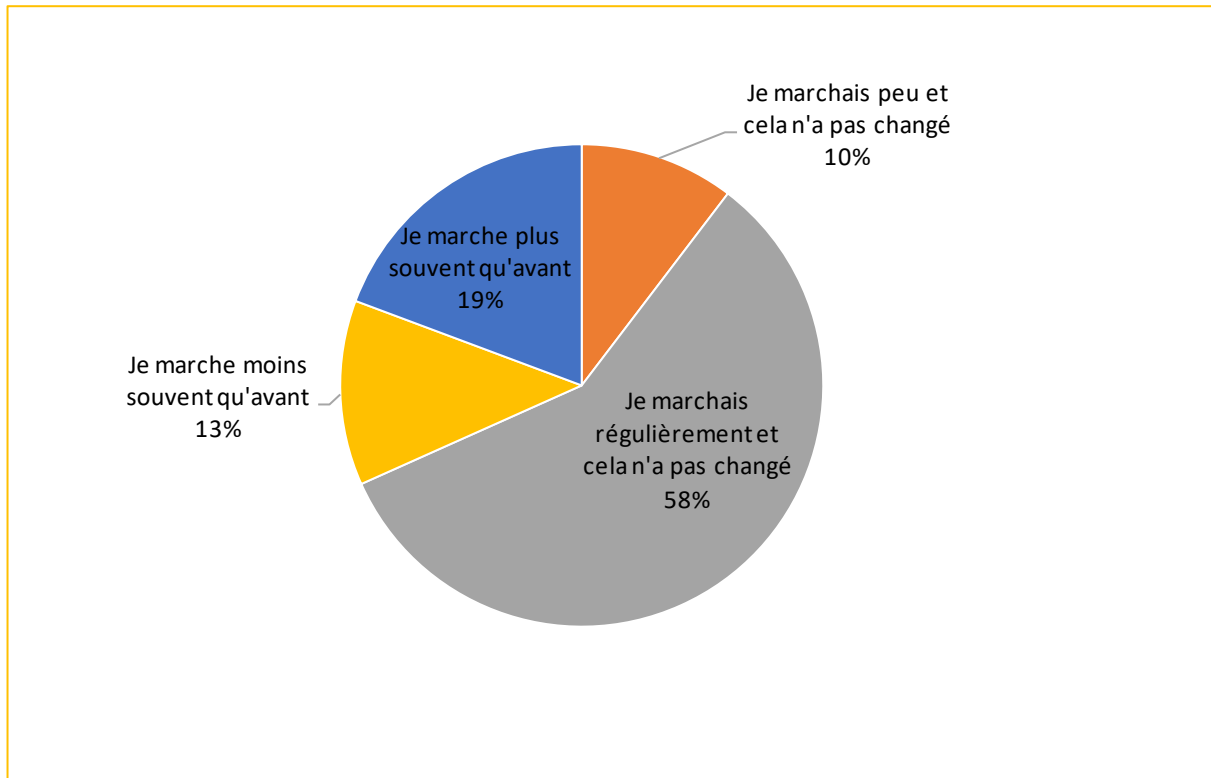
Si la part de la marche est importante, il faut noter qu'elle concerne principalement des déplacements de moins d'1 kilomètre. Or, plus de la moitié des déplacements quotidiens sont d'une distance inférieure à 3 kilomètres : la majorité de ces trajets de courte distance s'effectuent en voiture (51%) et à pied (42%), contre une partie infime en transports en commun (3%) et à vélo (2%).

La pratique de la marche est plus développée dans le centre et la partie ouest de l'agglomération, et faible dans les parties est et sud de l'agglomération dunkerquoise. La pratique de la marche est toutefois sous-estimée dans ce type d'enquête, en raison de la méthodologie qui retient le « mode principal » du déplacement : les trajets à pied réalisés pour se rendre à un arrêt de bus par exemple ne sont donc pas comptabilisés¹¹⁴. Seuls les trajets réalisés de l'origine à la destination à pied sont mesurés par l'enquête, incluant tout types de déplacements, qu'ils soient utilitaires (se rendre à l'école, au travail), ou de loisirs (se promener sur la digue, sortir son chien...).

Les résultats de l'enquête menée en centre-ville auprès de 2 000 usagers des bus montrent que :

- La majorité (68%) n'a pas changé ses habitudes de marche, et principalement parce qu'ils marchaient régulièrement et que cela n'a pas changé
- Une partie significative déclare marcher plus souvent qu'avant (19%)
- Une autre partie déclare marcher moins souvent qu'avant (13%)

¹¹⁴ Cette caractéristique implique que la potentielle évolution de la marche en lien avec le report modal de la voiture vers le bus n'apparaîtra pas dans les résultats de la prochaine EDGT



Pour une large majorité des usagers en cœur d'agglomération, le nouveau réseau gratuit n'a pas d'effet sur leur pratique de la marche

La majorité des personnes interrogées dans les bus en cœur d'agglomération déclarent que le nouveau réseau gratuit n'a pas eu d'effet sur leur pratique de la marche, qu'ils marchent « régulièrement » (58%) ou « peu » (10%).

68% des usagers des bus en cœur d'agglomération déclarent que leur pratique de la marche **n'a pas changé** depuis le nouveau réseau gratuit

La plupart des usagers interrogés pratiquent donc la marche régulièrement et l'introduction d'un nouveau réseau gratuit n'a pas changé leurs habitudes. Parmi ces personnes, **60% sont des anciens abonnés, habitués à la pratique complémentaire des transports et de la marche**. Chez les personnes qui ont augmenté leur usage du bus, la majorité n'a pas remplacé des trajets auparavant réalisés à pied, car la marche est souvent valorisée comme un plaisir.

« Le bus gratuit ça me décourage pas de marcher, je bouge toujours à pied, mais c'est plutôt que je vais plus loin grâce au bus » (Gabriel, lycée de l'Europe, Grande-Synthe)

« Moi je marchais déjà pas mal, parce que je suis pas du genre à tourner 15 minutes pour me garer devant le magasin. Je me garais loin et je marchais. Donc ça ne change pas... Par contre je cours beaucoup plus ! Je cours après le bus quand je le vois arriver, parce que même si on sait qu'il y en a un dans 10 minutes on veut forcément celui-là, ça, ça n'a pas changé » (Amélie, active, Malo les Bains)

« J'ai toujours beaucoup marché, même quand j'utilisais plus ma voiture, j'avais l'habitude de me balader en centre-ville, d'aller faire des courses à pied... Aujourd'hui les arrêts de bus sont à 100 mètres de chez moi, et devant mon travail, donc on va pas dire que ça change énormément » (Anne-Claire, active, Malo-les-Bains)

L'utilisation du bus à la place de la voiture va de pair avec une augmentation de la pratique de la marche

19 % des personnes interrogées déclarent marcher plus souvent qu'avant

Une partie plus importante des répondants déclare que leur pratique de la marche a augmenté depuis le nouveau réseau de transport gratuit. Parmi ces répondants, **45% sont des anciens abonnés, 26% utilisaient des tickets occasionnels et 25% n'utilisaient jamais le réseau.**

Chez les anciens abonnés, on peut postuler que l'amélioration du réseau, qui est allé de pair avec la fin des travaux d'amélioration générale du cadre urbain (piétonnisation du centre-ville, aménagement de la digue, voies vertes...) a permis d'augmenter leur mobilité et leurs déplacements à pied.

Concernant les personnes qui ont augmenté leur usage du bus au détriment de la voiture : si certains estiment que leur pratique de la marche a peu évolué, d'autres témoignent du fait que l'usage du **bus implique de marcher plus.**

En effet, un usager des transports en commun étant d'abord un piéton, l'augmentation de l'usage des transports en commun entraîne **le plus souvent une augmentation des pratiques de marche.** Plusieurs raisons sont identifiées par les nouveaux usagers du réseau à Dunkerque : la distance à parcourir entre les arrêts et les lieux pratiqués, l'habitude de marcher jusqu'à l'arrêt suivant plutôt que d'attendre le bus de façon statique, mais aussi parce que le bus gratuit peut représenter une sécurité qui rend le choix de la marche plus facile.

La tendance d'évolution positive de la marche est plus forte chez certains groupes d'usagers :

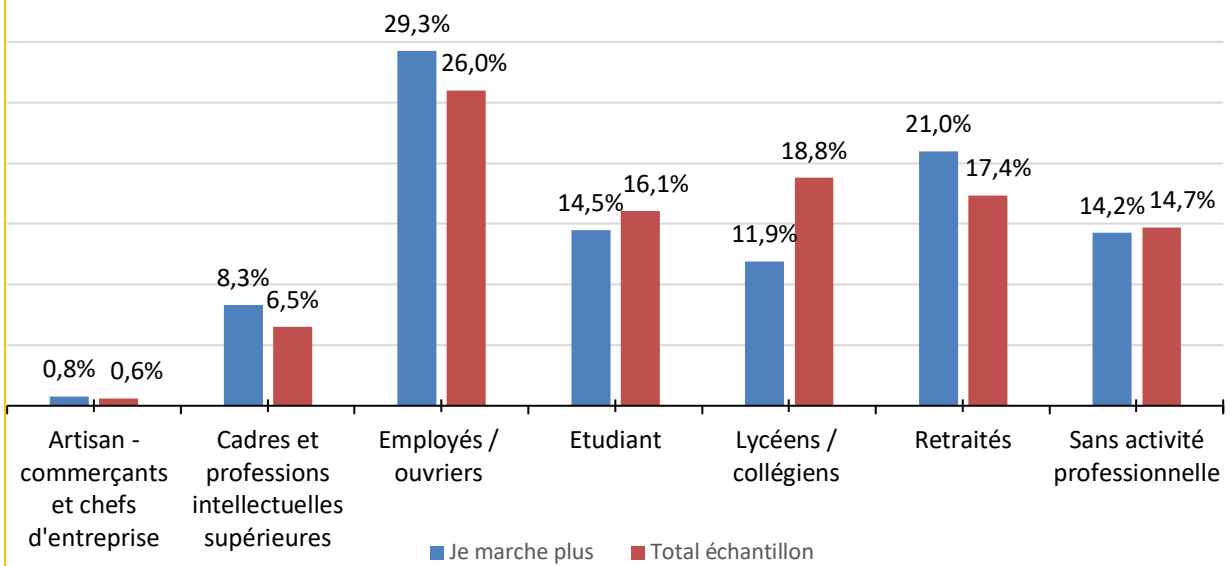
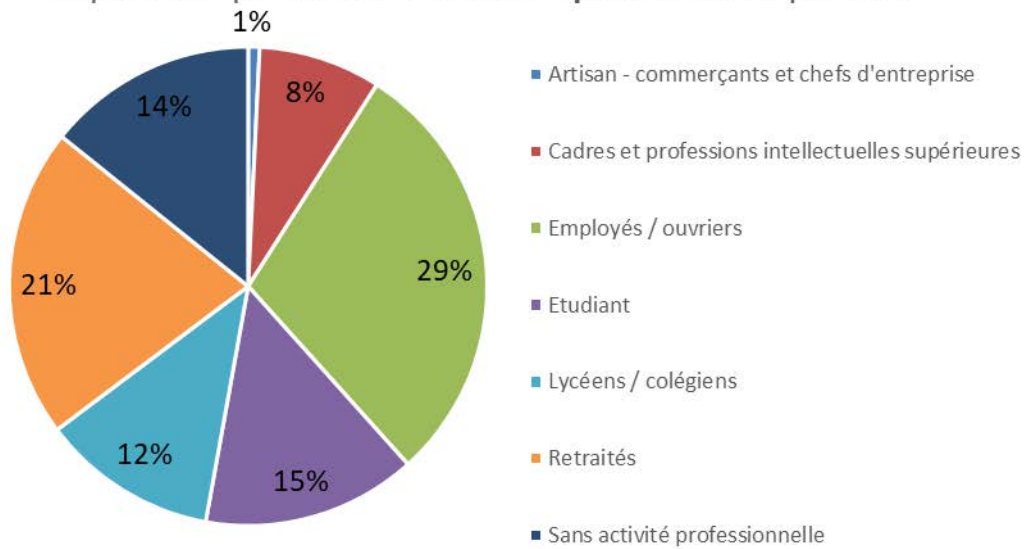
- Les personnes **de plus de 60 ans**, qui représentent 43% de ces déclarants (contre 33% de l'échantillon total)
- **Les profils de retraités, employés et cadres** sont ainsi plus représentés, contrairement aux lycéens et collégiens qui sont sous représentés dans ce groupe

« Je marche beaucoup plus, la voiture elle est devant la maison, on monte devant, on la gare devant le travail, le magasin ou chez les amis. Avec le bus on bouge plus, on va jusqu'à l'arrêt, on est souvent debout. Moi maintenant j'ai 10 minutes de marche de la gare jusqu'à mon travail, et ça me fait du bien, c'est agréable » (Florence, active, Rosendaël)

« Quand je sors de chez moi, si je vois passer le bus au bout de la rue, j'avance de quelques arrêts, pour attraper le suivant. En fait, on marche quand on rate des bus ! Sinon, j'attrape le C3 à l'arrêt d'après [Glacis]: celui-là s'arrête à la gare, et je marche 10 minutes jusqu'à mon travail. (...) C'est vrai, parfois, ça peut dissuader de marcher. Mais finalement, on se dit quand même : dans le bus, il y a potentiellement du monde, je suis mieux là, à marcher, pour quelques arrêts. » (Baptiste, actif, Malo-les-Bains)

« Je marche plus, et c'est une bonne chose. Pour moi c'est un plaisir, les 10 minutes de marche jusqu'à l'arrêt. Je vais prendre le C1 là-bas, ça m'évite le changement qu'il y a à la gare avec le C2 » (Blandine, active, Malo-les-Bains)

Répartition par statut "Je marche plus souvent qu'avant"



Le bus gratuit favorise la réalisation de trajets à pied et la promenade

Un autre effet du bus gratuit sur la marche à pied est qu'il facilite les sorties et promenades. La gratuité permet de réaliser des sorties qui n'étaient pas forcément envisagées auparavant, notamment pour des personnes qui n'ont pas de voiture. Le bus facilite la réalisation de promenades (descendre à un arrêt, reprendre le bus à la fin du parcours à un autre arrêt), pour lesquelles le ticket à l'unité pouvait représenter un frein. De plus, la présence du bus gratuit a un effet « bouée de sauvetage » pour réaliser des longs trajets à pied : par exemple, plusieurs personnes indiquent qu'elles osent plus facilement réaliser des marches de loisirs ou des trajets à pieds, car elles savent qu'en cas de fatigue ou de pluie notamment, le bus gratuit leur permettra de terminer facilement leur trajet ou de rentrer à leur domicile. Cette pratique est visible en particulier chez les personnes âgées et chez les personnes accompagnées d'enfants.

« On marche plus qu'avant avec le bus. On se balade. Il faut aller aux arrêts. A la maison on a l'arrêt juste devant, ça c'est pratique. Après, en centre-ville, sur la digue, on se balade. »
(Bertrand et Sylvie, retraités, Saint-Pol-sur-Mer)

« Je marche plus, et puis je marche mieux. Je prends le bus pour aller me promener dans d'autres endroits que simplement dans mon quartier. On a moins peur de s'éloigner, parce qu'on sait qu'au cas où, on rentre en bus. Et quand le bus arrive dans 8-9 minutes, je marche jusqu'à l'arrêt suivant, parce que psychologiquement, je préfère marcher 200 mètres à pieds que d'attendre debout dans le froid » (Vincent, retraité, Fort-Mardyck)

« On marche plus, quand il fait beau. On sort on se dit « bus ou marche ? », et puis on découvre des endroits finalement. En voiture, on a toujours le même circuit. A pied on découvre des petits coins de notre quartier, du centre-ville... on découvre aussi que les trottoirs sont en mauvais état » (Daniel, retraité, Grande-Synthe)

L'accès au bus gratuitement facilite son usage en cas de déplacement en groupe, en particulier avec des enfants. Il permet d'envisager une promenade ou un trajet à pied, en bénéficiant de cette solution au retour, sans engager de frais :

« Je fais plus de randonnées, on part marcher avec mes petits-enfants, je leur dis « au retour, si vous êtes fatigués, on prendra le bus », et puis au final on fait l'aller-retour sans même qu'ils s'en rendent compte » (Philippe, retraité, Dunkerque-Centre)

« Je sors plus avec mes petits-enfants. Avant, je ne fraudais pas, je leur payais des tickets, mais du coup on limitait un peu parce que ça fait vite cher. Là on se balade plus, on sort dès qu'on a envie, on va plus souvent à la mer » (Michelle, active, Fort-Mardyck)

« Avec le bus en centre-ville ou sur la digue, on va se balader plus loin, plus longtemps, sans faire trop attention, parce qu'au pire on le récupère à un autre arrêt. Avec la voiture, on reste autour, on compte le temps parce qu'il a souvent le stationnement à payer. » (Frank, en recherche d'emploi, Dunkerque-Centre)

Le nouveau réseau favorise des usages du bus pour des courtes distances réalisables à pied

13% des usagers interrogés déclarent marcher moins souvent depuis le nouveau réseau gratuit

Les transports gratuits permettent à tous d'utiliser plus simplement et sans coût le bus. L'augmentation du cadencement des bus rend très attractives les lignes Chrono en cœur d'agglomération, en diminuant le temps d'attente aux arrêts. Un effet du transport gratuit peut donc être l'effet « trottoir roulant » : la possibilité de réaliser quelques arrêts en bus, par opportunité, alors même que la distance

peut être parcourue à pied. Ces pratiques sont difficiles à mesurer précisément, car les systèmes de comptages présents dans les bus ne permettent pas de déterminer l'origine et la destination des passagers, et d'ainsi évaluer le nombre d'arrêts qu'ils parcourent. Les retours qualitatifs de la part d'usagers et des conducteurs révèlent que ces pratiques sont courantes.

« C'est par exemple la maman, avec les deux enfants, la poussette, qui habitent à 800 mètres de l'école, avant ils ne le prenaient pas, maintenant si jamais le bus leur passe devant ils vont monter pour un, deux arrêts (...). Ou bien des gens qui montent et qui appuient directement sur le bouton d'arrêt, ça arrive, après, ça reste exceptionnel, c'est pas la majorité » (John, conducteur)

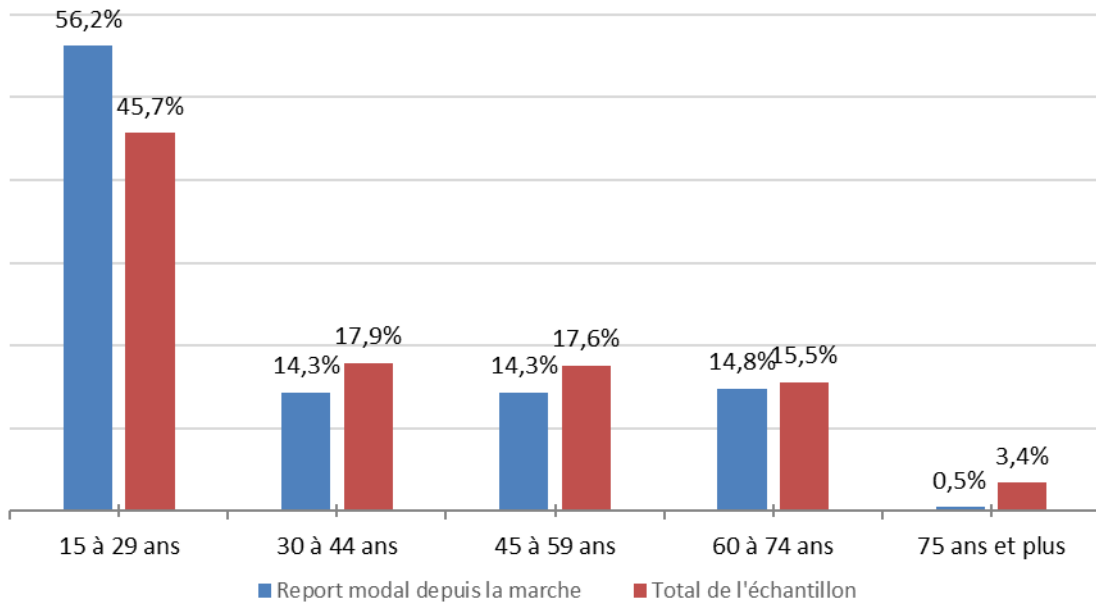
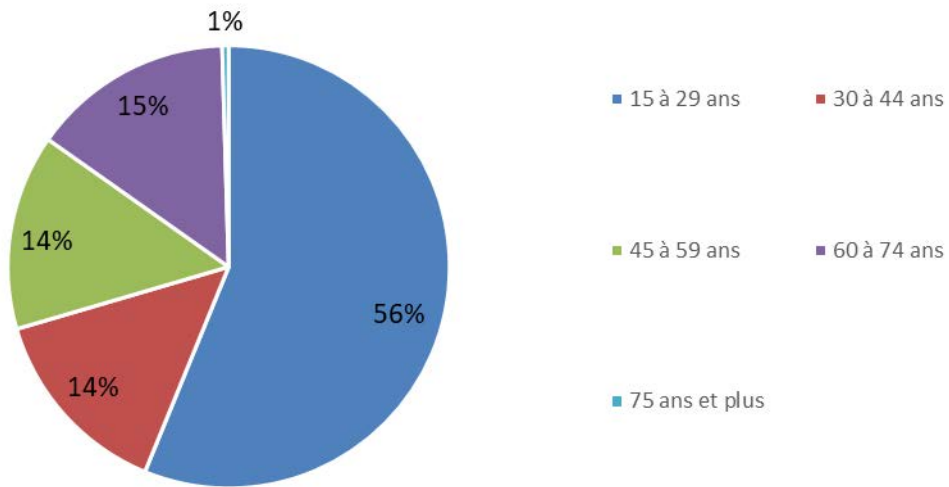
Si les anciens abonnés bénéficiaient d'un accès illimité au bus leur permettant déjà ce type d'usages, certaines personnes témoignent de ces pratiques, en général dans des conditions particulières (pluie, fatigue, charges lourdes) et considèrent le plus souvent la marche comme un plaisir. Le paramètre important qui favorise ce type de pratiques est aussi celui du cadencement élevé du bus et de la répartition assez dense des arrêts.

Ce type de phénomène est souvent observé aux abords des établissements scolaires, la gratuité permettant aux élèves d'accéder aux bus en groupe, notamment pour aller déjeuner en centre-ville ou aller réaliser une activité en groupe à la fin de la journée.

« J'habite dans la résidence du Grand Steendam : quand je rentre chez moi l'après-midi, on passe par le collège Boris Vian. Il y a des dizaines de collégiens qui montent pour un ou deux arrêts, alors qu'à pied c'est 10 ou 15 minutes. Ça, ils ne le faisaient pas avant. C'est dommage, les enfants il faut qu'ils bougent. Mais le chauffeur, il ne va pas leur interdire » (Thierry, actif, Dunkerque-Centre)

Si les jeunes de moins de 30 ans sont légèrement plus représentés parmi les personnes qui déclarent réaliser des trajets en bus qu'elles réalisaient auparavant à pied (56% contre 46% dans l'échantillon total), la tendance est plus forte chez les personnes qui se déclarent « sans activité professionnelle », que chez les lycéens et collégiens.

Répartition par âge : "Des trajets que je réalisais à pied"



Ainsi, les 210 personnes qui déclarent réaliser **des trajets en bus qu'elles réalisaient à pied** avant le nouveau réseau gratuit représentent 21,1% des personnes qui déclarent avoir augmenté leur usage du bus (1000 personnes environ), et 10,5% de l'échantillon global.

La répartition par âge, statut et type de titres utilisés auparavant, en comparaison avec l'échantillon total montre que la tendance à utiliser le bus gratuit pour des trajets auparavant réalisés à pied est :

- Légèrement plus forte chez les jeunes de **moins de 29 ans**
- Significativement plus forte chez les personnes **sans activité professionnelle**, ainsi que dans une moindre mesure chez **les étudiants, lycéens et collégiens**
- Plus importante chez les personnes qui utilisaient auparavant des **tickets à l'unité** ou n'utilisait **pas du tout le réseau** que chez les abonnés. Toutefois, près **d'un tiers** des personnes qui déclarent utiliser le réseau pour des trajets auparavant réalisés à pied sont **des anciens abonnés** qui bénéficiaient déjà d'un accès illimité. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ce phénomène :

- o Le gain de performance du réseau et les passages fréquents des bus offrent plus d'opportunités de réaliser des trajets en bus qui étaient auparavant réalisés à pied
- o La gratuité permet des déplacements en groupe, par exemple avec des membres de la famille ou des amis qui n'étaient pas abonnés avant, ce qui limitait les abonnés dans leurs déplacements et leur faisait choisir la marche pour certains trajets aujourd'hui réalisés avec le bus
- o Certains jeunes scolarisés disposaient d'un abonnement limité à un aller-retour par jour gratuit, et peuvent désormais augmenter leur pratique du bus

« Ça arrive de le prendre pour un ou deux arrêts, si on voit qu'il arrive. Mais après on va pas attendre un quart d'heure pour ça. Mais ça c'était pareil avant avec la carte, ou même des gens qui montent et descendent sans payer » (Etienne, lycéen, Dunkerque-centre)

« On prend le bus tout le temps, c'est vrai qu'avant on marchait pour aller déjeuner dans le centre, maintenant on prend souvent le bus, pour faire deux arrêts depuis le lycée Jean-Bart » (Marie, lycéenne, Dunkerque-Centre)

« Moi le lycée c'est 20 minutes à pied, ou 5 minutes en bus. En fonction du temps, et si je suis à l'heure ou pas, je choisis entre les deux » (Anatole, lycée de l'Europe, Petite-Synthe)

Si certains jeunes témoignent d'un usage fréquent du bus au détriment de la marche, d'autres indiquent plus précisément que l'usage du bus vient répondre à un besoin, une situation de fatigue (fin de journée, sacs lourds...) ou aux intempéries. Certains utilisaient déjà ponctuellement le bus pour des courtes distances en fraudant.

« J'avais la flemme de payer pour un arrêt, deux arrêts. Maintenant je le prends tout le temps, pour aller à la gare, pour aller place Jean Bart, quand j'ai la flemme de marcher » (Louise, lycée Jean-Bart, Dunkerque-Centre)

« Moi je trouve que la marche c'est un plaisir, ça me fait pas peur. Mais en sortant de cours, quand il pleut, c'est sûr qu'on est tentés de prendre le bus pour pas longtemps. Surtout qu'on a des sacs avec des tonnes de livres, de cahiers, de classeurs...Ils sont lourds. » (Marion, lycée Agricole, Malo-les-Bains)

C. Vélo et bus gratuit : des usages encore très différents

Le « contexte vélo » à Dunkerque

La pratique du vélo est peu développée sur le territoire de la Communauté Urbaine de Dunkerque malgré une topographie des lieux favorable et des mesures récemment mises en place pour améliorer la circulation à vélo. Toutefois, une augmentation générale de la circulation à vélo est observée depuis plusieurs années, et plus fortement au cours de l'année 2018.

Moins de 2 % des déplacements dans l'agglomération sont réalisés à vélo (EDGT 2015)

Selon l'enquête déplacements Grand Territoire Flandre-Dunkerque de 2015 :

- **34 % des ménages** déclarent **ne pas posséder de vélo**
- La part modale du vélo sur le territoire est **en recul depuis la fin des années 90** : de 5% des déplacements en 1991, elle représente aujourd'hui seulement **2% des déplacements** ¹¹⁵
- Cette part demeure très faible même sur les courtes distances potentiellement réalisables avec ce mode
- Seulement 5% des personnes de 5 ans et plus déclarent utiliser un vélo en semaine « tous les jours ou presque » et 7% au moins 2 fois par semaine
- 2/3 des usagers du vélo sont des étudiants, des élèves et des ouvriers

L'analyse des comptages au sol réalisée depuis 2012 démontre **une forte influence de la saisonnalité** : de mai à octobre, l'usage du vélo est supérieur à la moyenne annuelle et un écart de 224 % est observé entre la fréquentation au mois le plus faible (février) et le mois le plus fort (juillet) ; Les usages du vélo sur le territoire de la CUD sont majoritairement des pratiques de loisirs et de sport, et le vélo est fortement associé à ces activités dans les représentations : la partie « opinions » de l'EDGT montre ainsi que les adjectifs les plus couramment associés au vélo par les habitants de la CUD sont : « sportif/sain », « loisir » et en troisième position « écologique »

Selon le Baromètre des Villes Cyclables¹¹⁶ réalisé par la FUB (Fédération des usagers de la bicyclette) et l'ADAV (Association droit au vélo) au niveau national, la « cyclabilité » du territoire est « moyenne ». La ville de Dunkerque se situe au début de la deuxième moitié du classement des communes de 50 000 à 10 000 habitants.

¹¹⁵ Au niveau national, la part du vélo dans les déplacements reste faible, de l'ordre de 3 %, car l'usage de la voiture continue à progresser aux périphéries des villes et celles-ci ne cessent de s'étaler. La Fédération des usagers de la bicyclette précise toutefois que cette moyenne nationale a peu de sens : la part modale du vélo varie de moins de 1 % dans des agglomérations telles que Saint-Etienne, Draguignan, Thionville, Dinan ou Périgueux, à plus de 3 % à Albi, près de 6 % à Colmar et Bordeaux, Nantes, La Rochelle et Strasbourg en tête avec 7,5 % (source : CERTU). Cette part est beaucoup plus importante en Allemagne (10%) et aux Pays-Bas (28%).

¹¹⁶ Tous les résultats en ligne : <https://www.parlons-velo.fr/barometre-villes-cyclables>

Les points forts de la ville qui ressortent de cette enquête sont l'équipement des rues par des double-sens cyclables (Dunkerque centre, Rosendaël, Malo les Bains...), la rareté des conflits entre les piétons et les cyclistes et les efforts des collectivités (CUD – Ville de Dunkerque) en faveur du vélo.

Les points faibles soulignés par les répondants sont le manque de solution alternative sûre lors des travaux sur les aménagements cyclables, le risque de vol, le manque d'entretien des aménagements cyclables et l'existence de stationnement sécurisé adapté.

Les mesures prises en faveur du vélo au cours de l'année 2018-2019

Dans le cadre du projet DK Plus de Mobilité et d'autres projets d'aménagements (véloroute du Littoral, programme Canaux), des mesures en faveur du développement de la pratique du vélo ont été mises en place dans l'agglomération¹¹⁷ :

- 20 kilomètres de pistes cyclables supplémentaires ont été créés en 2018 (en moyenne sur 5 ans, la hausse étant de l'ordre de 5 kilomètres par an) et compte aujourd'hui 230 kilomètres d'aménagement cyclables, se situant dans la moyenne des agglomérations de même taille
- Dans le cadre du développement des zones 30 dans les quartiers de Malo et Rosendaël, les doubles-sens cyclables ont progressé de 12%, portant à 49 kilomètres les voies à sens unique ouverte aux vélos dans les deux sens
- Une augmentation de 13% de l'offre de stationnement vélo sur voirie, atteignant aujourd'hui 2126 places dans 330 lieux différents
- Deux abris vélo sécurisés ont été ouverts au niveau du pôle d'échange de la gare et du pôle d'échange de Leffrinckoucke, et trois dans le reste de l'agglomération. Leur accès est gratuit via des cartes d'accès nominatives.
- Un système de vélo en libre-service (VLS) existe depuis 2013 et dispose de 46 stations. Lors du passage à la gratuité du réseau de bus, il a été décidé de rendre l'abonnement DK Vélo gratuit, en plus des 30 minutes de location gratuite déjà offertes auparavant
- Une concertation autour d'un plan d'actions vélo a été réalisée entre mai et juillet 2018¹¹⁸

¹¹⁷ Notes « Bilan stationnement vélo 2018 » et « Bilan aménagement vélo 2018 », service transport, Communauté Urbaine de Dunkerque

¹¹⁸ Site internet DK'Plus de vélo : <http://velo.dk-mobilite.fr/>

Une augmentation de la pratique du vélo depuis 2015

La CUD a mis en place des compteurs permanents sur les principaux aménagements cyclables, et dispose de 30 points de comptage¹¹⁹. Sur les 11 points de comptage les plus importants (plus de 100 passages vélos / jour), on constate **une hausse de la fréquentation générale de l'ordre de 18% entre 2017 et 2018** alors qu'elle était **de 2% et 9% les deux années précédentes**.

Ainsi pour ces 11 points de comptage, la hausse de la fréquentation est **de plus de 30%** entre 2015 et 2018 :

- 153 passages vélos/jour en moyenne en 2015
- 157 passages vélos/jour en moyenne en 2016
- 170 passages vélos/jour en moyenne en 2017
- 201 passages vélos/jour en moyenne en 2018

Sur quelques points emblématiques, la fréquentation vélo a particulièrement augmenté entre 2017 et 2018, ce qui peut s'expliquer par les nouveaux aménagements mis en place dans ces zones :

- Place du Minck : l'aménagement cyclable reste de loin depuis 2012 le plus fréquenté, avec 600 passages vélos par jour en 2018 contre 500 en 2017 soit +20%. Cela s'explique par le fait de son emplacement sur un axe principal reliant Malo, Rosendaël et Dunkerque-Centre servant à la fois pour les déplacements fonctionnels et touristiques.
- Avenue du Général de Gaulle à Bray-Dunes : +25% entre 2017 et 2018, avec 125 passages vélos/jour en 2018. Cela peut s'expliquer par un effet probable de la voie verte menant à Bray-Dunes.
- Avenue du Stade (près de BECI) : +23% entre 2017 et 2018, avec 117 passages vélos/jour en 2018
- D601 Pont du Chemin de Fer : voie verte le long du canal, +80% entre 2017 et 2018 avec 99 passages vélos/jour en 2018 ; le lien est probable avec les aménagements récents à proximité, comme la passerelle vélo au niveau du Pont Europe.

¹¹⁹ Selon les services techniques, l'analyse des données reste complexe. En effet, de nombreux événements, parfois non identifiés ou identifiables, peuvent venir perturber le passage des cyclistes sans compter l'effet notable de la météo. On peut ainsi observer une hausse puis une baisse tout aussi conséquente l'année suivante sans explication particulière. C'est pourquoi l'analyse devra être confirmée par les résultats complets de 2019.

Bien qu'une hausse globale de la pratique du vélo soit observée, celle-ci demeure faible. De plus, elle peut être liée à une hausse des pratiques touristiques ou de loisirs, ainsi, plusieurs questions restent intéressantes dans le cadre de l'observation des effets du nouveau réseau gratuit sur la pratique du vélo : vient-il **concurrencer le vélo** et **détourner les usagers** de ce mode de déplacement, pour les trajets dits « fonctionnels » ? Le nouveau réseau de bus gratuits limite-t-il **le potentiel de développement de la pratique** du vélo ? La gratuité du DK Vélo a-t-elle permis **l'augmentation de l'usage de ce dispositif** de vélos en libre-service ?

A travers l'enquête par questionnaires, les 2 000 usagers ont été interrogés sur leur pratique du vélo et son évolution depuis septembre 2018. Par ailleurs, des entretiens qualitatifs réalisés avec des habitants, pratiquants ou non pratiquants du vélo ont permis d'analyser les motifs qui détournent de la pratique du vélo à Dunkerque, ou au contraire qui motivent la préférence pour ce mode de transport. Les principaux constats montrent que le réseau gratuit n'a pas eu d'effets majeurs sur la pratique du vélo lors de cette première année de mise en service :

- La majorité des usagers du réseau de bus interrogés ne possède pas de vélo
- Chez les usagers qui en possèdent, la pratique du vélo est fortement associée aux loisirs, en période estivale
- Chez les cyclistes réguliers, le bus apparaît comme complémentaire à la pratique du vélo, qui répond à des besoins et préférences personnels
- Les rares personnes qui remplacent des trajets auparavant réalisés à vélo par le bus témoignent d'un gain de confort et d'une baisse de la pénibilité de leurs déplacements
- La gratuité du système de vélo en libre-service a des effets très limités, dans un contexte de baisse générale de l'usage de ce service

La majorité des usagers du réseau ne possède pas de vélo

Comme le montrait déjà l'EDGT, une part importante des ménages de l'agglomération ne possède pas de vélo. C'est particulièrement le cas des usagers que l'on rencontre dans les bus en cœur d'agglomération, puisque 54 % d'entre eux déclarent ne pas avoir de vélo personnel.

54 % des usagers des bus interrogés en centre-ville ne possèdent pas de vélo

Les explications données par les usagers pour expliquer ce faible développement de la pratique sont en général liées au sentiment d'insécurité dans la circulation, au manque d'infrastructures, à la météo locale, ou à des représentations négatives liées à la pratique du vélo (fatigue, image de soi...). Dans de nombreux cas aussi, les problèmes de santé expliquent le non-usage du vélo comme moyen de transport.

« En vélo j'arrive déjà crevé au boulot. Après faut enchaîner avec la journée, je faisais du nettoyage pour la mairie, debout toute la journée » (Tom, en recherche d'emploi, Rosendaël)

« Les usines sont vraiment loin...Et puis le vélo c'est fatiguant, à la fin d'une journée de travail, j'ai vraiment pas envie. On sait jamais s'il va pleuvoir, et je suis rincé en général » (Guillaume, technicien intérimaire, Malo-les-Bains)

« Le vélo, je trouve que c'est trop dangereux à Dunkerque. Les DK vélos j'ai essayé, mais déjà ils sont plus lourds que moi, il faudrait les changer, mettre des vélos plus légers, plus neufs. Il faudrait plus de pistes cyclables » (Julie, en recherche d'emploi, Dunkerque-Centre)

La pratique du vélo est très fortement associée aux loisirs, en période estivale

D'après l'enquête par questionnaires, une partie significative des usagers déclare ainsi l'utiliser peu, et que « cela n'a pas changé » depuis le nouveau réseau gratuit (26 %). Les personnes qui possèdent un vélo personnel l'utilisent principalement pour **les loisirs en période estivale**, sans lien avec des trajets réalisés en bus. Le vélo n'est en effet **pas associé à un moyen de déplacement fonctionnel** par ces personnes, soit en raison de la longueur de leur trajet quotidien, des conditions de circulation dans l'agglomération, soit parce qu'ils considèrent que la pratique du vélo est incompatible avec leur organisation personnelle et les caractéristiques de leur emploi.

26 % des usagers des bus interrogés en centre-ville déclarent utiliser peu le vélo et que cela n'a pas changé

« Pour moi le vélo et le bus ça n'a rien à voir. Le vélo c'est pour le plaisir, je me balade, je vais sur la véloroute, la digue, au printemps et en été. » (Caroline, retraitée, Leffrinckoucke)

« J'ai acheté un vélo neuf. Mais je trouve qu'on n'a pas assez de pistes cyclables. Sur mon trajet pour le travail, de Malo à Grande-Synthe ce serait trop long de toutes les façons. Je fais plutôt des promenades à vélo le week-end. Je trouve que ce n'est pas sécurisant. Ici, il n'y a pas la culture du vélo, les automobilistes ne sont pas habitués. » (Blandine, active, Malo-les-Bains)

« J'ai pas le courage de prendre mon vélo, arriver en sueur, devoir le laisser devant, gérer le fait que je vais me faire voler une roue...(…) Que mon fils aille au collège en vélo, c'est hors de question. J'ai aucune confiance dans les automobilistes. Je ne pourrais pas être tranquille en sachant mon fils, à 11 ans, sur son vélo au milieu de la circulation. Il y va en bus, là je suis rassuré, il n'y a aucun problème ». (Aymeric, actif, Malo-les-Bains)

« Je prends le vélo le mercredi pour aller à la danse, parce qu'il y a pas de ligne de bus. Mais c'est vraiment parce que j'ai pas le choix, j'aime pas faire de vélo, je préfère largement prendre le bus. J'aime bien le vélo quand c'est l'été, à la plage ou pour se balader » (Julie, lycéenne, Dunkerque-Centre)

« J'ai l'équipement en vélo, on a un super vélo avec un siège à l'avant et un siège à l'arrière. Mais je le fais qu'en été, quand il fait doux. En vélo c'est aussi le problème de cartables, des charges. Et puis je dois avouer que la voiture, le côté rassurant c'est de pouvoir bouger en urgence s'il y a un problème avec les enfants » (Isabelle, active, Rosendaël)

Chez les cyclistes réguliers, le bus apparaît comme **complémentaire à la pratique du vélo**

Parmi ces 231 personnes qui déclarent être des utilisateurs réguliers du vélo, 46% sont âgés de moins de 29 ans et la majorité sont des lycéens et des employés (55 %).

11 % des usagers des bus interrogés en centre-ville déclarent utiliser régulièrement le vélo et que cela n'a pas changé

Les cyclistes quotidiens interrogés adoptent le vélo sur leurs trajets domicile-travail ou domicile-études pour des raisons de vitesse et de praticité (la souplesse de se déplacer porte à porte, sans attendre), de plaisir et de santé (activité physique, bien-être), d'économie et d'écologie. Ils peuvent correspondre à deux types de profils : des personnes qui ne possèdent pas de voiture (jeunes actifs, lycéens, étudiants...); des personnes qui possèdent une voiture mais réservent son usage à des longues distances ou des déplacements ponctuels. Les cyclistes réguliers interrogés à travers des entretiens qualitatifs, se déplacent à vélo pour des déplacements fonctionnels (travail, études, courses...) et valorisent ce moyen de transport, considéré comme **plus pratique et agréable que le bus** :

« L'avantage du vélo c'est d'avoir ma propre organisation, me déplacer quand je veux et maintenant je peux programmer des choses je sais que serai ponctuel, alors qu'avec le bus on peut avoir des aléas » (Lotfi, actif, Malo-les-Bains)

« Pour moi le vélo c'est l'absence totale de contrainte, c'est l'efficacité : pas d'attente, je pars quand je veux, je ne me pose pas de question. Et puis le fait d'être dehors, en extérieur, parce que je suis beaucoup enfermée dans un bureau, je me rends compte que ça me fait du bien » (Marion, active, Malo-les-Bains)

L'enquête montre donc que le bus gratuit ne modifie pas les habitudes des personnes interrogées qui pratiquaient déjà le vélo avant la gratuité. Pour ces fervents pratiquant du vélo, l'usage du bus est souvent considéré comme **complémentaire à celle du vélo**, en particulier pour **ceux qui ne possèdent pas de voiture**. La gratuité confère ainsi une certaine flexibilité aux usages et une possibilité de développer **des** pratiques multimodales de façon plus libre. Certains cyclistes soulignent aussi que les conditions de circulation et de stationnement à vélo s'améliorent, diminuant les occasions où il devient nécessaire de prendre le bus :

« Le bus c'est un « plan B », en cas de crevaison, de grand froid ou éventuellement de blessure. Et je vois que je le prends de moins en moins, parce que les conditions pour le vélo s'améliorent. Par exemple, avant je le prenais pour aller à Grande-Synthe, parce que c'est un peu loin et que conditions n'étaient pas terribles. Maintenant, avec le boulevard Simone Weil et la piste, ça paraît beaucoup moins loin, j'y vais plus à vélo. Pareil pour la gare, quand je partais en week-end j'y allais en bus, parce que je voulais pas laisser mon vélo tout le week-end là-bas. Maintenant je le laisse dans l'abris sécurisé » (Marion, active, Malo-les-Bains)

D'autres partagent des visions **plus négatives des conditions de circulation**, notamment en lien avec le sentiment d'insécurité sur la route et la crainte du vol. L'hypothèse d'un effet positif du développement du réseau de transport sur la circulation (baisse du nombre de voiture) en faveur du vélo est toutefois émise par ce cycliste occasionnel :

« Pour moi le vélo et le bus c'est pas concurrent, c'est complémentaire. A Dunkerque il y a quand même le problème de la pluie, du vent. On manque de bonnes pistes cyclables, et aussi d'endroits sécurisés, moi j'ai toujours peur de me faire voler ma selle, une roue. Il faudrait mieux baliser, faire des priorités pour les vélos. Finalement le bus gratuit, peut-être que ça va calmer la circulation ? Et que ça favorisera le vélo ? » (Daniel, retraité, Grande-Synthe)

Finalement, les cyclistes réguliers témoignent de pratiques multimodales, que la gratuité n'est pas venue modifier, les critères de choix entre le bus et le vélo étant liés à d'autres dimensions pratiques, sur lesquelles la suppression du titre vient peu influencer :

- **La longueur du déplacement** : les usagers du vélo témoignent de seuils différents de « faisabilité » d'un trajet à vélo, qui dépend beaucoup de conditions météo (pluie, vent) et des caractéristiques et préférences personnelles (de 10 à 30 min). Lorsque les distances sont plus importantes, l'utilisation du bus est préférée. Le bus peut aussi parfois être considéré comme une « bouée de secours » pour envisager un trajet long à vélo, lorsque les conditions ne sont pas optimales.

« Pour la plupart des endroits où je vais régulièrement, c'est toujours autour de 15 minutes, c'est vraiment faisable à vélo. Après, pour aller à Grande-Synthe par exemple, ça va être plutôt 20-30 minutes, donc ça dépend du temps que j'ai dans ma journée, de ce que je vais y faire... » (Camille, active, Rosendaël)

- **Le transport de charges lourdes** : les cyclistes réguliers qui n'ont pas de voiture témoignent de l'usage du bus pour transporter des objets, courses ou charges, lorsque cela n'est pas possible à vélo.

« Pour les courses, je vais régulièrement à vélo faire des petites courses, j'ai juste un sac à dos, parfois un cabas en plus. Et ensuite de temps en temps je vais faire des pleins en bus, je prends le C3 et il me dépose juste devant le supermarché » (Lotfi, actif, Malo-les-Bains)

- **La crainte du vol** : La crainte du vol est présente de façon récurrente dans les discours des cyclistes occasionnels qui limitent leur usage à des pratiques de loisirs. Chez les cyclistes réguliers, cette crainte est moins présente, mais est fortement dépendante du type de vélo que possède l'utilisateur : certains optent pour des vélos peu chers pour leurs déplacements quotidiens, pour éviter les risques de vol et limiter leur perte potentielle. D'autres, propriétaires d'un « beau vélo », sont sensibles à la présence d'abris sécurisés ou de stationnement, et préfèrent utiliser le bus lorsque les conditions ne sont pas réunies ;

« Je ne veux pas laisser mon vélo dehors, j'ai peur de me le faire voler. Je le laisse que dans des endroits très fréquentés, la journée : par exemple une rue commerçante, ou bien les abris-sécurisés. Mais par exemple, si je veux aller me balader à pied dans les dunes, je n'y vais pas en vélo, parce que je veux pas le laisser à l'entrée du chemin. Je connais quelqu'un qui s'est fait voler son vélo là-bas, donc j'y vais en bus » (Lotfi, actif, Malo-les-Bains)

« Il y a quelques années, c'était impensable de faire du vélo à Dunkerque. Maintenant, c'est possible, mais ça reste très dangereux. Il n'empêche que quand je viens en centre-ville, je ne sais pas où je vais garer mon vélo. Là-dessus, il faut prendre exemple sur nos voisins belges, hollandais : ils ont des parcs vélos abrités, des vestiaires à l'arrivée au travail ... » (Vincent, retraité, Fort-Mardyck)

- **Les conditions météorologiques** : si la mauvaise météo est un argument souvent mobilisé par les usagers occasionnels, les cyclistes réguliers sont moins sensibles à cet aspect, bien qu'ils soulignent que les conditions sont parfois difficiles. Les conditions météo influent différemment en fonction de la longueur et du motif du déplacement.

« Pour moi, si c'est 20 minutes à vélo, c'est faisable. Après il y a la météo : s'il pleut et que je dois aller au travail, je vais y aller en bus, parce que je ne veux pas arriver trempé au travail. Mais si c'est juste pour aller chez un ami, partir sous la pluie ça ne me pose pas de problème » (Lotfi, actif, Malo-les-Bains)

« Une des rares fois où j'ai pris le bus pour un trajet que je fais tout le temps à vélo, c'est parce que la météo était vraiment menaçante, j'avais une présentation en public à faire, je voulais pas prendre le risque d'arriver rincée. Mais sinon des douches, j'en ai déjà pris... » (Camille, active, Rosendaël)

Chez certains cyclistes qui avaient pour habitude d'utiliser le vélo pour des trajets domicile-travail, et en complément la voiture pour les jours de météo défavorable ou de fatigue, sont enclins à utiliser **le bus comme alternative à la voiture**. D'une pratique vélo-voiture, certains habitants évoluent donc vers une pratique vélo-bus, sans diminuer leur pratique du vélo :

« Pour moi, le vélo et le bus gratuit c'est vraiment très complémentaire. Je regarde la météo, et si c'est la tempête le matin j'y vais en bus, et puis l'après-midi à vélo » (Christian, actif, Tétéghem)

« Moi, c'est vélo tout le temps, sauf par mauvais temps, je prends le bus. Le vélo, ça reste une autonomie, c'est plus efficace. Et j'aime bien. Avant, c'était vélo tout le temps, et voiture quand il pleut. Je peux pas arriver trempée comme une soupe à un rendez-vous » (Lucile, en formation, Coudekerque-Branche)

De nombreuses personnes utilisent aussi leur vélo pour les trajets domicile-travail au printemps et en été, trajets qu'ils réalisent en voiture le reste de l'année. Enfin, certains cyclistes témoignent de **pratiques exclusives, ou complétées par l'usage de la voiture**, et une absence d'intérêt pour le bus pour leurs déplacements :

« La gratuité ne me fait pas changer d'habitude parce que mon calcul c'est d'abord la rapidité et un certain confort. Donc le vélo pour les petites distances, parce que c'est du plaisir et c'est rapide, ça me mène de ma porte jusqu'à la porte du boulot directement. Et sur les grandes distances, la voiture. La gratuité ça ne joue pas là-dedans, sans doute parce que mon salaire me permet de vivre convenablement, et aussi parce que mon budget déplacement est déjà très faible : c'est en gros des rustines et des chambres à air, et ma voiture je l'ai récupérée pour pas cher, et je ne consomme pas beaucoup de carburant » (Clément, actif, Dunkerque-Centre)

Qui sont les personnes qui ont remplacé des trajets à vélo par des trajets en bus ?

Parmi les personnes qui déclarent utiliser « plus souvent » le bus qu'avant (50 % des répondants), 11,4 % déclarent réaliser des trajets en bus qu'ils réalisaient auparavant à vélo. Sur l'ensemble des usagers, ce sont **7 % des répondants qui déclarent utiliser « moins**

7 % des usagers des bus interrogés en centre-ville déclarent utiliser moins souvent le vélo qu'avant

souvent » le vélo qu'avant. On remarque donc qu'une petite part des usagers a remplacé des trajets qu'ils réalisaient à vélo par des trajets en bus. Par ailleurs, une part légèrement plus importante déclare avoir diminué leur pratique du vélo, pour tout type de motifs (travaux dans l'agglomération, changements personnels...)

Les profils de ces usagers des bus qui déclarent avoir diminué leur usage du vélo au profit du bus sont proches des profils de l'ensemble du groupe interrogé :

- On observe une légère surreprésentation des moins de 29 ans : 49 % contre 46 % dans l'échantillon
- Une légère sous-représentation des personnes âgées de plus de 60 ans, moins concernées par la pratique du vélo

De même, concernant les statuts de ces personnes, il ne se dégage pas de tendance significative au sein d'un groupe, la répartition est plutôt proche de la répartition de l'échantillon. Les statuts légèrement plus concernés par le report modal du vélo vers le bus sont :

- Les employés et ouvriers : 33 % contre 26 % dans l'ensemble
- Les cadres et professions intermédiaires : 9 % contre 6 % dans l'ensemble

Les groupes moins concernés par ce type de report sont les retraités, les lycéens/collégiens (16% contre 19 % dans l'ensemble).

Ainsi, les profils des personnes qui déclarent réaliser des trajets en bus qu'ils faisaient auparavant à vélo sont plutôt diversifiés, sans tendance forte sur un groupe. Le groupe qui émerge légèrement est celui des employés et ouvriers de moins de 29 ans.

On retrouve ce type de profil par exemple chez des jeunes dont les métiers sont fatiguants physiquement et qui limitaient auparavant leur usage du bus pour des raisons économiques ou pratiques, en utilisant le vélo. La possibilité d'utiliser le bus sur certains trajets plutôt que le vélo est surtout liée à l'augmentation de la desserte et de l'efficacité du réseau :

« J'ai trouvé un travail grâce aux bus. Parce qu'il y en a beaucoup plus qu'avant. Avant je galérais, parce que j'ai pas de voiture. Je faisais beaucoup de vélo, j'en fais toujours quand les horaires correspondent pas avec le bus. Sinon je prends aussi le taxi-bus. Je fais moins de vélo, c'est sûr, ça rend fainéant. Mais je fais de la peinture industrielle, c'est déjà assez fatiguant. » (Mickael, actif, Dunkerque-Centre)

« Avant j'étais très souvent en DK'vélo, pour aller de Saint-Pol à Dunkerque-Centre, parce que j'avais pas d'arrêt près de chez moi, que je trouvais que c'était mieux que le bus. Et puis les vélos se sont dégradés, il y a eu les travaux et le nouveau réseau est arrivé, il est super, donc j'ai changé

mes habitudes. J'avoue que la météo, je commençais à en avoir un peu marre » (Sam, actif, Saint-Pol-sur-Mer)

« Avant, mes enfants allaient tous les jours à vélo à l'école, qu'il vente ou qu'il pleuve. Mais j'avoue, quand il faisait mauvais, j'avais vraiment du mal à les motiver... Bon c'est vrai qu'à la rentrée, même quand il faisait beau, ils prenaient plutôt le bus. Mais moi franchement je préfère. Avec le cartable et tout, et ça reste encore dangereux le vélo. Maintenant, ils y vont en bus, je suis tranquille et je gagne du temps. Et pourtant, je suis une grande partisane du vélo, moi j'en fais tout le temps. Mais là pour l'école et les activités du mercredi, dans le bus, j'ai plus confiance. A force on connaît les chauffeurs, ils retrouvent les copains, et je sais qu'ils sont en sécurité » (Lucile, en formation, Coudekerque)

Il est difficile d'évaluer l'impact du nouveau réseau de bus gratuit sur le potentiel de développement de la pratique du vélo. Le contexte de développement de pistes cyclables, des abris-vélos sécurisés et des stationnements adaptés peut permettre un développement de la pratique du vélo en parallèle du développement du réseau de bus. Par exemple, les études menées à Hasselt¹²⁰, où la gratuité des bus s'est inscrite dans un vaste projet de réaménagement (piétonisation, voies cyclables etc...), ont montré que 12% des nouveaux usagers du bus étaient d'anciens cyclistes. Cependant, la pratique du vélo a significativement augmenté dans l'agglomération sur la même période. Il paraît donc fondamental d'accompagner une politique de gratuité partielle ou totale par des mesures fortes en faveur de la marche et du vélo, pour permettre des choix modaux adaptés à chaque situation et besoin.

¹²⁰ Michael Brie, « Belgium : ending the car siege in Hasselt », in *Free Public Transit : and why we don't pay to ride elevators ?*, Judith Dellheim and Jason Prince, Black Rose Books, 2018

Quels effets de la gratuité du système de vélos en libre-service DK Vélo ?

Au moment du lancement du nouveau réseau gratuit le 1^{er} septembre 2018, l'abonnement au service de vélos en libre-service DK Vélo a été rendu gratuit. Mis en service en 2013, ce système géré en délégation de service public par la STDE compte 46 stations réparties en cœur d'agglomération. Les tarifs étaient auparavant de d'1 euro pour un droit d'accès d'une journée, 10 euros pour un abonnement annuel et 5 euros pour un abonnement annuel à tarif réduit (abonnés au réseau de bus). L'utilisation la première demi-heure de location est gratuite, puis coûte 1 euro par demi-heure supplémentaire. L'accès au service est aujourd'hui gratuit, mais ce tarif est toujours applicable en cas de dépassement de la demi-heure gratuite.

En 2015 les chiffres du DK Vélo¹²¹ restaient modestes, malgré des tarifs déjà attractifs, avec 2727 abonnés annuels et 400 locations par jour en moyenne.

Fin 2015, le choix d'extension du service a été voté par la Communauté Urbaine, permettant l'implantation de 15 stations supplémentaires afin de renforcer le maillage du territoire au printemps 2016. Le service – comme de nombreux services de VLS dans les villes moyennes¹²² – souffre de dégradations du matériel, avec des coûts d'entretien et de gestion élevés. Par ailleurs, ce service est encore peu ancré dans les pratiques de mobilité propre au territoire dunkerquois (faible développement de la pratique du vélo, peu de pratiques multimodales...).

Le nombre d'abonnés est en baisse depuis 2015, et compte aujourd'hui environ 2 650 abonnés annuels. Les usages diminuent aussi, avec une réduction de – 16% du nombre de location (182 000 en 2018 contre 215 000 en 2017). L'objectif initial de deux locations par vélo et par jour n'est pas atteint, puisque la moyenne d'élève en 2018 à 1,3 locations/vélo/jour. Les statistiques montrent que 84 abonnés sur 100 l'utilisent moins de deux fois par semaine, et que seuls 64 abonnés l'utilisent tous les jours. Enfin, de fortes disparités d'usages sont observées entre les stations, la station de la place Jean-Bart, en centre-ville étant la plus active, et le fonctionnement étant moindre dans l'ouest du territoire.

L'usage du DK'vélo n'est toutefois pas un indicateur de l'évolution de la pratique générale du vélo sur le territoire, qui a par ailleurs augmenté.

¹²¹ Rapport d'activité de le STDE 2015

¹²² Maxime Huré, *Les mobilités partagées. Nouveau capitalisme urbain*, Paris, Publications de la Sorbonne, 2017.

Les effets de la gratuité ne semblent pas être très forts sur ce service, pour plusieurs raisons qui le différencie fortement des effets de la gratuité sur le service de bus :

- **Une plus faible communication** réalisée autour de la gratuité des vélos, contrairement à celle sur la gratuité des bus, en raison des incertitudes sur l'avenir du service, liées à ses coûts élevés et sa faible utilisation
- La gratuité du DK Vélo, contrairement à celle du bus, **ne va pas de pair avec une simplification de l'usage du service** : il est toujours nécessaire de souscrire à un abonnement auprès de l'espace DK'Bus, de partager ses coordonnées, de disposer d'une pièce d'identité et d'une carte bancaire, de valider la carte au moment de la location etc.
- Le système DK'vélo présente encore des **limites importantes en termes de desserte, de simplicité d'usage et de performance des vélos**, qui viennent d'ajouter aux conditions encore considérées par beaucoup comme peu favorables à la pratique du vélo

Certains habitants interrogés témoignent cependant d'un changement d'habitude depuis la gratuité de l'abonnement DK Vélo, bien qu'ils déplorent un manque de communication autour de la mesure :

« Je prends le bus depuis toujours. Mais depuis octobre, j'ai pris l'abonnement DK'vélo, parce qu'on m'a dit que c'était gratuit. Je le savais pas, je trouve qu'il y a pas beaucoup de communication, c'est quelqu'un qui me l'a dit un jour par hasard. Du coup maintenant j'utilise tout le temps le DK'vélo, et quand il fait froid, ou qu'il pleut, je prends le bus. (...) Avant j'avais l'abonnement de bus, mes parents le payaient, alors je l'utilisais, j'avais pas forcément l'idée de faire du vélo, sauf le soir pour aller voir des amis et qu'il y avait plus de bus » (Laura, en recherche d'emploi, Malo-les-Bains)

« Je fais du bus le matin et le soir pour le travail, et parfois le midi pour aller déjeuner dans le centre je prends le DK'vélo, c'est rapide et c'est pratique. Avec mes collègues on est allés faire l'abonnement à la gare, parce qu'on a su que c'était gratuit, mais c'est vraiment ponctuel, de temps en temps. » (Sabrina, active, Grande-Synthe)

D'autres ont continué leur usage du DK'vélo, en général ponctuel et spécifique, et tirent avantage de la gratuité de l'abonnement. L'avantage du DK'vélo est qu'il permet de réaliser des déplacements multimodaux, par exemple l'aller en bus et le retour en DK'vélo. Pour ces personnes, c'est un mode de déplacement complémentaire :

« J'utilise le DK'vélo le soir, quand il y a plus de bus. Ou bien l'été, pour rentrer de la digue par exemple » (Marie, lycéenne, Dunkerque-Centre)

« Je travaille comme agent de sécurité, avec des horaires et les endroits différents tout le temps. Je prends le bus quand les horaires vont bien, sinon le DK'vélo quand il y a pas de bus, parce que c'est gratuit. Le taxi-bus il faut réserver à l'avance, c'est 2 euros, rentrer en vélo c'est toujours ça de gagné...Mais je dirais pas que c'est un plaisir, on va dire que c'est plutôt une nécessité » (Magali, active, Saint-Pol-sur-Mer)

3) Des limites à l'usage du bus dans un contexte de « tout-automobile »

À côté des effets positifs décrits précédemment (hausse de fréquentation, changements de comportements...) on observe que – malgré la gratuité d'un service qui a gagné en performance – des **obstacles et des résistances à l'usage du bus** subsistent pour une très large partie de la population.

La communication autour du nouveau réseau de bus gratuit a été très forte. Il est peu probable d'habiter le territoire de la CUD et de ne pas être au fait que le réseau de bus a été renouvelé : les véhicules sont nombreux, fréquents et très visibles dans l'espace public car colorés avec des couleurs unies et très vives. De même, la gratuité du bus – en plus d'être affichée sur les véhicules – a fait l'objet d'une communication très forte et d'un bouche-à-oreille puissant : ce sujet est vecteur de débats et de discussions. Ainsi, on peut considérer que la grande majorité de la population est informée de l'existence de ce nouveau réseau de transport gratuit, et que le manque de communication ne peut pas être une source majeure de non-recours à ce réseau.

L'hypothèse principale est donc que **les paramètres qui déterminent la dépendance automobile**¹²³, demeurent très forts sur le territoire dunkerquois. Cette notion est définie par Gabriel Dupuy pour désigner un système complexe dans lequel l'usage de l'automobile est central : elle résulte de l'intégration et de l'appropriation des potentiels de vitesse offerts par ce moyen de déplacement et les infrastructures qui l'accompagnent (routes, autoroutes, stationnement...) par les acteurs du territoire (entreprises, ménages, commerces) dans leurs choix d'implantation dans des espaces géographiques plus étendus. Dans un tel contexte, la motorisation devient – sinon indispensable – un **attribut majeur pour pouvoir accéder aux ressources du territoire**, et en particulier à l'emploi. Dans un contexte de dépendance automobile, l'efficacité du « système automobile »¹²⁴ demeure toujours supérieure (du point de vue de la vitesse, du confort et de la flexibilité) aux autres systèmes de transport (réseau collectif, vélo).

Le territoire dunkerquois est particulièrement concerné par cette hégémonie des véhicules individuels pour plusieurs raisons historiques, sociales et économiques :

- La ville a été reconstruite après la Seconde Guerre mondiale, en pleine période d'essor des modes de transports motorisés et individualisés, ce qui a favorisé la construction de routes, autoroutes et voies express favorisant la circulation en voiture et le stationnement
- La croissance industrialo-portuaire à cette même époque et les caractéristiques des emplois industriels (qui représentent encore aujourd'hui 24% des emplois¹²⁵) rendent particulièrement nécessaire l'usage de modes individualisés par les travailleurs (accessibilité des zones industrielles, horaires postés, travail en intérim etc.)

¹²³ Dupuy G., 1999, *La Dépendance automobile. Symptômes, analyses, diagnostic, traitements*, Paris : Economica-Anthropos.

¹²⁴ *Idem*

¹²⁵ Agence d'Urbanisme et de Développement de la Région Flandre-Dunkerque, L'Econographe 2019-2020

Ces dimensions socio-historiques se traduisent aussi aujourd'hui en logiques individuelles et collectives :

- Le territoire se caractérise par des phénomènes de périurbanisation des logements et des zones commerciales assez importants, avec le développement de zones de plus faible densité en périphérie de la zone agglomérée
- Le réflexe du « tout-voiture » est très puissant et les représentations sont très favorables à l'usage de la voiture individuelle : elle est qualifiée très positivement dans l'Enquête ménage-déplacements (EDGT), associée avant tout à ses aspects « pratique », « rapide », « indispensable », loin devant les effets négatifs tels que « cher », « polluant » ou « bruyant ».

Les sociologues des mobilités montrent ainsi comment les processus de choix modaux sont issus de trajectoires individuelles qui s'inscrivent dans des contextes et systèmes plus larges. Du point de vue des individus, ces choix sont issus de contraintes pesant sur leurs programmes d'activité (emploi, logement, enfants...) ainsi que de décisions personnelles ou d'héritages familiaux, par imitation ou par non-remise en question d'habitudes ancrées.

Comme il a été présenté en introduction de cette partie, les choix et comportements de mobilités sont issus de trois déterminants :

- Les temps comparés
- Les représentations sociales et l'apprentissage des mobilités
- L'ancrage des habitudes modales dans les modes de vie.

Ces trois dimensions jouent un rôle puissant en faveur des véhicules individuels, d'autant plus dans un contexte territorial favorisant la circulation en voiture et dans lequel les efforts en faveur des transports collectifs, de la marche et du vélo sont très récents.

Face aux nouvelles offres de transport et aux évolutions locales, et malgré des incitations fortes (performance du réseau et gratuité), on observe différents types de limites et de résistances au changement de comportement, exogènes et endogènes, qui expliquent que les mesures en faveur des transports collectifs et des modes actifs peinent à créer des reports modaux massifs depuis la voiture. S'il existe bien un « report modal » de la voiture vers le bus dans le cas de Dunkerque au cours des premiers mois de mise en gratuité des bus, **le volume de déplacements potentiellement concernés demeure très faible** au regard de la masse que représentent les déplacements en voiture dans l'agglomération : en semaine, 1 million de déplacements sont réalisés par jour sur le territoire Flandre-Dunkerque dont 66 % en voiture et 5 % en transports collectifs (EDGT 2015).

Les entretiens menés avec une quinzaine de personnes¹²⁶ qui n'utilisent pas, ou très ponctuellement le réseau de transport gratuit à Dunkerque, permettent de décrire les raisons qui rendent peu optimal, ou non-souhaité, l'usage du bus.

- La non-concurrence du réseau par rapport à la voiture en termes de temps de trajet
- L'incompatibilité avec les horaires de travail ou les caractéristiques de l'activité
- L'incompatibilité avec les programmes d'activités complexes
- Les habitudes ancrées, les représentations négatives, les dimensions symboliques, psychologiques et culturelles

¹²⁶ Voir en annexe : les entretiens réalisés avec des habitants

Les paramètres de la « dépendance automobile » et ses effets sur la perte d'attractivité des transports collectifs

Causes	Perte d'attractivité des transports collectifs
Périurbanisation de l'habitat, suburbanisation de l'emploi, commerces de grandes surfaces en périphérie	Non-desserte ou desserte peu attractive en TC des lieux d'habitation, de travail ou de commerces
Eclatement des horaires de travail, précarité des emplois, travail intérimaire	Incompatibilité des horaires, faible flexibilité
Programmes d'activités complexes, « double-journée » pour les femmes	Faible flexibilité, perte de temps
Habitues ancrées, faible capacité d'adaptation des organisations personnelles et familiales	Pas d'intérêt ou pas de pérennisation de la pratique
Représentations, valorisation, image de soi, dimensions symboliques et culturelles	Pas d'intérêt spontané pour le nouveau service

La non-concurrence du réseau par rapport à la voiture en termes de temps de trajet

Un réseau de transport public favorise nécessairement les zones les plus denses, qui concentrent les activités et les zones d'habitation. Dans les zones moins bien desservies, le cadencement ou le maillage du réseau rend le bus moins attractif et la dépendance à la voiture plus forte. De même, pour des trajets complexes ou qui impliquent un changement, la comparaison en termes de temps de trajet peut aboutir à un arbitrage en faveur de la voiture.

Cette problématique est particulièrement présente pour les habitants des communes périphériques – ou les personnes qui s'y rendent pour travailler – dont la desserte est beaucoup moins attractive que le réseau des lignes Chrono. Ces communes sont concernées par l'introduction des pôles d'échange, impliquant un changement qui peut être synonyme de perte de temps et de confort.

« Le bus c'est 20 minutes de plus – minimum - sur un trajet de 15 minutes en voiture, pas possible. Alors que j'aimerais bien, j'ai rien contre le bus, je suis pas réfractaire. Par contre ce que je vois en voiture, c'est qu'avec les priorités des bus, les feux, les voies rétrécies je mets 7 à 8 minutes de plus en voiture qu'avant. Ça peut vous paraître peu, mais ça compte après une journée de travail. Du coup au final, j'y perds beaucoup en bus, et j'y perds aussi pas mal en voiture » (Pascal, actif, Grande-Synthe)

« J'habiterais en plein-centre de Dunkerque je pense que j'aurais changé mes habitudes, ou au moins essayé de prendre ce fameux bus gratuit, mais ici dans cette commune, ce n'est pas pratique, vous mettez presque une heure pour aller à Dunkerque, on doit être sacrément bien organisés. » (Carla, active, Ghyvelde)

« Les bus gratuits, j'ai trouvé l'idée super, je voudrais vraiment les utiliser. Mais en termes de temps de transport, ce n'est pas possible. En voiture, je mets 25 minutes pour aller à Dunkerque, parce qu'il faut dire que ça circule bien sur l'agglomération. Alors qu'en bus, ce serait 1h30, et le changement au Puythouck me décourage beaucoup » (Séraphine, active, Gravelines)

« La voiture je vois ça comme un tas de ferraille bien pratique pour me rendre rapidement d'un point A à un point B éloignés. Je l'utilise principalement pour les loisirs, pour transporter du matériel nautique. Je n'ai pas un rapport affectif avec ma voiture, simplement j'ai ce réflexe, certes égoïste, de constater que ça met toujours deux fois moins de temps que le bus sur les distances que je parcours. » (Clément, actif, Dunkerque-Centre)

L'incompatibilité avec les horaires de travail ou les caractéristiques de l'activité

Pour certaines personnes qui occupent **des emplois postés**¹²⁷, ce qui est le cas d'un nombre important de travailleurs à Dunkerque, le transport collectif n'est pas adapté. De plus, ces types d'emplois se situent en général dans des zones industrielles qui sont mal desservies par le réseau urbain. La voiture individuelle est souvent exigée par les employeurs, et permet d'augmenter le périmètre de recherche d'emploi.

Par exemple, cet habitant de Grande-Synthe n'a jamais utilisé le réseau de bus. Il admet que si cette pratique serait possible le week-end ou pour les loisirs, elle ne serait pas possible dans le cadre de son travail :

« C'est de la fainéantise. Parce qu'en plus ça vaudrait le coup. Mais pour le travail c'est obligatoire, je suis docker sur le port. Pour des questions d'horaires, d'endroits. Le reste du temps il faudrait voir. » (Hugo, actif, Grande-Synthe)

De même, pour les personnes qui travaillent en intérim et doivent **s'adapter rapidement aux changements de lieu de travail**, souvent dans des zones peu desservies, la voiture reste indispensable. Pour ce jeune habitant de Grande-Synthe, en plus d'être source de confort personnel, la voiture est un outil de travail indispensable :

« Je n'aime pas les transports en commun, c'est tout. Même le prix de la voiture, ça ne changerait pas, je les prendrai pas. Je suis tranquille dans ma voiture. Et puis je travaille en intérim, ça change tout le temps et les endroits sont pas toujours desservis » (Nabil, ouvrier intérimaire, Petite-Synthe)

« Je travaille dans l'industrie comme technicien. J'ai une voiture depuis pas longtemps, les employeurs ils regardent sur le CV, si on est motorisés, sinon c'est pas possible. Moi je suis en intérim, on m'appelle à 8h30 pour que je sois à 10h à telle adresse, en bus ce serait vraiment compliqué. Autrement, le bus en dehors du travail c'est très bien, je l'utilise souvent, ça fait des économies. » (Akim, ouvrier intérimaire, Grande-Synthe)

« Le bus gratuit, c'est formidable, c'est super. Moi ça me dépanne vraiment depuis que j'ai plus de voiture. Mais dès que je retrouve un boulot, le banquier il veut bien me débloquer des fonds, je me rachète une voiture, c'est sûr » (Jean-Pierre, en recherche d'emploi, Gravelines)

Enfin, les caractéristiques de certaines activités, fatigantes physiquement, impliquent pour certains de préférer la voiture aux transports en commun.

« Quand tu travailles, tu sors tard, t'as pas envie de te retrouver dans le bus. J'ai bossé dans les espaces verts, t'es dehors toute la journée, t'es trempé, à midi on mange dans la voiture. Le soir, tout mouillé, t'as aucune envie de te retrouver dans le bus » (Jean-Pierre, en recherche d'emploi, Gravelines)

¹²⁷ Le travail en horaires postés est une forme d'organisation du travail où les travailleurs occupent successivement le même poste de travail, ce qui implique des horaires décalés ou « atypiques », qu'ils soient continus (3x8 par exemple) ou discontinu (2x8)

Souvent, la voiture représente même une ressource, un lieu de pause pendant la journée de travail, pour se changer, reprendre des forces, manger ou se mettre à l'abri des intempéries.

« *Ma voiture, c'est aussi pratique parce que je peux mettre mon uniforme de travail dedans, garder mes outils, je mange dedans...* » (Akim, ouvrier intérimaire, Grande-Synthe)

D'autres personnes occupant des emplois de nuits témoignent parfois de stratégies leur permettant de se rendre à leur travail sans disposer d'une voiture individuelle, mais expliquent toutefois que le transport collectif n'est pas suffisant pour répondre à leurs besoins.

« *Je travaille dans la restauration. En général je sors tard, il y a plus beaucoup de bus, voire pas du tout. Si je sors après minuit il y a plus de taxi-bus non plus, donc soit je rentre à pied, soit je prends un VTC, c'est 8 euros à peu près. Les employeurs sur la digue ils sont « ok » avec le fait de pas avoir de voiture, ça reste le centre, si t'es à l'heure c'est bon. Par contre je veux me reconvertir dans l'immobilier, là, la voiture c'est un blocage, donc je viens me renseigner pour avoir des aides pour passer le permis et acheter une voiture, là, je pourrai changer de boulot* » (Sabine, en recherche d'emploi, Dunkerque-Centre)

L'incompatibilité avec les programmes d'activités complexes

Un autre cas où l'usage du bus n'est pas possible, est celui des programmes d'activités complexes, notamment ceux des jeunes parents actifs. En effet, pour des parents – en général des femmes – qui doivent accompagner les enfants le matin à l'école ou à leur lieu de garde, puis se rendre à leur travail, le bus n'est pas adapté. Les étapes successives rallongent le temps de trajet de manière significative par rapport à la voiture.

« *Le bus le matin en semaine, ce serait pas possible, je dois déposer un enfant chez la nounou, l'autre à l'école à 9 heures, après si je dois marcher jusqu'à l'arrêt de bus, faire le changement, j'arrive beaucoup trop tard au travail.* » (Isabelle, active, Rosendaël)

« *Je me verrai pas prendre le bus avec ma poussette, mon sac de linge. Et puis la voiture ça me paraît indispensable quand on a un bébé, il faut pouvoir bouger en urgence s'il y a un problème, s'il faut aller le chercher parce qu'il est malade ou qu'il se passe quelque chose* » (Estelle, active, Cappelle-la-Grande)

« *J'ai passé mon permis pour être libre et avoir une certaine indépendance. Mon mari travaille toute la semaine et il ne rentre que le weekend, du coup je dois m'organiser avec les petites, et sans voiture ça serait dur, comme pour les conduire à l'école, aller aux rendez-vous médicaux... Je peux aller où je veux et quand je veux, même si ça a un certain prix avec l'essence qui devient de plus en plus cher et l'entretien de la voiture car je l'utilise tous les jours. (...) Pour moi la voiture est synonyme de liberté, autonomie mais c'est aussi les dépenses.* » (Carla, au foyer, Ghyvelde)

Les habitudes ancrées, les représentations négatives, les dimensions symboliques, psychologiques et culturelles¹²⁸

Les habitudes de mobilité sont insérées dans les modes de vie et font l'objet d'une inertie très forte des comportements. Pour beaucoup, la pratique n'est pas remise en cause et le calcul en termes de temps, d'économie ou praticité n'est pas engagé. Vincent Kaufmann analyse ainsi les pratiques de déplacement : « *La plupart des actions quotidiennes sont produites et répétées jour après jour sans que les personnes aient besoin d'y penser : elles deviennent alors des routines. Il en est ainsi des pratiques de déplacement comme de la plupart des pratiques quotidiennes : l'usage des modes de déplacements devient une habitude et ces habitudes entraînent la reproduction quasi-inconsciente des mêmes gestes qui fonctionnent comme une « évidence intériorisée ». De ce fait, les habitudes constituent un fort facteur d'inertie au changement* »¹²⁹

Cette jeune femme vivant à Grande-Synthe témoigne ainsi d'une difficulté à modifier ses habitudes, malgré un intérêt pour la nouvelle offre de transport gratuit :

« *C'est un peu de la flemme on va dire... En plus, quand on parlait du nouveau réseau et de la gratuité, avant qu'il arrive, je m'étais dit : c'est bien ce sera l'occasion de laisser un peu la voiture. Je m'étais dit que j'allais essayer. Et puis j'ai pas encore sauté le pas on va dire. C'est difficile de passer à l'acte, quand on est habitués à la voiture.* » (Katia, en recherche d'emploi, Grande-Synthe)

D'autres expriment ainsi des difficultés à convaincre leurs connaissances de tester le nouveau réseau gratuit, alors même que le rapport en termes de temps et de praticité pourrait être avantageux, comme en témoigne cette habitante de Coudekerque-Branche qui a changé ses habitudes pour se rendre en centre-ville. Certains freins psychologiques et appréhensions représentent des obstacles au changement de pratique :

« *Je vois, mes voisins, ils prennent jamais le bus. Je leur en ai parlé ils me disent : je connais pas, je sais pas comment ça marche. Je lui ai dit : c'est pas compliqué, tu montes dedans, tu t'assoies. C'est moins compliqué que de conduire une voiture. Non, en vrai, je comprends, le plan, ça peut faire peur. Mais tu essayes, tu testes, et après tu te fais un avis. Eux, ils ont peur. Et ils ont peur d'être collés à d'autres gens, qu'ils ne connaissent pas. Ou bien ils disent : je veux décider quand je pars, et quand je reviens. Ils ont pas la patience.* » (Lucile, en formation, Coudekerque)

D'autres personnes témoignent – directement ou indirectement – de représentations négatives autour des transports collectifs, comme s'en désole un étudiant de l'université au sujet du comportement de ses camarades :

« *Moi ça me paraît dingue les étudiants qui viennent en voiture à la fac. Ils galèrent tous pour se garer. Le parking, c'est n'importe quoi, ils s'entassent. Ils font trois fois le tour pour trouver une place. Je ne comprends pas. Quand je vois à Nantes, n'importe où, les étudiants ils viennent*

¹²⁸ La question des habitudes ancrées et de l'insensibilité à l'offre de transport collectif des habitants bien desservis par le réseau ont été étudiées par les étudiants de l'IRTS dans le cadre de leur stage « diagnostic social et territorial » au sein de l'Agur.

¹²⁹ Vincent Kaufmann, *Mobilité quotidienne et dynamiques urbaines, la question du report modal*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaires romandes, 280 p

à vélo, en transports... Ici, la grande majorité vient en voiture. Je crois que c'est que de la flemme en plus, beaucoup pourraient venir en bus. Mais ils préfèrent polluer, cramer de l'essence et perdre du temps, parce qu'ils arrivent en retard en plus. Ils sont au courant que c'est gratuit, la communication il n'y a pas de problème, mais ils trouvent des excuses : l'autre fois j'ai entendu une fille dire qu'elle avait peur d'attraper des maladies dans le bus. Les autres, ils disent c'est « la liberté », la liberté... » (Ethan, étudiant, Grande-Synthe)

En effet, ce rejet des transports collectifs est présent dans certains discours de personnes qui préfèrent d'autres modes, que ce soit le vélo ou la voiture :

« J'ai une mauvaise image du bus. Pour moi, c'est vraiment la France de Pompidou, ces gros véhicules, les moteurs thermiques... Ensuite, je trouve ça compliqué : je préfère les métros ou les trams, qui s'arrêtent à chaque arrêt quoi qu'il arrive, et où on voit bien le nom des arrêts. Le bus, on sait jamais où on est, il faut toujours être en alerte, quand est-ce qu'il faut appuyer sur le bouton, c'est pas assez pratique » (Clément, actif, Dunkerque-Centre)

« Moi le bus, je l'ai pris toute ma vie, et jusqu'à il y a pas longtemps. J'avais déjà l'abonnement gratuit, ma mère est conductrice à DK'Bus. Mais maintenant, j'en ai marre, je trouve que la voiture c'est beaucoup mieux, avec les enfants, c'est plus propre et plus sécurisant » (Elodie, active, Dunkerque-Centre)

Malgré ces résistances, les opinions des automobilistes plutôt favorables au nouveau réseau gratuit

Parmi les automobilistes exclusifs interrogés par entretien qualitatif, la plupart partagent une vision neutre ou positive de l'instauration d'un nouveau réseau de transport gratuit sur le territoire dunkerquois. S'ils déplorent parfois la perturbation des sens de circulation et la réduction des voies à certains endroits de l'agglomération, ils perçoivent cette mesure avant tout comme un bénéfice pour les publics moins favorisés et les jeunes. Cette vision est associée à une valorisation de l'accès à la voiture individuelle comme une étape importante de la réussite sociale. Dans beaucoup de cas, ils ont des connaissances ou des membres de leur famille qui profitent du nouveau réseau gratuit, et en perçoivent donc un intérêt indirect :

« Je ne vais pas penser du mal, après je ne me sens absolument pas concernée parce que ce n'est pas mon truc mais je trouve ça génial, je pense que pour des personnes qui sont en difficultés et qui avaient du mal à se rendre à des administrations comme la CAF, sécu... Je pense que c'est une bonne chose. » (Samia, en formation, Malo-les-Bains)

« Je n'utilise pas le bus, j'ai le permis, donc je ne vois pas l'intérêt de prendre le bus. Je trouve que les bus gratuits c'est une bonne chose pour les gens qui n'ont pas le permis, ils peuvent se balader partout où ils veulent, même s'ils n'ont pas les moyens, ça permet aux gens qu'ils soient plus libres, je trouve ça très bien » (Arthur, sans emploi, Coudekerque-Branche)

« Pour moi, la voiture, c'est avant tout la liberté, je pars quand je veux, je suis tranquille. Le bus me tente pas trop, mais mon fils ça lui a changé la vie, et puis du coup la mienne : il est dans l'âge où on commence à bouger tout seul, j'ai plus besoin de l'emmener partout et ça me fait des économies » (Caroline, active, Rosendaël)

A retenir : La gratuité, un « déclic » en faveur des transports collectifs

- ✓ **La gratuité joue un rôle central dans les logiques d'action**, provoquant un intérêt pour l'offre et une pérennisation de la pratique, par la simplicité et la flexibilité d'usage qu'elle offre. L'ampleur de cet effet dans le cas de Dunkerque s'explique par la simultanéité de la gratuité et du renouvellement du réseau, qui jouent des rôles mutuels de catalyseurs.
- ✓ Ces « choc d'offre » et ce « choc tarifaire » coordonnés, provoquent des remises en question d'habitudes ancrées et des changements dans les choix modaux, principalement depuis la voiture : **48% des personnes qui déclarent utiliser plus souvent les transports qu'avant les utilisent pour des trajets qu'elles réalisaient auparavant en voiture.**
- ✓ Les effets sur la pratique du vélo – faiblement développée à Dunkerque et tournée vers les loisirs, sont limités. Celle-ci est en augmentation générale dans l'agglomération depuis 2015, et a connu une évolution plus forte entre 2017 et 2018. Concernant la marche, un double effet est observé : une baisse pour certains publics, en raison de l'opportunité d'utiliser plus fréquemment le bus pour certains trajets, et une augmentation pour d'autres, qui se déplacent plus ou ont diminué leur usage de la voiture.
- ✓ Des obstacles et résistances importants demeurent à l'usage des transports collectifs, et la voiture individuelle reste le mode dominant largement les déplacements dans l'agglomération dunkerquoise.

Conclusion de la partie 2

Les effets du nouveau réseau gratuit sur les pratiques de mobilité

Le projet DK'Plus de mobilité a pour objectif de rééquilibrer les modes de déplacements, dans un contexte territorial marqué par un fort attachement à la voiture individuelle, dont la part modale a augmenté depuis le début des années 2000. Dès la première année de mise en service du réseau gratuit, l'augmentation rapide et continue de la fréquentation indique des changements d'habitudes effectifs, en particulier pour les habitants desservis par les lignes principales. Les caractéristiques de la fréquentation évoluent, avec un succès important du bus le week-end, le mercredi et lors des grands événements (carnaval, festival...). Un objectif ciblé par les élus et techniciens est celui du doublement de la part modale des transports collectifs, en dépassant le seuil des 10%.

La gratuité et l'efficacité jouent des rôles complémentaires et démultiplicateurs, offrant une attractivité forte aux transports collectifs : 50 % des usagers interrogés en centre-ville déclarent utiliser plus souvent le réseau qu'avant, parmi lesquels 30 % n'avaient jamais utilisé le réseau auparavant. Ils sont 48% à utiliser le bus pour des trajets qu'ils réalisaient auparavant en voiture. La gratuité offre la possibilité de développer des pratiques multimodales, et est particulièrement attractive pour les familles.

Les effets sur les habitudes de déplacements sont donc visibles, toutefois, les freins à l'usage des transports collectifs sont encore nombreux et le volume de déplacements réalisés en voiture individuelle reste sans commune mesure avec ceux réalisés en bus. La poursuite des efforts en matière d'aménagements, de régulation du stationnement en centre-ville, d'animation, de communication et d'accompagnement pour attirer de nouveaux usagers qui seront menés détermineront la réussite des objectifs de rééquilibrage des modes de transport. Si l'argument écologique semble peu central dans les logiques d'action des individus en faveur de déplacements alternatifs à la voiture – et plus fortement encore dans le contexte dunkerquois, ceux de l'apaisement des circulations, de l'amélioration de la qualité des espaces urbains, de la création de lien social apparaissent comme moteurs de changement.

Partie 3

LA DIMENSION SOCIALE ET LES EFFETS SYMBOLIQUES DE LA GRATUITÉ DES TRANSPORTS

Introduction

Les effets du nouveau réseau de transport gratuit ont principalement été analysés à travers les changements de comportement de mobilité, paramètres objectivables et observables dès les premiers mois de mise en service de cette nouvelle offre. Par ailleurs, une question qui intéresse les observateurs et élus est celle, plus large, des effets sociaux et économiques pour le territoire de ce service de transport gratuit. Une telle évaluation, pour être solide, nécessiterait une observation de long terme des indicateurs socio-économiques tels que le taux de chômage, le taux de pauvreté, la création d'emplois etc. L'analyse du rôle spécifique des transports gratuits dans ces évolutions est complexe et la comparaison avec une situation antérieure présente toujours des limites.

Toutefois, même avec un faible recul temporel, la question des effets du nouveau réseau gratuit du point de vue social et économique mérite d'être traitée, afin d'en cerner les enjeux et les potentiels effets de long terme. En effet, la volonté politique d'offrir un accès-libre aux transports – permettant ainsi aux habitants à **faibles ressources de se déplacer sans contrainte et à tous de réaliser des économies** – répond aux enjeux sociaux actuels liés au pouvoir d'achat et à la revendication d'un « droit à la mobilité ». L'augmentation de la mobilité chez certains publics peut ainsi aller de pair avec une amélioration de leur qualité de vie, le développement de nouveaux liens sociaux et une appropriation du territoire.

Le contexte social dunkerquois, hérité de l'histoire industrielle, est particulièrement marqué par les **difficultés sociales**, directement reliées aux enjeux de mobilité et de transport, en particulier le chômage et l'accès à la voiture individuelle. La tarification solidaire, instaurée depuis la fin des années 1990 visait déjà à répondre à cet objectif d'accessibilité financière du service de transport, avec des tarifs bas conditionnés aux revenus des ménages. La gratuité totale vient supprimer les titres de transport, et par là, efface les coûts financiers et les démarches administratives. Toutefois, elle ne vient pas répondre à d'autres freins à la mobilité (isolement social, difficultés cognitives ou relationnelles, appréhensions...), qui continuent de faire l'objet d'accompagnements sociaux, dans un contexte où l'injonction à la mobilité pour l'emploi demeure dominante et centrée sur la motorisation individuelle.

l) Les transports gratuits, une opportunité de se déplacer plus librement

La gratuité, parce qu'elle supprime les freins financiers et administratifs et simplifie l'usage des transports, présage d'effets positifs à long terme pour les publics contraints dans leurs déplacements. En effet, pour certains publics, la capacité à se déplacer est **un prérequis pour accéder à l'emploi** et déployer ses activités, comme le décrit Jean-Pierre Orfeuil :

« L'aptitude à la mobilité est, bien plus aujourd'hui qu'hier, une condition indispensable à l'insertion, à la construction des trajectoires de vie satisfaisantes et de liens sociaux diversifiés. La mobilité n'est plus seulement un choix, elle est devenue une impérieuse nécessité »¹³⁰

Toutefois, un certain nombre de difficultés peuvent limiter les individus dans le déploiement de leurs activités, qu'elles soient liées au travail, aux loisirs ou encore à la santé, représentant des « freins à la mobilité », c'est-à-dire :

« Les difficultés rencontrées lorsque les capacités ne sont pas suffisantes pour satisfaire aux obligations, ou lorsqu'on doit effectuer des arbitrages douloureux pour concilier obligations et capacités, ou encore lorsqu'on doit renoncer à mieux construire sa vie du fait de ces difficultés »¹³¹

Dans le cas du nouveau réseau de transport gratuit sur le territoire dunkerquois, il est intéressant d'observer les bénéfices de la gratuité pour certains publics plus contraints. Ces effets dépassent en général le cadre du seul domaine des déplacements. De plus, nous essaierons de comprendre si la gratuité du transport vient répondre aux enjeux de mobilité liés à l'insertion professionnelle, pour ensuite décrire les effets en sur le pouvoir d'achat des habitants.

¹³⁰ Orfeuil J. et Ripoll F., *Accès et mobilités. Les nouvelles inégalités*, Paris, Infolio, 2015.

¹³¹ *Idem*

1) Une mobilité facilitée pour des publics limités dans leurs déplacements

Un des effets du nouveau réseau de transport gratuit est qu'il permet à des personnes auparavant limitées dans leurs déplacements par le coût du transport de se déplacer plus librement. Il s'agit de personnes qui ne possèdent pas de voiture et qui limitaient leurs déplacements en raison du prix de l'abonnement ou d'un manque d'information sur les tarifs solidaires, et utilisaient ponctuellement des tickets à l'unité ou fraudaient. Certains évitaient ainsi – de façon plus ou moins consciente - d'utiliser les transports en commun et réduisaient ainsi leur périmètre de déplacement, ou avait recours à des arrangements peu optimaux (conduites par des amis ou des membres de leur famille, marche sur de longues distances...).

La suppression du frein financier et du non-recours à la tarification solidaire

Certaines personnes sans emploi qui ne disposent pas de ressources suffisantes ne réalisaient pas la démarche de souscrire à un abonnement aux tarifs solidaires et limitaient leurs déplacements. C'est le cas chez des publics particulièrement fragiles, comme l'explique une conseillère Pôle Emploi de Grande-Synthe :

« En fait, certains ne pouvaient même pas se le payer. Ou parfois, ça n'est pas la priorité, ils n'arrivent pas à en faire une priorité. Ce sont des publics avec des problèmes sociaux graves. Alors, soit ils viennent à pied, soit pour ceux qui habitent plus loin, certains fraudaient. Autrement, ils achètent des tickets à l'unité, pour les rendez-vous, mais le reste du temps, ils ne sortent pas beaucoup... » (une conseillère Pôle Emploi Grande-Synthe)

Pour ces publics, le transport gratuit facilite les déplacements obligatoires, autrefois réalisés avec des moyens peu optimaux (longs trajets à pied, fraude dans les bus, accompagnement en voiture par un tiers). Pour les publics les plus isolés, des freins subsistent à la mobilité, d'ordres sociaux et psychologiques. Toutefois, pour certains publics, en particulier certains jeunes en insertion professionnelle, le transport gratuit représente un levier important de leur mobilité, auparavant limitée par des contraintes économiques :

« Pendant un an, j'étais en recherche d'emploi, j'avais pas de moyens. Du coup, je n'avais plus d'abonnement, je me déplaçais à pied ou je devais demander de l'argent à mes parents pour acheter des tickets de bus quand j'avais des rendez-vous. Je faisais deux ou trois allers-retours par mois. Quand j'avais une mission en intérim je prenais l'abonnement mensuel, ça faisait 27 euros. Du coup je bouge beaucoup plus. En fait avant j'allais nulle part. Maintenant je peux aller un peu partout, je vais voir ma sœur à Saint-Pol, ma belle-sœur. Je peux venir à Grande-Synthe pour le service civique, alors qu'avant je pensais que c'était impossible » (Mathilde, en recherche d'emploi, Cappelle-la-Grande)

« Avant j'avais l'abonnement, quand j'étais au lycée. Et l'année dernière, j'ai fini le lycée, je cherchais du travail et je ne l'ai pas repris. Je me déplaçais à pied ou bien avec la voiture de mes amis. Sinon, je prenais des tickets de temps en temps. Depuis que c'est gratuit je vais plus souvent dans le centre, on y va avec mes amis. Mais je mets de côté pour la voiture, plus tard.

J'en aurai besoin pour aller travailler, ce ne sera pas forcément sur le Dunkerquois. Je voudrais aller plus loin. » (Simon, en recherche d'emploi, Grande-Synthe)

« La gratuité ça facilite la vie (...). Je trouve que maintenant je suis plus actif, c'est vrai. Avant des fois je faisais des trajets mais j'avais tendance à moins prendre le bus maintenant je trouve que je me déplace plus. » (Baptiste, en recherche d'emploi, Dunkerque)

L'enquête par questionnaire n'aborde pas la question des revenus des usagers mais celle de l'activité : parmi les 2000 personnes interrogées en centre-ville, 15% déclarent être « sans activité professionnelle » ce qui implique le plus souvent une situation financière contrainte. La majorité de ces personnes déclarent qu'elles étaient abonnées au réseau avant la gratuité (53%), toutefois une part significative de ces usagers déclarent qu'ils utilisaient des tickets à l'unité (32%). Ce taux est le plus élevé parmi les usagers qui correspondent aux publics captifs des transports en commun (retraités, étudiants et scolaires).

	Tickets	Fraude	Non-usager	Abonnement	Effectifs
Artisans, commerçants et CE	50,0%	16,7%	0,0%	33,3%	12
Cadres, prof. intermédiaires	40,0%	0,0%	33,1%	26,9%	130
Employés et ouvriers	26,3%	2,3%	18,7%	52,7%	520
Etudiants	21,2%	8,1%	9,7%	61,1%	321
Lycéens et collégiens	16,8%	7,2%	8,2%	67,8%	376
Retraités	23,1%	0,0%	23,3%	53,6%	347
Sans activité professionnelle	31,7%	6,1%	9,2%	52,9%	293
Total général	25,0%	4,3%	15,5%	55,3%	2000

La notion de non-recours, théorisée en France par Philippe Warin¹³² renvoie à « *toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre* ». Dans le cas de la tarification solidaire permettant d'accéder à des abonnements aux transports à faibles coûts, Le manque d'information ou de lisibilité des dispositifs peut être à l'origine de non-recours. Il peut exister chez les publics vulnérables une méconnaissance des droits auxquels ils sont éligibles ou une incapacité à réaliser les démarches administratives. La honte liée à la justification d'une situation de précarité peut expliquer e, partie du non-recours, qui rend plus difficile la démarche et constitue ce qu'appelle Vincent Dubois « l'épreuve du guichet ».¹³³ Les personnes en insertion professionnelle peuvent bénéficier de l'accompagnement de conseillers relayant les informations. Certains témoignent toutefois aussi d'incompréhensions face à la multitude de critères et dispositifs. Pour les personnes les plus éloignées de l'emploi, la connaissance de ces aides et l'enclenchement d'une démarche de demande sont plus difficiles à acquérir. De plus, les référents sociaux orientent souvent vers les aides aux permis et à l'achat d'un véhicule, perçu comme la solution optimale, avant d'encourager à l'utilisation à bas coût des transports en commun. Cela mène à un phénomène de non-recours « institutionnalisé », qu'il est très difficile d'estimer. La simplification des dispositifs et l'information sont deux leviers importants pour diminuer ce phénomène.

La gratuité totale supprime totalement les coûts financiers et les démarches administratives liées à la tarification solidaire. Ces derniers pouvaient représenter des obstacles à l'usage du service, comme cela était décrit à travers la première étude menée sur le territoire dunkerquois dans le cadre de la gratuité partielle :

« L'importance de la gratuité pour un réseau ayant déjà une grille tarifaire prenant en compte les ressources des usagers depuis longtemps peut interpeler. Cependant, les ménages les plus précaires ne tirent pas toujours profit des avantages tarifaires que propose cette grille. Deux obstacles les en empêchent. Le premier est relatif à la forme de leur mobilité : ils ne se déplacent pas toujours suffisamment pour que l'achat d'un abonnement soit plus avantageux que celui de titres unitaires. Sur ces derniers, aucune réduction n'est effectuée. Le second est à relier à leur comportement qui découle de leur précarité : n'étant pas toujours dans la capacité de prévoir leurs déplacements sur le mois, les classes populaires ont plus tendance à s'acquitter de tickets unitaires dont le coût mensuel dépasse celui d'un abonnement réduit. » (Henri Briche, 2017)

De plus, la démarche administrative à réaliser peut-être perçue comme un obstacle, car parfois peu lisible et complexe, comme l'explique le responsable de la communication de DK'Bus

« L'abonnement solidaire se faisait à l'époque à l'espace DK'Bus pour les quotients familiaux calculés par la Caisse d'allocation familiale, les droits étaient ouverts pour un an et les personnes changeant de situation, devaient se rendre au Centre communal d'action sociale du lieu de résidence et les droits étaient valables trois mois sauf ceux qui avaient un quotient familial égal à zéro euro, leurs droits étaient valables un mois. L'abonnement est valable de date à date » (responsable de la communication de DK'Bus)

¹³² Philippe Warin, Odenore, Observatoire du non-recours aux droits et services, *Le non-recours, définitions et typologies*, juin 2010, https://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1definition_typologies_non_recours.pdf

¹³³ Vincent Dubois, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Économica, coll. « études politiques », 2008, 202 p.

Avant le regroupement des démarches à l'espace DK'Bus, les personnes souhaitant un tarif solidaire devaient se présenter auprès d'un service de la Communauté Urbaine de Dunkerque, avant de se rendre à l'espace DK'Bus. Les appréhensions liées au sentiment de stigmatisation peuvent aussi représenter un frein, comme l'explique un responsable de la Plateforme de Mobilité de Grande-Synthe¹³⁴ :

« Pour un tarif solidaire, il y avait une démarche administrative assez lourde, quelque fois ce qui peut décourager. Pas décourager parce qu'il y a une démarche administrative mais décourager parce que (...) ça veut dire mettre en étiquette sur vous direct. La longueur administrative va forcément jouer aussi, mais le fait d'avoir un marqueur dès que vous arrivez ça joue aussi sur les personnes, elles ne veulent pas forcément qu'on sache qu'elles sont allocataires du RSA. » (le responsable de la plateforme de mobilité de Grande-Synthe)

Les usagers captifs des transports rencontrés expliquent ressentir une plus grande mixité dans les bus, qui réduit le sentiment d'être stigmatisé par l'association entre le service de bus et la tarification solidaire, associée à la pauvreté :

« Ce qui a été fait est sur la bonne voie, parce que pour beaucoup les transports en commun c'est synonyme de pauvreté financière et pour moi je trouve que c'est une aide pour tout le monde. Je trouve que c'est un besoin pour chaque individu de se déplacer peu importe les revenus. » (Rachid, en recherche d'emploi, Saint-Pol-sur-Mer).

Le passage à la gratuité permet donc une plus grande liberté des usagers à faibles ressources et un accès plus simple aux bus sans avoir de rapport financier au service. Ce responsable associatif, qui accompagne des familles à faibles ressources, souligne cet avantage :

« Ce qu'il y a de bien dans la gratuité c'est qu'il y a une espèce de liberté. Monter dans un bus en sortir sans se poser la question si j'ai la monnaie pour payer ou pas. C'est une vraie liberté qui est incitante d'utiliser les transports en commun. » (le responsable de l'AFEV¹³⁵ de Dunkerque)

Cette mobilité facilitée est mise en œuvre par des personnes qui réalisaient auparavant des distances importantes à pied de façon contrainte :

« Pour moi, le bus gratuit ça a complètement changé les choses, et pour mes amis aussi. Avant, je marchais beaucoup, je faisais des longues distances, et quand c'était vraiment trop long je prenais le bus, vraiment quand j'avais pas le choix. Sinon j'étais tout le temps à pied. Maintenant je prends le bus, je gagne beaucoup de temps, finalement ça me laisse du temps pour faire de nouveaux trajets, ou bien je peux rester plus longtemps chez moi avant d'aller travailler ou plus longtemps là où je vais, je profite plus, ça m'a facilité la vie. » (Chloé, en recherche d'emploi, Dunkerque-Centre)

« Je prends le bus pour aller au travail, alors qu'avant j'y allais à pied. C'était 15 minutes à peu près, ça se fait, donc j'avais pas pris d'abonnement, je pensais que c'était pas la peine. Maintenant j'y vais en bus, c'est beaucoup mieux, parce que je suis debout tout le temps, je suis agent d'entretien à la mairie de Grande-Synthe, là je fais juste 5 minutes de bus mais ça me fait

¹³⁴ La plateforme de mobilité est un dispositif d'accueil et d'accompagnement social qui vise à diagnostiquer les freins à la mobilité et à proposer des modules d'apprentissage adaptés en fonction des profils (repérage, pratique du vélo, apprentissage du code de la route, permis de conduire), avec des objectifs d'insertion professionnelle.

¹³⁵ L'AFEV est une association qui lutte contre les inégalités et l'échec scolaire des enfants dans les quartiers prioritaires : <http://afev.org/>

du bien. Et puis surtout le bus gratuit maintenant je vais partout, je viens en centre-ville de Dunkerque une fois par semaine, voir des amies, me balader » (Christine, active, Grande-Synthe)

Si la gratuité supprime la tarification différenciée et les démarches administratives, facilitant l'accès aux transports, on peut toutefois présager que des obstacles à l'usage du service subsistent chez des publics très isolés qui se déplacent peu.

Une plus grande autonomie pour les jeunes

Les jeunes habitants du territoire témoignent d'une mobilité facilitée et augmentée grâce au réseau de transport gratuit, permettant **d'accéder aux ressources avec une plus grande liberté et autonomie**.

Les collégiens et lycéens qui habitent à proximité de leur établissement et s'y rendent à pied ou à vélo ne disposaient pas nécessairement d'un abonnement et étaient donc limités dans leur usage des transports en dehors des déplacements scolaires. La gratuité le week-end avait déjà eu des effets positifs sur la mobilité des jeunes, et la gratuité totale amplifie ces opportunités :

« Je l'utilise tout le temps maintenant. Avant j'étais au collège, j'y allais à pied parce que c'était tout près, et je prenais le bus le week-end parce que c'était gratuit. Mais le mercredi ou pendant les vacances j'étais bloqué, il fallait acheter des cartes. Maintenant je bouge plus, je vais dans le centre, au ciné, manger, me balader » (Arthur, lycée de l'Europe, Grande-Synthe)

D'autres disposaient seulement de carnet de tickets et non d'abonnements illimités, par exemple parce qu'ils avaient recours au bus seulement pour quelques activités spécifiques dans la semaine :

« Le bus gratuit c'est plus simple, plus pratique. Avant j'avais des cartes de 10 tickets, je limitais un peu, et puis souvent je l'oubliais donc je fraudais. Là ça permet de sortir plus souvent, sans trop se poser de question » (Tristan, lycée de l'Europe, Petite Synthe)

Beaucoup disposaient d'abonnements gratuits permettant de réaliser un aller-retour par jour scolaire, lorsqu'ils habitaient à moins de 3 kilomètres de leur établissement. Cette carte limitait donc leurs déplacements aux trajets vers l'établissement, en semaine et hors période de vacances. Si certains se déplaçaient alors peu en dehors des trajets domicile-école, d'autres expliquent que les pratiques de fraudes étaient courantes une fois la carte utilisée. Toutefois, la crainte d'un contrôle ou le fait d'avoir reçu une amende limitait l'usage du bus. Le ticket à l'unité est souvent perçu comme cher par ces jeunes.

« Avant j'avais que la carte « un aller-retour par jour », du coup en dehors je me déplaçais pas trop, ou juste avec les parents en voiture. Maintenant je me déplace beaucoup plus, je vais en centre-ville, à la plage... » (Julie, lycée Jean Bart, Cappelle-la-Grande)

« Avant j'avais l'abonnement scolaire, je pouvais pas l'utiliser pendant les vacances par exemple. Du coup, soit je le prenais pas, soit je payais pas, il y avait pas souvent des contrôleurs. Une seule fois j'ai pris une amende. Maintenant je le prends beaucoup plus souvent, c'est plus simple, on n'a plus peur des contrôleurs » (Louise, lycée Jean Bart, Dunkerque-Centre)

La gratuité le week-end était déjà particulièrement appréciée par ce type de public. La gratuité la semaine permet désormais de réaliser de nouveaux déplacements à l'heure du déjeuner, le mercredi ou en fin de journée, ainsi que pendant les vacances scolaires. La gratuité est aussi appréciée par les jeunes qui vivent en garde alternée, dont l'un des parents vit sur le territoire de la CUD et l'autre à l'extérieur : elle leur permet de se déplacer librement le mercredi ou les week-ends.

« *Moi la semaine je viens de Bergues, donc avant je prenais le bus de campagne donc j'avais pas l'abonnement du bus de ville, jusqu'à la gare, et ensuite je fraudais, mais je flippais donc je le prenais pas trop. C'était bien déjà le week-end gratuit, parce que j'étais chez mon père ici à Dunkerque. Maintenant je le prends tout le temps, pour aller déjeuner dans le centre, pour la plage après les cours* » (Marie, lycée Jean Bart, Dunkerque-Centre)

Ainsi, s'ils présentent un taux d'abonnement élevé (68% déclarent qu'ils disposaient d'un abonnement avant la gratuité), les collégiens et lycéens interrogés déclarent pour 50% d'entre eux utiliser plus souvent le réseau de bus qu'avant. Ce motif est lié à la fois à une augmentation des déplacements, mais aussi au remplacement de trajets auparavant réalisés en voiture en tant que passager.

Un outil de sociabilité pour les retraités ¹³⁶

Les retraités représentent une part importante de la population dunkerquoise : 24,3 % des habitants sont âgés de plus de 60 ans¹³⁷. Il semble donc intéressant d'observer la perception du nouveau réseau de bus gratuit par cette partie de la population, souvent contrainte physiquement et parfois financièrement.

Dans le cadre de la tarification solidaire, les personnes âgées de plus de 67 ans bénéficiaient d'un abonnement gratuit sous conditions de ressources. Le renouvellement du réseau et son passage à la gratuité ont toutefois attiré de nouveaux usagers seniors, intéressés par ce service et qui ont modifié leurs habitudes grâce à cette opportunité et cette simplicité d'usage. Si cet effet a été observé chez de « jeunes » retraités actifs qui disposent d'une voiture, il est aussi visible chez certaines personnes plus âgées et n'ayant plus accès à la voiture : elles valorisent notamment le gain d'efficacité et le confort renouvelé dans les bus, ainsi que l'évolution de l'ambiance et des types de publics présents dans les bus.

« Je prends le bus pour me promener, j'ai 83 ans je ne conduis plus. J'habite toute seule alors je me balade en bus, je vais faire les courses, me faire une digue...Moi c'était déjà gratuit, j'avais la carte sénior, mais c'est beaucoup mieux qu'avant ! » (Simone, retraitée, Petite Synthe)

« Quand on a notre petite vie, qu'on habite le même quartier depuis longtemps, on a notre cercle d'amis, on ne se rend pas trop compte de ce qu'il se passe dehors. On se déplace en voiture, on est enfermés dans notre petit espace. Moi j'aime bien le fait de voir du monde, de croiser des gens différents. » (Daniel, retraité, Grande-Synthe)

À partir d'un certain âge les personnes renoncent parfois à la voiture et limitent leurs déplacements et leur rayon de vie, ce qui peut avoir un effet sur la vie sociale mais également sur la gestion du quotidien. Certains usagers âgés expliquent que le nouveau réseau de bus gratuit leur permet de conserver des activités, de réaliser leurs courses et de se promener. Cela peut, dans certain cas, réduire la dépendance aux accompagnants, comme les enfants ou les voisins, ainsi que l'isolement et la routine : le nouveau réseau est souvent valorisé pour son aspect ludique et convivial par les personnes âgées.

« Je ne veux pas rester comme ça à rien faire, moi je bouge, je reste actif sinon on subit la pente. » (Roger, retraité, Bray-Dunes)

« Je ne suis pas accompagnée en général car cela me dérangerait de demander sans cesse à des personnes de m'accompagner » (Christine, retraitée, Bourbourg)

« Avant, on n'allait jamais en centre-ville. On prenait la voiture, on allait à l'extérieur de Dunkerque. On ne se promenait pas à Dunkerque. Maintenant, c'est trois fois par semaine, en bus.(...) On se déplace plus souvent qu'avant, ça motive. Parfois on se trompe, on fait des tours. Mais c'est pas grave, on apprend. (...) On croise des amis, on fait des connaissances. Quand on demande des informations, les gens sont très gentils, ils nous expliquent » (Bertrand et Sylvie, Saint-Pol-sur-Mer)

¹³⁶ Cette thématique a été étudiée par les étudiants de l'Institut du Travail Social de Grande-Synthe, dans le cadre de leur stage de « diagnostic social et territorial » au sein de l'Agur

¹³⁷ INSEE 2016

Toutefois, les **freins propres à ces types de publics demeurent des obstacles** importants pour qu'ils déploient leurs activités de façon plus libre et facilitée. L'environnement urbain et des transports collectifs ne sont pas toujours adaptés à leurs capacités physiques ou cognitives. Ces personnes font ainsi part de pistes d'amélioration qui pourraient leur permettre d'utiliser plus souvent le réseau et soulignent un manque de communication autour des services spécialisés (service Handibus, service Etoile).

« J'ignorais que le service étoile existait. Je prends souvent le taxi pour aller de la gare de Dunkerque à chez moi à Bray-Dunes, ça me revient à 30 euros par voyage » (Roger, retraité, Bray-Dunes)

Souvent, pour les personnes âgées qui vivent dans les zones plus excentrées, le faible cadencement du réseau est perçu comme un obstacle important et **alimente un sentiment d'isolement**. La rupture de charge imposée par l'introduction de pôles d'échange aux extrémités du réseau fait l'objet de fortes inquiétudes et a créé de nouvelles difficultés :

« C'est vrai que c'était plus pratique quand il n'y avait pas de changement » (Nicole, retraitée, Bray-Dunes)

« N'habitant pas Dunkerque, il est assez compliqué pour moi d'utiliser le réseau de bus à cause de mes problèmes de santé et de la distance à parcourir. » (Christine, Retraitée, Grand-Fort-Philippe)

D'autres difficultés subsistent, qui pourraient notamment être atténuées par le développement d'un mobilier urbain adapté aux personnes âgées permettant des points de repos plus régulier et pourrait permettre de diminuer la pénibilité des trajets. Ce sont également des publics qui utilisent peu les nouvelles technologies : 62 % des dunkerquois retraités ne possèdent pas de smartphone¹³⁸. Or, l'accès à l'information la plus fiable et la préparation optimale des itinéraires implique l'utilisation d'une application pour *smartphone*, qui facilite le repérage et la réduction des temps d'attente :

« Ce n'est pas facile de se repérer quand on ne connaît pas, au début je me baladais dans le bus avec mon plan » (Nicole, retraitée, Bray-Dunes)

Si beaucoup de personnes âgées se déplacent un peu plus, certaines expliquent toutefois **méconnaître l'offre de transport et limiter leur déplacement**, comme en témoignent ces habitants vivant proches du centre-ville :

« Nous sommes un vieux couple coudekerquois âgé de 79 ans et nous n'avons jamais utilisé le bus du dunkerquois. Nous ne circulons qu'à pied jusqu'au centre de Dunkerque. Maintenant, le besoin se fait sentir. Nous ne comprenons rien au plan de DK'Bus. Notre voisinage nous dissuade d'aller place Jean Bart en autobus, car la ligne serait indirecte depuis notre quartier, avec des horaires pénibles » (Raymond, retraité, Coudekerque)

Ainsi, la catégorie des « personnes retraitées » est très hétérogène et présente **des pratiques de mobilité contrastées**. S'il on a pu constater que les retraités « actifs » ou « jeunes retraités » étaient particulièrement sujets à un changement d'habitude de la voiture vers le bus, il faut aussi prendre en compte la situation d'autres retraités plus contraints financièrement et physiquement, déjà fortement

¹³⁸ SCP, Etudes et conseils stratégiques, *Sondage sur les ménages dunkerquois et internet*, juin 2019

dépendants du réseau de transport et disposant auparavant d'un abonnement gratuit. Enfin, pour d'autres habitants âgés chez qui le vieillissement influe progressivement sur les habitudes et les capacités de déplacements, leur capacité d'adaptation et d'appréhension des services de transports est parfois plus difficile et nécessite un accompagnement spécifique.

Une ressource pour les personnes migrantes et exilées ¹³⁹

Le territoire de la Communauté Urbaine de Dunkerque, en particulier la ville de Grande-Synthe, est un lieu d'ancrage pour de nombreuses personnes qui fuient leurs pays d'origine (Irak, Syrie, Afghanistan...) et cherchent à rejoindre l'Angleterre. La plupart vivent dans des conditions extrêmement précaires, dans la forêt et dans la rue, comme le décrivait la Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme en 2016 :

« En janvier 2016, près de 3 000 personnes vivaient dans une totale promiscuité sur le terrain du Basroch, dans des conditions épouvantables, sous des abris de fortune dangereux et insalubres (bâches, tentes et cabanes précaires), dans un état de détresse et de dénuement total. L'aide aux migrants était exclusivement apportée par le secteur associatif (Secours Catholique, MSF, Salam, Terre d'errance, Emmaüs, etc.) et par de nombreux bénévoles britanniques qui travaillaient dans des conditions matérielles extrêmement rudes en étant contraint de "gérer la pénurie". » ¹⁴⁰

En mars 2016, la mairie de Grande-Synthe et son maire Damien Carême (EELV) ont décidé de la création d'un camp humanitaire en collaboration avec l'ONG Médecins Sans Frontières. Ce camp a accueilli officiellement jusqu'à 1300 personnes avant son incendie en avril 2017. Depuis cette date, le nombre de personnes migrantes présentes dans la commune de Grande-Synthe a diminué. Un gymnase a été ouvert pour les accueillir lors de l'hiver 2018 : aujourd'hui, plus de 500 personnes se trouvent dans le gymnase et dans les environs.

Ces nombreuses personnes en situation d'exil viennent donc augmenter provisoirement la population du territoire et disposent de peu de lieu d'abris, ni de moyens de transport. Le réseau de transport collectif est donc utilisé par ces publics pour se déplacer afin de réaliser leurs activités (démarches administratives, achats...), permettant par la même occasion de se mettre temporairement à l'abri et se réchauffer en hiver. Le réseau de bus est aussi une ressource pour répondre à leurs besoins de communication¹⁴¹, notamment en utilisant avec leurs *smartphones* les services présents à bord des bus (prises USB, wifi).

Sur l'ancien réseau, lors de périodes de forte affluence de migrants sur le territoire pouvant atteindre jusqu'à 3000 personnes¹⁴², les déplacements en groupe pouvait provoquer des situations de saturation

¹³⁹ Cette thématique a été traitée par les étudiants de l'Institut du Travail Social de Grande-Synthe, dans le cadre de leur stage de « diagnostic social et territorial » au sein de l'Agur (L., Dethoor, J., Heuguebart)

¹⁴⁰ Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme, *Avis sur la situation des migrants à Grande-Synthe*, 7 juin 2016, <https://www.cncdh.fr/fr/publications/avis-sur-la-situation-des-migrants-grande-synthe>

¹⁴¹ Ai Weiwei, Mimi Sheller, *Les réfugiés connectés, l'indispensable smartphone* (Forum Vies Mobiles), <http://artisticlab.forumviesmobiles.org/fr/the-refugee-project>

¹⁴² Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme, *Avis sur la situation des migrants à Grande-Synthe*, 7 juin 2016

imprévisibles, ce qui a donné lieu à **des représentations négatives chez certains usagers**. Actuellement, ce type de situation est marginale voire n'existe plus, comme l'explique le responsable marketing de DK'Bus :

« Avant il y avait quoi, je crois 2000 migrants, on était sur ses chiffres là. Où on a été embêtés c'est quand ils étaient à côté de Decathlon, à côté des arrêts de bus et là ils rentraient par vagues de 30 directement dans le bus et là c'était vraiment compliqué pour nous en termes de charge. On n'a pas l'habitude en plus, donc on n'arrive pas à le prévoir donc ça veut dire que des fois les gens étaient saturés dans le bus il y avait trop de monde et le lendemain ça ne se reproduisait plus donc c'était décalé, donc on avait un peu de mal à suivre. » (Responsable du marketing de DK'Bus)

Certaines personnes sont installées de façon plus pérenne et bénéficient **d'un statut de réfugié**, qui implique souvent une **situation financière et légale contrainte**, comme l'explique la responsable d'un lieu d'insertion pour les personnes réfugiées :

« Généralement, ce sont des personnes qui avaient d'autres moyens de transports dans leurs pays, notamment en voiture mais les démarches administratives ne permettent pas de valider leur permis en France. Le nouveau réseau de bus est une ressource très utile pour les employés, (...) pour eux le nouveau réseau est appréciable et économique. »¹⁴³

Le bus gratuit est donc une opportunité pour se déplacer, trouver un emploi et développer une vie sociale, sans réaliser une démarche administrative supplémentaire pour ces personnes souvent inscrites dans des procédures déjà longues et complexes.

Un atout pour les familles non-motorisées

La tarification solidaire permettait à certaines familles d'accéder à des tarifs bas. Pour autant, en ce qui concerne les familles nombreuses à faibles ressources, l'achat d'abonnements pour tous les membres pouvait représenter une somme importante. De plus, les écoles primaires et les collèges étant souvent proches des domiciles dans les zones agglomérées, les enfants n'étaient pas nécessairement abonnés au réseau, ou bénéficiaient seulement d'un aller-retour par jour.

Ces familles sont particulièrement présentes au sein des quartiers dits « prioritaires »¹⁴⁴ où la population se caractérise par des taux de pauvreté et de chômage plus élevés que dans le reste de l'agglomération et un taux de motorisation des ménages plus faible : le taux d'équipement de la Communauté urbaine est de 79 %, or pour les ménages résidant au sein des quartiers prioritaires, ce

¹⁴³ Entretien réalisé par L., Dethoor, J., Heuguebart, étudiantes de l'Institut du Travail Social de Grande-Synthe, avril 2019

¹⁴⁴ Les quartiers prioritaires de la politique de la ville sont des territoires d'intervention du ministère de la Ville, définis par la loi de programmation pour la ville et la cohésion. Ils ont été identifiés selon un critère unique, celui du revenu par habitants. Il existe six quartiers prioritaires sur le territoire de la Communauté Urbaine de Dunkerque : Albeck - Europe - Moulin, Banc Vert - Ile Jeanty - Carré De La Vieille - Jeu De mail, Degroote, Petit Steendam, Saint Pol Sur Mer Quartiers Ouest, et Soubise - Basse Ville.

taux est de 71 %¹⁴⁵. Le taux de chômage de la Communauté Urbaine de Dunkerque est de 19.4%¹⁴⁶, les chiffres sont plus élevés dans les quartiers prioritaires et atteignent 26%¹⁴⁷ en moyenne.

Les acteurs sociaux décrivent certaines familles, très précaires, comme peu mobiles et très ancrées localement. La gratuité des transports et le nouveau réseau semblent avoir un effet positif pour offrir plus d'opportunités de déplacement à ces familles, comme l'explique ce responsable associatif :

« Les profils dans les quartiers prioritaires, c'est la fragilité sociale, avec des grandes familles sans voiture (...) Moi je pense que les publics que touche l'AFEV se sont des publics qui ne se déplacent pas déjà sur Grande-Synthe notamment, je pense qu'il y a une vraie réalité de gens qui ne se déplacent pas et qui n'ont jamais franchi les barrières de Grande-Synthe. J'espère que le bus leur a permis d'aller plus loin. (...) Les familles qui viennent en sortie collective, c'est plus facile de se déplacer en bus gratuit, on le sent il y a plus d'investissement des familles, de participation. » (responsable de l'AFEV)

En effet malgré les tarifs solidaires, plutôt bas, pour certaines familles la somme de 7 euros multipliée par le nombre de personnes reste un budget conséquent :

« 7 euros par mois ça reste quand même un coût. Des familles qui ne se déplacent pas je pense qu'elles ne mettent pas 7 euros dans ce type de budget. Moi je vois dans les actions collectives qu'on mène, on ne demande rien parce que c'est impossible pour elles de sortir une somme. » (responsable de l'AFEV)

Certaines familles expliquent qu'elles réalisaient des arbitrages : les membres les moins mobiles ne souscrivaient pas aux abonnements, ce qui limitait les trajets et les sorties avec tous les membres de la famille, comme l'explique ce jeune habitant de Grande-Synthe :

« Tout le monde en avait un sauf mon père comme lui il ne prenait pas le bus tous les jours. Généralement c'était le week-end, lui c'était en ticket parce qu'avec le boulot il ne sortait pas. Généralement on laissait environ 90 euros en transport par mois. » (Yohann, en recherche d'emploi, Grande-Synthe)

Ainsi, la gratuité représente un atout important pour les familles à faible revenu, qui n'ont plus à supporter le coût de plusieurs abonnements et peuvent se déplacer en groupe librement. Toutefois, les acteurs de l'accompagnement social s'accordent pour constater qu'il subsiste encore **de nombreux freins à la mobilité**, qui explique des difficultés dans le déploiement des activités quotidiennes, mais aussi dans la réponse aux exigences de mobilité issues du monde professionnel.

¹⁴⁵ Communauté urbaine de Dunkerque, *Contrat de ville, convention cadre 2015-2020* : http://biblio.reseau-reci.org/doc_num.php?explnum_id=909

¹⁴⁶ INSEE, statistiques locales, 2015

¹⁴⁷ Communauté urbaine de Dunkerque, *Contrat de ville, convention cadre 2015-2020*

Des freins sociaux et cognitifs à la mobilité qui subsistent

Si la gratuité facilite l'accès aux transports collectifs et augmente les opportunités de se familiariser avec ce mode de transports, des freins sociaux et cognitifs demeurent très présents chez certains publics. La gratuité représente une opportunité pour lever ces freins, mais ce processus nécessite un accompagnement spécifique. Cet état des lieux synthétique propose une liste non-exhaustive des freins endogènes et exogènes identifiés par les acteurs sociaux.

Le premier frein peut être **une absence de compétences de base** pour les non-usagers des transports. La maîtrise de la lecture semble être un phénomène excluant qui peut être accentué par **une absence de maîtrise des outils numériques**.

« On a des personnes qui ne savent pas lire, c'est très peu, mais elles existent quand même. On a une partie de la population qui est issue de l'immigration tardive, ils sont arrivés après l'âge de la scolarité, donc le problème de la langue peut se faire. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

L'importance des outils numériques pour accéder à l'information représente un obstacle pour certains usagers :

« L'application DK'Bus n'est pas si intuitive, elle est longue. Je pense que nos publics ne l'utilisent pas parce qu'il faut mettre de l'arrêt à l'arrêt et ils ne savent pas quel est l'arrêt le plus proche de chez eux. » (Moniteur de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

L'absence de maîtrise des outils numériques proposés par DK'Bus s'ajoutent parfois à des **difficultés d'orientation sur le territoire**, des plans et carte, ce qui ne permet pas de prévoir des itinéraires de façon optimale. Les changements liés au réseau et l'introduction de pôles d'échange sont venus perturber des habitudes et des automatismes :

« Pour beaucoup, les quatre grands pôles de changement sont centraux : quelques fois on a des personnes qui vont jusqu'au point de changement pour repartir dans l'autre sens et comprendre que les lignes se croisent. C'est compliqué parce qu'on revient sur les calculs d'avant et ils ne savent pas faire, mais ils se débrouillent avec les gros points. Mais en termes de déplacements c'est plus difficile pour eux. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

Les acteurs de l'accompagnement socio-professionnel soulignent que les publics avec lesquels ils travaillent se caractérisent souvent par **un ancrage fort dans leur commune d'habitation**, avec des difficultés à envisager et réaliser des déplacements au-delà de certains périmètres ou en dehors de trajets habituels et connus, comme l'explique cette conseillère Pôle Emploi de Gravelines :

« Les gens ont vraiment du mal à bouger, globalement notre public n'est pas très mobile. On a beaucoup de gens qui cherchent un emploi seulement à Gravelines, qui sont très très ancrés, c'est des questions d'habitudes. Sinon, ils se limitent à Grande-Synthe, Dunkerque, ils ne vont pas au-delà. Leffrinckoucke ce n'est pas possible. Et Calais non plus d'ailleurs, alors que techniquement on est à mi-chemin » (Conseillère Pôle Emploi de Gravelines)

« Une partie de Grande-Synthe a été construite avec Sollac¹⁴⁸ où les personnes habitaient à Grande-Synthe et travaillaient à Grande-Synthe. Les enfants ont toujours eu ce modèle-là. Pour changer le modèle j'habite Grande-Synthe mais je vais aller travailler à l'extérieur bah ce n'est pas forcément évident. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

Cet ancrage fort se traduit parfois par **une aspiration à vivre et travailler en proximité**, notamment pour les mères de famille. Cette aspiration se heurte aux fortes exigences de mobilité liées à l'insertion professionnelle :

« Nous on rencontre des difficultés quand les mères de famille refusent un emploi qui n'est pas dans la même rue que l'école de son enfant » (Conseillère CCAS Dunkerque)

Cette immobilité est interprétée par les acteurs sociaux comme **une crainte vis-à-vis de la distance** et de l'appréhension d'un territoire non-connu, ou dans des cas extrêmes d'un isolement très fort ou des phobies :

« Il y a la peur de l'inconnu, du coup ils restent dans leur quartier (...) On s'est rendu compte qu'il y a des personnes qui ne connaissent même pas leur quartier. On a des personnes qui restent dans leur immeuble, donc ça oui on a connu cet enfermement. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

« On peut avoir des cas où les freins sont plus cognitifs, se repérer, savoir comment prendre le bus. Ou des gens phobiques. Des peurs par rapport aux migrants, aux étrangers. Il y a beaucoup de rumeurs, des inquiétudes disproportionnées, des gens qui disent que le bus va redevenir payant. » (Conseillère Pôle Emploi Grande-Synthe)

Ce jeune grand-synthois, très mobile sur le territoire, exprime ainsi **certaines inquiétudes ou craintes à l'idée de réaliser des trajets plus lointains** :

« Je ne pense pas pouvoir aller à Calais tout seul, enfin pas au début par la suite peut être, il faudrait quelqu'un qui me montre le chemin. Je pense que j'aurai plus peur de prendre le métro par exemple à Lille, je l'ai pris une fois quand je suis allé en vacances. Le plus loin où je suis allé c'est en dessous de Calais. (...) Je crois que moi et l'avion on ne serait pas copains. Avec tout ce qui passe en ce moment avec les météorites qui arrivent pas loin de la plage. Des terroristes et tout ça, les Américains qui sont en guerre froide avec l'Iran ou l'Irak je ne sais plus. C'est pour ça que je me contente du bus et après la voiture pour le travail. » (Yohan, en recherche d'emploi, Grande-Synthe)

Si les acteurs sociaux constatent que **l'appréhension de la mobilité est plus facile chez les jeunes**, ils relèvent toutefois des contrastes forts entre les jeunes qui réalisent des études et formations, impliquant de se rendre dans d'autres communes, voire à Lille ou Paris, et des jeunes **très fortement ancrés dans leur quartier**, parfois isolés.

¹⁴⁸ Sollac est une société sidérurgique fondée en 1948 en Lorraine, qui donne son nom à l'usine dunkerquoise Usinor après la fusion Usinor-Sacilor, qui a ensuite donné naissance au groupe Arcelor en 2001 puis ArcelorMittal en 2006

2) Insertion professionnelle et mobilité : la voiture toujours au centre des exigences

Les acteurs de l'insertion professionnelle et les demandeurs d'emploi ont accueilli la mesure très positivement mais constatent que des **freins structurels subsistent**, notamment liés aux **caractéristiques des offres d'emplois**, souvent situées dans les zones industrielles et exigeant une **forte flexibilité**. Les employeurs demeurent exigeants quant à la capacité à se déplacer, dans un contexte de concurrence accrue entre les demandeurs d'emploi : la voiture individuelle reste l'outil le plus adapté pour répondre à ces impératifs.

Un accueil positif des acteurs de l'insertion professionnelle

Pour les personnes en recherche d'emploi et les acteurs de l'insertion professionnelle, l'arrivée du nouveau réseau de transports, plus efficace et gratuit, a été perçue de façon positive. Ce nouveau réseau **facilite les déplacements des personnes en recherche d'emploi**, dont une part importante ne dispose pas de véhicule personnel. Cet effet est principalement visible pour les déplacements qui concernent l'accompagnement (rendez-vous à la Maison de l'Emploi, à Pôle Emploi, Plateforme de mobilité).

« Les jeunes arrivent moins en retard aux rendez-vous, ça c'est sûr. Avant, souvent ils marchaient, parce qu'ils habitent en centre-ville ici, ou bien ils fraudaient, moi je suis des gens qui ont très peu de ressources. Là, c'est clair que c'est une excellente chose, ils se déplacent librement, ça change la vie. Et maintenant, pour les offres, il y a plus l'excuse de 'on ne peut pas y aller, on n'a pas d'argent pour le bus'. » (Conseillère à la Mission Locale de Dunkerque-Centre)

« En fait, ça simplifie la proposition [d'emploi]. On peut proposer quelque chose sur Dunkerque, on ne peut pas dire qu'on ne peut pas y aller. » (Conseillère Pôle Emploi Dunkerque-Centre)

« Nous ce qu'on voit, c'est que les gens sont satisfaits, le réseau est mieux, c'est gratuit, ils sont à l'heure il n'y a pas de problème. » (Conseillère à la Mission Locale de Dunkerque-Centre)

Concernant l'insertion professionnelle et les demandeurs d'emploi, les retours des acteurs de l'accompagnement socio-professionnel soulignent que le nouveau réseau facilite la vie quotidienne des demandeurs d'emplois et des travailleurs intérimaires, mais qu'un certain nombre de freins importants demeurent.

Une perte d'efficacité et de confort pour certaines communes et zones d'emplois

Si la mesure et le nouveau réseau sont perçus positivement, il faut toutefois souligner une nette différence de perception entre les communes et quartiers situées dans le cœur d'agglomération¹⁴⁹ pour qui les effets sont très positifs, et celles situées aux extrémités du réseau, au-delà des pôles d'échange à l'ouest (Le Puythouck à Grande-Synthe) et à l'est (Fort des Dunes à Leffrinckoucke).

Dans ces communes situées aux extrémités du réseau, le nouveau réseau de transport a introduit des changements de parcours, avec une correspondance au niveau des pôles d'échange. Auparavant, une ligne directe parcourait l'agglomération d'un bout à l'autre. Ces correspondances peuvent provoquer des allongements des temps de parcours si le trajet n'est pas optimisé au niveau des horaires. Ce changement vient perturber les habitudes d'anciens usagers, dont la capacité d'adaptation est parfois faible. Dans ce cas, la gratuité demeure un avantage, mais est souvent compensé par le fait d'avoir perdu en efficacité sur certains trajets habituels.

La complexification du parcours pour les communes situées aux extrémités du réseau est **source de difficultés selon les acteurs de l'accompagnement socio-professionnel**, comme en témoigne une conseillère de la maison de l'emploi de Grand-Fort-Philippe, commune située à l'extrémité du réseau :

« J'ai environ 20% des gens que je suis qui ont une voiture. Donc la gratuité des bus, c'est très bien, c'est une excellente idée. Mais le problème, c'est les horaires et le temps de trajet, les changements, ce n'est pas clair du tout, ça s'est complexifié. Les gens sont perdus, ils avaient leurs habitudes, ils ne comprennent pas les informations. Sachant que j'ai des gens qui ne savent ni lire ni écrire. Donc il faut leur expliquer. » (Maison de l'emploi de Grand-Fort-Philippe)

Cette complexification du réseau est dû à une suppression d'une ligne directe entre Gravelines et le centre de Dunkerque, ce qui a par la suite fait l'objet d'adaptations et d'améliorations. Une jeune femme habitant Grand-Fort-Philippe, regrette la ligne directe qui la menait auparavant dans le centre-ville. Pour elle, **le passage du permis est une étape indispensable** pour s'insérer dans la vie professionnelle :

« Je préférais avant. On m'a proposé un truc à Coudekerque, mais je peux pas accepter parce que ça fait trop loin depuis ici en bus. Je suis en train de passer le permis, ce sera beaucoup mieux quand j'aurai une voiture » (Lisa, en recherche d'emploi, Grand-Fort-Philippe)

La même situation est expliquée par un couple de Dunkerquois qui travaillent respectivement à Gravelines et Loon-Plage :

« Moi le soir quand je travaille à 22 heures, je prends le bus à 19h40. Ce qui me fait à peu près arriver à 21 heures. Parce qu'après il n'y a plus de bus du tout du coup ça me fait à peu près 1h30 de trajet. Avant c'était beaucoup mieux parce qu'au lieu de le prendre à 19h40 je le prenais à 20h25. Et puis j'arrivais, allez, 45 minutes après. Ce qui était magnifique. » (Medhi, employé, Dunkerque)

Le mari explique avoir abandonné son emploi à Gravelines pour cette raison :

¹⁴⁹ Grande-Synthe, Saint-Pol-sur-Mer, Dunkerque, Leffrinckoucke, Coudekerque-Branche

« Moi j'ai changé d'emploi, je ne vais plus à Sportica¹⁵⁰, je suis au Jeu de Mail à Intermarché 10 minutes à pied, ça change la vie, je suis moins stressé. Et puis j'ai le temps de voir ma compagne. Avant j'avais une boule au ventre de ne pas savoir à quelle heure j'allais arriver, je ne pouvais pas continuer comme ça. Je dois reprendre au mois d'août et j'ai des doutes de reprendre à cause du transport, même si ça me plait moins, je n'ai pas envie de revivre ça 7 heures de travail pour 3 heures de route je préfère travailler 12 heures. » (Medhi, employé, Dunkerque)

Cette thématique des zones excentrées est également une problématique pour les demandeurs d'emploi qui vivent en cœur d'agglomération, **l'accès aux emplois situés aux extrémités du réseau est rendu plus complexe** :

« Le problème, c'est les extrémités : Gravelines, c'est plus possible. Les employeurs ne veulent pas des gens qui viennent du centre en bus, c'est forcément voiture. En fait, on voit que ceux qui ont des voitures, ils vont ailleurs : Belgique, Gravelines, Bergues, Socx... et les autres, ce qui sont en bus, ils doivent rester par ici ». (Conseillère à la mission locale de Dunkerque-Centre)

« Dans la partie rurale de la communauté, quoi qu'il arrive, avec les transports existants, la question du permis reste centrale. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

La situation des personnes vivant dans les zones peu denses, moins fréquemment desservies, est similaire :

« Pour moi, le permis, c'est indispensable. Dès que je trouve un travail, je me paye le permis. Je suis prêt à aller loin, mais avec le bus c'est compliqué : le matin ça va, mais le soir le dernier bus est à 17h46 ». (Théo, en recherche d'emploi, Bourbourg)

« Pour aller à Dunkerque, c'est trop long depuis le changement. Il faut prendre trois bus, et le changement au Puythouck, il est dangereux, il y a les migrants, je me suis fait agresser en octobre ». (Lou, en recherche d'emploi, Grand-Fort-Philippe)

Le nouveau réseau de bus gratuit ne permet pas de répondre à toutes les attentes, la voiture paraît être une solution incontournable pour les habitants des communes périphériques dans le cadre d'une recherche d'emploi. Les caractéristiques de l'activité économique locale viennent renforcer cet impératif.

¹⁵⁰ Sportica est un complexe sportif et de loisirs accueillant des événements, rencontres sportives et concerts, situé à Gravelines

Les caractéristiques des emplois locaux renforcent la nécessité d’être « motorisé »

Les acteurs de l’aide sociale et l’insertion professionnelle rappellent que ce nouveau réseau de transport gratuit **ne vient pas résoudre les limites intrinsèques à un réseau de transport public collectif** (horaires, desserte) et aux caractéristiques des emplois proposés pour les personnes qu’ils accompagnent (horaires décalés, intérim, zones industrielles excentrées...). Pour eux, ces aspects représentent les freins principaux à la mobilité en lien avec l’emploi, au-delà de la question du tarif et de la qualité de l’offre.

Le territoire dunkerquois est caractérisé par une grande majorité d’emplois industriels¹⁵¹ et de services :

Répartition des salariés par secteurs d’activités. Source : Agur			
Industrie	19 524	Construction	5 123
Lien avec activité industrielle/portuaire	5 596	Commerce	8 753
Services	29 762	Artisanat	5 294
Intérim	3 393	Agriculture	1 500
Transport / logistique	3 835	Tourisme	2546

Pour beaucoup d’emplois la voiture est indispensable, notamment pour les métiers de l’artisanat ou de l’aide à la personne, qui impliquent d’être en mesure de se déplacer plusieurs fois par jour :

« *Ma recherche d’emploi, ça fait un an et demi que je cherche. Parce que j’ai un BTS en électricité. Mais le permis de conduire c’est vraiment l’obstacle majeur pour l’accès à l’emploi.* » (Rachid, en recherche d’emploi, Saint-Pol-sur-Mer)

Le réseau ne vient pas répondre aux besoins des travailleurs dont les horaires sont atypiques ou décalés, ce qui représente un frein pour toutes les personnes n’ayant pas accès à la voiture :

« *Moi je veux passer le permis surtout pour le travail, parce que quand j’étais employé libre-service c’est souvent des horaires à 5 ou 6 heures du matin, ils ont beau dire qu’il y a des bus à cette heure, ils sont bien gentils de nous dire qu’il y a le vélo, mais c’est plus pratique d’avoir le permis que le vélo surtout quand on ne peut pas faire beaucoup de sport.* » (Yohann, en recherche d’emploi, Grande-Synthe)

¹⁵¹ Agence d’Urbanisme et de Développement de la région Flandre-Dunkerque, L’Econographe 2019-2020

En plus des horaires, la desserte de certaines zones industrielles ne permet pas aux personnes non motorisées de se rendre sur le lieu d'emploi de façon optimale, comme l'explique une conseillère du Pôle emploi du centre de Dunkerque :

« Le blocage, ça reste les horaires décalés ou la desserte. On a du recrutement sur Gravelines en ce moment, sur des chantiers en intérim, sans voiture c'est compliqué. Moi je vois qu'il y a beaucoup moins d'absents et de retards aux rendez-vous. Beaucoup fraudaient, ou bien ils se faisaient déposer en voiture, ils galéraient. Après, pour le retour vers l'emploi en lui-même, ce n'est pas tellement déterminant. L'un dans l'autre, même en devant payer un abonnement, évidemment ils ont intérêt à accepter. Mais ça reste un gain sur le salaire. Ce qui compte le plus pour l'insertion c'est que l'endroit soit bien desservi. » (Conseillère Pôle Emploi Dunkerque-Centre)

« Après pour nous le réseau de bus reste positif, après il va répondre à la demande interne, les difficultés qui restent sont les horaires postés et les industriels, les horaires de travail. [...] Et il n'y a pas énormément d'autres solutions hormis avoir le permis et une voiture il ne reste pas grand-chose. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe).

Pour répondre à ce besoin, DK'Bus propose un service de « taxi-bus » de nuit, qui connaît un succès important auprès des personnes non-motorisées qui travaillent de nuit. Ce service est moins pratique que le réseau collectif, puisqu'il implique une réservation préalable et coûte deux euros par trajet.

Des employeurs exigeants vis-à-vis de la possession du permis et d'une voiture

La majorité des offres d'emploi, en particulier dans le secteur industriel, exigent la possession du permis de conduire et de la voiture, comme l'explique le responsable de la plateforme de mobilité de Grande-Synthe :

« Ceux qui travaillent sur la périphérie, le permis reste pratiquement obligatoire. C'est juste une obligation de l'employeur, qui l'exige au moment de l'offre. C'est un constat qu'on a fait il y a quelques années. Au moment où on a monté notre auto-école. Nous, on a 55% de notre public qui n'avait pas le permis de conduire dans nos suivis, alors que 80% des offres d'emplois exigeaient le permis. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

Ce jeune dunkerquois explique ainsi que la voiture est exigée par les employeurs, et qu'il n'a pas pu saisir certaines opportunités sur ce motif :

« Moi je suis pas trop voiture, c'est pas quelque chose qui m'attire, mais c'est obligatoire en fait. J'ai déjà perdu deux offres d'emploi à cause de la voiture ». (Tom, en recherche d'emploi, Rosendaël)

Certains professionnels constatent toutefois que l'exigence est presque systématique, alors même que des **alternatives sont parfois possibles**. Les entreprises seraient inquiètes que les salariés ne soient pas autonomes dans leur déplacement sans voiture, ajoutant donc un critère supplémentaire dans la sélection des candidats :

« *Maintenant, il faut que les employeurs jouent le jeu aussi : dire 'on veut que ce soit quelqu'un en voiture et pas en bus' alors que l'entreprise est bien desservie, ça ne fait pas avancer les choses* » (Conseillère à la mission locale de Dunkerque-Centre)

« *Ils acceptent très rarement le covoiturage tout simplement parce qu'ils disent, si on y va ensemble, 'si vous êtes malade alors que c'est vous le chauffeur comment je fais s'il me manque trop de monde ?'* » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

« *Par exemple c'est une excuse bidon de leur part mais j'ai postulé à Auchan et ils m'ont dit qu'ils ne me prenaient pas parce qu'ils préféreraient prendre quelqu'un qui avait le permis. Alors que j'habite à 5-10 minutes d'Auchan à pied je leur ai dit que ça ne me dérangeait pas du tout de venir à pied vu que j'habite à côté. J'ai trouvé leur excuse bête de leur part.* » (Yohann, en recherche d'emploi, Grande-Synthe)

Cette exigence est intégrée par les personnes en recherche d'emploi, comme ces habitants de Saint-Pol-sur-Mer et de Dunkerque inscrits à l'auto-école sociale :

« *J'ai aussi un BEP géomètre et comme je vous dis le seul obstacle c'est le permis de conduire. Le permis c'est toujours un plus sur le CV.* » (Rachid, en recherche d'emploi, Saint-Pol-sur-Mer)

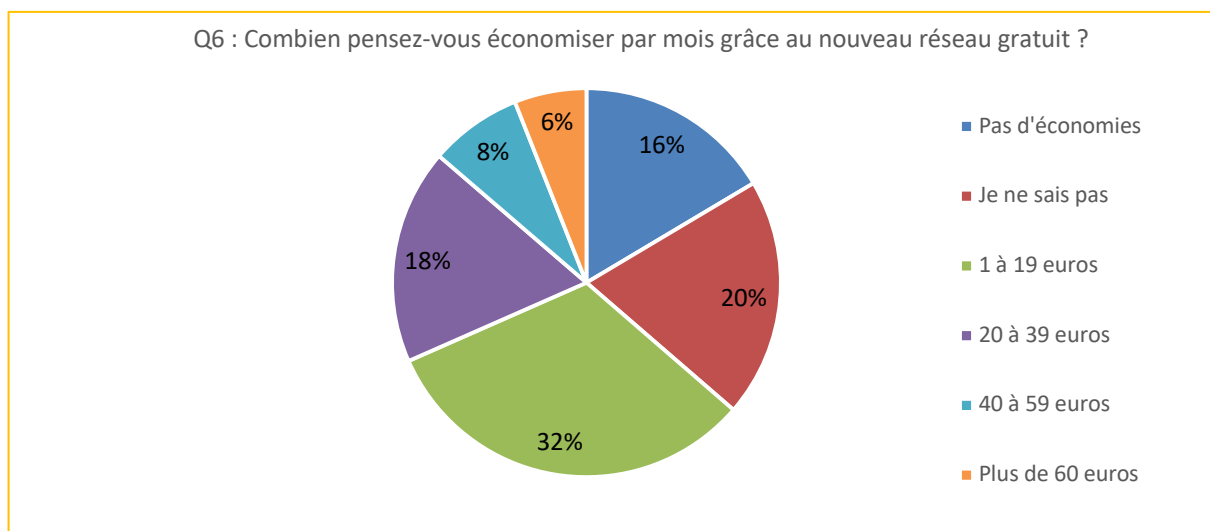
« *Je cherche un emploi dans tout ce qui est production, c'est récent quand même j'ai déposé mon CV mais je n'ai pas de réponse. Je pense que c'est parce que je n'ai pas le permis, c'est pour ça que je focalise sur ça d'abord, comme ça facilite.* » (Baptiste, en recherche d'emploi, Dunkerque)

Toutefois, les travailleurs sociaux notent que **certaines entreprises font des efforts d'adaptation**, ce qui peut permettre un retour à l'emploi et envisager de nouveaux modèles de déplacements par la suite :

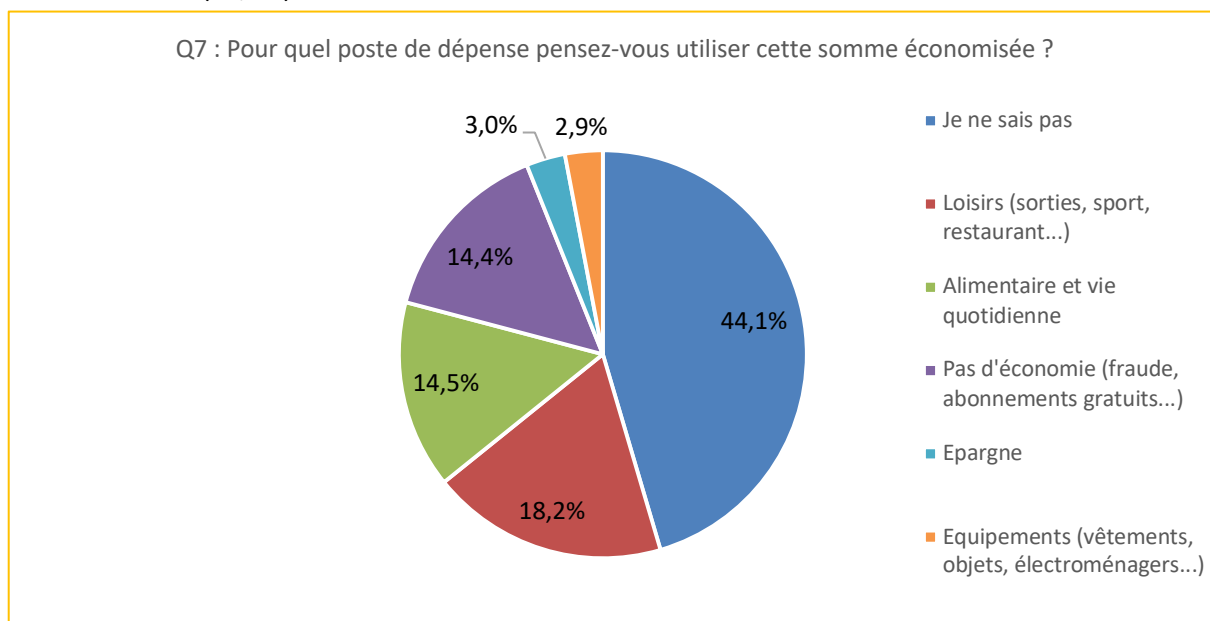
« *D'autant plus que l'employeur lui derrière, il va dire il faut un permis. Le permis revient encore beaucoup. Surtout dans les zones industrielles, les employeurs le demandent beaucoup. Après il y a des employeurs qui vont jouer le jeu, qui sont plus sensibilisés, la seule chose qui leur importe c'est que le salarié soit à l'heure au travail. Ce sont des employeurs qui jouent le jeu c'est intéressant, sinon il y en a d'autres qui mettent directement sur l'offre d'emploi qu'il faut le permis. On ne peut pas faire autrement.* » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

3) Des gains de pouvoir d'achat pour les habitants du territoire

La gratuité des transports collectifs implique des gains de pouvoir d'achat pour les ménages qui en font l'usage : soit parce qu'ils utilisaient déjà les transports et payaient un ou plusieurs abonnements ou tickets, soit parce qu'ils ont augmenté leur usage des transports collectifs et diminué celui de la voiture individuelle ou d'autres modes motorisés. Pour d'autres, qui bénéficiaient déjà de la gratuité, la nouvelle politique tarifaire n'a pas d'influence sur leur budget. Dans l'enquête réalisée auprès de 2000 usagers en centre-ville, ces derniers représentent 16% des usagers. Une part importante des usagers déclarent réaliser entre **1 et 19 euros d'économie (32%)** et une autre part n'est pas en mesure de chiffrer précisément les économies réalisées (20%). Une part significative déclare réaliser entre 20 et 39 euros d'économies mensuelles.



L'identification des postes de dépenses dans lesquels ces économies sont réinvesties reste théorique, et la plupart des usagers (44%) indiquent ne pas avoir identifié de poste de spécifique. Le premier poste identifié est celui des « loisirs » (18%) suivi de celui des « dépenses quotidiennes et alimentation » (14,5%).



Cette économie est souvent associée dans les discours à la possibilité de « se faire plaisir », et notamment de réaliser des sorties en famille avec un faible budget :

« En fait le bus gratuit, ça permet aux familles de se déplacer, et comme on ne paye pas pour le bus, même si on n'était pas dans l'idée d'aller dépenser de l'argent, on peut s'acheter une petite glace, une petite crêpe sur la plage. Ça fait plus de budget pour se faire plaisir, parce qu'au final si on devait payer les tickets pour tout le monde ça ferait vite 10 euros l'aller-retour » (Frank, en recherche d'emploi, Dunkerque-Centre)

On peut ainsi distinguer plusieurs types de situations et d'effets de la gratuité sur le pouvoir d'achat :

- **Une économie bienvenue pour les anciens abonnés, en particulier les familles**

Par choix pratique ou le plus souvent par contrainte économique, ils étaient abonnés et utilisateurs réguliers du réseau de transport. Pour eux, la gratuité ne change pas les habitudes de mobilité mais représente un gain de pouvoir d'achat plus ou moins significatif en fonction du type de tarif et du nombre de personnes dans le foyer - et une simplicité d'usage. Les usagers à faibles ressources disposaient de tarifications solidaires. Selon l'INSEE, les transports représentent le troisième poste de dépenses d'un ménage soit 15% du budget global.

« J'avais un abonnement, et mes deux filles aussi. Plus les tickets de temps en temps pour mon fils, qui a l'école à côté de la maison. J'économise entre 40 et 50 euros par mois, c'est important. » (Myriam, active, Grande-Synthe)

« Je suis aide à domicile, je n'ai pas de voiture, faute de moyens. Je fais tout en bus. Avec mon compagnon je crois que ça fait une vingtaine d'euros économisés par mois, pour nous c'est quelque chose » (Sabine, active, Bray-Dunes)

« J'avais mon abonnement, mon fils aussi, avec les tarifs solidaires. C'est toujours ça de gagné, ce n'est pas rien, et puis on se préoccupe pas de la carte, parce que mon fils il l'oubliait souvent, il a déjà pris une amende » (Nathalie, active, Leffrinckoucke)

« Avant pour mon fils on avait la carte à 27 euros, et puis je prenais des tickets à l'unité ou journée pour moi de temps en temps. Je pense pour 20 euros aussi. C'est sûr que ça fait une belle économie. Maintenant moi je suis au RSA, on aurait peut-être eu un tarif plus bas, mais quand même, ça permet de mettre de côté » (Martine, en recherche d'emploi, Gravelines)

- **Des économies de carburants pour les automobilistes qui réduisent leur usage de la voiture**

Les personnes qui sont propriétaires d'une voiture et qui ont remplacé une partie de leurs trajets auparavant réalisés en voiture par le bus, réalisent des baisses de consommation de carburant significatives.

« J'ai vu la différence. Je fais beaucoup moins de pleins d'essence. Avant ça devait être tous les 15 jours. Maintenant je me souviens même pas de quand j'y suis allée pour la dernière fois... Déjà, mes parents me payent un appartement à Dunkerque pour que je sois plus près de la fac. Donc la voiture en plus ça ferait beaucoup. » (Elodie, étudiante, Rosendaël)

« Ça me faisait suer d'aller à la pompe à essence, j'aime vraiment pas mettre de l'argent là-dedans. On y va moins. Mon fils, il est déçu, il adore ça la pompe à essence. L'autre fois on y est allé pour partir en vacances, il m'a dit « ça fait super longtemps qu'on n'est pas venus ! » (Lucile, en formation, Coudekerque-Branche)

Certains usagers bénéficient des deux effets cumulés, grâce à la gratuité et à l'amélioration du réseau :

« Entre les économies sur les abonnements, pour moi et ma fille, et les économies de voiture, parce que le réseau est mieux qu'avant donc je l'utilise moins, j'estime que je vais faire 400 euros d'économies par an. » (Francis, actif, Dunkerque-Centre)

A retenir : La gratuité du bus, un bénéfice partagé

- ✓ **L'universalité de l'accès au bus** supprime les obstacles financiers et administratifs, ainsi que les traitements différenciés entre les usagers. Ce nouveau réseau gratuit **facilite les déplacements et le quotidien**, en particulier des publics les plus contraints.
- ✓ Toutefois, les difficultés liées à la mobilité dépassent la seule accessibilité financière et l'offre de transport gratuite **ne vient pas répondre à tous les freins et contraintes structurels**, notamment liées aux caractéristiques des activités locales (industrie, intérim...) et au contexte socio-économique (difficultés sociales, chômage).
- ✓ La gratuité implique des **gains de pouvoir d'achat** pour tous les usagers, qu'ils soient anciens abonnés ou qu'ils réduisent leur usage de la voiture. Dans les discours, ce gain est perçu comme **un bénéfice bienvenu** dans un contexte où les dépenses contraintes prennent une place de plus en plus importante dans les budgets. Cette économie est souvent associée à la possibilité de « se faire plaisir », en la dépensant dans les loisirs.

II) Disposer d'un service gratuit et de qualité : un changement de rapport aux transports publics

Avant le nouveau réseau gratuit, le réseau de bus dunkerquois était principalement utilisé par les personnes qui n'avaient pas d'autres alternatives (scolaires, retraités, sans emploi). Selon l'EDGT, la part des transports collectifs dans la répartition modale avait même baissé entre 2003 et 2015, passant de 6 à 5%, la voiture passant de 62 à 66%. Selon les techniciens de la Communauté urbaine, l'organisation du réseau – datant des années 70 – était assez peu efficace, avec des dysfonctionnements et une faible lisibilité. Par ailleurs, les dessertes étaient inégalement réparties sur le territoire, desservant mieux les quartiers plus aisés que les quartiers plus en difficulté. En termes de qualité et d'image, le nouveau réseau de transports est venu apporter un changement significatif : redimensionnement de l'offre, renouvellement de la flotte de véhicules, nouveaux arrêts, amélioration du confort, nouveaux abribus etc. L'association de cette qualité et de la gratuité du réseau a eu des effets importants sur le renouvellement de l'image des transports collectifs à Dunkerque. L'écho médiatique de la gratuité a permis d'attirer l'attention sur ce nouveau réseau, et de communiquer sur sa qualité.

1) Une revalorisation du transport collectif à Dunkerque

Un réseau plus moderne et de nouveaux véhicules

Si la gratuité a reçu un fort écho au niveau médiatique, la revalorisation de l'image du réseau est aussi basée sur le renouvellement du réseau et des véhicules. Le choix de remplacer les anciens véhicules par des bus plus agréables et confortables, davantage visibles, de couleurs unies et vives, joue un rôle majeur dans l'amélioration de l'image du réseau dunkerquois. La poursuite du remplacement de la flotte de véhicules par des bus moins polluants et le renouvellement d'une partie des arrêts de bus a aussi contribué à cette modernisation. Pour les anciens usagers, ce renouveau implique **une amélioration des conditions de voyage**. Chez les nouveaux usagers qui se sont intéressés au bus avec la gratuité, la qualité permet de pérenniser leur changement d'habitude. Le choix esthétique des bus colorés, a pour effet d'attirer l'attention et de conférer un aspect ludique aux véhicules.

« Les bus, ils sont jolis comme tout. Les couleurs, c'est sympa, ça donne envie. » (Michèle, retraitée, Malo-les-Bains)

L'esthétique de ces bus les a rendu à la fois **plus visibles sur l'espace public** et plus attractif pour les usagers, notamment pour les enfants. Plusieurs familles témoignent ainsi d'un **attrait particulier des enfants pour le bus**, comme en témoignent ces habitants de l'ouest de l'agglomération :

« Mes filles, elles adorent, on essaye de deviner d'avance la couleur du bus, elles espèrent avoir leur préférée. » (Juliette, Rosendaël, active)

« Mon fils a deux ans, et il a appris les couleurs grâce aux bus. » (Isabelle, Malo-les-Bains, active).

L'introduction de navettes électriques pour les lignes de centre-ville a permis aussi d'offrir une image plus « propre » à la flotte de véhicules en service. Le renouvellement de certains arrêts de bus, l'aménagement de voies réservées et de feux prioritaires ainsi que l'amélioration du cadre général du centre-ville accompagne cette modernisation du réseau et l'associe à un saut qualitatif général du cadre de vie en cœur d'agglomération.



Figure 5 - Les anciens bus du réseau DK Bus. (source : page Wikipedia DK'Bus)



Figure 6 - La version jaune des nouveaux véhicules (modèle double-bus) (source : VIGS, mai 2019)

Une forte publicité liée à la gratuité : un « bouche à oreille » positif

La gratuité du réseau de transport est un attribut qui suscite beaucoup de discussion chez les habitants. À l'échelle locale, comme à l'échelle nationale ou sur les réseaux sociaux, les débats autour du principe de gratuité sont nombreux et riches. La gratuité, en rupture avec les habitudes et représentations autour des services marchands – et de la plupart des services publics – suscite des réactions. De plus, la gratuité des transports à Dunkerque a été à l'origine d'une réactivation du débat sur ce sujet à l'échelle nationale. La gratuité a donc un effet communicationnel très important, et le maire de Dunkerque souligne fréquemment cet aspect dans ces interventions :

« Les transports gratuits, ça fait parler. Chez les commerçants, les médecins...Ils n'entendent parler plus que de ça : la météo, et le bus gratuit ! » (Patrice Vergriete, Rencontres des Villes du Transport Gratuit, septembre 2018)

Une nouvelle usagère du bus témoigne du même type d'effet au sein de son entreprise. Le nouveau réseau gratuit a permis de faire entrer le bus dans les discours et dans les représentations, chez des personnes qui ne l'envisageaient pas auparavant. Même si elles ne l'utilisent pas, l'option a été considérée, ce qui n'était pas réalisé auparavant :

« Les gens parlent du bus. J'ai un collègue qui ne le prend pas, il n'y arrive pas, il doit se lever plus tôt, il a des enfants : il trouve que c'est pas pratique. N'empêche qu'il en a parlé, il a besoin de se justifier auprès des autres collègues, et ça ce n'était pas le cas avant » (Blandine, active, Malo-les-Bains)

Finalement, les discussions sur la gratuité du service des bus entraînent un désir d'expérimentation et donc diffuse une incitation à l'usage. Dans le contexte de renouvellement du réseau et de gain d'efficacité, la gratuité n'est pas associée à une dégradation ou à une dévalorisation du service : elle est un vecteur de publicité et de renouvellement de l'intérêt pour les transports. La publicité extérieure et l'intérêt des observateurs au niveau national viennent renforcer l'intérêt des habitants pour le service.

Les représentations autour du service public gratuit et du financement du projet

La suppression de la fraude et l'égalité d'accès pour tous les habitants sont perçues de différentes manières par les personnes interrogées. S'il n'est pas possible de tirer des conclusions représentatives de l'opinion de la population dunkerquoise sur ce service universel et accessible à tous, on peut décrire différentes « tendances » dans les perceptions et discours autour du bus gratuit. On observe ainsi que les opinions et expériences personnelles – positives ou négatives - autour du principe de « gratuité » sont déterminantes dans la perception du service et de son financement.

Pour une majorité des personnes interrogées, l'accès universel aux bus est considéré comme un progrès social. Il permet également de valoriser les transports collectifs et le territoire. Les usagers témoignent d'un sentiment de « bénéficiaire » d'un service, d'avoir de la « chance ». Cette opinion est dominante dans les discours des personnes interrogées, qu'ils soient usagers ou non-usagers, ainsi que chez les acteurs sociaux.

« On en parle jusqu'au Canada ! Je trouve que ça fait prestigieux... C'est pas « ils ont le bus gratuit parce que c'est des pauvres », c'est « ils ont le bus gratuit parce qu'ils peuvent se payer ça ! ». Moi je trouve que ça fait classe » (Amélie, active, Malo-les-Bains)

« Les tarifs sociaux, ça pose la question du non-recours aux droits. Là, tout le monde y a droit, ça fait sens. Le bus devient un bien commun » (Blandine, active, Malo-les-Bains)

Pour les agents DK'Bus, le fait d'offrir un service gratuit, qui provoque en général l'enthousiasme des nouveaux usagers et visiteurs, est perçu positivement :

« Nous on est beaucoup sur le terrain, donc quand on est sur les quais et que les gens nous demandent, « pour nous aussi c'est gratuit, on vient de Lille ? ». Oui, c'est gratuit pour tout le monde. Et ça, les gens ils disent « c'est exceptionnel, c'est génial ». Les gens de l'extérieur, ils en reviennent pas » (Pascal, contrôleur)

Certains soulignent le contexte particulier du territoire, fortement marqué par la présence industrielle. Le nouveau réseau de bus gratuit est parfois perçu comme une « juste rétribution » par rapport à cette présence industrielle et ses effets négatifs pour la qualité de l'air. Du point de vue de la perception de l'action politique, la mesure – très fortement mise en valeur par le président de la CUD, est perçue comme un marqueur du volontarisme politique, dans un contexte de changements importants dans l'agglomération (travaux d'aménagement, nouveaux équipements publics, rénovation de la digue...). Pour d'autres, elle est associée plus péjorativement à un « coup de com' » qui n'était pas prioritaire pour l'agglomération.

« Pour moi le bus gratuit, c'est une redistribution pour tous, visible, universelle : et tout le monde s'en rend compte. Quand on refait une école avec l'argent public, tout le monde ne le voit pas. Là, on ne peut pas vraiment les rater. Et tout le monde peut en profiter s'il le souhaite » (Antoine, actif, Dunkerque-Centre)

« Quand je vois tous les gilets jaunes là, je me dis que j'ai de la chance, je suis un privilégié même. J'habite pas loin de mon travail, je me déplace gratuitement. Il y a des gens qui ont bien raison de se plaindre. Après à Dunkerque, il y en a aussi qui ne veulent pas sauter le pas alors qu'ils pourraient, mais ils veulent pas se mélanger dans les bus. Là ils se mettent à écouter un peu plus le porte-monnaie, ça va peut-être les aider » (Thierry, actif, Dunkerque Centre)

Le nouveau rapport au service public est valorisé par certains usagers, qui considèrent que la gratuité représente une prémunition contre les dérives de la « rentabilité » qui existent dans d'autres services ou rapports marchands :

« L'image de la société du transport a changé pour moi car je me dis qu'ils pensent plus aux usagers qu'à l'argent et à ce que cela peut engendrer comme gains pour eux. On voit qu'ils ont plus d'intérêts pour les usagers que pour eux » (Ingrid, en recherche d'emploi, Coudekerque-Branche)

Pour d'autres, la perception est plus négative – bien qu'il est difficile que ce type d'opinion soit exprimée directement par des usagers, le sentiment est parfois exprimé par des conducteurs ou conductrices :

« Il faut dire ce qui est – après c'est la société qui veut ça je pense – c'est que la gratuité, c'est un dû pour eux. En fait on leur a donné ça, et ils veulent ça. Ils ne se rendent même plus compte qu'ils ont la chance d'avoir un réseau gratuit, et c'est une vraie chance qu'ils ont. » (Noémie, conductrice).

Pour certains usagers, plus minoritaires, ce libre-accès peut engendrer des inquiétudes ou des représentations négatives. En général, cette perception négative est liée à des craintes ou des expériences négatives dans les transports, ou encore à une certaine appréhension de l'altérité et de la diversité sociale. La gratuité peut venir renforcer certaines représentations négatives liées à l'usage des transports, concernant la salubrité, la promiscuité ou encore la sécurité. Ce type de discours s'exprime de façon beaucoup plus informelle, notamment lors des rencontres avec des usagers dans le cadre de l'enquête par questionnaires dans les bus et aux arrêts.

Les opinions politiques et personnelles autour du principe de « gratuité » influent donc sur la représentation autour de l'accès libre à un service public. De la même façon, elles jouent sur les représentations autour du financement. Les usagers et habitants ne sont souvent pas informés du mode de financement des transports urbains, et sont souvent sceptiques vis-à-vis du financement de la gratuité :

« C'est vrai que des gens n'y croyaient pas, se demandaient comment on allait faire. Mais avec l'explication, on voit que ça peut se faire. On nous explique qu'avant les gens ne payaient que 10% du bus, c'est vrai qu'on n'y faisait pas attention à ça, on n'est pas forcément au courant. Après on est des français, la première chose qu'on se dit c'est : 'on va se faire avoir par l'autre côté', c'est normal ; » (Olivier, retraité, Dunkerque-Centre)

Certains insistent sur le vocabulaire utilisé pour décrire le mode de financement des transports, et en particulier des transports gratuits :

« De toute façon, on ne payait pas grand-chose. Et le bus n'est pas gratuit, il est facturé aux contribuables » (Aymeric, actif, Malo-les-Bains)

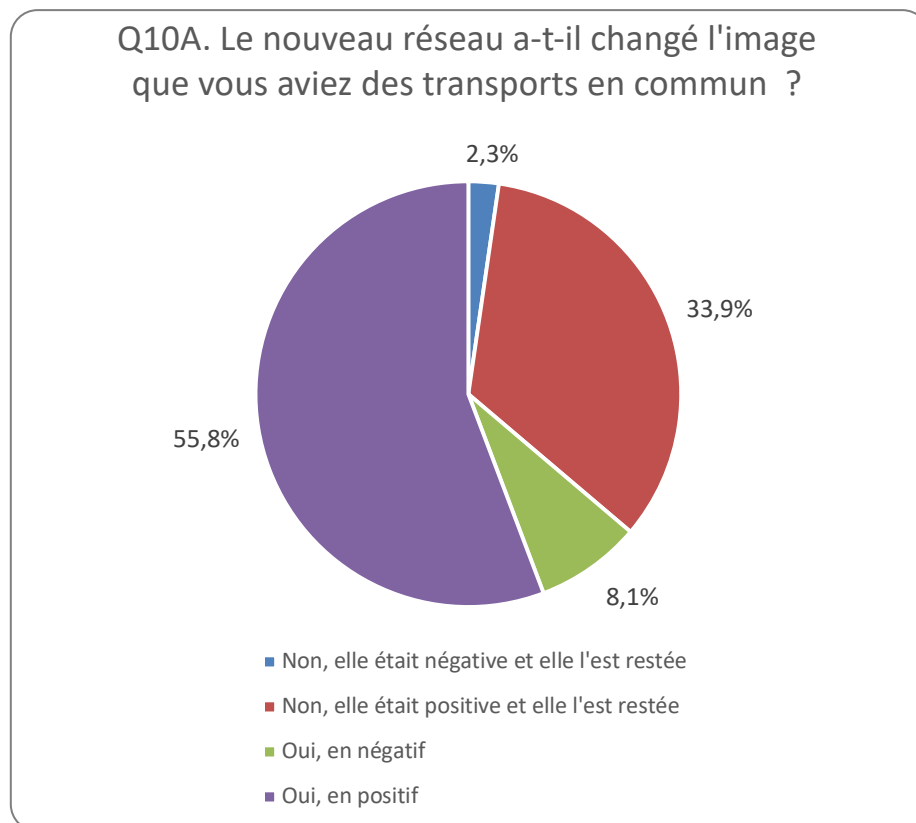
« Moi, je ne veux pas qu'on dise le bus 'gratuit', c'est les entreprises et les contribuables qui payent, alors c'est 'les bus que les gens ne payent plus', c'est comme ça » (Simon, retraité, Coudekerque-Branche)

D'autres ont été convaincus par les explications ou renseignements qu'ils ont pu obtenir en s'informant sur le projet et son financement ou se représentent le financement et son efficacité budgétaire de façon très positive :

« *Moi la gratuité, de dire : il va y avoir plus de gens dans les bus, si finalement ramené aux nombres de passagers transportés, ça ne coûte pas forcément plus cher, ça me parle* » (Vincent, retraité, Fort-Mardyck)

Enfin, certains considèrent que la gratuité est une mesure importante en faveur de l'environnement, afin de réduire les obstacles au changement de comportement des habitants, qu'il est important de financer pour inciter ces évolutions :

« *Pour moi la gratuité c'est de dire : vous avez l'opportunité, vous avez ce moyen de locomotion à votre disposition. Après, c'est difficile de changer les mœurs, mais les gens ont moins d'excuses* » (Ethan, étudiant, Grande-Synthe)



2) Les relations sociales dans les bus gratuits dunkerquois

La gratuité des transports fait l'objet d'expériences et de représentations contrastées et parfois antagonistes chez les usagers et les conducteurs du réseau. La question des relations entre les usagers et des comportements dans les bus est difficile à évaluer de manière quantitative – en dehors des incivilités constatées – car concerne un ensemble de micro-interactions sociales qui font l'objet d'appréciations et d'interprétations subjectives. Une enquête par observation permettrait de mieux comprendre les relations sociales dans les bus¹⁵². Les seuls comportements quantifiables sont ceux qui entrent dans la catégorie des incivilités, des dégradations et des infractions constatées par les agents DK'Bus.

Les perceptions et les interprétations positives ou négatives des comportements des autres sont en partie liées aux expériences et opinions personnelles. Dans les discours, il apparaît que les interprétations des comportements et intentions des autres (usagers, conducteurs...) – ou de ses propres impressions et expériences – sont fortement influencées par l'opinion individuelle vis-à-vis du principe de « gratuité » : tant du côté des personnes qui ont une opinion favorable de la gratuité que de ceux qui y sont plutôt opposés ou réticents, il peut exister une tendance à attribuer des bienfaits ou des méfaits, sans que le lien soit nécessairement établi ou tangible.

Toutefois, les entretiens montrent que, de manière générale, les effets de la gratuité du service sont perçus positivement par les usagers et le personnel DK'Bus, dans un contexte de forte revalorisation du réseau lié à son renouvellement et la communication qui l'a accompagné. Par ailleurs, il est intéressant d'analyser les représentations subjectives et opinions autour de l'accès gratuit à un service.

Un usage plus apaisé des transports

D'un point de vue pratique, la gratuité supprime l'inquiétude des usagers vis-à-vis de la possession ou non-possession d'un titre de transport, les situations de tension que peuvent provoquer les contrôles de titre (pour les personnes « en règle » comme pour les personnes en situation de fraude). Elle atténue les stigmatisations sociales liées aux situations de fraude, réelles ou supposées. La suppression des titres simplifie le rapport avec les conducteurs et entre les usagers, quelle que soit leur situation :

« Avant, lors des contrôles, il y avait quand même une certaine tension. Ils débarquent, ils bloquent toutes les entrées. Même quand on a son ticket, on se sent mal. On dirait une opération policière. » (Baptiste, actif, Malo-les-Bains)

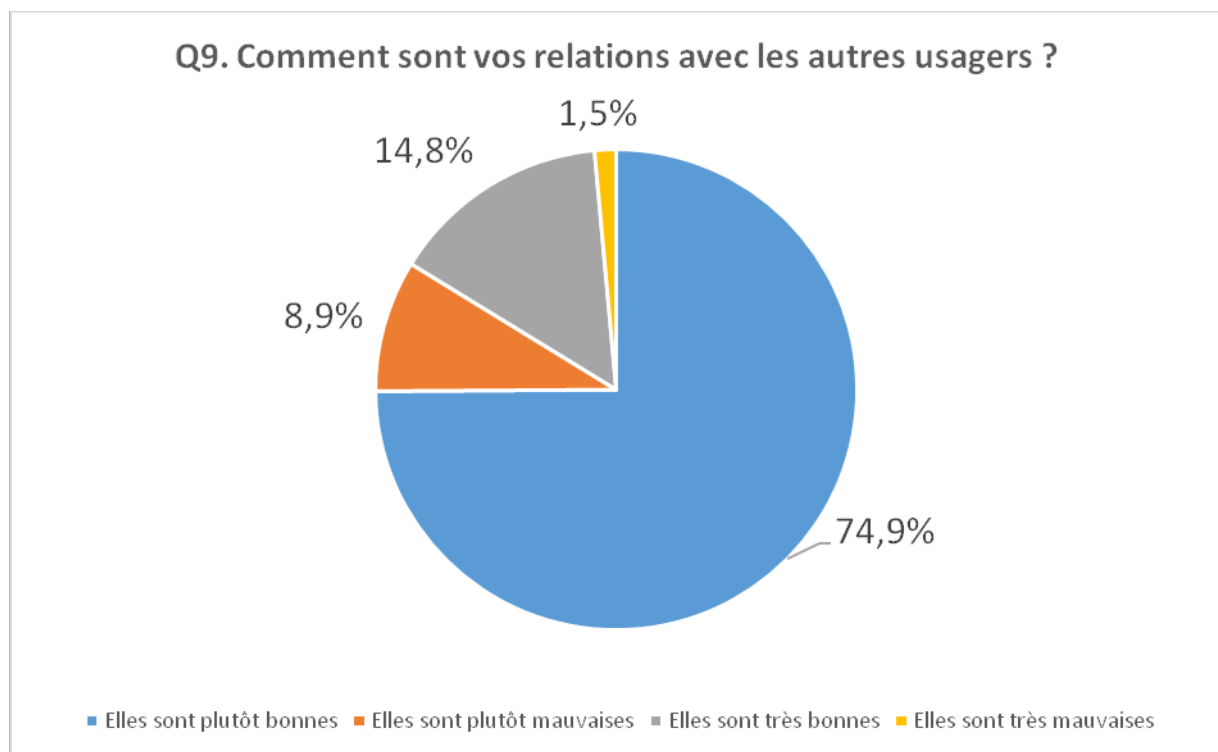
« Il y avait un stress aussi : est-ce que j'ai le bon titre, est-ce que c'est valide, est-ce qu'il va y avoir un contrôle ? Moi mon fils il fraudait parce qu'en Belgique c'est gratuit pour les moins de 12 ans, et moi je ne savais pas le tarif ici. Et puis un jour on s'en est rendu compte » (Amélie, active, Malo-les-Bains)

¹⁵² Stéphanie Gosset, « Spécificité des comportements spatiaux dans deux réseaux de transport public urbain dits « gratuits », communication aux 2èmes rencontres du réseau RFTM, Montréal, le 13 juin 2019.

« Ça diminue les tensions dans le bus, avec les jeunes et la fraude. Pour les migrants aussi, ils peuvent se déplacer comme ils veulent, on n'a pas la police ou les contrôleurs dans tous les bus, comme dans le TER par exemple » (Brigitte, active, Grande-Synthe)

Les relations entre les usagers jugées « plutôt bonnes »

Si elles sont considérées comme « plutôt bonnes » dans l'enquête par questionnaires en centre-ville, cette réponse fait souvent référence à une certaine « neutralité » des relations entre usagers. Une large majorité (90%) d'usagers interrogés considère qu'elles sont satisfaisantes, toutefois 9% des usagers les décrivent comme « plutôt mauvaises », en raison de comportements jugés inadaptés ou incivils (laisser la place aux personnes âgées, téléphoner, ne pas laisser descendre avant de monter dans le véhicule etc.).



Il n'existait pas d'étude qualitative ou quantitative concernant ces aspects avant le nouveau réseau de transport gratuit, ainsi l'analyse est limitée à la description de la situation actuelle et aux retours des personnes qui connaissent le réseau dans son ancienne forme, et peuvent témoigner d'éventuelles évolutions.

Un premier effet lié à l'augmentation de la fréquentation est la diversification des profils des usagers notamment dans les quartiers de l'est de l'agglomération. Ces personnes, qui se déplacent en bus pour aller travailler, ou le week-end pour se rendre au marché par exemple, témoignent du fait qu'elles croisent régulièrement des connaissances, des voisins ou amis.

En centre-ville, l'ambiance dans les bus est décrite comme « normale », au sens où elle ressemble à beaucoup de réseaux de transports urbains, à la différence qu'il arrive plus fréquemment de croiser des connaissances et collègues.

Toutefois, dans les plus petites communes de périphérie, les usagers témoignent plus souvent d'une ambiance plus conviviale et chaleureuse dans les bus qui traversent leur quartier. Cet effet est visible en particulier en dehors des heures de pointes, par exemple pour les personnes âgées. Les familles témoignent aussi de rencontres fréquentes entre enfants du même quartier ou de la même école, et d'une certaine habitude et connaissance des conducteurs.

Les nouveaux usagers du bus ont tendance à considérer le bus comme une extension de l'espace public, qui offre plus d'opportunités de croiser des connaissances. Si les nouvelles rencontres avec des inconnus sont rares, beaucoup d'usagers témoignent de discussions spontanées entamées à l'arrêt ou dans le bus, souvent en lien avec le nouveau réseau et la gratuité, et notamment avec des personnes âgées. Pour certains usagers, la mixité sociale est particulièrement appréciée, permet de « voir du monde » et de sortir de ses habitudes ou de son isolement.

« C'est toujours sympa. Je discute avec papy, mamie. Les enfants aiment bien, il y a un côté ludique dans le bus, c'est l'aventure. Finalement, ça fait déjà partie de la sortie. On va au ciné, on y va en bus, les deux ça leur fait plaisir aux enfants ». (Lucile, en formation, Coudekerque-Branche)

« Maintenant je vois plus le bus comme un espace de rencontre. On croise des gens qu'on connaît, et puis c'est un sujet de discussion en soit. » (Baptiste, actif, Malo-les-Bains)

« J'aime bien le fait de voir du monde, de croiser des gens que je connais. Je vois des parents d'élèves, des anciens élèves. Je crois pas que les gens qui ne se connaissent pas se mettent à discuter comme ça, c'est un peu un mythe. Par contre les gens qui se connaissent un peu, ils discutent, on se voit plus. A force on revoit les mêmes têtes, peut-être qu'un jour on se parlera, qui sait... » (Antoine, actif, Dunkerque-Centre)

« On croise des amis, on fait des connaissances. Quand on demande des informations, les gens sont très gentils, ils nous expliquent » (Bertrand et Sylvie, retraités, Saint-Pol-sur-Mer)

Certains usagers témoignent ainsi d'une volonté d'ouverture et **d'un attrait pour la mixité sociale**, dont ils déplorent la faiblesse dans leurs quartiers ou en lien avec leurs modes de vie :

« Quand on a notre petite vie, qu'on habite le même quartier depuis longtemps, on a notre cercle d'amis, on ne se rend pas trop compte de ce qu'il se passe dehors. On se déplace en voiture, on est enfermés dans notre petit espace. Moi j'aime bien le fait de voir du monde, de croiser des gens différents. » (Daniel, retraité, Grande-Synthe)

« Pour moi le bus gratuit c'est le vivre-ensemble. Dans ta bagnole, t'es tout seul et tu vois personne. Dans le bus il y a de tout, c'est pas forcément convivial c'est juste que tu vois des gens, des gens différents de toi, les autres quoi » (Isabelle, active, Rosendaël)

Ainsi, il semble que le transport gratuit est investi par de nouveaux profils d'usagers qui découvrent un espace social dont ils ne sont pas forcément familiers, et apprécient le contact avec la diversité d'usagers, tout en constatant que la gratuité ne vient pas fondamentalement transformer les relations.

« Moi j'ai un abord facile on va dire, en général je discute. Je dirais pas que c'est convivial, mais il y a une certaine ouverture. Ça fait parler. » (Olivier, retraité, Dunkerque-Centre)

« Ça fait longtemps que je le prends le bus, ça ne change rien au niveau des relations avec les autres. Enfin, il y a plus de monde, de tous horizons, je ne trouve pas ça désagréable. Mais après ça reste les transports communs, on monte, on est dans sa bulle, on ne se parle pas trop » (Lola, active, Dunkerque-Centre)

Du point de vue des conducteurs, les relations entre usagers ne se sont pas fondamentalement transformées par le fait d'accéder gratuitement au service :

« On brasse tellement de monde, il y a de tout : que vous soyez sur Paris, Bordeaux, Lyon, ou même Gap, des petits réseaux. Il y a de tout, comme on dit, il y a des cons partout, il y a des gens super sympas. » (John, conducteur)

« Il y a des jours ça va être une clientèle super sympathique et des fois ça va être chiant. Mais bon ça me passe au-dessus, je ne fais pas ma vie avec eux. » (Christelle, conductrice)

Une nouvelle « mixité sociale » dans les bus gratuits ?

L'enquête par questionnaire montre une tendance à l'apparition de nouveaux profils d'usagers, avec **une présence d'actifs, de cadres et de retraités** ayant délaissé leur voiture pour le nouveau réseau gratuit. Cette observation est constatée aussi par les conducteurs et les usagers :

« Aujourd'hui on a les clients qu'on avait avant – qui payaient ou qui ne payaient pas d'ailleurs – et la nouvelle clientèle. Ce sont des gens plus aisés, qui n'ont pas envie de prendre leurs véhicules le week-end, ou même pour travailler, moi le matin je prends de plus en plus de personnes qui vont travailler. » (Pascal, conducteur)

La gratuité des transports implique ainsi **une hausse de fréquentation importante** et une **diversification** des types d'usagers, tant en termes de profils, d'âge, de statut que d'habitude à utiliser les transports et à expérimenter une certaine promiscuité avec des habitants d'horizons différents.

Cette tendance à une nouvelle mixité sociale et la hausse de fréquentation peuvent être parfois sources de tensions, notamment entre **les jeunes et les personnes âgées**, comme cela avait été observé dans l'évaluation de la gratuité les week-end¹⁵³. L'appropriation du bus par des nouveaux usagers nécessite de communiquer sur les bonnes pratiques et comportements, pour éviter les comportements inadaptés. De manière générale, les autorités publiques, les usagers et les conducteurs constatent que les incivilités n'augmentent pas avec la gratuité des transports. En effet, la hausse de fréquentation et la diversification des profils des usagers créent un effet de « contrôle social » qui limite les incivilités et les agressions.

Mais la hausse de fréquentation et la diversification des profils des usagers vont aussi de pair avec certaines tensions entre les usagers. Ces tensions s'expriment surtout de manière symbolique. Il s'agit de représentations négatives autour de certains publics, dont il est difficile d'identifier si elles sont propres à tout réseau de transport, ou renforcées par la gratuité.

Cet effet est particulièrement présent chez les personnes âgées, qui perçoivent les comportements de certains jeunes comme des nuisances. Ce couple de retraités, nouveaux usagers du bus gratuit,

¹⁵³ VIGS, « Dunkerque, « laboratoire » de la gratuité des transports en commun. Retours sur les effets de la gratuité partielle », (Henri Briche, 2017)

expliquent ainsi qu'ils constatent souvent des comportements inappropriés aux heures de sorties d'écoles :

« Ça dépend des heures, quand il y a des jeunes, c'est infernal. Il y a les sacs qui traînent par terre, du bruit. Il y a un manque d'éducation. » (Bertrand et Sylvie, retraités, Saint-Pol-sur-Mer)

Pour certains usagers, l'accès gratuit au bus, en permettant à tous les publics d'accéder au bus, fait planer le risque d'un investissement des véhicules par des personnes jugées indésirables :

« Moi je crains la clochardisation des bus, c'est ce qui m'inquiète. Parfois, on croise des gens qu'on n'aimerait pas avoir dans sa voiture. Il peut y avoir des odeurs désagréables » (Aymeric, actif, Malo-les-Bains)

« On fait avec toute sorte de clientèle, on a plus facilement des gens très alcoolisés ou des gens pas très propres, comme ils savent qu'on va pas les virer du bus, c'est gratuit donc... » (Noémie, conductrice)

La présence de personnes migrantes est aussi soulignée par les usagers des bus. Cette présence est perçue différemment selon les profils d'usagers, la plupart du temps décrite comme ne posant pas de problème. Pour d'autres, elle est perçue négativement, souvent en raison d'inquiétudes ou de présupposés négatifs. Parmi les populations de migrants, il faut distinguer les représentations concernant les groupes de jeunes hommes, dont la présence peut être perçue comme une menace, des représentations concernant les familles avec enfants, dont la présence est perçue avec plus de bienveillance.

« Je vois des gens qui sont gênés par la présence des migrants. Ils évitent de se mettre à côté d'eux. Moi j'ai jamais vu de problème. Et ça ne me dérange pas, ce sont des gens qui ont assez de problèmes comme ça. C'est vrai qu'ils sentent le feu de bois, c'est normal, c'est comme ça qu'ils se chauffent. Ils n'ont pas accès à des douches, à des vêtements propres » (Daniel, retraité, Grande-Synthe)

« Les migrants, oui il y en a qui montent, ils font trois arrêts et ils descendent, c'est pas eux les plus casse-pieds. (...) Les discours contre les migrants, je les entendais il y a quelques mois, mais maintenant ça s'est calmé. Moi je fais du Noctibus, le soir, je me sens très bien. Il y a des migrants qui montent je me sens presque en sécurité, parce que je suis sûr que si quelqu'un monte pour me faire chier, je suis sûr que les mecs ils l'attrapent et ils le mettent dehors » (John, conducteur)

Enfin, les sources de tensions liées à la hausse de fréquentation sont les conflits d'espace entre les poussettes et avec les personnes à mobilité réduite. Ce problème est fréquemment souligné par les usagers interrogés, et décrit ici par une conductrice :

« Hier, j'avais deux ou trois poussettes et j'ai un monsieur qui est arrivé avec un fauteuil, c'est limite s'ils ont bougé. (...) La dame qui avait sa poussette, c'était que des courses dedans : c'est fait pour mettre les gamins ! Ils ont eu du mal à bouger, j'ai dû me lever pour dire : 'ça serait sympathique de laisser s'installer le monsieur'. » (Christelle, conductrice)

Finalement, les évolutions concernant les relations entre les usagers sont principalement liées à la hausse de fréquentation : elle va de pair à la fois avec une augmentation de la probabilité de rencontrer des connaissances, mais aussi avec une augmentation des tensions potentielles ou perceptions négatives de publics jugés « indésirables » ou au comportement inapproprié. La suppression du caractère marchand des transports collectifs est alors perçue comme la suppression d'un levier de contrôle de la part des anciens abonnés, qui permet désormais, selon l'expression souvent utilisée, à

« n'importe qui » de monter dans le bus. *In fine*, on constate que la gratuité du transport public ne supprime en rien les mécanismes de distinction sociale et de discriminations, basés sur l'apparence physique, les vêtements, le comportement, le langage, le quartier d'habitation etc. Elle réduit seulement les situations de tension liées au contrôle des titres de transport.

« *Quelque chose de flagrant, dans les bus articulés, c'est que les gens ont peur d'aller dans le fond. Il y a toujours ce truc, moi à l'époque je prenais le bus, quand j'allais au collège : le fond, c'est les racailles. J'ai l'impression qu'on se retrouve toujours avec ça, parce que tu peux dire « avancez dans le fond s'il vous plaît », il y a de la place plein le fond, on sait plus fermer la porte de devant, mais il y a toujours une sorte de séparation.* (Noémie, conductrice)

3) L'accès au bus sans condition : un changement dans les relations entre usagers et conducteurs

La suppression des titres de transport et de la fraude : moins de tensions, mais l'arrêt d'un levier de contrôle et de lien avec les usagers

Comme pour les usagers, pour les conducteurs et contrôleurs, la suppression des titres supprime une source de conflits potentiels avec les passagers du bus :

« *Je trouve les gens plus détendus, du fait que ce soit gratuit. Enfin la plupart des gens, il y a un petit pourcentage qui reste toujours insatisfait. Là j'ai pris des Parisiens samedi soir, ils étaient super contents, ils ont trouvé les chauffeurs vachement plus sympas que chez eux* » (Pascal, conducteur)

« *Un autre avantage, c'est la convivialité entre les jeunes et nous, c'est plus la même chose. Ils disent plus facilement « bonjour », ils font un sourire. Ils n'ont plus le stress de dire « je vais peut-être me faire contrôler »* » (Guillaume, conducteur)

Pour les conducteurs, **la suppression de la vente de titres** leur a enlevé une tâche, en leur permettant de se concentrer sur leurs autres missions, bien que la vente des titres n'était pas considérée comme une tâche pénible :

« *Il y a quand même une charge de travail en moins, moins de stress je dirais, à rendre la monnaie – enfin c'était pas fatiguant, c'est pas ça que je veux dire, mais c'est une charge mentale* » (Pascal, conducteur)

« *C'est bien de plus avoir cette caisse, c'est un danger en moins. On se dit plus : je peux me faire piquer ma caisse, ou même en roulant, il y avait des personnes qui faisaient exprès d'attendre qu'on démarre pour dire « je veux un ticket », qu'on n'est pas censés vendre en roulant, normalement, donc au moins on a plus ce soucis-là (...) On avait un fond de caisse de 60 euros si je me trompe pas, et après tout dépend de ce qu'on vendait dans la journée, mais on se retrouvait sur l'ancienne ligne 2, en faisant de la Belgique ou pouvait se retrouver avec 150-200 euros de vente de tickets, donc ça peut quand même monter.* » (Noémie, conductrice)

« *Moi c'était pas un problème la caisse. Mais mon copain il s'est fait braquer deux fois, il est content, il se fera plus braquer. A moins qu'on veuille voler son bus mais bon, à part ça...cet aspect-là, psychologique, tu l'as plus.* » (Bruno, conducteur)

Si la suppression des titres simplifie le travail des conducteurs au moment des montées, la hausse de fréquentation et la nouveauté du réseau peuvent aller de pair avec **une augmentation des demandes d'informations**. Ces liens sont appréciés par les conducteurs, qui tiennent à conserver le relationnel avec les usagers.

Toutefois, certains regrettent l'autorisation décidée par l'opérateur et l'autorité organisatrice de **monter par l'arrière des véhicules**, pour fluidifier les montées et les descentes. En ce sens, la gratuité supprime un levier de « contrôle visuel » et un lien avec les usagers, jugé important par les conducteurs. De plus, la montée par l'arrière peut conférer un sentiment d'insécurité ou favoriser les incivilités, comme le fait de monter avec des objets encombrants ou interdits, ou de bloquer la fermeture des portes pour permettre à des retardataires de prendre le bus :

« Je trouve pas ça positif. Bon, c'est comme ça, alors j'ouvre et les gens ils montent où ils veulent, mais c'est justement c'est là où on perd le contact avec le chauffeur. Il y a pas de relationnel. Après il y a aussi des gens qui montent à l'arrière parce que justement, ils ont peut-être pas envie de dire « bonjour », mais je trouve que ça fait une séparation, vraiment, entre le chauffeur et le client. » (Pascal, conducteur)

« Maintenant les voyageurs ont le droit de monter autant à l'avant qu'à l'arrière, donc on voit plus les personnes qui montent – moi je considère que les gens doivent monter devant, c'est un respect je trouve et j'aime bien savoir qui monte dans mon bus. Et justement en tant que femme, quand toutes les semaines on se prend « Monsieur, la porte ! », c'est bien la preuve qu'on nous a pas dit « bonjour » ou qu'ils ont même pas regardé la personne au volant. Et c'est dommage je trouve parce qu'ils oublient qu'il faut quelqu'un au volant pour les amener à leur destination. » (Noémie, conductrice)

La perception de la fraude est différente selon les conducteurs, et notamment selon leur appartenance à une « ancienne » ou une « nouvelle » génération. Ils expliquent en effet que, si auparavant les entreprises de transport demandaient aux conducteurs de jouer un rôle de lutte contre la fraude, ce n'est aujourd'hui plus le cas, comme l'explique ce conducteur depuis 11 ans :

« Moi c'était, le truc, je suis de l'ancienne génération. Les gens, ils rentrent, ils payent : c'est ça le truc (...) La nouvelle génération, c'est différent. » (Eric, conducteur)

Ce conducteur embauché au moment du lancement du nouveau réseau gratuit fait part d'une vision différente liée à son expérience dans un réseau situé en région parisienne, qui le plaçait dans une posture d'impuissance vis-à-vis des pratiques de fraudes :

« C'est vrai qu'à Paris, concrètement, les gens qui ne payaient pas, j'allais pas m'embrouiller avec eux parce sinon j'y passe ma journée et je me fais casser la figure (...) Il y a une époque où je pense que ça a créé des tensions, mais moi je suis arrivé à une époque où on m'a dit : maintenant, t'es conducteur – même si on est « conducteur-receveur » – t'es conducteur, les gens ils payent pas, c'est pas ton problème. Ça on me l'a toujours dit. Alors qu'il y a une époque ou en fait, je crois, on demandait au conducteur d'être vachement plus insistant » (John, conducteur)

La présence des contrôleurs sur le terrain et la possibilité de verbaliser les infractions

Il existe toujours un cadre de **prévention et de répression** en cas d'incivilités ou d'incidents sur le réseau, dans le cadre d'un « service d'accompagnement » présent tous les jours dans les bus et aux arrêts, composés d'un contrôleur et de deux conducteurs :

« On monte de bus en bus et on va vers le client, on discute, on a une présence terrain, on est sur le réseau. Et l'agent de maîtrise il peut verbaliser s'il voit quelqu'un qui fume dans le bus ou quoi, il peut le faire. Mais en réalité on fait énormément de prévention, c'est des choses comme les pieds sur le siège... » (Sylvain, contrôleur)

Ainsi, les contrôleurs disposent de la possibilité de **verbaliser les usagers en cas d'infraction au règlement**, ou de faire appel à la police en cas d'infractions à la loi. Les seules contraventions possibles aujourd'hui sont celles de classe 4, c'est-à-dire liées à des comportements inappropriés. Les contrôleurs expliquent toutefois ne pas avoir établi ce type de procès-verbaux depuis le début du nouveau réseau gratuit :

« On peut encore verbaliser, la gratuité n'enlève pas la verbalisation. Il y a toujours un règlement, et il y a la loi. (...) On n'a pas mis de PV depuis la gratuité, parce qu'il n'y a pas à le faire : les seuls PV qu'on pourrait mettre c'est des PV de classe 4, c'est-à-dire les incivilités, 150 €. Si on doit le faire, on le fait, on est tous assermentés. Donc là si on devait mettre un PV, ça pourrait être que de la classe 4 : c'est fumer, trouble de la tranquillité, refus d'obtempérer, usage intempestif des dispositifs de secours, infraction de comportement...mais les autres classes, elles disparaissent : pas de titre de transport, problème de numéro d'abonné, titres falsifiés, tout ça, ça n'existe plus.(...) Avant on mettait beaucoup de classe 4, c'est parce que le contrôle se passait mal en fait, le fait qu'il y ait plus de contrôle déjà, ça enlève une source de tensions. » (Sylvain, contrôleur)

Si cette possibilité de contrôle des comportements dans les bus existe toujours, certains conducteurs regrettent **la suppression du levier de contrôle** que représentaient les titres de transport. Ils apprécient le rôle actuel des contrôleurs mais souhaiteraient qu'il soit renforcé :

« Le titre c'est vrai que c'était une manière d'apporter un peu de police, un peu de contrôle. Et ça je pense que ça devrait quand même se faire. Avant on avait des contrôles, et là de monter, voir si vous va bien, on devrait encore faire ce qu'on faisait avant, mais sans contrôle de titre, puisqu'il y a plus de tickets (...) Aujourd'hui les contrôleurs on les appelle que si on a un souci. Je pense que même pour la clientèle, ça leur permettra de voir qu'il y a toujours des gens qui sont là pour la sécurité » (Pascal, conducteur)

« Là il y a toujours une brigade qui tourne et puis de temps en temps ils montent dans les bus, j'en ai eu encore hier, et bien ils sont montés et contrôlent. C'est rassurant et c'est bien de montrer qu'il y en a encore de temps en temps, pas sur toutes les lignes mais que ça tourne, ça c'est rassurant quand même. » (Christelle, conductrice)

La suppression du titre de transport et la hausse de fréquentation implique une autorisation de monter par toutes les portes du bus, ce qui supprime un levier de contrôle des comportements et des usagers, ainsi qu'un lien avec la « clientèle » :

« Par l'avant, nous on peut filtrer (...) En filtrant, on voit qui monte dans le bus, c'est vrai qu'avant, il y avait déjà des marginaux, des SDF, on pouvait les bloquer. On voyait bien les jeunes qui voulaient pas payer, on disait « attention », et maintenant, c'est gratuit, on s'embête plus, on ouvre les trois portes : ça évite de perdre du temps. Maintenant ça monte, ça descend, on fait plus attention. S'il y a un problème dans le bus, on appelle les contrôleurs et on essaye de régler le problème. Je trouve qu'il y a moins d'incivilités, après ça peut arriver, des bagarres, ça peut arriver... » (Eric, conducteur)

Les demandes de montées et de descentes hors arrêts, source de tensions

D'après les témoignages des conducteurs et contrôleurs, l'accès gratuit présente un autre effet déjà observé lors de la gratuité partielle et renforcé dans le contexte de la gratuité totale : celui de l'augmentation des demandes de montées ou de descentes en dehors des arrêts prévus par le réseau. Si le fonctionnement du réseau n'autorise pas ce type de pratiques, elles sont parfois demandées par des usagers et peuvent être source de tensions entre usagers et conducteurs, ainsi qu'entre conducteurs :

« La seule problématique qu'on a avec la gratuité, c'est que les gens essayent de plus en plus de monter hors arrêts, on a beaucoup de conflits à cause de ça : je vais pas dire la majorité mais une grande partie des conflits c'est des demandes d'arrêts, descente ou montée. Et je pense que les gens ils pensent « c'est gratuit, l'accès, donc je monte où je veux », mais en fait non, on ne peut pas faire ça. » (Sylvain, contrôleur)

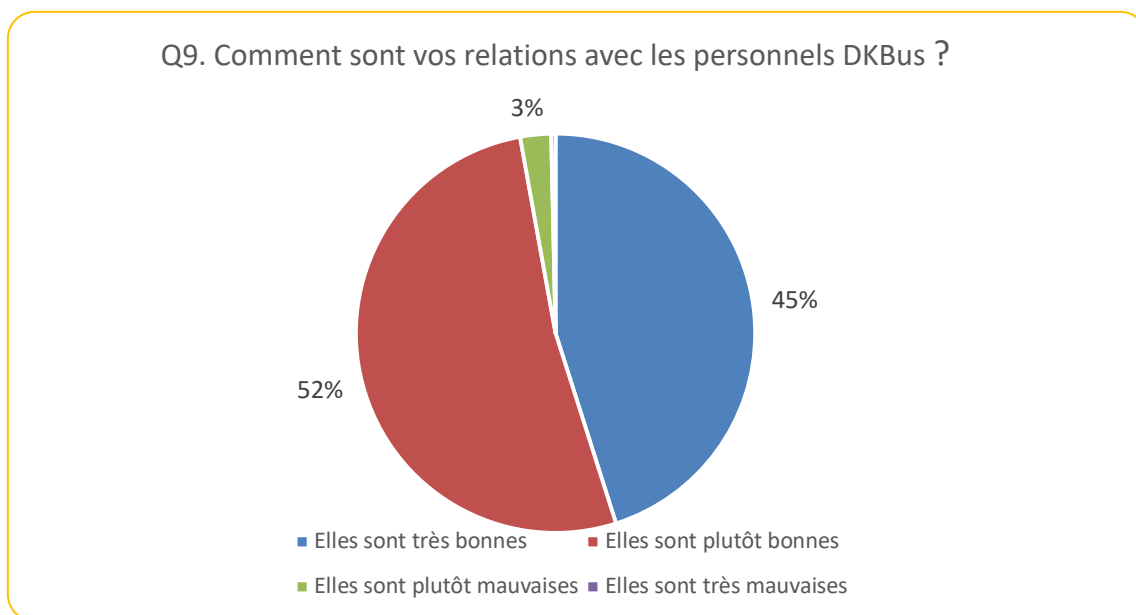
« Quelque chose qui est de plus en plus demandé, c'est des gens qui nous font signe 200 mètres après l'arrêt de bus, ou demande de descendre au feu rouge, ça c'est quelque chose qu'on voit plus depuis la gratuité. Le côté « c'est gratuit », donc « tu vas me prendre n'importe où ». Il faudrait quand même redire aux usagers que le bus se prend à l'arrêt et que la descente se fait à l'arrêt. (...) Moi je dis toujours : « c'est un bus, c'est pas un taxi » » (Bruno, conducteur)

Des tensions peuvent émerger entre conducteurs et usagers, voire entre conducteurs, en raison des pratiques parfois différentes des chauffeurs, plus ou moins souples sur ce point. Certains conducteurs, qui refusent de transiger avec cette règle, subissent les remarques négatives des usagers qui ont déjà bénéficié de ce type de « faveurs » de la part d'autres conducteurs, ou du moins le prétendent. Certains conducteurs ressentent des **formes d'augmentation des exigences** de la part des certains usagers qui font preuve de **comportements inappropriés** vis-à-vis du service et des conducteurs :

« Il y a un gros manque de civisme je trouve. Après c'est peut-être qu'il y a plus de monde, donc ça fait qu'il y en a plus aussi. Par exemple, il y a un bus toutes les 10 minutes, je pense que si tu le rate attendre 10 minutes le prochain c'est pas horrible... et bien les gens tapent dans les carreaux, ça vous gueule dessus, ça traverse à tout va, ils seraient prêts à se faire faucher par une voiture pour avoir le bus ... Nous en tant que conducteur on voit ça tous les jours. » (Noémie, conductrice)

De bonnes relations générales entre usagers et conducteurs

Le sondage mené auprès de 2000 usagers en centre-ville a montré une perception positive des relations avec les conducteurs et conductrices du réseau. Les usagers sont satisfaits de l'accueil et de la disponibilité des conducteurs du réseau. Cette satisfaction était déjà exprimée sur l'ancien réseau, notamment à travers l'EDGT de 2015 qui montre une perception positive du personnel.



Du côté des conducteurs, ils montrent une sensibilité à **l'aspect relationnel de leur métier**, et à l'importance de la politesse et de l'attention de la part des usagers. S'ils constatent qu'elle est inégalement répartie parmi les usagers, ils apprécient particulièrement l'enthousiasme des « nouveaux » usagers, très reconnaissant vis-à-vis du service.

« Moi j'ai un principe – après tous mes collègues n'auront pas le même avis que moi – je dis « bonjour » à tous les clients, parce que je trouve ça normal : c'est à moi de lui dire « bonjour », c'est pas à lui de me le dire en premier. Par contre, il y a 20 % qui vous répondent. » (Pascal, conducteur)

« En fait niveau politesse ça dépend des lignes, ça dépend des jours. Il y a des jours je peux dire « bonjour » à plein de monde et me dire « oh ça a été bien aujourd'hui », et puis, par exemple la C2, il faut dire ce qui est : c'est Saint-Pol, c'est pas ... je vais pas dire ça comme ça, que c'est pas la 'meilleure population', mais c'est pas là où il y a le plus de politesse quoi » (Noémie, conductrice)

« Le « bonjour », pour moi, c'est trop important. C'est « viens ici, viens me dire bonjour », sinon, me parle pas, je suis pas un GPS. Ça c'est aussi mon côté un peu psychorigide. Ça me paraît tellement normal, logique. » (John, conducteur)

Les conducteurs constatent que les relations peuvent être différentes avec les « anciens » usagers, habitués des transports en commun, et les « nouveaux » qui découvrent le réseau et sont enthousiastes vis-à-vis de la gratuité. Ils ne constatent pas d'évolutions majeures des relations avec les anciens usagers depuis la gratuité.

« Par contre, on le voit, la nouvelle clientèle, elle, elle dit 'bonjour', beaucoup plus facilement » (Pascal, conducteur)

Si beaucoup apprécie **la convivialité** qui existe sur le réseau, en lien avec **la taille « humaine » de l'agglomération**, ils constatent qu'il existe – comme partout – des contrastes au niveau relationnel en fonction des usagers :

« À Paris, on est beaucoup plus anonymes, les gens montent, un simple 'bonjour', ça n'a pas la même profondeur qu'ici, parce qu'ici on est quasiment sûr de revoir l'usager, et peut-être du coup d'avoir une certaine reconnaissance de sa part. Il y a plein de fois des petits couples de papy-mamy 'ah ! alors, bonjour chauffeur' et moi je leur dis 'comment ils vont ? Petite balade ?' et forcément, ça crée une proximité entre les agents et la clientèle, enfin, les voyageurs on va dire » (John, conducteur)

« Niveau politesse, les nouveaux usagers sont plus polis. Ils trouvent ça génial, ils montent dans le bus et ils sont contents (...) Les gens qui découvrent le bus viennent nous voir, ils nous disent 'bonjour' », ils se renseignent. Donc on voit une amélioration de la politesse. (...) Après ça dépend des quartiers, dans certains quartiers on n'entend pas 'bonjour', pas 'merci'. Si on va à Fenelon, c'est les personnes âgées, c'est l'inverse, il n'y a pas de soucis. C'est un cliché, mais c'est la réalité. C'est pas lié à la gratuité, c'est autre chose, c'est la société. » (Eric, conducteur)

« De toutes façons, quand il y a un souci, parce que ça arrive, il faut pas se voiler la face, quand vous transportez des centaines de personnes, il y a toujours des personnes un peu grincheuses, le problème arrive jamais entre un conducteur et un passager, il arrive entre passagers et ça se répercute après avec le conducteur, forcément. C'est souvent comme ça. Moi les problèmes que j'ai eus, quand il y a quelque chose, c'est le fait d'usagers qui ont des soucis entre eux » (Pascal, conducteur)

Evolution des incivilités et des coûts d'entretien du réseau

L'année 2019 n'étant pas encore terminée, les chiffres comparés ne sont pas encore disponibles concernant les agressions, dégradations et incivilités. Toutefois, les responsables de l'exploitation du réseau DK'Bus s'accordent pour dire qu'il n'y a pas d'évolution des incivilités en lien avec le passage à la gratuité, malgré une hausse de fréquentation importante du réseau. Les problèmes sur le réseau sont en général liés à des individus déjà connus, souvent en état d'alcoolisation, qui perturbent les clients et personnels. Un autre type de phénomène est celui de jets de projectiles sur les véhicules, endommageant parfois les vitres, en baisse constante depuis plusieurs années. Les autres types d'incivilités, moins graves, sont plus difficiles à recenser et évaluer (pieds sur les sièges, propreté...).

Toutefois, le directeur de DK'Bus illustre ce constat en comparant les coûts liés aux réparations engagées entre septembre et décembre 2018 et la même période en 2017 : la somme, 2688 euros, est inférieure à celle des réparations engagées sur l'ancien réseau (3697 euros). Ces constats confirment les phénomènes observés lors de la gratuité le week-end en 2015, et le directeur du réseau affirme ainsi : « la gratuité favorise un plus grand respect de nos matériels »¹⁵⁴.

Ces constats rejoignent les observations réalisées dans d'autres réseaux de transports gratuits : si certains peuvent parfois constater des augmentations d'incivilités ou de dégradations au début du lancement, elles semblent davantage s'expliquer par la hausse de la fréquentation que par la gratuité elle-même¹⁵⁵.

¹⁵⁴ Urbis le Mag, « Dunkerque, la gratuité bouleverse les habitudes », 29 mars 2019

¹⁵⁵ Cordier, B. (2007). La gratuité totale des transports collectifs urbains : effets sur la fréquentation et intérêts (ADEME)

L'opinion des conducteurs sur la gratuité

L'opinion des conducteurs sur **le principe de gratuité influe sur leurs perceptions des comportements des usagers et l'interprétation des effets pour leur métier**. Le contexte de renouvellement du réseau, d'amélioration du cadre général de la ville et des voies de bus (sites propres, renouvellement des véhicules, feux prioritaires), ainsi que le succès en termes de fréquentation favorise une perception positive du projet global, alors même qu'il avait fait l'objet de fortes inquiétudes en amont. Aujourd'hui, les conducteurs et conductrices ressentent **une certaine fierté liée à l'ampleur du projet** et de ses effets :

« Ce truc des bus gratuit à Dunkerque, ça fait tellement de bruit, dans le monde entier, même à l'international. Et même des gens, comme mon père qui sont pas du tout dans le milieu des transports, qui sont des gens qui cherchent tout le temps des alternatives écologiques et tout, ils trouvent ce projet absolument incroyable, et ils s'y intéressent. Il publie des choses sur son mur Facebook, qui sont communiquées sur les transports gratuits » (John, conducteur)

« On le voit bien, quand il y a des festivals, des manifestations, des gens qui viennent d'en dehors de Dunkerque 'ah ben c'est gratuit ? c'est fantastique, c'est bien' (...) et la première question c'est 'est-ce que c'est vrai, c'est une blague ?' (...) et ensuite je leur explique le fonctionnement un peu, que c'est une politique du Maire, qui a voulu qu'il y ait la gratuité, les gens ils sont contents. Nous, c'est une fierté, on est un des plus grands réseaux en France, presque en Europe, d'avoir une gratuité et puis que ça marche (...) On est un exemple maintenant, tout le monde veut essayer de faire comme nous » (Eric, conducteur)

Pour les nouveaux conducteurs embauchés pendant le passage à la gratuité partielle et au moment du lancement du nouveau réseau, il existe une certaine reconnaissance pour le projet, qui est à l'origine de leur embauche. Le projet s'ajoute à une réputation positive dont bénéficiait l'entreprise au niveau local :

« Comme je dis toujours, je ne serai peut-être pas là s'il n'y avait pas eu ce nouveau réseau, ça a fait de l'emploi. Je suis arrivée sur l'ancien réseau, au moment où il y a eu tous les travaux, donc ils avaient besoin de monde. » (Noémie, conductrice)

« Travailler chez DK'Bus c'est un peu le sésame du conducteur de bus, c'est presque honorable (...) Je trouve ça incroyable, la ville vie DK'Bus, le cœur de la ville c'est DK'Bus. (...) Je viens d'arriver donc je sais pas, historiquement, à quoi c'est lié. J'ai l'impression que la STDE s'est quand même fort implantée dans la ville, alors, depuis que le réseau est nouveau et la mise en place de la gratuité, c'est incroyable. Les gens parlent de DK'Bus, ils ont envie de travailler à DK'Bus, il y a des gens qui postulent et qui n'arrivent pas à rentrer. » (John, conducteur)

Si les opinions des conducteurs sont **positives sur le projet de renouvellement du réseau**, des bus et de la voirie, la gratuité fait l'objet d'opinions différentes. Au moment de l'annonce, elle a fait l'objet de fortes inquiétudes et de perceptions négatives¹⁵⁶. Si les inquiétudes concrètes ne se sont pas

¹⁵⁶ VIGS, « Dunkerque, « laboratoire » de la gratuité des transports en commun. Retours sur les effets de la gratuité partielle », p.201, *Une restructuration en profondeur de l'exploitant et de ses salariés* (Henri Briche, 2017)

réalisées (hausse des incivilités, « squat » dans les bus, dégradation de la sécurité), des représentations négatives subsistent toutefois :

« C'est vrai que oui, il y a le fait que 'n'importe qui' peut monter dedans, mais ça encore...Moi c'est plutôt le fait que, ça y est, c'est gratuit, tout est dû, désolée du terme mais c'est des fainéants en fait, ils cherchent plus ... c'est la société qui est comme ça maintenant. (...) Ils se rendent même plus compte qu'ils ont la chance d'avoir un réseau gratuit. (...) Moi, je l'aurais pas mis gratuit, ne serait-ce 1 euro, le fait de faire participer les gens, il faut qu'ils comprennent que tout n'est pas un dû, je sais que c'est bien pour les gens qui n'ont pas d'argent, je suis tout à fait d'accord, ou pour les enfants à la rigueur gratuit pour les moins de 12 ans, je pense qu'il y avait autre chose à faire quand même » (Noémie, conductrice)

D'autres, au contraire, adhèrent au projet et le soutiennent, en tant qu'agents DK'Bus comme en tant qu'habitants de l'agglomération :

« Peu importe par qui c'est payé, le système il est bien, c'est bien que ce soit gratuit. Quelle que soit la manière de le financer, c'est vraiment un bon choix politique. Moi je suis vraiment très content. Et pourtant, je payais pas le bus avant, mais je suis content pour les gens que ce soit gratuit, et puis l'image que ça donne de la ville. Pour moi la gratuité, c'est 100% positif, c'est que du bonheur, pour tout le monde je pense. Et même en tant qu'habitant du Dunkerquois, c'est génial, nos enfants, nos amis, ils prennent le bus » (Sylvain, contrôleur)

« Le dimanche c'est bien fréquenté, les gens je pense qu'ils bougent plus c'est peut-être un plus pour le centre-ville. Avant le centre-ville c'était mort le dimanche je trouve que c'est un peu mieux. Je trouve que c'est plus vivant à Dunkerque, ils font pas mal de choses. Franchement notre maire il a fait de bonnes choses. (...) Quand je vois tout ce qu'il a fait je dis 'chapeau', et je l'ai même pris dans mon bus cette semaine Monsieur le maire. (...) J'étais un peu impressionnée quand même mais c'est bien il montre l'exemple. Les gens qui étaient dedans étaient contents, c'était la C3 le jour du marché, tout le monde était content de le voir » (Christelle, conductrice)

De même, la possible dévalorisation du métier de conducteur, qui faisait l'objet d'inquiétudes forte en amont du lancement du nouveau réseau, ne semble pas se réaliser selon les témoignages des conducteurs et contrôleurs rencontrés. Les conducteurs accordent **une haute importance aux comportements des usagers** (politesse, « bonjour », respect du matériel...), **mais ne perçoivent pas de dévalorisation symbolique** liée à la gratuité du service en tant que telle. Le témoignage de ce conducteur ayant travaillé plusieurs années dans un réseau de région parisienne révèle ainsi que le sentiment de valorisation du métier passe par un ensemble de paramètres, au-delà de la simple vente de titres :

« Je me sens pas valorisé de recevoir de l'argent ou dévalorisé de ne pas en recevoir. Je me sens plutôt dévalorisé d'avoir affaire à des gens qui me regardent de haut et qui se prennent pour des princes et des princesses et pensent monter dans un carrosse. Et ça, c'est partout. (...) La valorisation, c'est plus l'humain, c'est pas l'argent » (John, conducteur)

Ce conducteur explique aussi que les recettes de billetterie n'ont pas de lien avec sa propre rémunération, comme cela pourrait être le cas pour un commerçant ou un restaurateur par exemple :

« Les gens demandent 'comment vous êtes payé vous ?' alors moi je dis 'non, c'est autre chose ça !', il y a beaucoup de gens qui pensent que la vente des tickets c'est notre salaire, alors que pas du tout, mais beaucoup de gens pensent ça. » (Eric, conducteur)

Pour d'autres, la gratuité du réseau est même **source de valorisation du métier**, notamment parce qu'ils adhèrent au projet politique de rendre les transports gratuits et ne constatent pas de changements majeurs dans leurs pratiques quotidiennes du métier :

« C'est pas vrai. Ça dévalorise rien du tout, bien au contraire. Vous êtes encore plus fier parce que vous rendez un service à une population. Une population qui avait peut-être pas les moyens. Faut pas oublier que tous ces gens qui travaillent, tout ce qui est femmes de ménage et compagnie, ils prenaient le bus, ils payaient leurs cartes : aujourd'hui ils ne payent plus. Vous savez, quand vous gagnez un SMIC et que vous économisez 300 euros par an c'est pas négligeable. Pour eux c'est intéressant. On oublie tous ces gens-là, tous ces gens qui payaient : parce qu'on dit « gratuité » c'est bien pour tout le monde, oui mais surtout pour ceux qui travaillent et qui sont toujours les officiers payeurs en France » (Guillaume, conducteur)

La gratuité des transports peut conférer une dimension plus sociale à leur métier, qu'ils ont en général choisi parce qu'ils apprécient le contact avec les usagers et la dimension relationnelle du métier (beaucoup insistent sur ce point et utilisent les mêmes expressions « sinon, j'aurais fait conducteur poids-lourds », ou « si je ne voulais voir personne, je conduirais des bétailières »). Certains témoignent ainsi d'une certaine sensibilité au contexte social dunkerquois et aux effets de la gratuité des transports pour les publics les plus précaires :

« Comme ça physiquement, ils ont l'air précaires, ils ont l'air de vivre dans une grande précarité. Mais ce qui est bien avec le réseau DK'Bus c'est que ces 1 euro et quelques qu'ils mettaient dans le ticket de bus, ils sortent un peu de chez eux, ils vont en centre-ville, et puis ne serait-ce que prendre un café, c'est déjà ça. Ça permet de les sortir, de dynamiser leur vie aussi, je pense concrètement : c'est plus qu'un changement dans la ville, c'est pour eux un changement de vie, je pense vraiment. » (John, conducteur)

« J'adore ce que je fais, j'adore ça. J'adore la conduite et la relation clientèle. De voir du monde, moi, j'aime bien ce que je fais et même dans ma famille, mon mari ils disent 'c'est dingue toi-même tu as changé quoi, on voit que tu es bien'. » (Christelle, conductrice)

D'autres apprécient la diversification des profils des usagers, le fait d'y voir plus de familles, de classes moyennes et de retraités plus aisés, ce qui est vecteur d'animation dans la ville, en particulier en centre-ville :

« Il y a du positif : c'est bien, parce qu'il y a plus de monde, on le voit en centre-ville de Dunkerque, les gens prennent beaucoup plus le bus, c'est beaucoup plus vivant. Ne serait-ce que les animations qu'ils font place Jean Bart, les gens y vont en bus, ils savent qu'on peut pas se garer, c'est vrai que sur ces choses-là c'est positif. » (Noémie, conductrice)

Si les conducteurs et conductrices font ainsi état de relations contrastées avec les usagers, ils expriment tous le même sentiment que les usagers ont tendance à faire remonter principalement les aspects négatifs, avec des exigences assez fortes sur la conduite notamment, et regrettent de ne pas bénéficier plus souvent de remarques positives ou de remerciements – alors même que la satisfaction des usagers est très bonne, comme le montre l'enquête par questionnaire.

A retenir : Une **nouvelle donne** pour les transports collectifs dunkerquois

- ✓ Le renouvellement du réseau et la communication autour de sa gratuité **a visé à transformer l'image des transports collectifs à Dunkerque**. Le succès du service et le bouche à oreille positif a permis de redonner au bus une réputation plus positive : il est aujourd'hui associé dans les représentations à des pratiques « choisies » et à une fréquentation plus diversifiée.
- ✓ L'accès libre aux bus introduit un nouveau paramètre dans **les relations entre conducteurs et usagers**, qui font l'objet de discours antagonistes : les perceptions des comportements sont fortement influencées par les opinions personnelles sur le principe de gratuité. Dans les faits, l'opérateur ne constate **pas d'augmentation des incivilités en lien avec la gratuité**, et les personnels n'ont pas vu leurs inquiétudes se réaliser quant à une potentielle dévalorisation de leur métier.

Conclusion de la partie 3

La dimension sociale et les effets symboliques de la gratuité des transports

La tarification solidaire du réseau dunkerquois visait à offrir une accessibilité financière aux transports pour les personnes à faibles ressources : pourtant, un certain nombre de freins menaient des habitants à limiter leur usage des transports, dépendants de titres unitaires ou du recours à la fraude. La gratuité simplifie l'accès au bus, et **supprime ces stratégies souvent peu optimales**. Pour les anciens abonnés solidaires, la suppression des démarches administratives représente une simplification de l'accès aux transports, et une mise à égalité avec l'ensemble des usagers. Les **gains de pouvoir d'achat**, plus ou moins importants selon la composition familiale, sont appréciés et associés à une diminution des contraintes sur les achats quotidiens – les courses alimentaires principalement, et à la possibilité d'accéder à des loisirs.

Si de nombreux habitants aux ressources limitées rapportent que le nouveau réseau de transport gratuit a transformé leur vie quotidienne, les acteurs de l'accompagnement social s'accordent pour constater que **des difficultés subsistent chez les publics les plus fragiles**, notamment pour répondre aux exigences que produit le contexte économique, marqué par l'éclatement des lieux et des horaires de travail. La voiture individuelle reste au centre des exigences des employeurs, et le bus gratuit ne vient donc pas répondre à tous les enjeux sociaux de la mobilité.

Les relations sociales dans les bus s'apparentent à celles que l'on rencontre dans les autres espaces publics : elles sont décrites par les usagers comme plutôt neutres, avec toutefois une opportunité accrue de croiser des connaissances, liée à la hausse de fréquentation. Les conducteurs décrivent à la fois un apaisement des relations lié à la suppression de la fraude, mais certaines tensions liées à la forte fréquentation et à la présence de publics différents (familles avec poussettes, personnes âgées, jeunes...). Le fait d'accéder à un service de qualité et gratuit fait l'objet d'un enthousiasme particulier de la part des dunkerquois, témoignant d'une certaine fierté liée aux effets médiatiques autour de la mesure : l'enquête menée auprès des usagers montre que le réseau participe à la fois à la revalorisation de l'image des transports collectifs, et plus encore à celle du territoire dunkerquois.

Partie 4

TRANSPORTS GRATUITS ET ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE : HYPOTHÈSES ET PISTES DE RECHERCHE

Introduction

Comme d'autres territoires productifs et industriels connectés aux marchés nationaux et internationaux, le dunkerquois a subi les conséquences de la désindustrialisation et de la crise économique de 2008 (faible croissance, baisse des investissements et des créations d'emplois). Cette situation de décroissance urbaine et ce passé industriel sont souvent associés à des représentations négatives, qui attribuent à Dunkerque et son territoire des images parfois peu valorisantes.

Du point de vue économique, la question de **l'emploi est une préoccupation principale**. Depuis 2008, le nombre de demandeurs d'emploi connaît une forte croissance, avec un taux de chômage qui reste proche de la moyenne régionale, mais néanmoins supérieur de plus de 2,5 points au taux français (11%). La dynamique nationale de croissance de l'emploi depuis 2015 ne se fait ressentir que faiblement dans la région Flandre-Dunkerque, principalement portée par l'intérim et les services aux entreprises. La restauration, le commerce ou encore la programmation informatique, secteurs porteurs en France, restent relativement peu présents dans le Dunkerquois¹⁵⁷. Avec 24% de ses emplois salariés dans l'industrie, la région Flandre-Dunkerque garde **une spécificité productive**. Enfin, **le déclin démographique** touche toute l'agglomération, et en particulier la commune de Dunkerque, avec une perte de 1000 habitants par an depuis 2008.

L'enjeu de l'attractivité du territoire est au cœur des préoccupations des élus, dont les objectifs sont de **renouer avec la croissance démographique**, de maintenir la présence d'industries et d'entreprises sur le territoire, de créer des emplois (et notamment des emplois qualifiés) et de revaloriser l'image du territoire. L'attraction de nouveaux résidents et de touristes est aussi un objectif important, qui nécessite de développer les équipements, les logements et l'animation du territoire ainsi que le marketing territorial. Déjà, la municipalité précédente avait fait de **l'attractivité territoriale un objectif central**¹⁵⁸. Depuis 2014 et l'élection d'une nouvelle équipe, plusieurs nouveaux projets urbains s'inscrivant dans cette perspective de renouer avec la croissance sont en cours de réalisation ou ont été réalisés : construction d'une nouvelle patinoire, rénovation de la digue, ouverture d'une bibliothèque, projet d'hôtel quatre étoiles etc.

Le projet de renouvellement du réseau et sa gratuité sont les résultats de cette volonté de moderniser le territoire et de développer des atouts permettant de le rendre plus attractif pour de potentiels nouveaux résidents, visiteurs ou employeurs. Les effets communicationnels, tant en « interne », auprès des habitants, qu'à l'extérieur du territoire, ont été importants, valorisant l'action publique et la capacité d'innovation du territoire. Cependant, le faible recul temporel ne permet pas de tirer des conclusions sur l'effet du réseau sur l'attractivité du territoire. Ces dimensions n'ont pas été au cœur de l'étude menée cette année, ciblant principalement les pratiques de mobilité. Toutefois, il est possible de décrire les tendances et enjeux identifiés autour de la question de l'image et de l'attractivité, afin de proposer **des pistes de réflexion et des hypothèses pour d'éventuelles prochaines recherches menées sur le territoire**.

¹⁵⁷ L'Econographe Flandre-Dunkerque 2019-2020, Agence d'Urbanisme Flandre-Dunkerque

¹⁵⁸ Pauline Prat, « Le maire en action : gouvernement urbain et production de politiques publiques. Michel Delebarre à Dunkerque », *Sociologie du travail*, n° 50, 2008, p. 200-218. Voir également Julie Chourai, « Décroissance urbaine et dynamiques socio-spatiales, quelles relations ? Le cas de Dunkerque », Mémoire de master 2, Université Paris I Panthéon-La Sorbonne, 2016/2017

l) La perspective d'une revalorisation du territoire

Si la question de l'image est une dimension complexe à saisir et à objectiver, certains éléments nous permettent de décrire des perceptions positives du projet de transport dunkerquois, notamment à travers **la médiatisation importante de cette mesure et sa réception positive par les habitants**. Le territoire souffre toutefois de représentations négatives importantes et d'une déprise démographique, que les élus cherchent à contrer en renforçant son attractivité économique et résidentielle.

1) Dunkerque, une agglomération qui souffre d'images négatives

Le territoire dunkerquois peut être qualifié de territoire « en décroissance »¹⁵⁹, selon la définition qui est donnée de cette situation par la recherche urbaine : phénomène de déclin à la fois démographique, économique et social. Cette situation se caractérise par **un processus de périurbanisation, une mutation du système productif (désindustrialisation) et des évolutions de la structure démographique du territoire**. Ces phénomènes se traduisent par un déclin du centre-urbain, qui perd de la population, et notamment chez les groupes les plus aisés et les jeunes. Par ailleurs, les situations de décroissance urbaine sont souvent perçues négativement dans les représentations, dans un contexte de métropolisation et de compétition territoriale : les villes décroissantes sont associées à la perte d'attractivité, avec un imaginaire négatif lié à la désindustrialisation et les difficultés sociales. En outre, elles constituent un impensé des politiques publiques urbaines¹⁶⁰.

Souvent, la décroissance urbaine marque physiquement le bâti : friches, vacance commerciale ou des logements, perte de qualité urbaine. Les « images » ou « réputation » extérieures dépassent la réalité du territoire et portent en elles **une vision stigmatisante** des villes décroissantes : « *La stigmatisation urbaine (qui cible le « manque de qualités » du territoire urbain, sa laideur, sa saleté, son écart à la « norme») vient s'imbriquer aux processus de stigmatisation sociale et ethnique dont ces espaces et leurs habitants font l'objet.* »¹⁶¹.

Une étude réalisée en 2005 par l'Agence d'Urbanisme de Dunkerque a montré, à partir de l'analyse de la presse nationale, le poids des représentations négatives dans les grandes publications nationales (Libération, Le Monde, Le Figaro) et fait état d'une impression de percevoir leur territoire à travers « un miroir déformant ». Si le territoire est valorisé par un certain nombre d'articles (notamment sur le thème des dynamiques industrialo-portuaires), il est aussi présenté sous des aspects plus négatifs, notamment à travers les questions sociales (problèmes sociaux, affaires judiciaires). L'analyse de la presse souligne la faiblesse du nombre d'articles de fond à propos de Dunkerque, laissant une place plus importante aux faits divers. Les questions d'image des territoires sont souvent abordées par les sociologues à l'échelle des quartiers, en particulier les quartiers dits « sensibles » ou quartiers populaires, mais rarement à l'échelle de villes. Pourtant, **les enjeux d'image occupent une place de**

¹⁵⁹ Julie Chouraqui, « Décroissance urbaine et dynamiques socio-spatiales, quelles relations ? Le cas de Dunkerque », Mémoire de master 2, Université Paris I Panthéon-La Sorbonne, 2016/2017

¹⁶⁰ Vincent Béal, Anaïs Collet, James DeFilippis, Richard Ocejo, Max Rousseau, Villes en décroissance/Shrinking cities, *Métropolitiques*, 27/03/2017

¹⁶¹ Vincent Béal, Christelle Morel Journel et Valérie Sala Pala, « Des villes en décroissance stigmatisées ? Les enjeux d'image à Saint-Étienne », *Métropolitiques*, 3 avril 2017. URL : <http://www.metropolitiques.eu/Des-villes-en-decroissance.html>

plus en plus importante dans les stratégies des territoires touchés par le déclin économique et démographique.¹⁶²

« Le Dunkerquois subit un déficit d'image et d'attractivité, alors que ses atouts littoraux et maritimes, naturels et urbains, culturels et patrimoniaux sont nombreux. Le développement touristique et commercial est donc primordial pour rétablir une image positive du territoire et contribuer au développement d'une économie plus diversifiée » (Projet Communautaire 2015-2020, p.19)

Ces enjeux d'image et d'attractivité sont pris en compte dans l'ensemble des politiques publiques menées sur le territoire, à travers les projets urbains visant à **moderniser et améliorer le cadre de vie** ainsi que par des campagnes de promotion et de communication.

2) **L'attractivité du territoire** au cœur des préoccupations des élus

Pour répondre aux représentations négatives, les acteurs locaux mettent en place des politiques publiques et des stratégies de communication pour lutter contre l'image négative du territoire, en essayant de retourner ces stigmates. L'Agence de développement « Dunkerque Promotion » développe des campagnes de marketing territorial, notamment en jouant sur les « 7 clichés capitaux »¹⁶³ du territoire et des campagnes « Made In Dunkerque »¹⁶⁴.

La ville développe notamment une **politique d'attraction et d'accueil des tournages de films et de séries**, avec notamment les succès du film de Christopher Nolan « Dunkerque » ou encore de la série française « Baron Noir ». Le caractère du territoire et son esthétique industrielle, entre terre et mer, est alors valorisée comme un atout. Ces films permettent d'offrir une visibilité au territoire, d'attirer des visites touristiques et de créer de nouvelles activités économiques.

Des **politiques de redynamisation de l'économie et d'amélioration de la qualité urbaine** sont entreprises, particulièrement par la nouvelle municipalité depuis 2014. Le projet Phoenix d'aménagement du centre-ville et le nouveau réseau de transports gratuits s'inscrivent dans ces outils de redynamisation du territoire et d'attractivité économique et résidentielle¹⁶⁵. La gratuité des transports en commun et le renouvellement du réseau ont été pensées comme des mesures en faveur de l'attractivité de l'agglomération, en particulier pour de nouveaux habitants.

Outre les effets concrets sur l'économie ou l'attractivité résidentielle que peut avoir un nouveau réseau de transports performant et gratuit – et qu'il s'agira de mesurer sur le long terme – il est donc intéressant d'étudier les effets « d'image » provoqués par le nouveau réseau de transports gratuit et la communication qui l'a accompagné.

¹⁶² Max Rousseau, « Villes post-industrielles : pour une nouvelle approche », *Métropolitiques*, 18 septembre 2013. URL : <https://www.metropolitiques.eu/Villes-post-industrielles-pour-une.html>

¹⁶³ Dunkerque Promotion, « Les sept clichés capitaux » (2016) : <https://www.youtube.com/watch?v=AeHs5JV-EqA>

¹⁶⁴ Julie Chouraqui, Mémoire de master 2, « Décroissance urbaine et dynamiques socio-spatiales: quelles relations? Exemple du cas dunkerquois », Urbanisme et Aménagement du territoire, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne

¹⁶⁵ Présentation du projet Phoenix : <https://www.ville-dunkerque.fr/entreprendre-developper/le-projet-phoenix>

D'abord, les retombées dans la presse ont été considérables, avec de nombreuses publications, dès le lancement de la gratuité le week-end, puis lors du lancement de la gratuité totale en septembre 2018. La presse généraliste comme spécialisée s'intéresse à l'« expérience » de Dunkerque, en général en mettant en avant très fortement la gratuité des transports, plus encore que d'autres aspects du projet DKPlus de Mobilité (renouvellement du réseau, aménagements...). Des articles ont été publiés dans tous les grands médias nationaux : Le Monde¹⁶⁶, Libération¹⁶⁷, Le Figaro¹⁶⁸, et le réseau a fait l'objet d'un nombre important de reportages, notamment dans les journaux télévisés, au moment du lancement du réseau et tout au long de l'année. Cette couverture médiatique a en particulier eu lieu à trois moments forts du début du réseau : le week-end de lancement du réseau le 1er septembre 2018, l'organisation des Rencontres des Villes du Transport Gratuit la semaine suivante, et la visite de la Maire de Paris, Anne Hidalgo, en octobre 2018.

Le sujet de la gratuité des transports est un thème qui intéresse le grand public comme les experts, parce qu'il vient provoquer une rupture dans les représentations et les habitudes autour des transports publics. L'initiative de Dunkerque, par son ampleur et son originalité, a suscité un vif intérêt de la part des médias. Cet effet, attendu par les élus et le maire, a permis de mettre en valeur et de communiquer sur les autres politiques publiques menées sur le territoire. Si le lancement du réseau a aussi été l'occasion d'un renouvellement du débat à l'échelle nationale¹⁶⁹ sur la gratuité des transports, vis-à-vis de laquelle de nombreux experts sont réticents, la couverture médiatique a été plutôt favorable et positive, mettant en avant des aspects « innovants » et « audacieux » des politiques publiques locales.

3) Une amélioration générale du cadre de vie pour les habitants

L'étude qualitative des effets du nouveau réseau de transports s'est intéressée à la perception par les habitants du territoire de l'image de leur ville. Cette perception individuelle est construite autour de deux dimensions : l'image que la ville renvoie à l'extérieur, donc la perception qu'eux-mêmes se font de l'image extérieure de la ville ; et l'image, l'opinion, qu'ils ont directement de leur ville.

Les personnes interrogées sont souvent **sensibles et conscientes des représentations négatives** qui subsistent autour de leur territoire. Eux-mêmes, sont parfois critiques vis-à-vis des qualités de leur ville, tout en manifestant un attachement particulier. De même, ils sont sensibles aux représentations positives qu'ils peuvent voir apparaître dans la presse et les médias, appréciant particulièrement de voir l'expérience dunkerquoise valorisée dans les journaux télévisés ou dans la presse.

Pour la plupart des personnes interrogées, l'ampleur et l'ambition du projet de transports est d'abord le marqueur d'un volontarisme fort de la municipalité – qu'ils adhèrent au projet politique, ou non – et s'inscrit dans une amélioration générale du cadre urbain qui traduit que le problème est pris en compte par la puissance publique :

¹⁶⁶ « Dunkerque, plus grande collectivité d'Europe à adopter la gratuité des transports », Le Monde, 8 septembre 2018

¹⁶⁷ « A Dunkerque, les transports gratuits, ça paye », Libération, 4 septembre 2018

¹⁶⁸ « Le bus gratuit arrive à Dunkerque », Le Figaro, 30 août 2018

¹⁶⁹ Voir Partie 1, chapitre I, 3) *Un débat politique réactualisé à l'échelle nationale*

« Ils ont fait beaucoup d'efforts ces dernières années, sur les espaces verts, les pistes cyclables... Le réseau de bus gratuit, c'est un peu la cerise sur le gâteau. On ne peut plus dire que Dunkerque c'est une ville pas belle. Par rapport à l'image globale de Dunkerque, c'est pas mal. Il fut un temps je voulais partir. Je suis née ici moi, mais j'ai fait quelques séjours à l'étranger pendant mes études. Et puis là, depuis une petite dizaine d'années, c'est beaucoup mieux. Dunkerque est remonté dans mon estime, on sent que c'est une ville qui fait des efforts » (Lucile, en formation, Coudekerque)

« A l'extérieur, je trouve que ça fait mieux de dire qu'on vient de Dunkerque. C'est plus 'Dunkerque, ah les bouseux'. Déjà le film de Nolan, ça donnait une meilleure image. Et c'est vrai qu'il y a eu un pas, la ville s'est embellie. Je trouve encore que ça manque de verdure, il y a des choses qui mettent du temps, mais ça va dans le bon sens » (Ethan, étudiant, Grande-Synthe)

Les habitants de Dunkerque ont été **sensibles à la présence médiatique** et aux événements qui ont eu lieu autour du lancement du nouveau réseau gratuit. L'écho national de cet événement et la présence de Dunkerque dans les médias est source de fierté.

« On voit qu'il y a des télés étrangères, ça fait parler, ça donne une autre image de la ville. On parle du territoire sur une autre thématique que les choses négatives. La visite de la maire de Paris, c'est valorisant » (Blandine, active, Malo-les-Bains)

« De l'extérieur, les gens regardent ce qui se fait à Dunkerque. C'est une expérience qui doit montrer l'exemple. Beaucoup de gens que je rencontre à Lille ou à Paris me demandent comment ça se passe, ça donne une image positive du territoire. Mais ce n'est pas que la gratuité, c'est l'ensemble : le nouveau réseau, la restructuration, les carrefours, les nouveaux boulevards, la piétonisation de la place Jean Bart » (Baptiste, actif, Malo-les-Bains)

« C'est exceptionnel, la ville est citée partout. Moi au début je n'y ai pas cru. Quand j'ai vu que c'était un élément de la campagne, j'y croyais pas du tout. Et quand j'ai vu les énormes travaux, la pénétrante, j'étais curieux. Oser faire ça, la gratuité, un nouveau réseau, avec des aménagements, c'est fantastique. On voit que ça inspire des maires, à Paris, à Calais. » (Vincent, retraité, Fort-Mardyck)

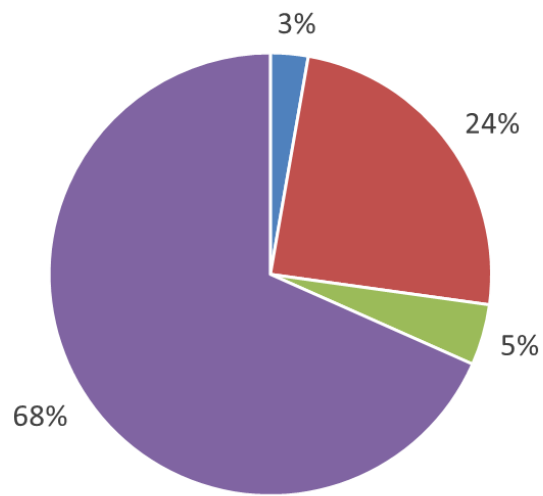
D'autres sont plus pragmatiques :

« Pour moi, la gratuité c'est un bon coup marketing. De toute façon, on ne payait pas grand-chose. Le bus n'est pas gratuit, il est facturé aux contribuables » (Aymeric, actif, Malo-les-Bains)

« Je trouve que ça donne l'image d'une ville innovante, qui tente, qui ose faire un truc. Les autres s'y intéressent, viennent voir. Après de l'extérieur je pense que Dunkerque a toujours une image négative. C'est les usines, le ciel gris... Mais je pense qu'il y a un vrai travail à faire pour changer ça, valoriser mieux ce genre d'initiative » (Isabelle, active, Rosendaël)

Lors du sondage réalisé auprès de 400 habitants dans le cadre de la concertation autour du Plan Local d'Urbanisme Intercommunal Habitat et Déplacement (PLUI HD), la mobilité et le cadre de vie arrivent en première position dans les **facteurs de qualité de vie sur le territoire**. D'après l'enquête par questionnaires menée en centre-ville, une grande majorité des usagers déclarent que le nouveau réseau gratuit a **changé l'image qu'ils avaient du territoire**, en positif (68% d'entre eux). Pour 24% d'entre eux, elle était déjà positive et n'a pas évolué. Enfin, pour 8% d'entre eux l'image de Dunkerque reste ou est devenue négative de leur point de vue.

Q10B. Le nouveau réseau a-t-il changé l'image que vous aviez de la ville, du territoire ?



■ Non, elle était négative et elle l'est restée ■ Non, elle était positive et elle l'est restée
■ Oui, en négatif ■ Oui, en positif

A retenir : Le projet de transport comme levier d'attractivité

- ✓ La question de **l'image du territoire est une préoccupation importante des élus**, dans un contexte de **difficultés économiques et sociales** liées à la désindustrialisation qui a marqué les représentations symboliques liées au territoire.
- ✓ Le renouvellement du réseau de transports, plus moderne, et les effets communicationnels de la gratuité ont eu un effet important sur la **médiatisation de l'agglomération** et la **mise en valeur des projets menés par la Communauté urbaine** (presse, reportage, visites d'élus...)
- ✓ La **réception par les habitants** de la mesure – déjà plébiscitée à travers l'élection de 2014, **est très positive**. L'ampleur du projet et son aspect « audacieux » est perçu par les habitants comme **un marqueur du volontarisme de la municipalité**, dans un contexte général de fortes évolutions sur le territoire (aménagement importants, nouveaux équipements publics...)

II) L'activité du centre-ville : un contexte multifactoriel

Le projet DK Plus de mobilité a mis en place des actions importantes en faveur de **la redynamisation du centre-ville** : piétonisation de la place Jean Bart, mobiliers urbains, nouvelle politique de stationnement, développement des animations en centre-ville etc.

L'ambition du projet, dont fait partie le nouveau réseau de transport gratuit, est de renforcer l'attractivité du centre-ville, qui souffre, comme de nombreux centres urbains de villes moyennes, **d'une perte de vitesse à la fois commerciale et résidentielle.**

L'hypothèse que les transports gratuits présentent des effets favorables au dynamisme commercial s'appuie sur des études montrant l'impact négatif de la croissance des déplacements automobiles sur l'activité commerciales des villes moyennes¹⁷⁰. Le rééquilibrage vers une utilisation accrue des transports collectifs pourrait permettre de tester cette hypothèse, notamment en concentrant l'analyse sur la fréquentation des commerces de centre-ville. Sur ce point, l'effet de la gratuité des transports semble sensible sur la fréquentation du centre-ville. Les observations menées lors des week-ends de gratuité à Dunkerque (hausse de fréquentation du marché), mais aussi dans d'autres villes ayant instauré des week-ends exceptionnels de gratuité des transports montrent des retombées positives (Nantes, Niort, Quimper...) : à Quimper par exemple, la gratuité des transports le samedi matin a eu pour effet une augmentation de 33% de la fréquentation, avec des répercussions sur l'affluence observée par les commerçants¹⁷¹.

Dans le cas de la gratuité totale à Dunkerque, plusieurs paramètres limitent toutefois la possibilité d'évaluer de façon rigoureuse les premiers effets du nouveau réseau de transports gratuits sur le centre-ville et ses commerces :

- Le fait que ce nouveau réseau de transports gratuits soit intégré à **un vaste projet de réaménagement** du centre-ville (piétonisation, amélioration de la qualité, nouvelle politique de stationnement...) qui en a significativement transformé la morphologie. Les changements sont donc liés à la politique urbaine plus globale engagée à Dunkerque.
- Ces deux projets ont impliqué **une période de travaux importants**, pendant 18 mois, qualifiée de véritable « période de souffrance » pour les habitants et commerçants, rendant difficile l'accès au centre-ville.
- **La conjoncture économique d'un centre-ville est multifactorielle**, il est difficile d'isoler un facteur parmi l'ensemble des paramètres qui jouent sur l'évolution des chiffres d'affaires (conjoncture nationale, évolution du contexte local, offres de commerces, conditions climatiques...)
- **Le faible recul temporel** ne permet pas de tirer des conclusions fiables sur l'évolution de l'attractivité du centre-ville en lien avec l'offre de transport gratuit

La méthode privilégiée afin de **décrire qualitativement les effets** du nouveau réseau de transports gratuits sur le centre-ville de Dunkerque est donc basée sur **l'analyse des retours d'expérience** des

¹⁷⁰ Olivier Razemon, *Comment la France a tué ses villes*, Paris, Rue Echiquier, 2016.

¹⁷¹ Entretien téléphonique avec le directeur du Service Déplacement de Quimper Bretagne Occidentale (VIGS, décembre 2018)

usagers de ce centre et des commerçants : elle est donc issue de retours individualisés sur les évolutions du centre-ville et les perspectives pour l'avenir.

Les analyses et les représentations des commerçants sont d'ailleurs souvent biaisées par cet aspect multifactoriel, comme l'explique ce président d'une association de commerçants :

« L'analyse des commerçants du Dunkerquois est influencée par le contexte de travaux. Alors qu'il y a un contexte national à prendre en compte. Chez les fleuristes, c'est difficile partout. Notre grossiste, qui couvre jusqu'au nord de Paris, il a perdu 30% de ses clients »

1) Le centre-ville de Dunkerque, un enjeu central pour le territoire

La situation actuelle du centre-ville de Dunkerque doit se comprendre au regard des opérations d'aménagement et de développement commercial importants réalisées depuis le début des années 1990. Les projets d'aménagement Neptune et Grand Large (1989-2018) avaient permis d'améliorer significativement la qualité urbaine du cœur d'agglomération, en investissant les zones de friches industrielles et portuaires situées à proximité du centre-ville. L'objectif de ces projets était de renforcer la polarité du centre-ville au sein de l'agglomération, considéré comme sous-dimensionné par rapport au poids démographique du territoire : seuls 5000 habitants vivent en centre-ville de Dunkerque, et celui-ci est marqué par une paupérisation croissante. La commune de Dunkerque est en effet touchée par un déclin démographique depuis les années 1970, que ces projets cherchent à endiguer en faisant revenir des habitants dans cette zone.

À la suite de l'élection de Patrice Vergriete, un nouveau projet de revitalisation du centre-ville a été lancé, le projet « Phoenix », partant des mêmes constats (faible rayonnement, faible poids démographique, offre commerciale insuffisante...). De plus, le patrimoine immobilier est vieillissant et la qualité du bâti n'est plus satisfaisante. Ce projet prévoit ainsi le développement de pôle de loisirs et de commerces à proximité du centre-ville (quai de Leith, môle 1), la rénovation d'un parc urbain et la création de nouvelles cellules commerciales¹⁷², ainsi que de nombreux aménagements qui s'inscrivent dans le projet DK'Plus de Mobilité (rénovation du parvis de la gare et du pôle d'échange, renouvellement des trottoirs, piétonnisation de la place Jean Bart...)¹⁷³. Enfin, en octobre 2018, la Communauté urbaine de Dunkerque a signé une convention pluriannuelle avec l'Etat « Action Cœur de Ville », visant à redynamiser le centre-ville en s'appuyant notamment sur le réseau DK'Bus. Le programme cible en particulier l'habitat, le développement économique, la mobilité et les espaces publics, en se basant sur les objectifs définis par les programmes Phoenix et DK'Plus de mobilité.

L'élue municipale en charge du commerce¹⁷⁴ décrit aujourd'hui le centre-ville de Dunkerque comme « le plus dynamique de la Côte d'Opale ». Il observe des évolutions positives depuis quelques années : le taux de vacance commerciale était de 11% en 2015, de 8.7% en novembre 2017 et de 8% en septembre 2018. L'arrivée de nouveaux commerces originaux¹⁷⁵ (magasin d'alimentation en vrac, boutique-café,

¹⁷² Site internet du projet Phoenix : <https://www.ville-dunkerque.fr/entreprendre-developper/le-projet-phoenix>

¹⁷³ Site internet du projet DK Plus de Mobilité <http://www.dk-mobilite.fr/>

¹⁷⁴ Entretien avec Bernard Montet, adjoint au maire en charge du commerce, Ville de Dunkerque, octobre 2018

¹⁷⁵ « Ces commerçants qui font sourire le centre-ville », Dunkerque et vous, l'information municipale (novembre 2018)

rénovateur de baskets...) est un point positif, malgré la disparition de certaines enseignes importantes. Il souligne toutefois l'existence de certaines zones de fragilité, et une conjoncture nationale peu favorable aux petits commerçants de centre-ville.

En effet, pour comprendre la situation du centre-ville dunkerquois, il faut aussi prendre en compte la **dynamique commerciale** du territoire, fortement dépendante **des stratégies des enseignes nationales**¹⁷⁶, qui ont une influence sur la **répartition des commerces**, leur développement ou leur fermeture. L'influence du développement des hypermarchés et supermarchés est importante, d'autant plus que ceux-ci tendent à ouvrir le dimanche matin et développent des offres de « drive ». Les plans de restructuration de grandes enseignes nationales ont affecté le territoire, avec des fermetures de magasins, notamment en centre-ville (Go Sport, Texto). Enfin, les magasins « hard-discount » proposent des offres plus qualitatives et des magasins plus grands, toujours situés dans des zones périphériques (Bourbourg, Tétéghem, Socx). De nouveaux pôles de commerces émergent, situés sur des grands axes de circulation routière.

Le centre-ville de Dunkerque concentre **une part des achats des Dunkerquois (15%)** presque équivalente à celle du Centre Commercial Auchan situé à Grande-Synthe¹⁷⁷ (13%). Concernant les pratiques de consommation sur le territoire Flandre-Dunkerque, l'analyse de la Chambre de commerce et d'industrie réalisée en 2015 montre **une évasion commerciale importante dans les secteurs de l'équipement de la personne et de la maison (28%) ainsi que dans le secteur des loisirs (25%)**. Les destinations privilégiées par les consommateurs dans ces secteurs sont Calais, Saint-Omer, Lille et la Belgique. Comme le souligne l'analyse réalisée par l'Agence d'Urbanisme de Dunkerque, l'ensemble de ces paramètres (stratégies nationales, consommation atone, évolution du secteur immobilier, augmentation des pratiques de e-commerce), révèlent l'aspect multifactoriel des dynamiques commerciales et rendent les diagnostics rapidement obsolètes.

La redynamisation du centre-ville est donc un enjeu important des politiques publiques locales, et la question de son accessibilité a été au cœur des préoccupations et échanges entre les commerçants, les habitants et les élus. La mise en place d'un nouveau réseau gratuit vise notamment à **faciliter l'accès au centre-ville** pour y réaliser des courses, consommer dans les cafés et restaurants et participer aux animations mises en place par la ville. La reconfiguration du plan de circulation et la piétonnisation visaient à limiter la place de la voiture et favoriser les déplacements en modes actifs et en transports collectifs, ainsi qu'à rendre plus agréables les espaces publics. Toutefois, considérant les habitudes très fortement ancrées autour de la voiture, les élus ont choisis de réduire progressivement cette place, **en garantissant toujours des facilités de stationnement**, comme l'explique le président de la CUD

« Le but du jeu pour moi, n'était pas de tuer le centre-ville. Si j'avais trop contraint la voiture, l'effet que j'aurais eu, c'est pas que les gens seraient montés dans le bus : c'est qu'une partie de ces personnes ne seraient plus venues en centre-ville. Et je ne pouvais pas me permettre d'avoir un centre-ville qui coule en terme commercial. Donc je n'ai pas voulu diminuer l'offre de stationnement

¹⁷⁶ Agence d'Urbanisme et de développement de la région Flandre-Dunkerqu, L'Econographe Flandre-Dunkerque 2019-2020

¹⁷⁷ 35 000 mètres carrés dont hypermarché, restauration, équipement de la maison et de la personne, sport, bricolage etc... Si ce dernier n'a pas fait l'objet d'analyse sur l'évolution du chiffre d'affaire ou de sa clientèle en lien avec l'offre de transport gratuit, il n'est pas à exclure qu'il ait bénéficié aussi d'une amélioration de son accessibilité et de son attractivité

de manière contrainte, je l'ai maintenue, globalement, le nombre de places est maintenu. Par contre, j'ai réorganisé (...) Je ne peux pas supprimer la voiture, elle va rester dominante, elle va rester majoritaire dans les déplacements. Je veux inciter les gens à monter dans les bus, pas d'écologie punitive, de l'écologie incitative.»¹⁷⁸.

Un autre objectif de cette politique de transports et de circulation est de libérer du foncier en supprimant à l'avenir des parkings en centre-ville, permettant de réaliser des opérations de logements et de commerces.

L'objectif de cette partie n'est donc pas de réaliser une évaluation des effets du réseau sur le centre-ville – qui serait prématurée, mais d'apprécier les évolutions **telles qu'elles ont été perçues par les commerçants et les usagers du centre-ville** pendant cette première année de renouvellement, lié à la fois aux nouveaux aménagements, aux niveaux sens de circulation et au nouveau réseau de bus gratuits.

2) La perception par les commerçants du renouvellement du centre-ville et du réseau de transport

Pour les commerçants¹⁷⁹, le réaménagement du centre-ville est perçu positivement car il a amélioré significativement le cadre général. Cependant, il a impliqué une longue période travaux, très mal vécue par les commerçants. Par ailleurs, les avis et opinions sont partagés – avec un an de recul – sur les effets de la piétonisation de la place Jean Bart et les nouveaux sens de circulation qui en découlent : certains commerçants considèrent que la ville est « coupée en deux », d'autres estiment que l'aménagement était nécessaire et a des effets positifs (déambulation de piétons, apaisement sonore et visuel...).

30 commerçants du centre-ville ont été interrogés (dont 3 présidents d'association), appartenant à des secteurs d'activités variés (alimentaire, habillement, équipement...) en novembre 2018 et en juin 2019

Selon l'enquête de conjoncture réalisée chaque semestre par la Chambre de commerce et d'Industrie¹⁸⁰, le premier semestre de l'année 2019 est considéré comme « encourageant », avec 86% des commerçants qui jugent leur chiffre d'affaire en hausse et 24% qui déclarent avoir réalisé des investissements. L'enquête conclue, sur la base des questionnaires recueillis, que « *les travaux d'embellissement du centre-ville avec le bus gratuit apparaissent comme la principale explication d'évolution de l'activité au 1er semestre 2019* ».

Toutefois, un premier tour d'horizon de la perception par les commerçants des nouveaux aménagements et du réseau de transport gratuit avait permis de révéler certaines inquiétudes en début d'année (novembre 2018). Un second point réalisé en juin 2019 permet d'identifier certains effets positifs du point de vue des commerçants, et d'apporter des éléments qualitatifs aux résultats de l'enquête menée par la CCI.

¹⁷⁸ Entretien réalisé par Romain Legros, le 16 avril 2019, « La gratuité des transports publics à Dunkerque et ses premières conséquences sur le territoire », mémoire de master 2, SciencesPo Lille

¹⁷⁹ Liste des commerçants interrogés en annexe

¹⁸⁰ Cette étude a été réalisée par la CCI Hauts de France, l'ULCO et la Ville de Dunkerque. Une enquête a été menée auprès des 475 commerçants du centre-ville de Dunkerque par téléphone entre les 31 mai au 13 juin 2019. 231 questionnaires ont été recueillis.

Des inquiétudes exprimées en début d'année par les commerçants

Les représentations négatives et inquiétudes autour des transports collectifs et des nouveaux aménagements au début de l'année 2019 étaient liés à des mécontentements et opinions négatives suite à l'expérience difficile des travaux. Certaines opinions *a priori* négatifs se sont fait entendre chez les commerçants au moment du lancement du réseau.

Les commerçants partent souvent du constat qu'historiquement, les usagers des bus sont principalement des jeunes, des personnes âgées et des personnes à faibles ressources. Ils considèrent ainsi que leur pouvoir d'achat est plutôt faible et leurs consommations ciblées sur certains types de commerces : par exemple, la restauration rapide pour les jeunes et Le Grand Morien¹⁸¹ pour les personnes âgées. Par exemple, certains restaurateurs n'associent pas leur clientèle aux usagers des bus :

« *Les gens qui ont du pouvoir d'achat ne viennent pas en bus* » (restaurateur de la place Jean Bart)

« *Chez moi ce n'est pas une clientèle qui vient en bus. C'est des habitués, des gens qui travaillent et viennent rapidement en voiture entre midi et deux, entre collègues. Il y a toujours de la place sur le parking devant.* ». » (restaurateur du Pôle Marine)

Une autre inquiétude forte chez les commerçants est celle de **l'accessibilité du centre-ville en voiture**. Au début de la nouvelle configuration du centre-ville, beaucoup considéraient que les changements de plan de circulation liés à la piétonisation, les priorités aux feux pour les bus, perturbaient les repères des automobilistes et rendaient le cœur d'agglomération difficile d'accès.

« *Il y a des habitudes de la voiture, ici, si les gens peuvent pas se garer devant le commerce, ils viennent plus. C'est malheureux, mais c'est comme ça.* » (commerçante en prêt-à-porter)

Certains commerçants postulent aussi que la période de travaux a eu un effet « traumatisant » : les potentiels clients seraient partis vers d'autres zones de commerces et ils seraient difficile de faire changer leurs représentations négatives :

« *Les gens reviennent, mais le retour est lent. Les gens étaient curieux d'utiliser le bus. Mais malgré tout, les esprits ont été marqués. Pour reprendre des habitudes, ça prend plus de temps. Dans le commerce, les changements en négatif, ça a des effets très forts, tout de suite. Les changements positifs, ça met plus de temps à avoir des effets* » (fleuriste du centre-ville)

« *Les travaux ont duré tellement longtemps, les clients ont pris leurs habitudes ailleurs* » (commerçant en prêt-à-porter)

Enfin, les transports collectifs sont associés par les commerçants à des achats de faible volume. Les clients ne peuvent pas faire des courses importantes en bus et les commerçants constatent que ce mode favorise les « petits » achats.

¹⁸¹ Le Grand Morien est un café-restaurant historique du centre de Dunkerque, situé sur la place Jean-Bart

« Je pense que ça a un effet différent selon les types de commerces. Nous, on est fleuristes, c'est encombrant, les gens viennent rarement en bus, ils préfèrent la voiture. Sauf parfois, des gens qui vont prendre le train, ils passent en bus prendre un bouquet » (fleuriste du centre-ville).

Toutefois, au-delà de ces inquiétudes, des opinions positives se font aussi entendre, en lien avec l'expérience de la gratuité des transports le week-end qui a eu lieu sur le territoire de 2015 à 2018¹⁸². Après quelques mois de mise en service du réseau et de fonctionnement « normal » dans le cadre du nouveau centre-ville, les commerçants expriment des perceptions souvent plus positives, bien qu'encore partagées sur la conjoncture générale du centre-ville.

Une perception positive du nouveau réseau gratuit, mais des difficultés qui subsistent liées à la conjoncture du centre-ville

Les commerçants s'accordent pour dire qu'il est nécessaire de disposer de deux à trois années de recul consécutives pour réaliser des bilans et observations sur l'évolution de leur activité depuis les nouveaux aménagements et le réseau de transport gratuit. A ce stade, ils ne sont en mesure que de partager des observations et interrogations sur les effets et perspectives de cette nouvelle configuration de centre-ville. Ces premiers constats **ouvrent des perspectives d'étude et de recherche sur les effets de la reconfiguration et de l'offre de transport gratuit sur la conjoncture du centre-ville**, à plus long terme. Les principales observations actuelles font état :

- D'avis partagés sur la piétonnisation de la place Jean Bart et les effets des travaux sur la fréquentation du centre-ville
- Une perception positive du nouveau réseau de transport gratuit
- Une bonne satisfaction vis-à-vis des conditions de stationnement et de circulation, toutefois considérées comme peu lisibles
- Un manque de dynamisme et d'animation, malgré des mesures de la part des pouvoirs publics
- Une conjoncture nationale difficile et des pertes de chiffres d'affaire pendant la période des travaux

¹⁸² Voir le rapport sur la gratuité partielle du réseau dunkerquois, VIGS 2017

- **Des avis partagés sur la piétonnisation de la place Jean Bart et les effets des travaux**

La place Jean Bart a été rénovée et piétonnisée et fait à ce stade l'objet d'avis partagés sur les effets de la suppression de circulation entre les deux boulevards situés de part et d'autre de la place.



Figure 8 : La place Jean Bart avant les travaux d'aménagement



Figure 7 : La place Jean Bart après les travaux d'aménagement. Source : Projet DKPlus de Mobilité, Communauté Urbaine de Dunkerque

Les avis des commerçants sont parfois partagés, et souvent **antagonistes**, sur les effets de ce nouvel aménagement et son esthétique.

Certains commerçants observent des effets mitigés de cette piétonnisation, sans pouvoir tirer des conclusions définitives à ce stade :

« *Le fait d'avoir couper la circulation sur la place Jean Bart, je n'ai pas encore d'avis là-dessus. C'est difficile à dire, à la fois il y a plus de piétons qui passent devant, qui peuvent être tenter de s'arrêter. Et en même temps, dès qu'il pleut il n'y a plus personne qui passe. Parce qu'elle est très longue à traverser cette place.* » (restaurateur place Jean Bart)

Des commerçants déplorent des effets négatifs sur **l'accessibilité du centre-ville et son unité** :

« *J'étais contre la piétonisation, on proposait une zone de rencontre. Mais pas contre la rénovation, parce que le centre-ville avait besoin d'un embellissement général. Aujourd'hui la ville est coupée en deux, et les travaux ont été un choc pour les clients, ils ne reviennent plus* » (Commerçant en prêt-à-porter et président d'une association de commerçants)

« *Pour nous, c'est une coupure. On est exclus du reste, les bus ne passent plus devant, les voitures non plus. Le samedi, le stationnement est saturé avec le marché, mais les gens ne viennent pas chez nous, ils vont au marché directement* » (fleuriste du centre-ville)

« *Les personnes qui sont dans les bus sont des gens qui n'ont pas de voiture, donc pas de moyens et ne consomment pas en ville. Avant les gens s'arrêtaient en voiture, la piétonisation n'a pas eu les effets escomptés. Même si c'est plus joli.* » (restaurateur de la place Jean Bart)

D'autres expriment **des avis plus positifs**, tout en soulignant des enjeux importants pour continuer d'améliorer et de redynamiser le centre-ville :

« *On voit qu'il y a une meilleure qualité urbaine, de très beaux aménagements, la place est magnifique. Maintenant, les travaux nous on fait vivre des années difficiles, aujourd'hui on est en stagnation, la remontée est difficile. Il y a les anciens clients qui ne reviennent pas, et puis l'impact des gilets jaunes* » (commerçant en prêt-à-porter)

« *Moi j'étais contre la piétonisation en pensant que Dunkerque n'avait pas assez d'envergure pour faire ça mais finalement avec le recul c'est super et la place est plus calme sans voitures, c'est plus agréable. Mais il faudrait plus de verdure, de fleurs sur la Place Jean Bart, c'est un peu gris* » (restauratrice de la place Jean Bart)

Enfin, l'Office de Tourisme rapporte **une bonne satisfaction** des commerçants éphémères qui ont participé **au marché de Noël** sur la place piétonnisée pour la première fois :

« *En fin d'année, le marché de Noël de la Place Jean Bart a eu un bon succès, les exposants – qui viennent de toute la France- ont vu un effet favorable, ils étaient très satisfaits* » (Directrice de l'Office de Tourisme et des Congrès de Dunkerque)

- **Une perception positive du nouveau réseau de transport gratuit**

Dans ce contexte général difficile pour les commerçants, et au sein de positions très différentes sur la piétonisation de la place Jean Bart, on remarque **des avis positifs plus unanimes sur le réseau de transport gratuit**¹⁸³, bien que les commerçants ne puissent pas aujourd'hui en mesurer les effets concrets. Si l'accès en bus gratuit est jugé intéressant pour les commerçants, ils soulignent aussi l'importance de garantir une bonne accessibilité en voiture.

« On entend beaucoup de bien des bus gratuits. Il y a plus de monde, c'est indéniable, la fréquentation augmente. Je pense qu'on rend service aux gens, on leur permet de diminuer leurs dépenses. Mais aujourd'hui, il y a une perte de vitesse globale des centres-villes, c'est national. Ce qu'il faut c'est rester au niveau, et l'accessibilité en voiture ça fait partie des paramètres principaux. On fait tout pour embêter les voitures, on est coincés derrière les bus. On a réussi à créer des problèmes de circulation dans une ville qui n'en avait pas. » (commerçant en prêt-à-porter et président d'une association de commerçants)

« On voit les familles avec enfants le week-end, le mercredi, ils nous disent qu'ils viennent faire du shopping en bus : il y a pas de stress de la voiture, du stationnement... Moi je suis dans une zone 30, c'est du presque piéton, c'est de la clientèle de « petites boutiques », et pour nous ça se passe très bien » (commerçant en prêt-à-porter)

« Le samedi il y a beaucoup plus de personnes qui viennent en transports en commun. Les gens nous le disent, ils prennent plus le bus. Même les Maloins¹⁸⁴ prennent le bus, le samedi. Le stationnement c'est mieux, maintenant qu'on n'a plus la circulation devant, il y a plus de confort, surtout sonore, on peut laisser les portes ouvertes. » (gérant d'un magasin de montres sur la place Jean Bart)

Cette gérante d'un salon de coiffure situé en face d'un arrêt de bus constate qu'elle bénéficie d'une **certaine visibilité et attire de nouveaux clients** :

« Il y a des nouveaux clients qui voient le salon depuis le bus et des nouvelles habitudes se mettent en place, même moi maintenant je viens en bus tous les jours. Il y a une petite nouvelle dynamique dans la ville. Dans la clientèle il y a des gens de passage mais aussi des fidèles : beaucoup de clients viennent en bus de Bray-Dunes, Leffrinckoucke, Tétéghem, Coudekerque, Grande-Synthe, Bourbourg.... Les bus c'est positif et de toute façon il n'y a pas de place pour se garer. Ce qui est vraiment positif c'est que les gens reviennent dans le centre. » (gérante d'un salon de coiffure)

¹⁸³ Selon l'étude réalisée par la CCI, faisant apparaître une amélioration de l'activité au semestre 2019, le bus gratuit et les nouveaux aménagements sont identifiés par les commerçants comme les principaux facteurs explicatifs

¹⁸⁴ Habitants de Malo-les-Bains, quartier balnéaire de l'Est de l'agglomération

Certains jugent d'ailleurs que la possibilité de se rendre en centre-ville en bus gratuit peut permettre de libérer des volumes de stationnement pour les personnes contraintes de venir en voiture, et soulignent que **les conditions de stationnement restent bonnes** en centre-ville :

« Le bus gratuit, si ça permet à des gens de lâcher leur voiture, tant mieux. Si ça libère du stationnement pour les autres, ceux qui ne peuvent pas venir en bus, c'est très bien. A ce niveau-là on voit que le stationnement est facilité. Avant on entendait beaucoup 'c'est impossible de se garer', maintenant on ne l'entend plus, ça c'est vrai. » (commerçant en prêt-à-porter)

Ils soulignent aussi l'importance des habitudes ancrées autour de la voiture, même en centre-ville, qu'il est difficile de faire évoluer.

« La caractéristique de ce centre-ville c'est qu'il y a 5000 habitants, c'est rien. Donc il faut attirer des gens de l'extérieur, pour ça il faut qu'ils puissent venir. Et c'est vrai qu'il y a de la fainéantise, les gens ont l'habitude de se garer devant le magasin, ce qui n'est plus possible maintenant. » (commerçant en prêt-à-porter)

Par ailleurs, on constate que les inquiétudes liées à une supposée « mauvaise fréquentation » issue de la desserte du centre-ville en bus gratuit ne se sont pas réalisées :

« C'est vrai qu'on a pu se dire 'qui ça va ramener ?' pour finir, ce n'est pas le cas. Pour moi le bus gratuit c'est une aide aux ménages, et ça élargit un peu plus la cible des usagers du bus. » (commerçant en prêt-à-porter)

Certains commerçants soulignent que l'hégémonie de la voiture et le développement des zones commerciales de périphéries sont les principaux freins au retour des clients dans le centre-ville :

« Ce qui tue le centre-ville c'est la voiture, les chaînes et les centres commerciaux. Alors qu'à Dunkerque il y a plein de petits commerces, des choses qui bougent mais il faut changer les habitudes des gens. Il faudrait presque mettre un mini-McDo en centre-ville, pour que les gens, les jeunes, reviennent un peu » (commerçant en décoration et équipement de la maison)

D'autres indiquent que leur clientèle n'est pas concernée par le bus, notamment en raison des spécificités de leur commerce, comme cette gérante d'un magasin de fruits et légumes :

« Les personnes qui prennent les bus gratuits ne vont pas chez le primeur. Les gens qui viennent chez nous ils bossent et ils n'ont pas le temps de le prendre ou d'aller se garer loin. Nous, tout ce qu'on a fait pendant trente ans on l'a perdu avec les parkings payants et les travaux » (gérante d'un primeur)

« Il y a plus de monde dans les bus, c'est sûr, ils sont blindés, mais le centre-ville est toujours calme. Les gens se promènent mais ne viennent pas plus dans les boutiques. Les clients viennent en voiture mais surtout ils habitent dans le centre, donc ils viennent à pied. Il y a quelques nouveaux clients mais c'est peut-être dû aux nouvelles marques proposées dans le magasin. » (gérante d'un magasin de maroquinerie)

De même, cette gérante d'une boutique de vêtements pour femme haut-de-gamme, considère que sa clientèle n'est pas celle qui fréquente les transports gratuits :

« Les transports gratuits ce n'est pas pour nous. La clientèle elle vient entre midi et deux, elle vient de Dunkerque et en voiture. Mes clientes elles ne viennent pas de Grande-Synthe mais de Coudekerque, Rosendaël, Malo... Les bus c'est bien, ce qu'ils ont fait c'est très bien mais la clientèle ne vient pas chez moi. Celle du samedi, qui va au marché, elle regarde les portants à -60% devant, mais c'est tout. » (gérante d'une boutique de prêt-à-porter)

- **Une bonne satisfaction vis-à-vis des conditions de stationnement et de circulation, toutefois considérées comme peu lisibles**

Les commerçants sont plutôt satisfaits de la nouvelle politique de stationnement, donnant accès à des parkings gratuits autour du centre-ville, reliés par des navettes ou accessibles à pied, et permettant de bénéficier gratuitement de 2 heures de stationnement dans certaines zones. Certains déplorent néanmoins la difficile lisibilité des règles de stationnement. Beaucoup pensent que la communication devrait être développée pour valoriser les avantages du centre-ville, attirer des clients extérieurs ou les habitants tentés de préférer les centres-villes de Calais ou Lille.

« La politique de stationnement est bien, mais difficile à comprendre. Quand on vient de l'extérieur, qu'on n'a pas eu le flyer, c'est compliqué. » (restaurateur du centre-ville)

« Ce qui est sûr, c'est que la circulation est plus calme. On trouve plus facilement des places pour se garer, ça c'est un plus intéressant » (fleuriste du centre-ville)

« Le point négatif c'est le stationnement payant, des clients sont pas au courant des règles de stationnement, des parkings gratuits, les navettes etc. Il y a un besoin de communication, surtout pour les gens extérieurs à la CUD. Les gens de la CUD savent qu'il y a le bus gratuit pour venir en centre-ville, mais les autres pas forcément » (commerçant en prêt-à-porter)

« Les gens viennent plus facilement en bus, ils en parlent. Avant on les entendait se plaindre du stationnement. Maintenant le centre-ville est plus accessible. Pour nous c'est très positif, les gens sont contents. » (commerçante en prêt-à-porter)

« Il faut que le regard des clients sur Dunkerque change car il y a plein de choses et il n'y a pas besoin d'aller à Lille ou en Belgique. Car il y a aussi des problèmes de stationnement, des parkings payants. Ici il y en a des gratuits et il y a des navettes qui t'emmènent dans le centre, même à Lille ça n'existe pas. » (commerçant en décoration et équipement de la maison)

Les habitudes des clients sont difficiles à changer selon les commerçants, malgré des conditions de circulation et de stationnements satisfaisantes pour un centre-ville, qui nécessiteraient de réaliser plus de communication :

« Depuis les travaux, les gens ne viennent plus à Dunkerque, les gens ne veulent plus sortir de leur voiture. Si on les écoute ils rentrent en bagnole dans le magasin. » (gérant d'une chocolaterie)

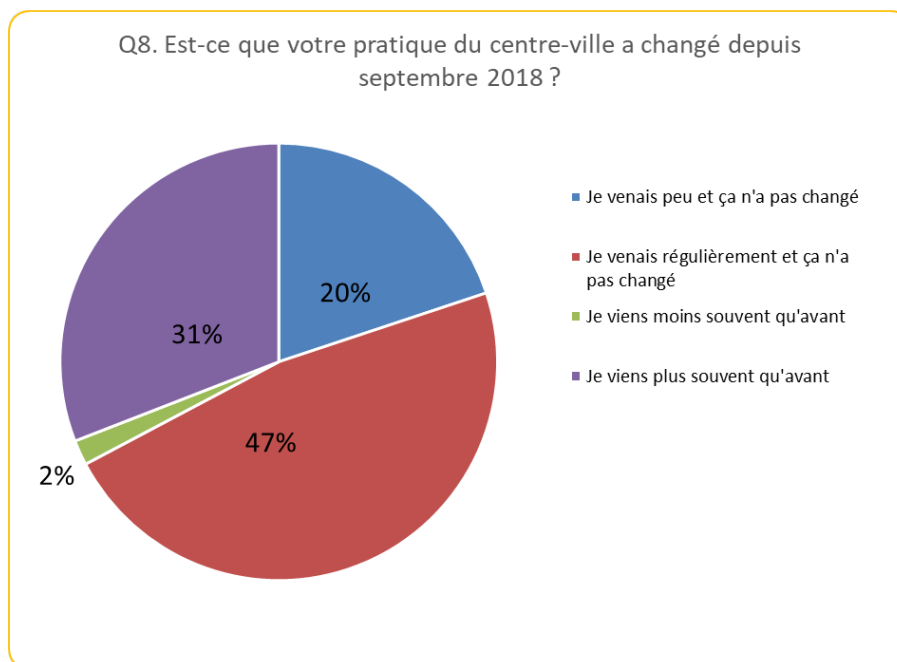
« Les deux heures de parking gratuit c'est super par contre il manque de communication, car les parkings payants sont néfastes pour les commerces. Les gens ont du mal à venir sur Dunkerque, il faut les faire venir mais avec de la communication et de l'animation. » (gérante d'un primeur)

Si la perception du nouveau réseau gratuit et de l'embellissement général du centre-ville est positive, des inquiétudes demeurent toutefois, liées à la conjoncture générale du centre-ville.

3) La perception par les habitants du renouvellement du centre-ville et du nouveau réseau de bus

Les usagers du réseau de transports gratuits ont en général une bonne opinion des nouveaux aménagements du centre-ville et sont satisfaits de la piétonisation et de la réduction de la circulation. De nombreux usagers témoignent d'une intensification de leur déplacement vers le centre et de changements d'habitude : beaucoup utilisent désormais le bus plutôt que la voiture pour se promener ou réaliser des achats, simplifiant leur déplacement et évitant les contraintes de stationnements.

30 % des personnes interrogées dans les bus et aux arrêts déclarent ainsi se rendre plus souvent en centre-ville depuis septembre 2018, et parmi elles, 60 % déclarent que cette évolution est notamment due à la possibilité de s'y rendre en bus gratuit. Cette tendance concerne un peu plus les jeunes de moins de 29 ans, qui représentent 50 % des personnes déclarant se rendre plus souvent en centre-ville (contre 45,7% de l'échantillon total). Des comptages de piétons réalisés par la Ville de Dunkerque confirme cette hausse de fréquentation du centre-ville : le samedi 11 mai 2019 autour de la place Jean-Bart, comparé à un samedi équivalent en 2015. Pour l'entrée rue de la Marine, la hausse est de +28 % de fréquentation, pour le boulevard Sainte-Barbe , +20 % et pour la zone Beffroi-Clemenceau, +14 %.

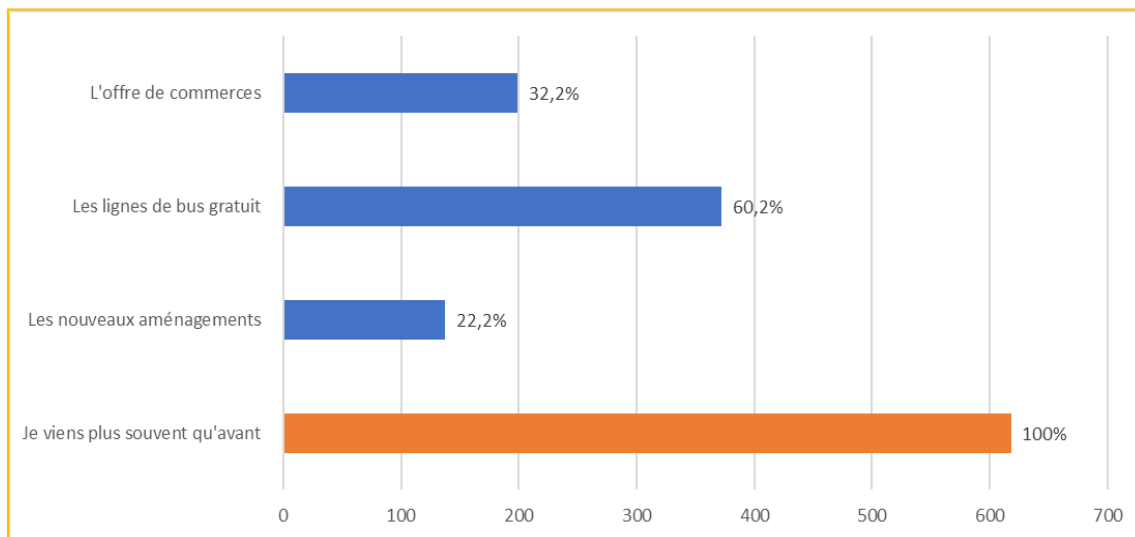


Les usagers du bus gratuit, et en particulier les nouveaux usagers, témoignent ainsi de déplacements plus fréquents vers le centre-ville, en particulier pour les magasins et le marché du samedi matin :

« On bouge plus. On va plus facilement dans le centre pour pas longtemps, acheter un livre, faire un tour au magasin de musique » (Amélie, active, Malo-les-Bains)

En effet, si les aménagements sont appréciés, les usagers et habitants notent toutefois un manque d'offre commerciale et d'animations, en particulier le dimanche.

« C'est très beau ce qu'ils ont fait en centre-ville. Il n'empêche que le dimanche, ça manque un peu de punch. On n'a même pas deux bistrots ouverts, le reste tout est fermé, vide. Ça manque d'animation, il faudrait quelque chose de plus cohérent, de plus costaud au niveau de l'offre de commerces. Parce que là, on va voir Jean Bart et puis on fait demi-tour. » (Olivier, retraité, Dunkerque-Centre)



La démarche de concertation réalisée dans le cadre du renouvellement du PLUI HD¹⁸⁵ montre ainsi que, si les habitants sont attachés aux « petits commerces » et qu'ils jugent leur maintien indispensable - notamment dans un contexte de vieillissement de la population - **ils regrettent l'absence de certaines enseignes sur le territoire**, les incitant à réaliser leurs achats dans d'autres agglomérations (Lille, Calais). Le taux d'évasion de la consommation vers d'autres zones commerciales est ainsi très élevé, en particulier **dans les secteurs de l'équipement de la personne et de la maison (28%)** ainsi que dans **le secteur des loisirs (25%)**.

Les habitants du centre-ville apprécient toutefois **l'amélioration générale du cadre de vie**, malgré une période de travaux difficile :

« Le centre-ville est beaucoup mieux qu'avant, la place Jean Bart maintenant c'est comme un grand parvis, les enfants peuvent jouer, il y a des animations, des manifestations. Avant, il y avait des accidents entre les voitures et les piétons, maintenant c'est plus sécurisant » (Frank, en recherche d'emploi, Dunkerque-Centre)

¹⁸⁵ Carnet d'habitants, PLUIH d'idées sur le dunkerquois, Concertation Plan Local d'Urbanisme Intercommunal Habitat et Déplacements, Agence d'Urbanisme Flandre-Dunkerque, CUD, 2019

Pour des usagers qui ont réduit leur usage de la voiture en utilisant plus souvent les transports en commun, cela peut impliquer **une évolution de leur manière de réaliser des achats, en particulier les courses alimentaires.**

« Depuis que j'ai plus de voiture et que le bus, je fais des petites courses. J'ai acheté un caddie, un panier de courses, ce qui a bien fait rire mon épouse, elle m'a dit « ça y est, tu es un petit vieux ». Et je me rends compte que je vais de moins en moins dans les grandes surfaces. En bus, c'est pas le plus pratique. C'est plus simple d'aller chez le petit boucher, le petit commerce : quand je vais me balader, à Bray-Dunes, à Malo, je ramène des choses. » (Vincent, retraité, Fort-Mardyck)

On voit ainsi que **le centre-ville plait particulièrement aux usagers des transports collectifs, aux piétons et aux cyclistes**, plus qu'aux habitants dont les habitudes sont organisées autour de l'automobile. Les jeunes lycéens par exemple, qui se déplacent à pied et en bus, apprécient particulièrement les nouveaux aménagements :

« Le centre-ville il est super beau, pour nous c'est bien pour se déplacer, faire les magasins. Ma mère ça l'énerve en voiture mais nous on est contents, c'est plus facile » (Marie, lycéenne, Dunkerque-Centre)

Certains discours sont plus réticents, notamment ceux des habitants qui utilisent de façon systématique leur voiture pour se déplacer, par choix ou contrainte.

En effet, **les conditions de stationnement sont parfois mal perçues** par les habitants, car elles ont modifié des habitudes fondées sur une facilité à circuler et à se garer en centre-ville. La concertation menée dans le cadre du renouvellement du PLUI HD¹⁸⁶ montre toutefois des avis très différents concernant la question du stationnement en centre-ville : si la politique du stationnement est fortement critiquée par la population, en raison du manque de clarté des règles et zones, il existe de fortes disparités entre les demandes. Certains habitants sont favorables à la suppression de la circulation en centre-ville, permise par le développement de parking en périphérie, reliés par des navettes et les transports en commun. D'autres souhaitent conserver des stationnements importants à proximité immédiate des commerces.

L'enquête ménage-déplacements réalisée en 2015 montrait déjà des avis plutôt favorables au **développement du stationnement en centre-ville**, avec notamment des inquiétudes sur les effets négatifs de la réduction de la place de la voiture en ville pour l'activité commerciale, puisque 50% des répondants étaient d'accord avec l'affirmation « limiter la voiture en ville gêne fortement l'activité économique » et 60% étaient d'accord avec la proposition de « construire des parkings au centre-ville »¹⁸⁷.

¹⁸⁶ Carnet d'habitants, PLUIh d'idées sur le dunkerquois, Concertation Plan Local d'Urbanisme Intercommunal Habitat et Déplacements, Agence d'Urbanisme Flandre-Dunkerque, CUD, 2019

¹⁸⁷ EDGT Flandre-Dunkerque, 2015

A retenir : La conjoncture du centre-ville, entre réalités nationales et volontarisme local

- ✓ L'aspect multifactoriel de la conjoncture du centre-ville et le faible recul temporel limite la possibilité d'objectiver les effets économiques du nouveau réseau de transport gratuit sur l'activité commerciale : le centre-ville a notamment fait l'objet d'un réaménagement complet, qui a impliqué une longue période de travaux et des effets négatifs sur le commerce. Le centre-ville de Dunkerque subit aussi une conjoncture générale de dévitalisation des centres, au profit de zones commerciales de périphérie.
- ✓ Toutefois, cette première année de mise en service, dans le cadre d'un centre-ville rénové, fait l'objet d'opinions positives. Si les commerçants expriment des opinions mitigées sur la piétonnisation de la place centrale et déplorent une conjoncture difficile pour les centres-villes, ils soulignent l'intérêt de la gratuité des transports pour la fréquentation du centre-ville et pour attirer de nouveaux clients. Ces derniers indiquent **se rendre plus souvent en centre-ville grâce aux nouvelles lignes de transport gratuit**, et expriment un avis positif sur le renouvellement des aménagements.
- ✓ Ces effets ont été observés dans plusieurs agglomérations mettant en place la gratuité des transports, notamment le week-end¹⁸⁸, et présagent d'effets intéressants pour favoriser les déplacements vers ces centralités en perte de vitesse.

¹⁸⁸ Voir le rapport sur la gratuité partielle à Dunkerque (2015-2017) ainsi que les expériences de Niort (gratuité événementielle les samedis de la période de Noël avant le lancement de la gratuité totale), ou encore Nantes et Brest

III) L'attractivité touristique et résidentielle : la gratuité des transports comme opportunité pour l'avenir du territoire

Deux autres secteurs sur lesquels le nouveau réseau de transport gratuit pourrait avoir des effets sont le tourisme et l'immobilier : cette nouvelle offre a-t-elle des effets sur la fréquentation du territoire par des visiteurs extérieurs ? Renforce-t-elle l'attractivité du territoire pour de nouveaux résidents ? A-t-elle un effet sur le marché de l'immobilier, en développant l'attractivité de certaines zones du territoire ?

Le recul temporel ne permet pas d'observer ces changements dans l'économie territoriale, de même que le facteur des transports collectifs est très complexe à isoler pour analyser l'évolution de la conjoncture économique.

A ce stade, interroger les acteurs appartenant à ces secteurs permet d'identifier des indicateurs pertinents afin d'évaluer les effets de la nouvelle offre de transport sur le long terme. L'approche qualitative proposée ici permet un premier tour d'horizon de **la perception et de l'appropriation** de cette nouvelle opportunité de déplacement gratuit par les acteurs du tourisme et de l'immobilier.

1) Un service apprécié par les visiteurs et valorisé par les acteurs du tourisme et de l'événementiel

De nombreux témoignages concordant font état **d'un enthousiasme remarqué de la part des visiteurs et des touristes** constatant l'existence d'un réseau de transport gratuit sur le territoire. Le nouveau réseau de bus gratuit introduit une facilité de déplacement pour ces personnes en visite dans l'agglomération, qui engagent des dépenses importantes pour leurs loisirs et apprécient d'accéder à ce service gratuitement. Parfois, la médiatisation autour du nouveau réseau et de la gratuité a attisé la curiosité des visiteurs et provoqué le choix du déplacement à Dunkerque, notamment pour les touristes belges¹⁸⁹. Toutefois, le plus souvent, les visiteurs découvrent l'offre de transport gratuit en arrivant sur le territoire.

La directrice de l'Office du Tourisme et des Congrès témoigne ainsi d'une grande satisfaction des visiteurs du territoire :

« A l'accueil de l'office de Tourisme, au Beffroi, on reçoit beaucoup de compliments de la part des visiteurs, surtout des belges. Certains viennent de Belgique en bus gratuit, pour le marché par exemple » (Directrice de l'Office du Tourisme et des Congrès de Dunkerque)

¹⁸⁹ Cet effet était déjà souligné dans le cas de la gratuité partielle le week-end (VIGS 2017)

Des habitants accueillants régulièrement des touristes chez eux témoignent de la même impression :

« Je fais du Airbnb chez moi, et les gens ils sont ravis. Il y a des Anglais, des Belges, des Hollandais... Ils laissent leur voiture et ils visitent tout en bus, ils disent toujours que c'est super » (Nicolas, actif, Bray-Dunes)

L'office de Tourisme s'appuie sur le nouveau réseau de bus gratuit pour valoriser les équipements culturels et les ressources du territoire :

« Dans le cadre du Pass Tourisme que l'on va lancer au printemps, qui permet d'accéder aux équipements culturels et de loisirs pendant 24 ou 48 heures¹⁹⁰, on va valoriser le réseau de bus, on incite les visiteurs à se déplacer en bus gratuit. On voit qu'il y a des passerelles qui peuvent s'établir entre le réseau de bus et le tourisme, pour inciter à déambuler sur tout le territoire de la CUD, valoriser les richesses de toutes les communes, de Gravelines à Bray-Dunes » (Directrice de l'Office du Tourisme et des Congrès de Dunkerque)

Pour se déplacer en groupe en particulier et visiter l'agglomération, le bus devient réellement attractif en comparaison de la voiture et est intégré par les guides pour conseiller les visiteurs :

« Les agents n'hésitent plus à conseiller d'utiliser le bus pour les déplacements des visiteurs, avec le nouveau réseau et la gratuité. Avant c'était moins le cas ». (Directrice de l'Office du Tourisme et des Congrès de Dunkerque)

De plus, la gratuité des transports est un argument important pour **appuyer la candidature de Dunkerque pour l'accueil de congrès nationaux**. Cette opportunité représente une économie pour les organisateurs, et la mesure est appréciée par les visiteurs des congrès. Toutefois, l'Office de Tourisme souligne qu'un réseau de transport public ne répond pas aux besoins de déplacements en soirée.

Enfin, l'Office de Tourisme remarque des effets en termes d'image pour les visiteurs extérieurs :

« C'est extrêmement positif en termes d'image. Il y a eu une couverture médiatique importante, les gens sont curieux, cela valorise Dunkerque » (Directrice de l'office de tourisme et des congrès de Dunkerque)

Pendant le carnaval, les bus gratuits sont une ressource importante pour permettre aux carnavaleux et visiteurs de se déplacer. Le réseau a d'ailleurs enregistré un record de fréquentation le 5 mars 2019, le jour de la bande de Rosendaël, avec 66 300 montées sur la journée, soit une progression de 78% par rapport à un jour moyen avant la gratuité. Les week-ends événementiels, qui attirent beaucoup de visiteurs dans l'agglomération, sont les week-ends de plus forte fréquentation. Les week-ends les plus fréquentés depuis le nouveau réseau gratuit sont ceux du carnaval de Dunkerque et du carnaval de Malo, de la Copin'Art Cup et du festival de la Bonne Aventure.

Les bus sont aussi utilisés comme **lieux d'animation et peuvent devenir le support de parcours touristiques ou de découverte**. Lors de la triennale d'art contemporain « Gigantisme », organisée par le fond régional d'art contemporain (FRAC) et le LAAC¹⁹¹, un bus floqué aux couleurs de l'exposition a circulé dans l'agglomération, et a permis de découvrir les différents sites et œuvres « hors les murs ».

¹⁹⁰ Site internet de l'Office de tourisme : <https://www.dunkerque-tourisme.fr/>

¹⁹¹ Site internet de l'événement : <https://www.gigantisme.eu/>



Figure 9 : Un bus floqué pour la triennale d'art contemporain "Gigantisme", permettant notamment de découvrir les œuvres "hors les murs" (FRAC/LAAC)

Pour ces raisons, le président de la Communauté urbaine n'a pas souhaité mettre en place une gratuité réservée aux habitants du territoire, comme c'est le cas dans la capitale estonienne :

« La gratuité du transport collectif ce n'est pas inintéressant dans une perspective touristique ou d'ailleurs des congrès, qui est une forme de tourisme (...) C'est une plus-value pour le développement touristique et le développement commercial de la ville, donc j'ai pas du tout envisagé de faire comme Tallinn » (Patrice Vergriete, président de la CUD)¹⁹²

Si les acteurs publics (Office de tourisme, musées...) et l'opérateur DK'Bus se sont saisis de l'opportunité de **valoriser conjointement l'offre de transport gratuit et les atouts touristiques** du territoire, ce constat est à ce stade moins visible chez les acteurs privés (hôtellerie, loisirs...). Après un an de mise en service du nouveau réseau, ils ne constatent pas directement d'effets sur l'attractivité touristique du territoire, mais rapportent une grande satisfaction de la part de leurs clients¹⁹³. Ils expriment un intérêt pour ce service, offrant une *« meilleure image du territoire, plus dynamique et dans l'air du temps »*¹⁹⁴ et présageant d'effets intéressants à plus long terme pour l'attractivité touristique du territoire. En revanche, peu d'hôteliers ont intégré l'offre dans leur communication et n'ont pas nécessairement pris l'habitude d'inciter leurs clients à utiliser le réseau plutôt que leur propre véhicule.

¹⁹² Entretien réalisé par Romain Legros, le 16 avril 2019, « La gratuité des transports publics à Dunkerque et ses premières conséquences sur le territoire », mémoire de master 2, SciencesPo Lille

¹⁹³ Questionnaires réalisés auprès des professionnels de l'hébergements dans le cadre du projet « Tendances » de l'Agence d'Urbanisme et de Développement de la Région Flandre-Dunkerque

¹⁹⁴ *Idem*

S'il est encore trop tôt pour mesurer des effets économiques en termes d'attractivité touristique, il est clairement constaté que les transports gratuits sont particulièrement bien perçus par les acteurs locaux du tourisme et les visiteurs. De plus, la stratégie de la Communauté urbaine consiste à intégrer systématiquement le réseau de bus à **la communication des événements de l'agglomération** et à **adapter l'offre à ces moments forts**. Des perspectives intéressantes peuvent se dessiner, à condition que tous les acteurs du secteur se saisissent de ce nouvel atout du territoire.

2) Des objectifs d'attractivité résidentielle sur le long terme

Un des objectifs à long terme du projet urbain dunkerquois est de recréer une attractivité résidentielle du territoire, en particulier envers les classes moyennes et supérieures. L'évolution du territoire se caractérise par une déprise démographique, ainsi qu'une baisse générale du nombre de transactions immobilières et une diminution du prix des biens immobiliers¹⁹⁵. La population se caractérise par une présence importante de personnes retraitées (34%), d'ouvriers (20%), d'employés et professions intermédiaires (24%) et de demandeurs d'emploi (8%). Depuis 2003, la répartition par âge souligne un vieillissement significatif de la population. Le territoire a perdu 9500 habitants sur la période 1999-2007, avec une perte en moyenne de 1 000 habitants par an depuis 1999, qui tend à diminuer actuellement.

Le nouveau réseau de transport gratuit est considéré politiquement comme un levier d'attractivité et de développement territorial, notamment à travers l'outil foncier, comme l'explique le Président de la Communauté Urbaine :

« Si je triple la fréquentation des bus, j'ai la moitié de ces parkings de centre-ville qui se vide et je peux faire du logement.(...) Si je fais du logement, ça me fait rentrer un taxe d'habitation, ça me fait rentrer une taxe foncière. Je vais avoir des recettes, parce que je vais gagner en foncier, foncier dédié à la bagnole avant (...) Je vais avoir un centre-ville qui va mieux fonctionner, je vais gagner en qualité de l'air (...) In fine, je vais accepter de mettre plus d'argent public dans le transport collectif parce que de toute façon ça va être bon pour ma population et parce que je vais le retrouver en nouvelles taxes, en nouveaux habitants, en attractivité commerciale, en attractivité économique, en attractivité touristique. Du coup, alors que les gens disent « il faut que ce soit le service qui rapporte », moi je dis « le service est gratuit, et c'est le développement de la ville qui va me rapporter » » (Patrice Vergriete, président de la Communauté Urbaine de Dunkerque)¹⁹⁶

Le recul temporel ne permet pas encore d'évaluer les effets réels de cette stratégie. Les tendances observées, et décrites précédemment¹⁹⁷, montrent une amélioration générale du cadre de vie dans l'agglomération (aménagement, nouveaux équipements publics, transport gratuit, piétonisation, rénovation de la digue...) et de l'image de la ville à l'extérieur (innovation, médiatisation, événements...). Toutefois, l'analyse de l'attractivité économique et résidentielle de l'agglomération n'est possible qu'à long terme.

Par ailleurs, une autre hypothèse est que le développement du réseau, plus performant et gratuit, renforce l'attractivité de certains quartiers : les effets communicationnels autour du nouveau réseau permettraient de réintégrer cette dimension dans les choix résidentiels et les argumentaires de vente dans le secteur immobilier, rendant plus attractif le cœur d'agglomération et les zones bien desservies. Toutefois, cette hypothèse est loin d'être vérifiée à ce stade, l'agglomération se caractérisant par des écarts et des contrastes importants de peuplement et de cadre de vie¹⁹⁸ : selon les agents immobiliers

¹⁹⁵ L'habitat en chiffres, 2016-2017, Agence d'Urbanisme Flandre-Dunkerque

¹⁹⁶ Entretien réalisé par Romain Legros, le 16 avril 2019, « La gratuité des transports publics à Dunkerque et ses premières conséquences sur le territoire », mémoire de master 2, SciencesPo Lille

¹⁹⁷ Voir Partie 4, chapitre 1 « La perspective d'une revalorisation de l'image du territoire »

¹⁹⁸ Selon l'indice de plus-value territoriale (IPVT) mis au point par l'Agur en 2007, les secteurs les plus prisés par les acquéreurs sont les quartiers et communes de Malo-les-Bains, Zuydcoote, Tétéghem et Bray-Dunes, situés à

interrogés, les autres paramètres recherchés par les classes moyennes sont plus forts (proximité de la plage, maisons avec jardin...) que la desserte en transport, tout comme les paramètres de faible attractivité (proximité des industries, réputation des quartiers...). Enfin, pour les publics non-motorisés, la desserte en transport était déjà considérée comme un critère important, avec des choix de localisation en centre-ville et dans les communes desservies, qui présentent par ailleurs des taux de logements sociaux plus élevés (Dunkerque, Grande-Synthe).

Cependant, un agent immobilier indique percevoir un intérêt croissant pour les transports publics :

« Les transports, c'est mis en avant par les agents immobiliers, au même titre que les axes routiers, les magasins etc. Les gens s'y intéressent de plus en plus, notamment parce que le stationnement peut être de plus en plus problématique en centre-ville. Après, ça ne vient pas renforcer l'attractivité de quartiers plutôt que d'autres, disons que les zones attractives de l'agglomération sont les mêmes depuis longtemps, c'est lié à d'autres paramètres » (Agent immobilier basé en centre-ville)

Le centre-ville pourrait bénéficier des mesures récemment mises en œuvre, ayant fait l'objet de transformations importantes (piétonisation de la place Jean Bart, nouveaux aménagements des trottoirs et façades, mobilier urbain) et étant très bien connecté par les transports gratuits à toute l'agglomération.

La tendance observée par des habitants en recherche de logements, ainsi que par les agents immobiliers interrogés, est donc celle d'un intérêt renouvelé pour le réseau de transport. Auparavant, une distinction forte était faite par les agents entre les clients recherchant des logements plutôt bon marché, bien reliés aux transports, car ne possédant pas de voiture, et les clients avec des budgets plus importants, recherchant des maisons individuelles et possédant une voiture, se préoccupant peu de la desserte en transport. Une tendance à réintégrer le réseau de transport dans l'argumentaire de vente, même pour des personnes possédant une voiture, est relevée par des clients et agents, en particulier en cœur d'agglomération. Toutefois, ces évolutions et l'effet concret du renouvellement de l'offre de transport sur l'attractivité résidentielle doivent faire l'objet d'une analyse plus approfondie et de long terme.

l'est de l'agglomération, tandis que les secteurs les moins recherchés sont Saint-Pol-sur-Mer, Grande-Synthe, Petite-Synthe, Fort-Mardyck (Source :L'habitat en chiffres, 2016-2017, Agence d'Urbanisme Flandre-Dunkerque)

A retenir : Dynamisation du tourisme et de l'immobilier, des perspectives à étudier

- ✓ L'hypothèse **d'une dynamisation de l'attractivité touristique** sur le long terme n'est pas à écarter, dans la mesure où les visiteurs et acteurs du secteur expriment un réel intérêt pour le service et particulièrement pour son aspect gratuit.
- ✓ **L'objectif porté politiquement de renverser la tendance au déclin démographique**, d'attirer de nouveaux résidents et de construire de nouveaux logements grâce au foncier libéré par la réduction de la place accordée à la voiture individuelle devra faire l'objet d'une évaluation sur le long terme.
- ✓ A ce stade, on peut observer **une amélioration concrète du cadre de vie**, une revalorisation de **l'image du territoire**, un enthousiasme réel des habitants, acteurs locaux et des visiteurs, qui peuvent présager **d'évolutions positives pour l'avenir de l'agglomération**.

Conclusion de la partie 4

Transports gratuits et attractivité du territoire : hypothèses et pistes de recherche

Le développement du transport gratuit, intégré à un projet ambitieux d'aménagement et de renouvellement du cœur d'agglomération, a notamment pour objectif de **rendre plus attractif le territoire dunkerquois**, qui subit les effets d'une décroissance démographique et économique et souffre encore d'une image négative. Avec un certain nombre de mesures et projets importants sur l'agglomération, engagés par le maire depuis 2014, le nouveau réseau de transport et sa gratuité visent à la fois :

- à améliorer les opportunités de déplacements en offrant une alternative à la voiture individuelle, et ainsi améliorant le cadre général de la zone agglomérée
- communiquer sur les actions et projets menés par la Communauté Urbaine et le volontarisme des élus, améliorer l'image du territoire en valorisant les « innovations »
- favoriser le développement commercial en centre-ville et l'animation de cette zone qui souffre d'un manque d'attractivité résidentielle et commerciale
- libérer du foncier pour construire de nouveaux logements en centre-ville, attirer de nouveaux résidents et notamment des classes moyennes et supérieures

Sur ces différents points, le faible recul temporel ne permet pas encore de tirer des conclusions définitives sur les effets et la réussite de ces objectifs, mais ouvre **des perspectives de recherche et d'évaluation intéressantes** :

- Le réseau gratuit bénéficie d'une image très favorable et fait l'objet d'un réel enthousiasme de la part des habitants et visiteurs.
- La perception par les habitants du territoire est très positive : ils soulignent les changements importants et qualitatifs qui ont lieu depuis plusieurs années dans l'agglomération, améliorant la qualité de vie et les opportunités.
- Concernant le centre-ville, l'enquête menée auprès des usagers du bus montre **qu'ils se rendent plus souvent en centre-ville** - principalement grâce au réseau gratuit. Les commerçants sont plus partagés sur la situation globale mais expriment des avis favorables à cette offre de transport gratuite, percevant une hausse de fréquentation du centre-ville et de nouvelles habitudes chez les clients.

Conclusion générale

Les deux caractéristiques du projet de transport dunkerquois – **une amélioration significative de l’offre et un accès libre et gratuit au service** – sont fondamentales et indissociables pour expliquer les évolutions des pratiques de mobilité des dunkerquois et leurs effets sur le territoire. La prise en compte du contexte local, spécifique, est aussi un paramètre majeur pour **contextualiser les effets de la gratuité des transports** sur la mobilité et les représentations des habitants (réseau de transport vieillissant, part modale de la voiture très élevée, disparités sociales fortes...)

Pour ces raisons, **le projet dunkerquois fait figure d’exception dans le paysage français des politiques publiques de mobilité**, voire d’ « ovni » pour les professionnels du transport public : incomparable avec les réseaux gratuits existants en France (Niort, Aubagne) et pionnier par l’ampleur du projet et de ses composantes (BHNS, aménagements de voirie, feux prioritaires...), il vient bouleverser les habitudes et certitudes des acteurs et des observateurs des politiques de transport.

En associant qualité et gratuité, le projet dunkerquois **fait figure d’exception** dans le paysage français des politiques de mobilité

Mesure centrale du programme du nouveau maire et président de la Communauté urbaine de Dunkerque depuis 2014, Patrice Vergriete, la gratuité des transports – et le renouvellement du réseau qui a été nécessaire pour l’appliquer – a bénéficié d’un portage extrêmement fort. Ce volontarisme politique et les moyens financiers mobilisés ont permis de répondre aux scepticismes et inquiétudes des services techniques et des agents de la STDE, notamment à travers la mise en place progressive de la gratuité : d’abord partielle, le week-end, sur le réseau existant (de 2015 à 2018), puis une gratuité totale dans le cadre d’un nouveau réseau, plus performant et modernisé (à partir de septembre 2018). La gratuité des transports est aussi au cœur d’un discours politique visant à **revaloriser le territoire et à promouvoir le volontarisme de la nouvelle municipalité**, dans un contexte de perte de vitesse économique et démographique qui alimente des images négatives du territoire dunkerquois.

La première année de mise en service du réseau de transport a révélé des **effets puissants sur la fréquentation**, avec une augmentation moyenne de +77 % estimée¹⁹⁹ pour l’année 2019 par rapport à l’année 2017. Cette évolution de la fréquentation révèle de **réels changements de pratiques de déplacement** sur ce territoire marqué par **une forte hégémonie de la voiture** (66 % des déplacements réalisés en voiture selon l’EDGT de 2015), dans lequel les transports collectifs étaient principalement utilisés par les « captifs » (scolaires, retraités, personnes à faibles ressources) et souffraient d’une image négative. Ces effets importants et rapides peuvent **présager des changements structurels importants et de long terme dans les pratiques de déplacement**. Ces premiers résultats seront par exemple complétés par une nouvelle enquête ménages-déplacements, dont la méthodologie normée permettra de réaliser une comparaison fiable des parts modales à l’échelle de la Région Flandre-Dunkerque. Toutefois,

La hausse de fréquentation a été **rapide et continue, avec +65% de fréquentation la semaine et +125% le week-end**

¹⁹⁹ Selon les estimations réalisées à partir des données de comptage disponible en juin 2019

l'observation qualitative des pratiques de mobilité et des représentations des habitants de la Communauté urbaine de Dunkerque a montré son intérêt et a révélé des tendances intéressantes : le nouveau réseau de transport gratuit vient transformer significativement le territoire et les opportunités de mobilité.

L'intérêt de la méthodologie déployée tout au long de cette première année de mise en service du nouveau réseau de bus gratuit a été d'abord de révéler **les ressorts des changements de comportements et les motivations des individus vis-à-vis de cette nouvelle offre** (temps, argent, confort, image de soi...), à

travers la réalisation d'entretiens qualitatifs avec de nouveaux usagers du réseau. Pour compléter cette approche individuelle et qualitative, la réalisation d'une enquête par questionnaires auprès de 2000 usagers en centre-ville a permis de dégager des

tendances concernant la provenance des nouveaux trajets réalisés sur le réseau : **50% des usagers interrogés sont des personnes qui ont augmenté leur usage du bus, et parmi eux, la moitié déclarent qu'ils utilisent le bus pour des trajets qu'ils réalisaient auparavant en voiture (48%)**. En seconde position des motifs expliquant ces nouveaux usages du bus arrive l'augmentation des déplacements (33%), suivie du remplacement de trajets auparavant réalisés à pied (21%) ou à vélo (11%).

50% des usagers interrogés en centre-ville utilisent plus souvent le bus qu'avant, dont 48% à la place de la voiture

La gratuité joue **un rôle majeur dans le changement de comportement en matière de mobilité** : soit parce qu'elle permet d'utiliser le service de façon illimitée, pour des usagers auparavant contraints financièrement dans leur accès au bus, soit parce qu'elle **supprime un obstacle financier et symbolique**, particulièrement chez les propriétaires d'une voiture. Le premier cas concerne des personnes dont l'usage des transports n'était pas optimal – pour des raisons individuelles (achat de titres à l'unité, fraude) ou liées au réseau (desserte peu attractive, horaires inadaptés) – et qui peuvent désormais utiliser le réseau plus facilement et plus souvent. Le second cas, dont l'ampleur semble plus importante, concerne des personnes possédant un voire deux véhicules dans leur foyer et n'ayant jamais ou très peu utilisé le réseau de transport auparavant. Pour ces profils, la gratuité peut accompagner les changements de

Simplicité, flexibilité, attractivité pour les familles... **La gratuité joue un rôle majeur** dans l'intérêt pour l'offre et la pérennisation de la pratique

comportement pour des raisons multiples et complémentaires : le souhait de réaliser des économies, dans un contexte d'augmentation des frais liés à la voiture et de préoccupation concernant le pouvoir d'achat ; offrir une flexibilité dans les choix de modes, simplifier l'usage du bus et *in fine* développer des pratiques multimodales. La gratuité, dans **ses dimensions pratiques et symboliques**, provoque ainsi un intérêt pour le service de transport public, un « déclic » permettant de **réintégrer les transports dans les options modales**. La gratuité favorise aussi la pérennisation de l'usage, par la simplicité qu'elle offre et la possibilité d'utiliser le réseau en groupe et en famille.

L'efficacité du réseau - en particulier des lignes Chrono desservant le cœur d'agglomération toutes les 10 minutes - joue un rôle majeur dans **la pérennisation de ces pratiques et l'attractivité du réseau**. Cette efficacité garantit une concurrence du transport collectif vis-à-vis de la voiture en termes de temps (en particulier si l'on prend en compte la recherche de stationnement), une fiabilité et une simplicité d'usage, car il n'est plus nécessaire de consulter les horaires. L'efficacité et la gratuité jouent **des rôles mutuels de catalyseurs**, amplifiant l'attractivité du réseau et les effets sur le « report modal ». Les élus et techniciens – comme les usagers – s'accordent ainsi pour affirmer que

l'instauration de la gratuité totale sur l'ancien réseau n'aurait pas eu les mêmes effets (et présentait des limites techniques majeures) tout comme l'instauration du nouveau réseau, sans la gratuité, aurait eu des effets d'une ampleur beaucoup plus faible. Toutefois, le volume des déplacements réalisés en bus demeure très minoritaire (5% de part modale en 2015), et ces premiers effets positifs sont faibles au regard de la forte hégémonie de la voiture individuelle sur les habitudes, modes de vie et nécessités professionnelles et organisationnelles.

Efficacité et gratuité jouent des rôles mutuels de catalyseurs, toutefois, la dépendance à la voiture individuelle reste très forte

La décision de rendre l'accès libre à un service public généralement payant n'a toutefois pas été sans effet sur la publicité de la mesure : en plus de **réactualiser le débat au niveau national**, la gratuité des transports à Dunkerque suscite **des réactions enthousiastes de la part des habitants et des visiteurs**. Bien qu'au cœur du programme électoral du maire élu, elle a fait l'objet **d'inquiétudes et d'oppositions en amont de sa mise en œuvre**, notamment vis-à-vis du financement ou de risques présumés de dégradation du service et de la fréquentation. S'il est difficile de tirer des conclusions sur le succès de la mesure et de sa mise en œuvre auprès de l'ensemble de la population – qui sera mesuré par la prochaine élection municipale de mars 2020 – on peut toutefois affirmer que les inquiétudes ne se sont, au moins à ce stade, pas réalisées : le financement de la mesure a fait l'objet d'explications récurrentes de la part des élus (justifiant un « choix politique » d'allocation des ressources publiques, au détriment d'un projet jugé moins prioritaire de salle de sport et de concert), le type de population fréquentant les bus a plutôt évolué vers une présence plus marquée de retraités, d'actifs et de familles plus aisées et les relations entre usagers, ainsi qu'avec les conducteurs, n'ont pas fondamentalement été modifiées. S'il existe bien de nouvelles formes de convivialité – comme des phénomènes de conflits ou tensions – dans les bus, ceux-ci sont principalement liés à la hausse de fréquentation : elle augmente la probabilité de rencontrer des connaissances dans les bus, tout comme elle renforce la coprésence de publics différents (jeunes et personnes âgées, personnes précaires et plus aisées...). La suppression des titres et de la fraude est **une source d'apaisement des relations entre usagers et avec les conducteurs**. Pour ces derniers, qui avaient exprimé des craintes voire des oppositions fortes au principe de gratuité, la mise en place progressive de la gratuité et l'amélioration significative du réseau a permis de désamorcer certaines inquiétudes. L'embauche de nouveaux conducteurs est aussi un élément positif pour les salariés DK'Bus et cette « seconde génération » semble par ailleurs plus disposée à accueillir positivement la gratuité du service.

Les perspectives d'évolution de la fréquentation dans les prochaines années font encore l'objet d'incertitudes et dépendront des évolutions techniques du réseau, notamment dans le cadre du renouvellement du contrat de DSP (août 2019). La poursuite de la communication, de l'accompagnement des nouveaux usagers et la réduction progressive de la place de la voiture en centre-ville détermineront l'ampleur des évolutions dans les années à venir. L'intégration du réseau dans l'aménagement du territoire, comme élément structurant pour organiser la répartition des logements et équipements (renouvellement du PLU intercommunal « Habitat et Déplacements »), présage d'une place de plus en plus importante de ce réseau dans les habitudes.

Cette première année de mise en service d'un **nouveau réseau de transport gratuit est donc considérée comme une réussite par les élus et les techniciens**, attirant de nouveaux usagers et permettant d'augmenter la mobilité de certains publics, avec une tendance à la réduction de l'usage de la voiture pour certains habitants. Les premiers effets sur le centre-ville, du point de vue des

habitants et des commerçants, sont encore faiblement perçus mais la mesure est considérée comme positive, dans un contexte général difficile pour l'activité commerciale. La satisfaction des habitants est importante et les effets en termes de communication ont été bénéfiques.

L'expérience dunkerquoise montre ainsi que la gratuité, si elle permet d'attirer de nouveaux usagers dans les transports collectifs et qu'elle facilite la mobilité des publics les plus précaires, est un mode de gestion qui n'est pas nécessairement adapté à tous les contextes et enjeux locaux, en raison des coûts qu'elle peut impliquer pour des réseaux les plus dépendants des recettes de billettique. A Dunkerque, le nouveau réseau gratuit est **un projet ambitieux et une mesure structurante pour la stratégie territoriale**, qui a été **défini comme une priorité** dans un contexte où les préoccupations liées à la mobilité, à l'environnement et au pouvoir d'achat sont de plus en plus fortes. Le territoire présente un important potentiel d'évolution vers des déplacements moins consommateurs d'espace et d'énergie : le bus gratuit est un élément moteur pour réaliser cette transition, mais d'autres mesures devront l'accompagner à l'avenir (mesures en faveur du vélo, limitation de la place de la voiture en centre-ville...), afin d'offrir un panel de solutions de mobilité répondant à la diversité des besoins et des modes de vie.

Recommandations

D'après les observations réalisées sur le territoire dunkerquois, des pistes d'amélioration, points de vigilance et recommandations pour les agglomérations qui envisagent la gratuité ont été identifiés :

- La gratuité doit être accompagnée d'une amélioration de la qualité de la desserte ou le cas échéant d'une adaptation de la capacité du réseau : dès lors, la gratuité et l'efficacité jouent des rôles mutuels de catalyseurs, renforçant l'attractivité du réseau.
- Dans de nombreux réseaux, les transports connaissent des situations de saturation et la gratuité impliquerait des coûts très importants, voire des obstacles techniques : toutefois, des gratuités partielles sont parfois envisageables, en particulier le week-end, où la fréquentation est beaucoup plus faible. Pour être attractive, la gratuité doit être synonyme de simplicité et de flexibilité : c'est-à-dire, sans carte et avec des bornes spatiales et temporelles claires et lisibles.
- La communication et l'animation jouent des rôles importants pour accompagner les nouveaux usagers, en particulier dans un contexte où les habitudes sont fortement tournées vers la voiture. A Dunkerque, une communication renforcée auprès des employeurs semblerait intéressante, afin de faire évoluer les représentations autour du bus et atténuer les exigences vis-à-vis de la voiture.
- Le nouveau réseau gratuit peut être un levier intéressant de réduction de l'usage de la voiture, qui pourrait bénéficier aussi au développement de la pratique du vélo. Celle-ci doit être prise en compte par les politiques publiques, par des mesures fortes en faveur d'infrastructures plus sûres, de stationnements sécurisés et d'apaisement de la circulation motorisée.
- Les effets d'une offre de transport gratuit sur les pratiques de mobilité doivent être observés et analysés sur le long terme, dans des contextes territoriaux et temporels permettant de réaliser des comparaisons, afin de dégager des effets spécifiques ou systématiques.

ANNEXES

- 1) Grille tarifaire du réseau DK'bus avant le passage à la gratuité
- 2) Tableau récapitulatif des entretiens qualitatifs réalisés avec des acteurs du territoire
- 3) Tableau récapitulatif des entretiens qualitatifs réalisés avec des habitants du territoire
- 4) Questionnaire administré auprès de 2 000 usagers des bus dans le centre de l'agglomération
- 5) Compte-rendu des principaux résultats de l'enquête par questionnaires
- 6) Bibliographie

1) Grille tarifaire du réseau DK'Bus avant la gratuité

Abonnements : usagers réguliers Tarifs pour les 4-18 ans en 2015-2016		
Titres	Tarifs	Conditions
Scolaire : un aller-retour par jour d'école	Gratuit +12€ de frais de carte	Collégiens – Lycéens domiciliés à + 3km de leur établissement scolaire
Abonnement Mensuel 4-18 ans	13.50€	Circulation illimitée sur tout le réseau
Abonnement Mensuel 4-18 ans - Tarif Solidaire	7.20€	Circulation illimitée sur tout le réseau – Fournir photo et pièce d'identité + justificatif de quotient familial inférieur à 450€
Abonnement Annuel 4-18 ans	121.50€	Circulation illimitée sur tout le réseau

Tarifs pour les 19-25 ans en 2015-2016		
Titres	Tarifs	Conditions
Abonnement Mensuel 19-25 ans	27.00€	Circulation illimitée sur tout le réseau
Abonnement Mensuel 19-25 ans Tarif solidaire	7.20€ : Quotient > 450€ 13.50€ : Quotient entre 450-650€	Circulation illimitée sur tout le réseau – Quotient familial inférieur à 450€
Abonnement Annuel 19-25 ans	243.00€	Libre circulation sur le réseau

Tarifs pour les 26-64 ans en 2015-2016		
Titres	Tarifs	Conditions
Abonnement Mensuel 26-64 ans	36.00€	Circulation illimitée sur tout le réseau
Abonnement Mensuel 26-64 ans	7.20€ : Quotient < 450€ 13.50€ : Quotient entre 450 et 550€	Circulation illimitée sur tout le réseau – Fournir justificatifs de quotient familial

Tarif solidaire	27.00€ : Quotient entre 550 et 650€	
Abonnement Annuel 26-64 ans	224.00	Circulation illimitée sur tout le réseau

Tarifs pour les 65 ans et plus en 2015-2016		
Titres	Tarifs	Conditions
Abonnement Mensuel 65 ans et +	36.00€	Circulation illimitée sur tout le réseau
Abonnement Mensuel 65 ans et +	GRATUIT	Circulation illimitée sur tout le réseau Personnes non imposables
Abonnement Anciens Combattants + 60 ans	GRATUIT	Circulation illimitée sur tout le réseau - carte ancien combattant

Titres occasionnels		
Titre	Tarifs	Conditions
Unité	1.40€	Délivré par les conducteurs
Journée	3.50€	Valable le jour de la vente - Délivré par les conducteurs
10 voyages	10.00€	Délivré à l'espace DK'Bus et chez les partenaires – peut être chargé sur la carte Pass-Pass
10 voyages Solidaires	7.00€	Délivré à l'espace DK'Bus et chez les partenaires – peut être chargé sur la carte Pass-Pass Pour l'obtenir fournir justificatif de quotient familial < 650 € ou être non imposable
Frontière	1.00€	Valable pour un trajet vers la gare d'Adinkerke - Délivré par les conducteurs
Groupe voyage	7.00€	Carte Pass-Pass rechargeable à l'espace DK'Bus - Réservé aux associations, structures éducatives et sportives, ouverte de droit sur carte Pass-Pass pour 5€/an

D'autres services spécialisés avec des véhicules adaptés répondaient à des publics à mobilité réduite ou ayant des horaires particuliers.

Titres	Tarifs	Conditions
Noctibus	1.40€ Abonnés 3.50€ Non abonnés	En vente auprès des conducteurs de taxis
Handibus- Ticket	1.40€	Pour les personnes en situation de handicap demande d'accès au service Handibus disponible sur le site de DK'Bus Disponible auprès des conducteurs et par carnet de 10 à l'espace DK'Bus
Handibus Abonnement	54.00€ / mois	Valable pour 20 allers-retours par mois
Etoile	Tarif en vigueur sur Le réseau DK'Bus	Pour les séniors à mobilité réduite

La répression des fraudes était annoncée sur les plaquettes de tarifs, en pénalisant l'absence de titre de transports et les dégradations.

Fraude	Paiement sur place	Paiement avant 3 mois	Paiement au Trésor Public
Titre non validé	33.00€	71.00€	180.00€
Non présentation du titre de transport	49.00€	87.00€	180.00€
Falsification du titre de transport	69.00€	87.00€	180.00€
Dégradation	169.00€	200.00€	375.00€

2) Tableau récapitulatif des entretiens qualitatifs réalisés avec des acteurs du territoire

Elus et représentants		
Patrice Vergriete	Président de la CUD	15/01/19
Benoit Ferré, Justine Lenoire	Cabinet du président de la CUD	15/10/19
Bernard Montet	Adjoint au commerce - Ville de Dunkerque	09/10/19

Services techniques de la CUD		
Patrick Lambert	Directeur Général des Services	15/01/19
Jésus Rodriguez	Directeur Général Ville et Environnement	14/11/18
Xavier Dairaine	Chef de projet DK Plus de Mobilité	6/11/18 ; 13/05/19
Didier Hubert	Chef de service – Mobilité Transport	6/11/18 ; 25/06/19
Rebecca Guignard	Responsable Stratégie Qualité Innovation	6/11/18 ; 20/06/19

Direction de la STDE / DK'Bus		
Laurent Mahieu	Directeur DK'Bus	23/10/18 ; 13/05/19
Sébastien Handtschoewercker	Directeur marketing	16/05/19
Zohra Yakoub	Responsable communication	16/05/19

Institutions publiques locales	
Office de Tourisme	07/02/19
Plateforme de Mobilité (Maison de l'Initiative)	19/12/18
Pôle Emploi Grande-Synthe	12/11/18
Pôle Emploi Gravelines	17/11/18
Pôle Emploi Dunkerque-Centre	14/05/18
Maison de l'Emploi Grand-Fort-Philippe	10/12/18
Maison de l'Emploi Dunkerque-Centre	11/12/19
Maison de l'Emploi Bray-Dunes	18/12/19
Coordination des CCAS	24/01/19
Lycée Jean Bart	13/12/19

Lycée Agricole de Leffrinckoucke	11/12/19
Lycée de l'Europe	26/04/19
Lycée Guynemer	05/19
Mairie de Ghyvelde/Les Moeres	05/19
Mairie de Bray-Dunes	05/19

Associations locales	
ACAPAD – Commerçants du Pôle Marine	05/11/18
Dunkerque Shopping – Commerçants du centre-ville	23/04/19
Association des commerçants du Leughenaer	6/11/18
ADDRA – Association des Retraités actifs	31/10/18
ADAV – Association Droit au Vélo	7/11/18
Vélorution Dunkerque	10/10/18
Entreprendre Ensemble	11/12/19
La ferme des Jésuites*	05/19
SALAM*	05/19

Commerçants et agences immobilières			
Stéphane Plaza Immobilier	Agence immobilière	Centre-ville	25/04/19
Agences des Dunes	Agence immobilière	Malo-les-Bains	24/04/19
Le Grand Morien	Restauration	Place Jean Bart	15/04/19
Tout chaud	Restauration		16/04/19
Brunch O'Day	Restauration		22/04/19
Paye ta Crêpe	Restauration		22/04/19
Montre and Co	Equipement		16/04/19
Afflelou	Equipement		16/04/19
Famy Chaussures	Equipement		16/04/19
Mango / Elite Fashion	Equipement		16/04/19

Cuir Shop	Equipement	Boulevard Alexandre III	17/04/19
Pimkie	Equipement		17/04/19
Grain de Malice	Equipement		17/04/19
André	Equipement		17/04/19
Chaussures Baudry	Equipement		17/04/19
Lolita	Equipement		17/04/19
Eco Coiffure	Coiffure		17/04/19
Eden Fleur	Fleuriste	Rue Clemenceau	25/04/19
Bouquinerie des Flandres	Librairie		22/04/19
Day by Day	Alimentaire		22/04/19
La Nature dans tous les sens	Cosmétiques		22/04/19
Boucherie Amir	Alimentaire	Rue des Sœurs Blanches	17/04/19
Jardin d'Eden	Alimentaire	Rue Thévenet	17/04/19
Tango	Equipement		17/04/19
Ollygan / La Compagnie des Petits	Equipement	Rue du Président Wilson	25/04/19

Leonidas	Alimentaire	Place de la République	22/04/19
La botte à Jean Bart	Cordonnerie		06/04/19
Monoprix	Grande surface		13/11/19

Conducteurs et contrôleurs DK'Bus		
Eric	Conducteur	24/06/19
Hubert	Conducteur	20/06/19
Noémie	Conductrice	20/06/19
Christelle	Conductrice	21/06/19
John	Conducteur	19/06/19
Guillaume	Conducteur	20/16/19
Pascal	Contrôleur	19/06/19

3) Tableau récapitulatif des entretiens qualitatifs réalisés avec des habitants du territoire

Actifs en emploi		
Antoine	Actif	Dunkerque-centre
Clément	Actif	Dunkerque-centre
Oscar	Actif	Dunkerque-centre
Medhi	Actif	Dunkerque-centre
Florence	Active	Dunkerque-centre
Sabine	Active	Dunkerque-centre
Daphnée	Active	Dunkerque-centre
Gabrielle	Active	Grande-Synthe
Armelle	Active	Grande-Synthe
Cécile	Active	Grande-Synthe
Hugo	Actif	Grande-Synthe
Thierry	Actif	Coudekerque-Branche
Béatrice	Active	Gravelines
Séraphine	Active	Gravelines

Carla	Active	Ghyvelde
Aymeric	Actif	Malo-les-Bains
Lofti	Actif	Malo-les-Bains
Blandine	Active	Malo-les-Bains
Amélie	Active	Malo-les-Bains
Anne-Claire	Active	Malo-les-Bains
Juliette	Active	Malo-les-Bains
Malia	Active	Malo-les-Bains
Baptiste	Actif	Malo-les-Bains
Nabil	Actif	Petite-Synthe
Isabelle	Active	Rosendaël
Christian	Actif	Téteghem
Lucile	En formation	Coudekerque-Branche

Actifs sans emploi		
Matthieu	Sans emploi	Bourbourg
Mathilde	Sans emploi	Cappelle-la-Grande
Baptiste	Sans emploi	Dunkerque-centre
Fabienne	Sans emploi	Dunkerque-centre
Inès	Sans emploi	Dunkerque-centre
Pascal	Sans emploi	Dunkerque-centre
Arthur	Sans emploi	Grande-Synthe
Bruno	Sans emploi	Grande-Synthe
Nadira	Sans emploi	Grande-Synthe
Akim	Intérimaire	Grande-Synthe
Yohann	Sans emploi	Grande-Synthe
Léa	Sans emploi	Grand-Fort-Philippe
Mounir	Sans emploi	Gravelines
Martine	Sans emploi	Gravelines
Jean-Pierre	Sans emploi	Gravelines

Carole	Sans emploi	Malo-les-Bains
Marc	Intérimaire	Malo-les-Bains
Sandrine	Sans emploi	Malo-les-Bains
Lise	Sans emploi	Petit-Fort-Philippe
Tom	Sans emploi	Rosendaël
Éric	Sans emploi	Saint-Pol-sur-Mer
Rachid	Sans emploi	Saint-Pol-sur-Mer

Retraités		
Léonie	Retraitée	Bray-Dunes
Roger	Retraité	Bray-Dunes
Jacques	Retraité	Bourbourg
Monique	Retraitée	Coudekerque-Branche
Patrick	Retraités	Fort-Mardyck
Daniel	Retraité	Grande-Synthe

Elisabeth	Retraitée	Grande-Synthe
Christine	Retraitée	Grand-Fort-Philippe
Marcel	Retraité	Malo-les-Bains
Sylvie	Retraitée	Malo-les-Bains
Michèle	Retraitée	Malo-les-Bains
Bertrand	Retraité	Saint-Pol-sur-Mer
Sylvie	Retraitée	Saint-Pol-sur-Mer
Dominique	Retraité	Téteghem

Lycéens et étudiants		
Flora	Etudiante	Coudekerque-Branche
Julie	Lycée agricole Leffrinckoucke	Cappelle-la-Grande
Marie	Lycée Jean Bart	Dunkerque-centre
Louise	Lycée Jean Bart	Dunkerque-centre
Enzo	Lycée Jean Bart	Dunkerque-centre
Arthur	Lycée de l'Europe	Grande-Synthe

Ethan	Etudiant	Grande-Synthe
Mathis	Lycéen	Grande-Synthe
Gabriel	Lycée de l'Europe	Grande-Synthe
Tristan	Lycéen	Grand-Fort-Philippe
Anatole	Lycée de l'Europe	Petite-Synthe
Tanguy	Etudiant	Petite-Synthe
Mathilde	Etudiante	Rosendaël
Jeanne	Etudiante	Saint-Pol-sur-Mer
Solène	Lycée Agricole Leffrinckoucke	Malo-les-Bains
Pauline	Lycée Agricole Leffrinckoucke	Petite-Synthe
Théo	Lycéen	Petite-Synthe

4) Questionnaire administré auprès de 2 000 usagers des bus en centre-ville

Vos pratiques de déplacement depuis le nouveau réseau de bus gratuit

1. A quelle fréquence utilisez-vous le nouveau réseau de bus gratuit ?

- Systématiquement (tous les jours)
- Régulièrement (plusieurs fois par semaine)
- Occasionnellement (plusieurs fois par mois)
- Rarement (moins d'une fois par mois)

2. Pour quelles activités ? (1 à 3 réponses)

- Travail, études, formation, école
- Shopping, courses, marchés
- Visites familiales et amicales
- Loisirs : plage, sport, promenade
- Evénements culturels et sportifs
- Santé, rendez-vous médicaux
- Toutes activités (mode exclusif)

3. Est-ce que votre usage du bus a changé depuis le nouveau réseau gratuit ? Je l'utilise...

- Beaucoup plus => **Question 3B, 3C, 3D**
- Un peu plus => **Question 3B, 3C, 3D**
- Comme avant => **Question 4**
- Moins qu'avant => **Question 4**

→ **Vous utilisez plus souvent le bus qu'avant**

3B. Pour quels trajets utilisez-vous le bus principalement ?

- Des trajets que je réalisais en voiture (ou deux-roues motorisé)
- Des trajets que je réalisais en vélo
- Des trajets que je réalisais à pied
- De nouveaux déplacements que je ne faisais pas avant

3C. Quelles sont les principales raisons qui font que vous utilisez plus souvent le bus qu'avant ? (1 à 3 réponses)

- Cela ne coûte plus rien de se déplacer
- Le réseau est plus efficace et fiable qu'avant
- Les bus sont plus confortables qu'avant
- C'est plus simple d'utiliser le réseau (pas de tickets, carte, monnaie...)
- Parce que cela pollue moins que la voiture
- J'ai (re)découvert le réseau de transports en commun
- Parce que c'est moins fatiguant que la marche ou le vélo
- Autre :

3D. Je me suis séparé d'une voiture ou j'ai renoncé à en acheter une deuxième

Oui Non

→ **Tout le monde**

4. **Quels sont vos usages de ces modes et leur évolution ?**

	A. Voiture	B. Vélo	C. Marche
Peu et pas changé			
Régulièrement et pas changé			
Moins souvent qu'avant			
Plus souvent qu'avant			
Je n'en ai pas			
Pas de voiture (Mineur)			

Vos dépenses et les économies réalisées

5. **Avant vous utilisiez :** abonnement tickets fraude non-usager

6. **Combien estimez-vous économiser par mois depuis que vous utilisez le bus gratuit, pour votre foyer :** (abonnements, tickets, économie voiture)

1	10	20	30	40	50	60	70	+ 80 et plus	0 €	NSP
9 €	19 €	29 €	39 €	49 €	59€	69 €	79€			

7. **Pour quel poste de dépenses pensez-vous utiliser cette somme économisée ?**

.....

Votre pratique du centre-ville

8. **Est-ce que votre pratique du centre-ville a changé depuis septembre 2018** (nouveau réseau de bus gratuit et nouveaux aménagements) ?

- Je venais régulièrement et ça n'a pas changé => **Question 9**
- Je venais peu et ça n'a pas changé => **Question 9**
- Je viens plus souvent qu'avant => **Question 8 B**
- Je viens moins souvent qu'avant => **Question 8 C**

→ **8B. Vous venez plus souvent en centre-ville, pour quelles raisons ?** (max 2)

- Les nouveaux aménagements (piétonisation, bancs, éclairages...)
- La baisse de la circulation voiture
- Les lignes de bus gratuit
- L'offre de commerces
- Les animations en centre-ville
- L'offre de stationnement
- Autre :

→ **8C. Vous venez moins souvent en centre-ville, pour quelles raisons ?** (max 2)

- Les aménagements et sens de circulation
- Le stationnement
- L'offre de commerces
- Le cadre général
- Le nouveau réseau (changements, allongement de la durée du trajet...)
- Autre :

L'ambiance dans les bus

9. Comment sont vos relations avec... ?

	A - Les autres usagers	B – Personnel DK-Bus
Très bonnes		
Plutôt bonnes		
Plutôt mauvaises		
Très mauvaises		

10. Le nouveau réseau de bus gratuit a-t-il changé l'image que vous aviez

	A. Des transports en commun	B. De la ville – du territoire
Oui, positif		
Oui, négatif		
Non, positif		
Non, négatif		

11. Quelle note donnez-vous au 1 très mauvais - 10 excellent

A- Confort	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B- Sécurité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C- Efficacité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Votre profil

12. Vous êtes : Femme Homme

13. Vous avez :

15 – 29 ans	30 – 44 ans	45 – 59 ans	60 – 74 ans	75 ans et +
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

14. Quelle est votre situation ? (CSP) :

15. Vous habitez à (communes ou quartier) :

5) Compte-rendu des principaux résultats de l'enquête auprès de 2000 usagers

• La fréquence et les motifs d'usage du bus (Q1 et Q2)

- Les usagers en cœur d'agglomération que l'on rencontre dans les bus en semaine sont principalement des usagers réguliers et occasionnels : **67 %** utilisent les bus **tous les jours** et **22%** l'utilisent **plusieurs fois par semaine**.
- Les usages du bus des personnes interrogées sont fortement tournés vers **le travail, l'école et les études (69,5%** des personnes indiquent utiliser le bus pour ce motif), puis à égalité vers le **shopping et les courses (40%)** et **les loisirs (40%)** (*plusieurs réponses possibles*)

• L'évolution de l'usage des transports en commun depuis le nouveau réseau gratuit (Q3)

- **32%** des usagers interrogés en cœur d'agglomération déclarent utiliser le réseau « **beaucoup plus souvent** » qu'avant, et **18%** « **un peu plus souvent** » qu'avant, **soit 50% des usagers interrogés**. L'autre moitié des usagers sont des habitants qui n'ont **pas changé leurs habitudes**, principalement parce qu'ils étaient déjà abonnés et utilisateurs réguliers du réseau.

• Le report modal chez les personnes qui utilisent plus souvent le réseau qu'avant (Q3B)

Les questions Q3 B,C et D n'ont été posées qu'aux personnes qui déclarent utiliser « beaucoup plus » ou « un peu plus » le réseau qu'avant (soit pour rappel 50% environ des répondants). Les personnes interrogées pouvaient indiquer une ou deux réponses.

- La majorité des personnes qui ont augmenté leur usage du bus déclarent réaliser **des trajets qu'elles réalisaient auparavant en voiture : 48 %**
- Une partie significative déclare **se déplacer plus souvent** (elles effectuent de **nouveaux déplacements** qu'elles ne réalisaient pas avant) : **33,2%**
- **21,1%** des personnes déclarent réaliser des trajets en bus qu'elles effectuaient auparavant **à pied**. Nous verrons dans la suite des réponses qu'il existe par ailleurs un phénomène **d'augmentation de la pratique de la marche** lié à l'augmentation de l'usage du bus gratuit.
- **11,4 %** des répondants déclarent réaliser des trajets qu'ils réalisaient auparavant **à vélo**

- **Les raisons de l'augmentation de l'usage du bus : quels effets liés au nouveau réseau et à la gratuité ? (Q3C)**

A la question « *Quelles sont les principales raisons qui font que vous utilisez plus souvent le bus qu'avant* » (1 à 3 réponses possibles, parmi des choix ou en réponse libre) : **84% des personnes choisissent les réponses en lien avec « la gratuité »²⁰⁰ et 37,6% répondent « parce que le réseau est plus efficace et fiable qu'avant ».**

- **Démotorisation (Q3D)**

Parmi les personnes qui déclarent utiliser « beaucoup plus » ou « un peu plus » le réseau, **10% déclarent s'être débarrassées d'un véhicule ou avoir renoncé à en acheter un ou un deuxième pour leur foyer.**

- **L'usage des autres modes et leurs évolutions de l'ensemble des usagers (Q4)**

Une question sur **l'usage des autres modes de transport et leur évolution** a été posée à l'ensemble des personnes interrogées (2 000 personnes), quelle que soit leur pratique du bus et son évolution depuis le nouveau réseau gratuit.

- **La voiture (Q4A)**

- La moitié des usagers des bus **sont des personnes majeures qui n'ont pas de voiture : 49%**
- Une autre partie des usagers ne possède pas de voiture en tant que **mineurs : 20%**
- **21% des personnes interrogées déclarent utiliser moins souvent leur voiture qu'avant**

- **Le vélo (Q4B)**

- La majorité des usagers interrogés **ne possèdent pas de vélo : 54 %**
- Une partie significative déclare l'utiliser « **peu** », et que « **cela n'a pas changé** » depuis le nouveau réseau gratuit (**26 %**). Ces pratiques correspondent en général à des **pratiques de loisirs** en période estivale, sans lien avec des trajets réalisés en bus.
- **11% des usagers déclarent « utiliser régulièrement le vélo » et que « cela n'a pas changé ».**
- **7% des usagers du bus déclarent utiliser « moins souvent » le vélo qu'avant**

- **La marche (Q4C)**

- La majorité des usagers déclarent marcher « **régulièrement et que cela n'a pas changé** » : **58%** ou « **peu et cela n'a pas changé** » : **10%**.
- Une part significative des usagers déclarent « **marcher plus souvent** » : **20%**. Il s'agit de personnes qui ont augmenté leur usage du bus, soit parce qu'ils se déplacent plus de façon générale, soit au détriment de la voiture, ce qui implique une pratique plus importante de la marche.
- **13% des usagers des bus déclarent marcher « moins souvent qu'avant ».**

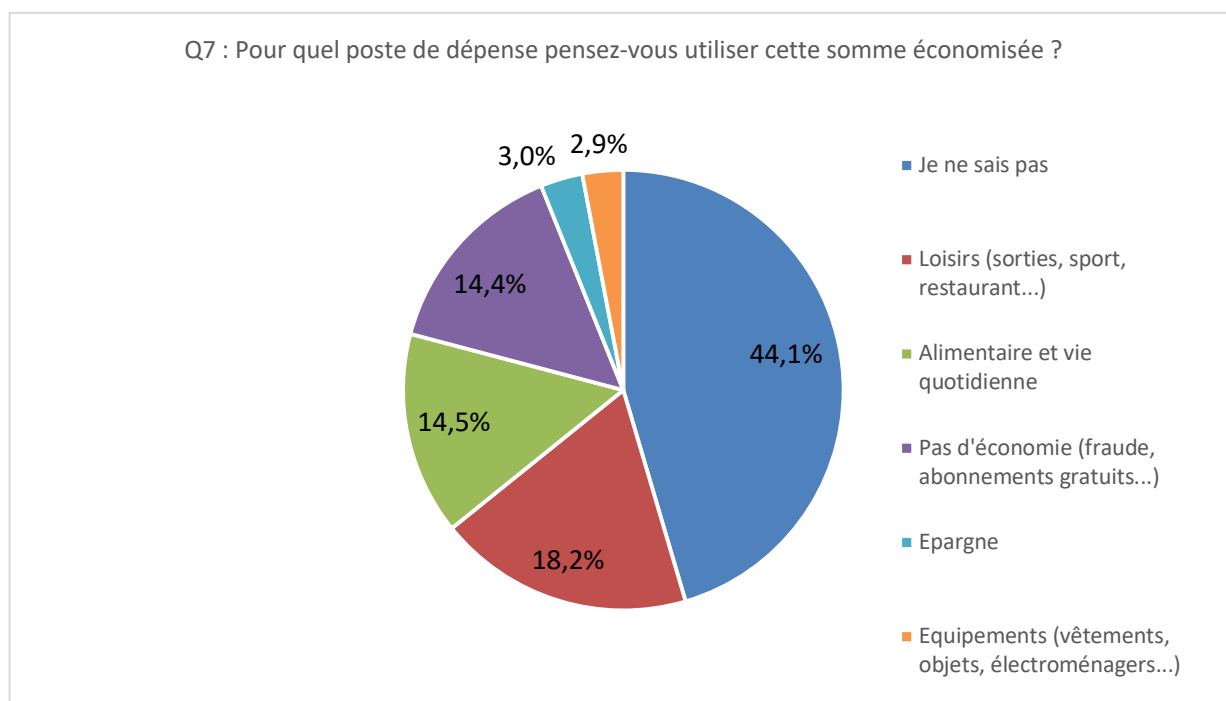
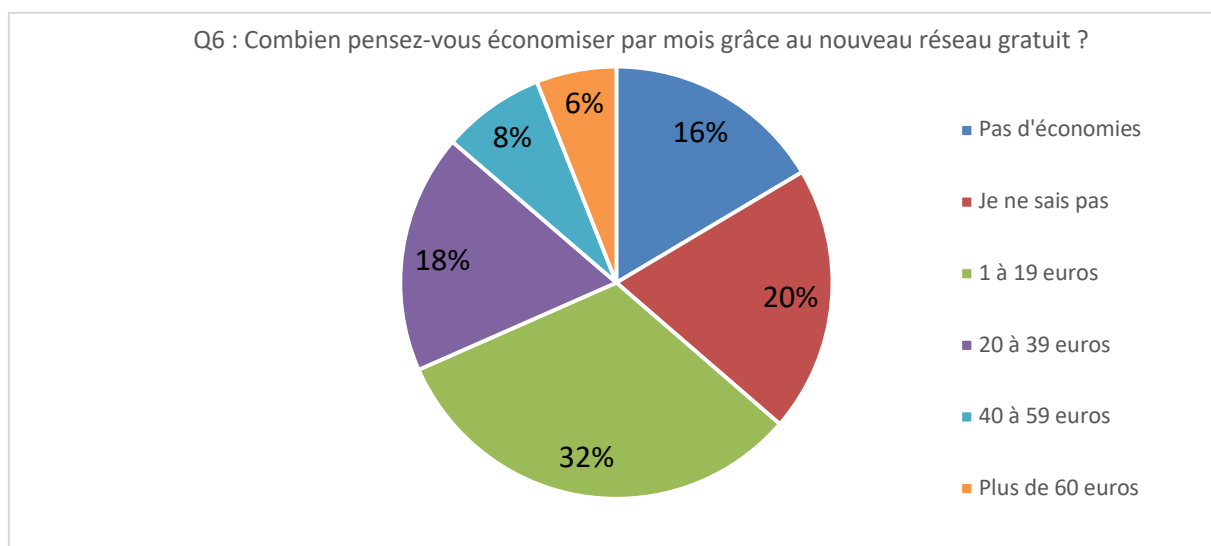
²⁰⁰ « Cela ne coûte plus rien de se déplacer » et « C'est plus simple d'utiliser le réseau »

○ **Le statut des usagers avant le nouveau réseau gratuit (Q5)**

- 55% des usagers interrogés sont des anciens abonnés
- 25% utilisaient seulement des titres unitaires (carnets, tickets...)
- 16% n'utilisaient jamais le réseau (non-usager)
- 4% déclarent qu'ils fraudaient

○ **Les économies liées à l'usage du réseau (Q6 et Q7)**

*Les économies réalisées depuis la gratuité sont difficiles à estimer pour les usagers. L'estimation est moins difficile pour **les anciens abonnés**. Pour les usagers occasionnels et les personnes qui ont diminué leur usage de la voiture, les économies sont ressenties mais souvent difficilement estimables, en particulier dans le cadre d'une enquête réalisée en directe, dans un temps court et limitant la possibilité de recherche d'information (ce qui explique l'importance des réponses « je ne sais pas »).*



○ **Pratique du centre-ville et usage du bus** (Q8 et Q8B)

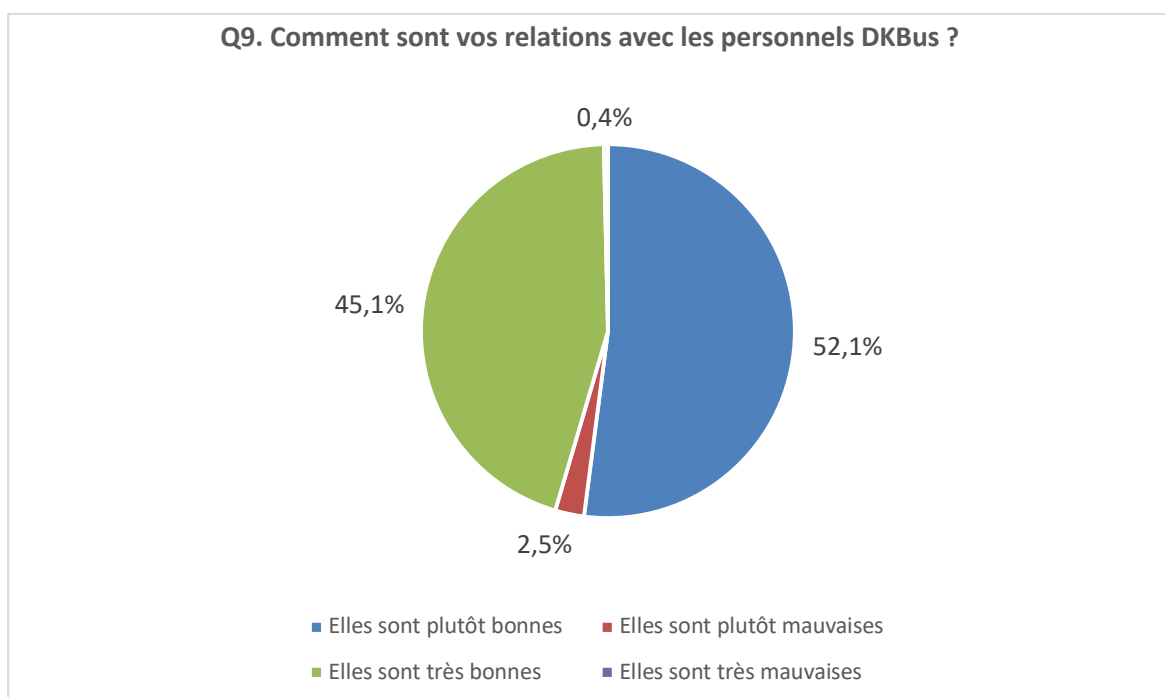
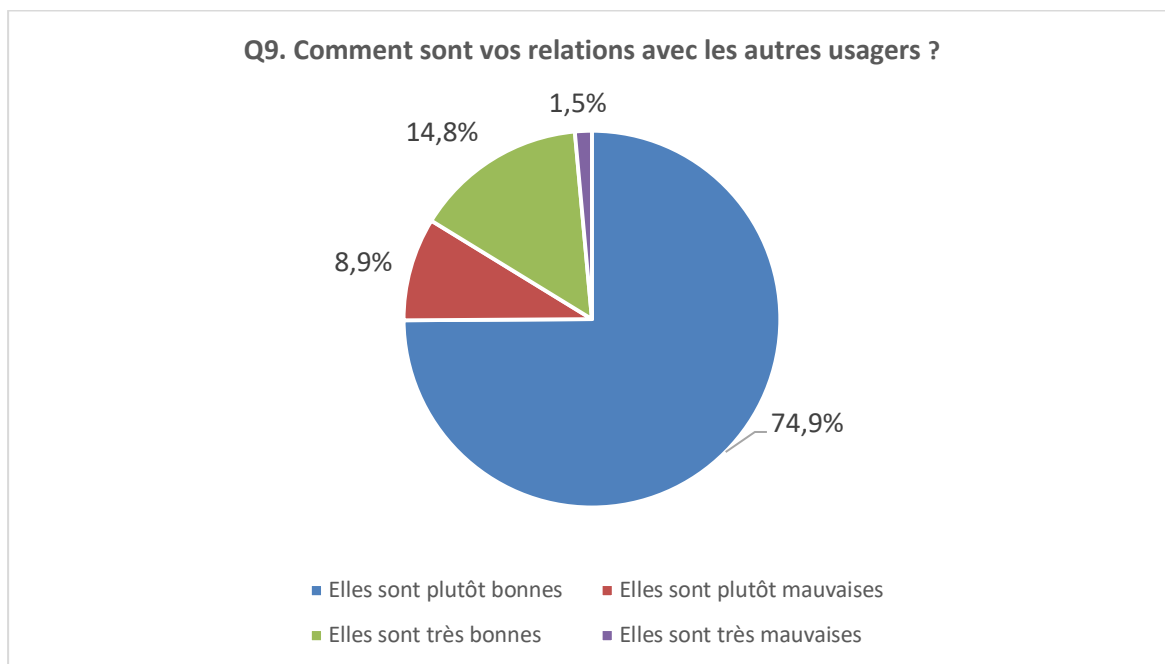
- **47%** des usagers déclarent se rendre **régulièrement en centre-ville** et que cela n'a pas changé (beaucoup habitent ou travaillent dans cette zone)
- **31%** déclarent venir « **plus souvent qu'avant** »
- **20%** déclarent qu'ils « **venaient peu et que cela n'a pas changé** »
- **2%** déclarent venir « **moins souvent qu'avant** »

Les principales raisons pour lesquelles ces personnes se rendent plus souvent en centre-ville (plusieurs réponses possibles) sont : **les lignes de bus gratuit (60%), l'offre de commerces (32%) et les nouveaux aménagements** (piétonnisation, cadre général) **(22%)**

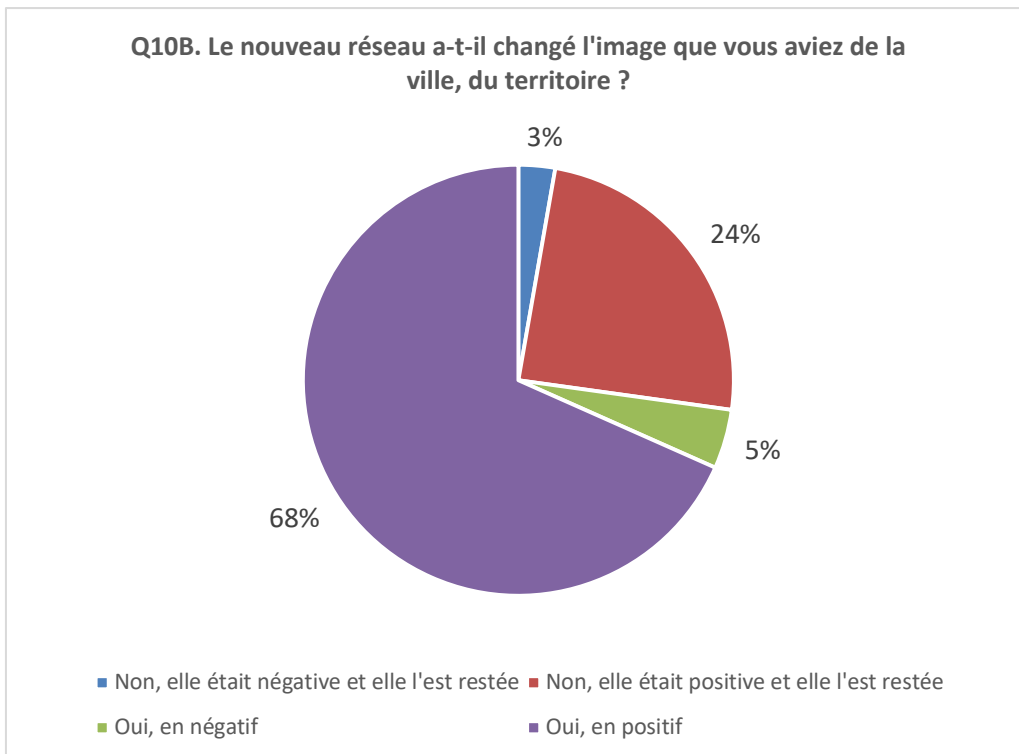
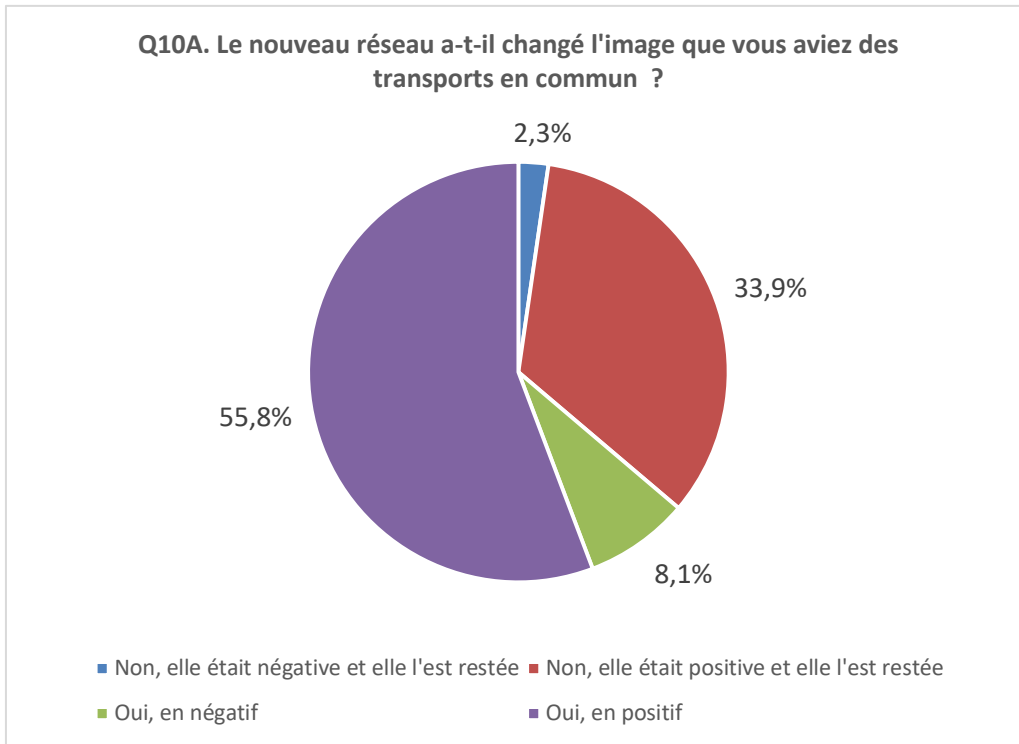
Dans l'ensemble les usagers expriment **une perception positive du renouvellement du centre-ville**, et un intérêt particulier pour le bus gratuit pour s'y rendre, en raison de la simplicité qu'il apporte, notamment face aux contraintes liées au stationnement.

- **Relations avec les autres usagers et les personnels DK'Bus (Q9)**

Les relations avec les personnels DK'Bus sont perçues plus positivement que celles entre usagers. Dans l'ensemble, les relations entre usagers sont plutôt décrites comme « neutres ». La mixité des publics dans les bus fait l'objet de discours très contrastés. La hausse de fréquentation est parfois associée à une baisse de confort pour les anciens usagers qui se déplacent aux heures de pointes.

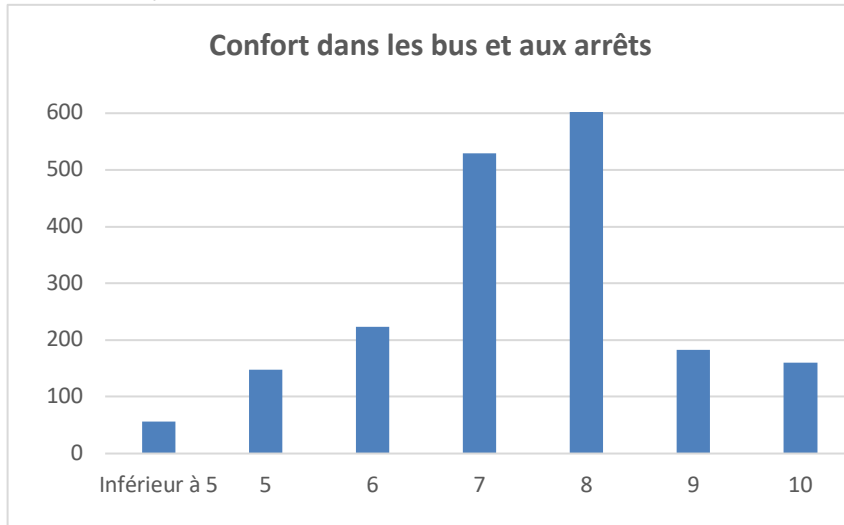


• Image des transports et de l'agglomération (Q10)

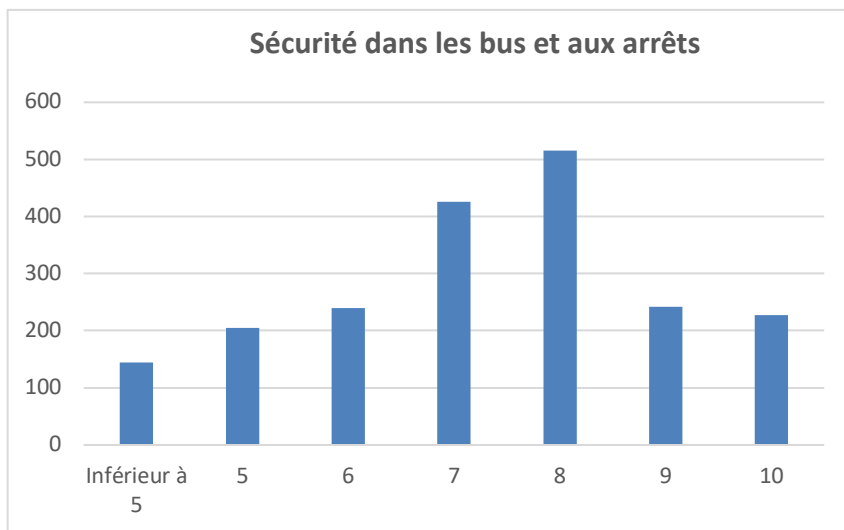


- **Satisfaction : notes de 1 à 10 (S11)**

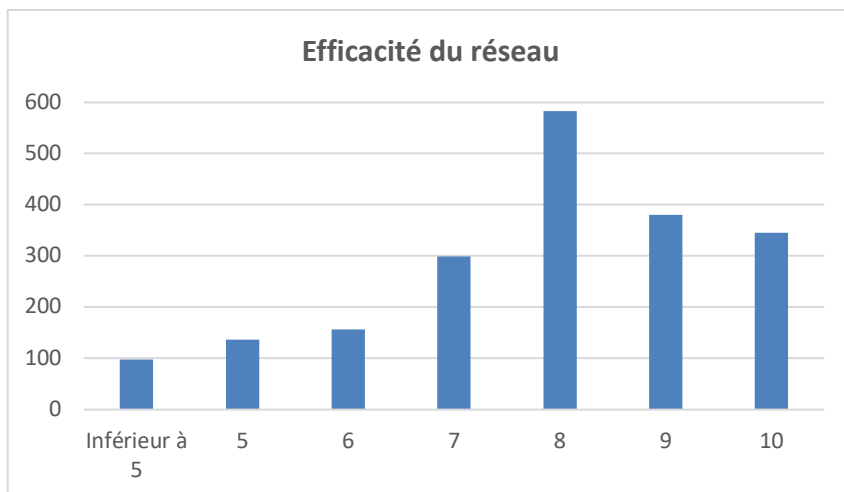
Moyenne « confort » : 7,4



Moyenne « sécurité » : 7,2

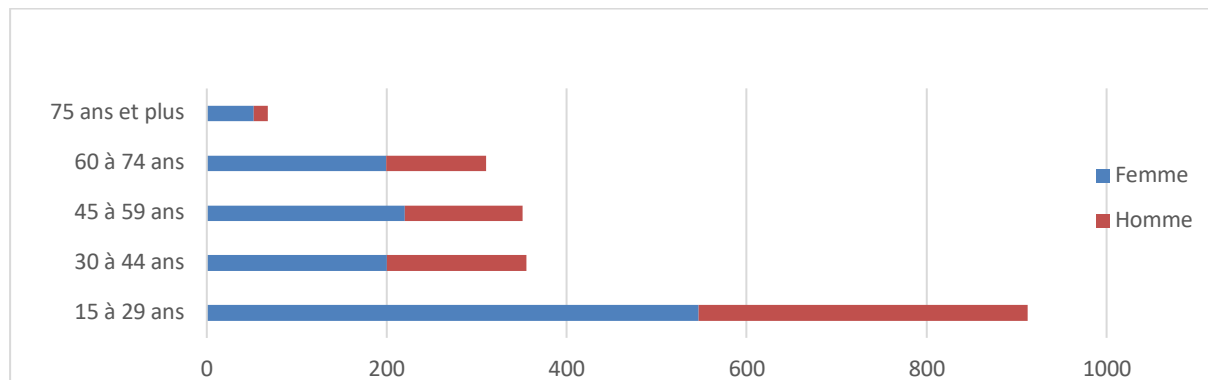


Moyenne « efficacité » : 7,8



- **Profils des personnes interrogées :**

Répartition par âge et sexe



Répartition par activités

Total général	2000	100%
Employés / ouvriers	519	25,95%
Lycéens / collégiens	376	18,80%
Retraités	347	17,35%
Etudiants	321	16,05%
Sans activité professionnelle	295	14,75%
Cadres et professions intellectuelles supérieures / Professions intermédiaires	130	6,50%
Artisans - commerçants et chefs d'entreprise	12	0,60%

Enquête par questionnaire sur les pratiques de mobilité des usagers des bus en coeur d'agglomération (mars-avril 2019)



Lieu de résidence des enquêtés	Population CUD			
Total général	2 000	100,00 %	199 893	100 %
Saint-Pol-sur-Mer / Petite-Synthe	435	21,75 %	3 761	18,8 %
Dunkerque-Centre	402	20,10 %	13 300	6,7 %
Malo-les-Bains / Rosendaël / Leffrinckoucke	371	18,55 %	38 364	19,2 %
Grande-Synthe / Fort-Mardyck / Mardyck	203	10,15 %	27 523	13,8 %
Coudekerque-Branche	171	8,55 %	21 360	10,7 %
Cappelle-la-Grande / Armbouts-Cappel / Spycker	130	6,50 %	11 986	6,0 %
Hors CUD	118	5,90 %	x	x
Téteghem - Coudekerque-Village	77	3,85 %	8 084	4,0 %
Bray-Dunes / Zuydcoote / Ghyvelde	28	1,40 %	10 577	5,3 %
Loon-Plage / Craywick	26	1,30 %	6 954	3,5 %
Gravelines / Grand-Fort-Philippe	21	1,05 %	16 728	8,4 %
Bourbourg / Saint-Georges-sur-l'Aa	18	0,90 %	7 401	3,7 %

6) Bibliographie et ressources

Rapports administratifs et documents publics

Agence d'Urbanisme Flandre-Dunkerque, Carnet d'habitants, PLUIh d'idées sur le dunkerquois, Concertation Plan Local d'Urbanisme Intercommunal Habitat et Déplacements

CCI Hauts de France, l'ULCO et la Ville de Dunkerque, Enquête conjoncture centre-ville, premier semestre 2019

Chambre régionale des comptes Haut-de-France, Rapport d'observations définitives et sa réponse, Communauté Urbaine de Dunkerque (Nord), exercices 2014 et suivants, 6 décembre 2018 : <https://bit.ly/30jx4a4>

Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme, *Avis sur la situation des migrants à Grande-Synthe*, 7 juin 2016

Communauté urbaine de Dunkerque, *Contrat de ville, convention cadre 2015-2020* : <https://bit.ly/2PhVYWP>

Communauté urbaine de Dunkerque, Délibération communautaire du 5 juillet 2012 relative à la création d'un titre d'abonnement de libre circulation sur le réseau pour les jeunes de moins de 18 ans et prise en charge des déplacements scolaires des lycéens

Communauté urbaine de Dunkerque, Délibération communautaire du 17 octobre 2013 relative à la délibération cadre mobilité

Communauté urbaine de Dunkerque, Document de présentation du projet Dunkerque Arena : <https://bit.ly/2NinsIX>

Communauté urbaine de Dunkerque, Le journal communautaire « Liberté, égalité, fraternité...mobilité ! », août 2018

Communauté urbaine de Dunkerque, Notes « Bilan stationnement vélo 2018 » et « Bilan aménagement vélo 2018 », service transport, Communauté Urbaine de Dunkerque

Société des Transports de Dunkerque, Rapports d'activité 2015-2018 DK'Bus

Ville de Dunkerque, Dunkerque et vous, l'information municipale, « Ces commerçants qui font sourire le centre-ville », novembre 2018

Etudes, actes et rapports

6-t bureau de recherche et Laboratoire de Sociologie Urbaine, « Et si les français n'avaient plus seulement une voiture dans la tête ? » Evolution de l'image des modes de transport à partir de l'analyse de 19 enquêtes Ménages Déplacements, CERTU

Agence d'Urbanisme Flandre-Dunkerque (Agur), L'Econographe Flandre-Dunkerque, 2019-2020

Agence d'Urbanisme Flandre-Dunkerque, L'habitat en chiffres, 2016-2017

ADETE. 2007. La gratuité totale des transports collectifs urbains : effets sur la fréquentation et intérêts, PREDIT 3/ADEME, 180 p. <https://bit.ly/2E8QbM1>

Cats O., Susilo Y. et Reimal T., 2016. « The Prospects of Fare-Free Public Transport: Evidence from Tallinn », *Transportation*, 1-22. <https://bit.ly/2ZribS1>

Guide technique : « Gagner en performance et réussir le passage à l'écomobilité pour les décideurs publics et privés », ADEME, France Nature Environnement, Rue de l'Avenir, GART, FUB, collection Clés pour Agir, juillet 2018, 48 p.

LIEPP SciencesPo, 2018, Etude sur la gratuité des transports en commun, <https://bit.ly/31rWnYq>

Premières rencontres des villes pionnières du transport gratuit à Aubagne (actes), septembre 2011, <https://bit.ly/30DctJt>

Rapport du comité sur la faisabilité de la gratuité des transports en commun en Ile de France, octobre 2018, <https://bit.ly/2R6yO2Y>

Résultats de l'Enquête Déplacements Grand Territoire Flandre-Dunkerque (EDGT 2015) <https://bit.ly/2NkWKQj>

SCP, Etudes et conseils stratégiques, *Sondage sur les ménages dunkerquois et internet*, juin 2019

UTP. (2016). Tarification des réseaux de transports urbains : État des lieux 2015; Rétrospective 2006-2015. Union des Transports Publics et Ferroviaires, Paris

Articles scientifiques

Béal V., Collet A., DeFilippis J., Ocejo R., Rousseau M., Villes en décroissance/Shrinking cities, *Métropolitiques*, 27/03/2017

Béal V., Morel-Journal C. et Sala Pala V., « Des villes en décroissance stigmatisées ? Les enjeux d'image à Saint-Étienne », *Métropolitiques*, 3 avril 2017. URL : <https://bit.ly/2ou9d8H>

Briche H. & Huré, M., Dunkerque, nouveau « laboratoire » de la gratuité des transports, *Métropolitiques*, 30 mai 2017. URL : <https://bit.ly/2PAUB0j>

Brisbois, X., Kouabenan, D. R., & Rubens, L. (2012). Mixité sociale et choix modal : importance des dimensions symboliques dans l'attrait des transports collectifs. *Recherche Transports Sécurité*, 28(3-4), 181-189.

Gosset S., « Spécificité des comportements spatiaux dans deux réseaux de transport public urbain dits « gratuits », communication aux 2èmes rencontres du réseau RFTM, Montréal, le 13 juin 2019.

Kaufmann V. et Widmer E., « L'acquisition de la motilité au sein des familles. État de la question et hypothèses de recherche », *Espaces et Sociétés*, vol. 2, n° 120-121, 2005.

Kębłowski, W. (2018), *Free Public Transport: Scope and Definitions*, in J. Dellheim & J. Prince, *Free Public Transport And Why We Don't Pay To Ride Elevators*, Montreal: Black Rose Books, 2nd edition, p. 1-6 <https://bit.ly/3445Pmo>

Kębłowski, W. (2018), *A 'New May 1968' in Aubagne?*, in J. Dellheim & J. Prince, *Op. cit.*, p. 102-109 <https://bit.ly/2ZIRGCj>

Kębłowski, W. (2018), *Riding For Free in a Chinese Metropolis*, in J. Dellheim & J. Prince, *Op. cit.*, p. 215-221, <https://bit.ly/2KX0oy6>

Kębłowski, W. (2017), *Eight Contradictions in Tallinn's Free Public Transport*, in J. Dellheim & J. Prince, *Free Public Transport And Why We Don't Pay To Ride Elevators*, Montreal: Black Rose Books, 1st edition, p. 102-107, <https://bit.ly/341SeMI>

Litman, T. (2018). *Understanding Transport Demands and Elasticities: How prices and other factors affect travel behavior*. Victoria Transport Policy Institute

Munafò, S., Christie, D., Vincent, S., & Kaufmann, V. (2012). *Typologie et évolution des logiques de choix modal chez les actifs motorisés urbains. Etude comparée des agglomérations de Genève, Lausanne, Berne et Yverdon-les-Bains*, LaSur, Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne

Polat, C. (2012). *The demand determinants for urban public transport services: a review of the literature*. *Journal of Applied Sciences*, 12(12), 1211-1231

Prat P. (2008), « Le maire en action : gouvernement urbain et production de politiques publiques. Michel Delebarre à Dunkerque », *Sociologie du travail*, n° 50, 2008, p. 200-218.

Richer, C. (2017). *Le financement des transports collectifs à l'heure de la mobilité durable : quel avenir pour le versement transport ?*, *Métropolitiques*, <https://bit.ly/2Nf5jfb>

Rousseau M., « Villes post-industrielles : pour une nouvelle approche », *Métropolitiques*, 18 septembre 2013. URL : <https://bit.ly/33Y3fhP>

Warin, P. Odenore, *Observatoire du non-recours aux droits et services, Le non-recours, définitions et typologies*, juin 2010, <https://bit.ly/342W8V6>

Ouvrages

Ariès, P., 2018, *Gratuité versus capitalisme : Des propositions secrètes pour une nouvelle économie du bonheur*, éd. Larousse

Dellheim & J. Prince, *Free Public Transport And Why We Don't Pay To Ride Elevators*, Montreal: Black Rose Books, 2nd edition <https://bit.ly/2iBC6Ko>

Dubois, V. *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Économica, coll. « études politiques », 2008, 202 p.

Dupuy G., 1999, *La Dépendance automobile. Symptômes, analyses, diagnostic, traitements*, Paris : Economica-Anthropos.

Huré M., *Les mobilités partagées. Nouveau capitalisme urbain*, Paris, Publications de la Sorbonne, 2017

Kaufmann V., *Mobilité quotidienne et dynamiques urbaines, la question du report modal*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaires romandes, 280 p

Orfeuill J. et Ripoll F., *Accès et mobilités. Les nouvelles inégalités*, Paris, Infolio, 2015.

Razemon O, *Comment la France a tué ses villes*, Paris, Rue Echiquier, 2016

Sagot-Duvauroux J.-L. et Giovannangeli M., 2012, *Liberté, égalité, gratuité. Voyageurs sans ticket*, Le Diable Vauvert, 233 p. <https://bit.ly/2ZyPaaY>

Thèses et mémoires universitaires

Chouraqui, Julie « Décroissance urbaine et dynamiques socio-spatiales. Exemple du cas dunkerquois », mémoire de Master 2 Aménagement et urbanisme, sous la direction de Leïla Frouillou et Sylvie Fol, Projet ANR Altergrowth, Université Paris 1 Panthéon La Sorbonne, 2016/2017

Godard, Justine « La gratuité des transports collectifs : trajectoire d'une solution d'action publique. Le cas de l'agglomération grenobloise », mémoire de master 2 Analyse des politiques publiques, sous la direction de Sébastien Gardon, IEP de Lyon et ENTPE, 2018/2019

Legros, Romain « La gratuité des transports publics à Dunkerque et ses premières conséquences pour le territoire », mémoire de Master 2 Administration publique et gestion des biens commun, sous la direction de François Benchendikh, IEP de Lille, 2018/2019

Vincent-Geslin, Stéphanie, Les « altermobilités » : analyse sociologique d'usages de déplacements alternatifs à la voiture individuelle. Des pratiques en émergence ? », thèse de sociologie sous la direction de Dominique Desjeux, soutenue le 17 avril 2008 à l'Université Paris 5

Points de vue sur la gratuité

Eloge de la gratuité, par Paul Ariès, publié en novembre 2018, Le Monde Diplomatique, <https://bit.ly/2ZqeMCR>

Eloge raisonné de la gratuité, par Alain Caillé, publié le 15 août 2019, Socialter, <https://bit.ly/2MKZ1EL>

Gratuité des transports en commun, péages urbains et gilets jaunes, Note de veille publiée le 3 janvier 2019 par Isabelle Baraud-Serfaty, Futuribles, <https://bit.ly/2Lh9IRU>

Gratuité des transports publics : une idée pas si «stupide», tribune publiée le 12/10/2018 par Ghislain Delabie (Ouishare), Les Echos

La gratuité dans les transports publics urbains : une fausse bonne idée. UTP, 2011, 8 p., <https://bit.ly/2NnCcqK>

La gratuité dans les transports publics. Positions du GART, GART, 2017, <https://bit.ly/2NWrmVJ>

La gratuité des transports publics est une mauvaise idée, qui pénalise d'abord le vélo et la marche, tribune publiée le 07/09/2018 par Frédéric Héran, Le Monde <https://bit.ly/2YAg12Z>

Pour la gratuité, Sagot-Duvauroux Jean-Louis. 2016. Editions de l'éclat, <https://bit.ly/2ZfZUvI>

Réponses aux sceptiques de la gratuité des transports publics urbains, publié le 21 août 2015 par le Collectif pour la gratuité des transports dans l'agglomération grenobloise, site Carfree, <https://bit.ly/2ZIS3wH>

Articles de presse

A Dunkerque les transports gratuits tracent leur route, Télérama, 20 mars 2018, <https://bit.ly/324t6mj>

A Dunkerque, les transports gratuits, ça paye, Libération, 4 septembre 2018, <https://bit.ly/2RZP1WJ>

Dunkerque. Pour Patrice Vergriete, les bus de demain doivent être les bistrotts d'hier, La Voix du Nord, 11 novembre 2017, <https://bit.ly/2NBaUwK>

Dunkerque : Anne Hidalgo teste le bus gratis, Libération, 30 octobre 2018 <https://bit.ly/2EgAC55>

Gratuité totale, le week-end ou en heures creuses : quel scénario pour les transports publics à Clermont-Ferrand ?, La Montagne, 3 juin 2019 <https://bit.ly/2X14M64>

La gratuité des transports urbains, une idée qui gagne l'Europe, La Croix, 4 septembre 2018, <https://bit.ly/30JfjI2>

Transports gratuits : les bonnes recettes de Dunkerque, Courrier International, 18 octobre 2018, <https://bit.ly/345IBvZ>

Transports gratuits : Dunkerque frappe les esprits, Le Monde, 6 septembre 2018, <https://bit.ly/2ZoPKJq>

Vidéos

ARTE – Regards « Transports gratuits : un modèle à suivre ? », 1er mars 2019

Bus gratuit à Niort : qu'est-ce qui a changé ? [Vidéo en ligne] Reportage réalisé en collaboration avec Corsaire TV, 09/02/2018

Bus gratuit : ils l'ont fait, ils en parlent » [Vidéo en ligne] Retranscription intégrale de la conférence-débat organisée par l'AGUR le 10/11/2015, <https://bit.ly/2NwRbxY>

Maxime Huré, « Pourquoi la gratuité des transports collectifs gagne-t-elle du terrain ? », Forum Vies Mobiles - Préparer la transition mobilitaire [vidéo en ligne], 26 Juin 2018. <https://bit.ly/2Iz6r7o>

Mission d'information du Sénat sur la gratuité des transports publics - Table ronde sur la philosophie de la gratuité des transports publics, [vidéo en ligne], 7 mai 2018, <https://bit.ly/2ZpYASh>

Sites internet

Baromètre des villes cyclables de la FUB : <https://bit.ly/2u2i0SA>

Exposition virtuelle : Ai Weiwei, Mimi Sheller, *Les réfugiés connectés, l'indispensable smartphone* (Forum Vies Mobiles), <http://artisticlab.forumviesmobiles.org/fr/the-refugee-project>

Le laboratoire du Bus Gratuit – Urbis le Mag : <https://bit.ly/2pHvGxq>

Site internet des rencontres des villes du transport gratuit (Dunkerque, septembre 2018) : <https://bit.ly/2NCekfp>

Site internet « Free Public Transport » [en anglais] : <https://freepublictransport.info/>

Site internet de la ville de Dunkerque - Présentation du projet Phoenix : <https://bit.ly/2U8XCc8>

Site internet du projet DK'Plus de Mobilité : <http://www.dk-mobilite.fr/>

Wikipédia, page « gratuité des transports en commun » : <https://bit.ly/325Rd3V>

Wikipédia, page « DK'Bus » <https://fr.wikipedia.org/wiki/DK%27Bus>

