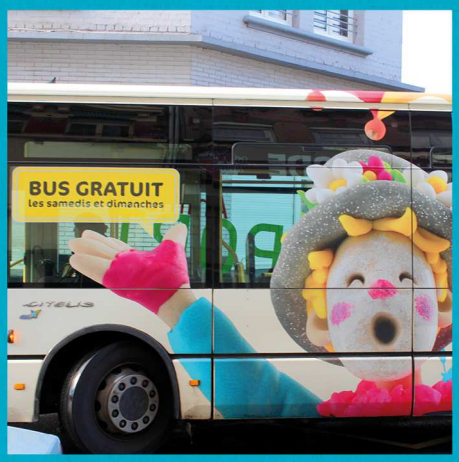
DUNKERQUE, « LABORATOIRE » DE LA GRATUITÉ DES TRANSPORTS EN COMMUN

RETOUR SUR LES EFFETS DE LA GRATUITÉ PARTIELLE



HENRI BRICHE
VIGS
MARS 2017

SYNTHÈSE DU RAPPORT FINAL

vigs mobilité . territoires . innovation
AGENCE D'URBANISME FLANDRE-DUNKERQUE agur
Dunkerque Grand Littoral COMMUNAUTÉ URBAINE

DUNKERQUE, « LABORATOIRE » DE LA GRATUITE DES TRANSPORTS EN COMMUN

RETOUR SUR LES EFFETS DE LA GRATUITE PARTIELLE

RAPPORT FINAL

HENRI BRICHE

MARS 2017

INTRODUCTION 7

PREAMBULE : LA GRATUITE, UN CHOIX POLITIQUE 14

I. RETOUR SUR UNE RUPTURE POLITIQUE : COMMENT DUNKERQUE A ADOPTE LA GRATUITE DES TRANSPORTS EN COMMUN 15

Retour sur une initiative minoritaire longtemps combattue 15

La rupture et l'adhésion politique à la gratuité 21

Des motivations divergentes à l'origine de la gratuité 21

La construction du consensus : nouvelle gouvernance et légitimité démocratique 24

La gratuité partielle, fruit d'un arbitrage entre les élus et les techniciens de la CUD 27

Les premiers pas de la gratuité 28

Une mesure irréalisable ? 28

Premiers weekends de gratuité et premiers bouleversements pour l'exploitant 32

USAGE(R)S 35

II. LA GRATUITE, BOOSTER DE LA FREQUENTATION 37

Une fréquentation en dents de scie mais dopée par la gratuité 39

Les premiers chiffres relatifs à l'évolution de la fréquentation : un gain dépendant des évènements ... 41

La fréquentation « ressentie » confirme la volatilité de l'utilisation du bus le weekend 42

Le signe d'une nouvelle population dans les bus : découverte et « apprentissage » du bus 45

Les effets de l'augmentation de la fréquentation : des bus bondés qui peuvent altérer l'expérience de la gratuité 47

Les nouveaux utilisateurs du weekend : un panel varié qui traduit les divisions sociospatiales de l'agglomération 51

Une fréquentation globalement « familiale » et localement belge 53

L'apparition de « classes moyennes » dans les bus à Rosendaël et Malo 56

« Poussettes » et classes populaires sur l'ouest dunkerquois : de nouveaux usagers ou des usagers plus mobiles ? 57

III. DES INCIVILITES QUI DIMINUENT AVEC LA GRATUITE 61

Le renforcement de l'augmentation de la fraude 61

La réorganisation du service fraude et les effets de l'annonce de la gratuité 61

Fraude et gratuité sur le terrain, un casse-tête à gérer *63*

La baisse des incivilités dans les transports publics le weekend **65**

Les actes d'incivilités en forte chute depuis 2015 ..... *65*

La fin de la fraude, une perspective qui peut inquiéter les contrôleurs *67*

Le regard des chauffeurs : la gratuité n'apporte pas plus d'incivilités qu'auparavant *69*

Une stabilisation des incivilités dans la perception des usagers *69*

IV. TIMIDE « MIXITE SOCIALE »… 73

Un réseau de captifs et peu attractif aux yeux des automobilistes et des actifs **73**

Des tensions intergénérationnelles toujours présentes dans les bus **77**

Une stratégie d'évitement : des horaires choisis pour limiter les interactions avec des populations « à éviter » *78*

Un regard toujours suspicieux des personnes âgées vis-à-vis des jeunes utilisateurs *80*

Une répartition spatiale du bus par génération *84*

La nécessaire confrontation avec les classes populaires **85**

Des malaises et des rejets parfois clairement exprimés *86*

La question de la « propreté », reflet de l'aversion de nombreux usagers à la promiscuité avec les classes populaires *91*

Le révélateur du « bonjour » : une politesse toujours absente dans les bus *95*

La navette gratuite du centre-ville, reflet d'une « mixité sociale par le haut » *97*

Une « mixité sociale » qui s'esquisse ? **99**

Les premiers effets timides de la gratuité dans le développement de nouvelles interactions sociales *100*

Les prémices d'une nouvelle convivialité ? *102*

LIBERTES 108

V. LE DEVELOPPEMENT DU LIEN SOCIAL : LA GRATUITE, VECTRICE DE MOBILITE 111

Etat des lieux de la mobilité du territoire dunkerquois : des inégalités criantes **112**

Une mobilité accrue des personnes âgées **117**

La gratuité, facteur de réduction de l'isolement social *117*

Les « balades urbaines » en bus : une autre manière de briser la routine *121*

Des jeunes plus « libres » le weekend : indépendance et nouvelles mobilités **123**

VI. LA GRATUITE : UN AVANTAGE PRATIQUE QUI FIDELISE SES USAGERS 127

Facilité, rapidité, fluidité : la gratuité sans carte plébiscitée par tous **128**

« Partir l'esprit tranquille » : la fin des contraintes liées à l'usage de la voiture **132**

VII. UN « COUP DE POUCE » POUR LE POUVOIR D'ACHAT DES FAMILLES DUNKERQUOISES 136

Un objectif d'abord subsidiaire de la gratuité **136**

Une tarification sociale avancée mais pas toujours exploitée par les plus précaires **138**

Des opinions divergentes parmi les conducteurs de bus **140**

Les familles nombreuses, premières bénéficiaires de ce gain de pouvoir d'achat **141**

VIII. GRATUITE ET AUTOMOBILE : UN REPORT MODAL A CONSOLIDER.....146

L'omniprésence de la voiture à Dunkerque et de son idéologie **147**

L'enquête ménages-déplacements : un territoire saturé par l'automobile ***147***

Le réflexe du « tout-voiture » à Dunkerque ***154***

Les prémices d'un report modal de la voiture vers le bus **158**

Stationnement et gratuité, la combinaison gagnante ***160***

Un réseau gratuit et performant, clé du report modal ***163***

Contraindre l'usage de l'automobile, une question de moins en moins taboue ***165***

ATTRACTIVITE 174

IX. LES PREMIERS SIGNES D'UNE REDYNAMISATION COMMERCIALE DU CENTRE-VILLE 176

La gratuité, un levier de lutte contre la dévitalisation du centre-ville **176**

La gratuité : une plus grande liberté pour profiter du centre-ville **182**

X. GRATUITE, IMAGE ET TRANSPORTS : VERS UNE (RE)VALORISATION DU TERRITOIRE ?.....186

Modifier l'image du bus, un impératif pour la réussite du projet **186**

Des appréciations négatives toujours très ancrées ***186***

La nécessité de faire la promotion du bus gratuit ***188***

L'amorce d'un renouvellement de l'image des transports **191**

Une promotion de la gratuité entreprise par ses utilisateurs ***191***

Des réactions parfois méfiantes de la part des non-initiés à la gratuité ***195***

Le regard des autres réseaux de transport : entre curiosité et intérêt ***195***

Gratuité et choix résidentiels : des effets à mesurer sur le long terme **196**

INCERTITUDES 199

XI. UNE RESTRUCTURATION EN PROFONDEUR DE L'EXPLOITANT ET DE SES SALARIES 201

La nécessaire adaptation de la structure à la gratuité 201

La gratuité : rupture culturelle et réorganisation du délégataire 201

La mutualisation des tâches pour les agents de maitrise, une avancée pour leurs conditions de travail 203

Inquiétudes sur le devenir de la profession : la gratuité alimente un sentiment de dévalorisation des chauffeurs..... 208

« On va payer pour les autres ! » : un contexte d'austérité qui empoisonne la mise en place de la gratuité.....208

La crainte d'une dégradation de la clientèle et de son comportement à bord des bus 213

Le chauffeur, simple « robot » au service de la gratuité ? 215

Une fréquentation en hausse qui durcit les conditions de travail des conducteurs..... 221

Un réseau non adapté aux pics d'affluence générés par la gratuité 221

Desservir « tous les arrêts », une nouvelle contrainte difficilement compatible avec les exigences de productivité 221

Des bus remplis qui rendent le travail plus agréable pour les chauffeurs.....224

Un contexte spécifique qui explique l'opposition idéologique des conducteurs à la gratuité . 225

L'argumentaire de la dégradation du service : la nécessité de payer pour un service de qualité.....226

L'omniprésence de l'adage « la gratuité n'existe pas » 228

XII. LES INQUIETUDES LIEES AU FINANCEMENT DE LA GRATUITE.....231

Le coût de la gratuité : des pressions financières et une restructuration fiscale du secteur du transport 231

Des recettes sous pression 231

Le défi fiscal de la gratuité totale 237

Le scepticisme des dunkerquois à l'égard du financement de la mesure..... 237

RECOMMANDATIONS 244

BIBLIOGRAPHIE 247

ANNEXES

INTRODUCTION

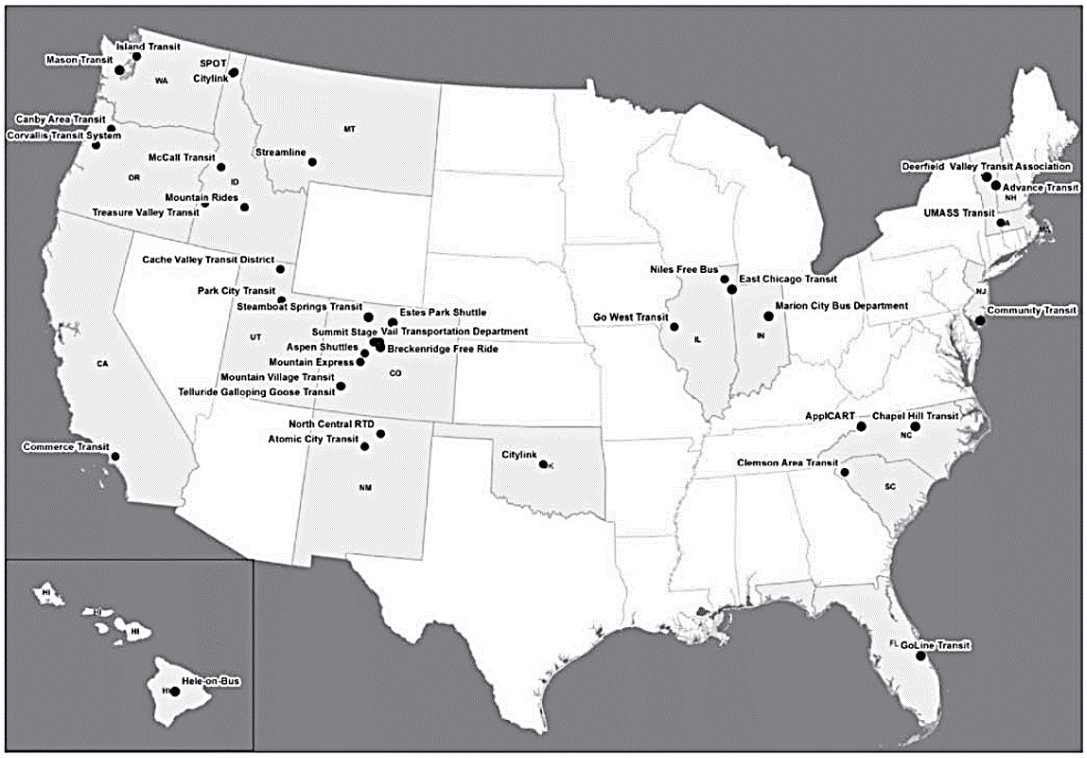
« *Free* » en anglais, la gratuité en français est elle aussi synonyme de liberté puisqu'elle provient du religieux « *Dieu nous a donné la grâce* », c'est-à-dire la vie sans demander de rétribution. Si l'on suit l'étymologie de ce terme, la gratuité offrirait la liberté à ses bénéficiaires sans contrepartie aucune. Le système capitaliste d'aujourd'hui confère à la gratuité un sens plus politique puisqu'elle *« libère du rapport marchand lui-même. Elle assèche la place occupée jusque-là par le marché, détournant des richesses parfois considérables de la valorisation du capital* » selon le philosophe, et spécialiste de la gratuité, Jean-Louis Sagot-Duvauroux (2007). Elle émancipe les individus en renversant l'ordre des valeurs établies par le système marchand : ce qui est cher n'est plus ce qui coûte matériellement le plus – symbolisé par les flux monétaires – mais finalement ce que l'on ne compte plus. Ce qui est sans prix devient alors ce que nous ne vendrons pour rien au monde et que nul ne peut acheter (Sagot-Duvauroux, 2010).

Historiquement, plusieurs domaines de notre vie se sont affranchis de la valeur d'échange : l'être humain d'abord avec la fin de l'esclavage, la santé avec l'avènement de la sécurité sociale ou encore l'éducation avec la mise en place de l'école publique gratuite. Que ces quelques conquêtes de la gratuité sur le système marchand ne soient pas entièrement achevées et qu'un mouvement de privatisation revienne à la charge depuis presqu'un demi-siècle maintenant, cela n'enlève en rien ses succès largement documentés sur le bien-être de ses bénéficiaires. Dans un contexte actuel marqué par l'austérité et la crise financière, la gratuité n'a pas bonne presse. Pourtant, cette dernière a mis sur le devant de la scène un nouveau secteur depuis une dizaine d'années désormais : celui des transports publics. Dunkerque deviendra en 2018 la dernière agglomération en date à rendre gratuit ses transports en commun. Ce rapport entend analyser les premiers effets de la gratuité partielle lancée dès 2015 sur le territoire dunkerquois.

Dunkerque, dernier avatar du retour en force de la gratuité dans les transports publics urbains

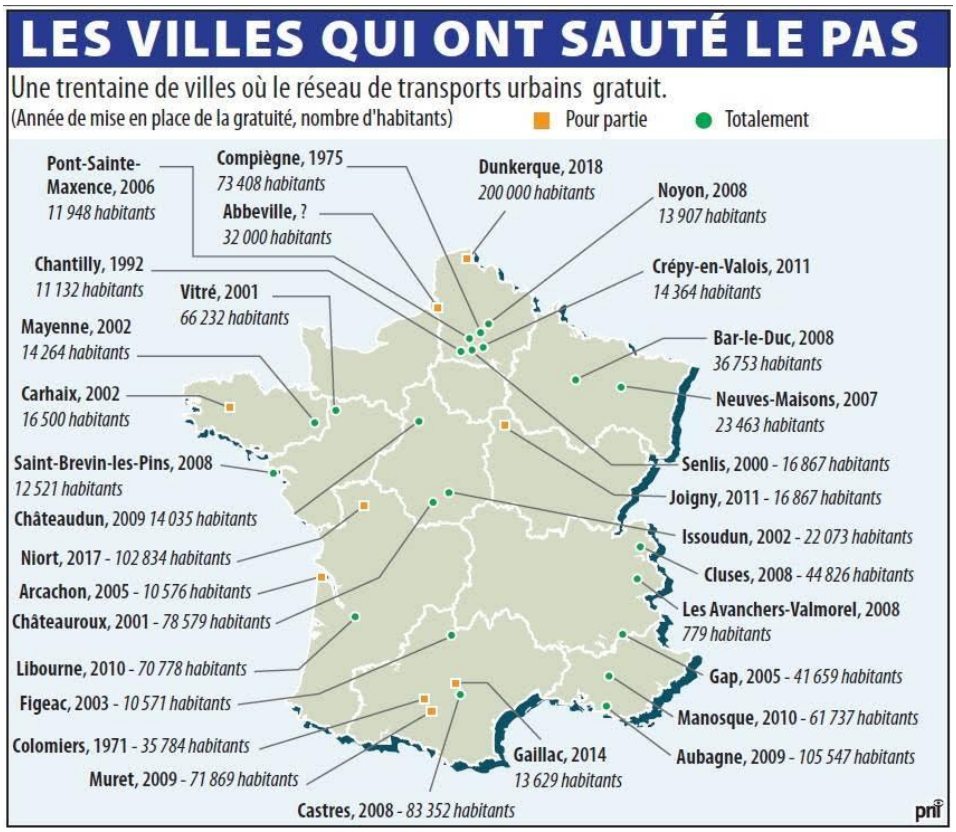
Depuis 1962 et l'expérience pionnière de Commerce, banlieue anonyme de la métropole de Los Angeles, la gratuité a séduit de nombreuses villes à travers le monde et connait aujourd'hui une diffusion rapide: on dénombre ainsi 107 cas de réseaux de transports en commun entièrement gratuits en 2016 (Keblowski, 2016). Deux périodes marquantes dans l'histoire de la gratuité des transports peuvent être identifiées. La première date des années 1970, décennie où fleurissent les premières mesures en faveur d'un accès libre aux transports en commun autant comme dispositif de réduction de l'usage de l'automobile en plein essor qu'instrument de promotion de réseaux de transports alors en pleine expansion. Aux Etats-Unis, à la suite de la prolifération d'initiatives locales telles que celles entreprises à Seattle ou à Dayton en 1973, une loi fédérale votée en 1974 permet de financer à hauteur de 40 millions de dollars sur deux années des projets expérimentaux à Trenton dans le New Jersey et à Denver (Scheiner et Starling, 1974 ; Studenmund et Connor, 1982)[1].

[1] Aux Etats-Unis, la gratuité des transports en commun s'est ensuite principalement diffusée dans les *college towns*, ces villes organisées autour de leur université (cf. carte ci-dessous). Financée en grande partie par les frais de scolarité exorbitants acquittés par les étudiants, les *college towns* ont pu offrir un service de transports gratuits à leurs résidents. La ville d'Amherst dans le Massachusetts fut pionnière en la matière dès 1976. Depuis 2002, Chapel Hill en Caroline du Nord est la plus importante ville universitaire à avoir adopté la gratuité des transports parmi la soixantaine de cas recensés (Brown et al., 2003 ; Volinski, 2012).



Les 39 réseaux de transports collectifs entièrement gratuits aux Etats-Unis en 2012
Source : Volinski (2012)

En Europe, la gratuité n'est pas encouragée par les gouvernements nationaux mais sa diffusion répond plutôt à l'activisme politique de certaines municipalités. Ainsi, en Italie, des agglomérations aussi importantes que Rome ou Bologne se saisissent de la problématique des transports en commun et s'engagent en faveur de la gratuité de leur réseau. En France, ce type de mesure est adopté dans les villes moyennes de Colomiers et Compiègne. Malgré une augmentation significative de la fréquentation des usagers des transports en commun, la plupart de ces expérimentations sont rapidement abandonnées suite aux peu d'effets mesurés sur la répartition modale, combiné à la montée des pressions austéritaires qui font leur apparition dans la gestion des finances locales à partir des années 1980 (Perone, 2002). Après deux décennies où la gratuité se fait timide sur les agendas politiques locaux, celle-ci refait surface au tournant des années 2000 lorsque les villes d'Hasselt en Belgique et Templin en Allemagne choisissent de privilégier le développement de leur réseau de transports en commun en les rendant gratuits plutôt que le financement d'importantes et coûteuses infrastructures automobiles (Storchmann, 2003). Remise au goût du jour, la gratuité trouve alors un nouvel écho en Europe. Que ce soit en Suède, en Pologne, en Roumanie ou en France, l'adoption de cette politique est motivée par la montée en puissance des aspirations environnementalistes et, localement, par le constat du déclin de l'attractivité du centre-ville au profit des espaces périurbains tournés vers l'usage de l'automobile. En France uniquement, on dénombre ainsi une trentaine réseaux ayant fait le choix de la gratuité, principalement au cours des années 2000 (cf. carte ci-dessous). Bien que cette tendance soit avant tout l'apanage de villes moyennes, l'exemple le plus connu demeure sans aucun doute celui de l'agglomération d'Aubagne devenu incontournable depuis la publication d'un essai exposant les motivations et les réussites de l'initiative lancée en 2009 (Giovannangeli et Sagot-Duvauroux, 2012).



Les 31 réseaux de transports collectifs entièrement gratuits en France en 2016[2]

Tallinn, moteur de la gratuité en Europe

La multiplication des réseaux gratuits en Europe a inévitablement alimenté les débats en la matière et permis la circulation des « bonnes pratiques » entre les gouvernements municipaux enclins à exploiter au mieux cette expérimentation. Des mots mêmes du maire de Dunkerque et président de la Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD), Patrice Vergriete :

> *Tallinn c'est aussi le poids démographique parce que Aubagne, Châteauroux, Compiègne pouvaient laisser penser que c'était réservé aux petites agglos. A partir du moment où Tallinn franchit le pas, on se dit bon, finalement on est sur un territoire qui a encore plus d'habitants et on n'a pas entendu à Tallinn d'écroulement du truc… Voilà, ça a fonctionné. Y'a un côté un peu rassurant dans les exemples (…) Importer surtout les exemples extérieurs, c'était « c'est possible », d'autres l'ont fait, on n'est pas seul dans l'univers. C'est vrai qu'être le premier, être le pionner, on essuie beaucoup de plâtres.*

C'est dans ce contexte que Tallinn fait office de chef de file en s'octroyant le titre de « capitale mondiale des transports gratuits ». S'appuyant sur quelques 440 000 résidents, Tallinn est à ce jour la plus grande ville ayant adopté la gratuité des transports en commun. A ce titre, elle sert de source d'inspiration directe pour le projet dunkerquois lors de la dernière campagne municipale. Mise en place en 2013 après un référendum populaire, la gratuité à Tallinn est réservée aux

[2] La ville de Colomiers a dû renoncer à la gratuité en août 2016 dans le cadre de son intégration à la métropole toulousaine. Un sort similaire menace le réseau d'Aubagne actuellement en négociations avec les services de la métropole Aix-Marseille qu'elle vient de rejoindre. Source : http://www.paris-normandie.fr/actualites/societe/des-transports-publics-gratuits-en-normandie-GK7194190.

résidents domiciliés dans la ville, ceux-ci devant s'acquitter de l'impôt municipal sur le revenu. En quatre années seulement, 22 000 nouvelles domiciliations ont été enregistrées, permettant à la capitale de couvrir largement la perte des revenus issus de la billetterie[3] et d'investir dans de nouveaux équipements et infrastructures de transport. Forte de son statut de porte-étendard de la gratuité, la municipalité estonienne s'était lancée, en partenariat avec Aubagne et Hasselt, dans la constitution d'un réseau européen de promotion du transport gratuit dès 2013[4]. Différentes conférences, workshops et écoles d'été se sont succédé à Bruxelles (2012 & 2014), Grenoble (2015), Dunkerque (2015), Tallinn (2012, 2013 & 2016) et Rakvere (2015) en Estonie, Erkner (2014) en Allemagne, Zory en Pologne (2014), ou encore Avesta en Suède (2015). La multiplication de ces rencontres a permis d'élaborer de manière informelle un premier réseau de partages d'expériences entre des villes appliquant déjà la gratuité des transports en commun et d'autres intriguées par une démarche dans laquelle Tallinn joue un rôle moteur.

Le contexte français : une hostilité répétée à l'égard de la gratuité

Le foisonnement des débats à travers l'Europe confère à l'expérience dunkerquoise de nouveaux leviers sur lesquels s'appuyer afin de préparer au mieux le passage à la gratuité totale en 2018. Ceci est d'autant plus crucial que l'initiative de la CUD s'inscrit dans un contexte français très critique vis-à-vis de la gratuité des transports malgré la profusion du phénomène au niveau national. Différents acteurs clés du transport public ont multiplié les prises de position contre la gratuité au cours des dernières années. Ainsi, la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) par la voix de son président dénonce un « *discours électoraliste et irresponsable* » (CERTU, 2010), position réitérée conjointement avec l'Union des Transports Publics (UTP) en 2014 (FNAUT et UTP, 2014), puis dans *Libération* (Sivardière, 2014). La FNAUT a également publié en partenariat avec le Groupement des Autorités Responsables des Transports (GART) un bref panorama des expériences européennes concluant sur le constat d'une « *fausse bonne idée* » (FNAUT et GART, 2015). L'UTP présentait quant à elle un regard partagé après avoir publié une analyse datée de 2004 sur 13 agglomérations ayant pratiqué la gratuité en Europe (UTP, 2004). Elle tranche finalement en 2011 en défendant une tarification progressive plutôt que la gratuité, une posture régulièrement réaffirmée depuis (UTP, 2011, 2016a ; FNAUT et UTP, 2014). Le GART, par l'intermédiaire de son président et ancien maire de Strasbourg Roland Ries, s'inquiète de la généralisation de la gratuité en adoptant un argumentaire fondé sur les risques économiques associés à une telle initiative (GART, 2013 ; Ries, 2014). Enfin, et dans une veine similaire, la Cour des Comptes préconise une contribution plus importante des usagers au financement du service afin d'aligner leur participation avec celle des entreprises dans un contexte où les réseaux de transports urbains pèsent de plus en plus dans le budget des collectivités (Cour des Comptes, 2015).

Déconstruire les idées reçues, le « laboratoire » dunkerquois de la gratuité

Ces organismes s'accordent sur les défis financiers que posent la gratuité, son peu d'impact sur la répartition modale, la dévalorisation symbolique et physique du service public qu'elle entraine,

[3] Les ventes de billets aux résidents domiciliés à Tallinn représentaient autour de 12 millions d'euros par an, soit 30% du budget de fonctionnement des transports en commun. La mairie estime que chaque domiciliation rapporte en moyenne 1 750 € par an en impôt sur le revenu.

[4] L'institutionnalisation de ce réseau reste encore à écrire depuis qu'Hasselt dut mettre fin à la gratuité de son réseau en 2014 suite à l'inflation de ses dépenses de fonctionnement et au retrait de l'Etat et de la Région flamande du financement du dispositif.

ainsi que l'inadéquation avec la préoccupation principale des usagers plus concernés par la qualité de l'offre que par son coût[5]. Ces arguments sont aussi régulièrement rappelés par des prises de position de chercheurs influents dans le domaine de la mobilité et des transports tels que Vincent Kaufmann (CERTU, 2010), Frédéric Héran (Héran, 2015) ou de journalistes comme Olivier Razemon (Razemon, 2016). L'hostilité à l'égard de la gratuité ne doit cependant pas éclipser le déficit d'enquêtes scientifiques récentes pouvant attester des effets d'une telle politique. Il s'agit donc souvent de prises de position d'ordre idéologique, correspondant à la préservation de certains intérêts constitués plutôt qu'à une analyse rigoureuse des effets potentiels de la gratuité en termes économiques, sociaux ou environnementaux.

Souvent prisonniers du sens commun, les commentaires publiés dans les notes officielles ou relayés par les médias ne permettent pas la tenue d'un véritable débat sur les apports et les limites de la gratuité des transports publics. Si celle-ci est souvent déterminée par le contexte local[6], les motivations dunkerquoises mettent en lumière le rôle que peut jouer la gratuité pour la revitalisation d'un territoire en reconversion industrielle. Cette innovation peut s'inscrire dans le cadre de pratiques « alternatives » du développement urbain en prenant ses distances avec les mesures entrepreneuriales qui caractérisent l'orientation des politiques urbaines contemporaines (Béal et Rousseau, 2014). L'environnement européen de plus en plus bienveillant à l'égard de la gratuité, l'articulation avec la problématique de redynamisation des centres urbains en décroissance et la programmation en deux phases entre 2015 et 2018 confèrent un rôle de « laboratoire » à l'expérience dunkerquoise qu'il convient d'analyser avec l'ensemble des outils scientifiques à notre disposition.

L'enquête qualitative menée à Dunkerque sur l'impact de la gratuité partielle et présentée dans ce rapport se veut être une contribution au débat actuel en utilisant les outils et préceptes de la sociologie de l'action publique. La plupart des éléments recueillis tend à déconstruire certaines idées reçues largement partagées dans le champ des acteurs des transports urbains. La leçon principale à retenir de ce travail de recherche réside dans la faisabilité technique et financière de la gratuité pour une agglomération de 200 000 habitants : cette mesure n'est que le résultat d'un choix politique assumé, celui de privilégier le développement du transport en commun de l'agglomération durant le mandat débuté en 2014.

D'abord expérimentée les weekends et les jours fériés depuis septembre 2015, la gratuité deviendra totale en septembre 2018 pour les 17 communes formant la CUD. Mesure phare du programme de l'équipe de Patrice Vergriete (DVG) durant la campagne municipale de 2014, la gratuité des bus sur l'agglomération dunkerquoise répond à plusieurs défis que traverse ce territoire industriel. Elle se veut être un geste fort en faveur du pouvoir d'achat de ses habitants dans une agglomération soumise à une lente et pénible transition vers l'économie postindustrielle et où plus du quart des ménages ne possède pas de voiture. En plus d'être un facteur de mobilité des classes populaires, celle-ci représente un des leviers privilégiés de l'attractivité résidentielle d'une collectivité d'où s'exilent en moyenne 1 100 résidents par an depuis 1999 (PLH CUD, 2013). Dans l'espoir de freiner l'hémorragie démographique, la CUD s'emploie également à

[5] Pourtant, l'UTP affirmait lors de la présentation des données issues de son observatoire de la mobilité en 2016 que les enquêtés souhaitaient voir les transports comme premier service public à rendre gratuit, devant l'eau, l'énergie et les ordures (UTP, 2016b).

[6] Jean-François Mayet, maire UMP de Châteauroux en 2001 et porteur du projet de la gratuité des transports sur son agglomération, était lui-même concessionnaire automobile et ne voyait pas dans cette mesure une façon de réduire l'usage de la voiture.

refondre entièrement son réseau de bus daté de la fin des années 1970. Les études d'avant-projet avaient ainsi mis en lumière les limites d'un réseau jugé « *archaïque, injuste et inefficace* ». Le projet global de Transport à Haut Niveau de Service (THNS[7]) –intitulé « DK'Plus de Mobilité »– verra le jour en 2018, offrant par la même occasion aux dunkerquois un réseau neuf et entièrement gratuit dans une opération qui devrait modifier durablement l'image de la ville. L'argument environnementaliste souvent évoqué lors du passage d'un réseau de transports à la gratuité n'a été mobilisé qu'ultérieurement.

Portée de l'étude et méthodologie

Répondant à diverses injonctions, ce travail compile différents niveaux d'interprétation : il est à la fois un rapport scientifique, une réponse à la commande publique permettant d'accompagner et de préparer au mieux la gratuité totale en 2018 et un « guide » de ce que l'on peut attendre d'une gratuité des transports en commun à l'intention d'acteurs politiques, de professionnels du secteur des transports ou de citoyens intéressés par cette mesure.

Cette étude se veut d'abord être une contribution scientifique au débat sur la gratuité. En mobilisant les outils de la sociologie politique à notre disposition, cette enquête présente des résultats qualitatifs à l'égard des effets sociaux, économiques et politiques d'une mesure de gratuité partielle au sein d'une agglomération française de taille moyenne. En ce sens, cette recherche doit se comprendre comme un travail d'évaluation de politique publique qui pose les premiers jalons d'un débat scientifique sur l'impact de la gratuité pour ses usagers et son territoire.

Ce travail doit ensuite se lire en tant que réponse à une commande publique sur les effets de la gratuité sur certains indicateurs : fréquentation, incivilités, satisfaction, etc. Il est un outil d'aide à la décision politique mais aussi une base d'accompagnement pour la mise en gratuité totale du réseau de transport DK Bus de l'agglomération en 2018 : quelles sont les attentes réalistes que l'on peut avoir en matière de comportement des usagers et des habitants du territoire à partir de l'extension de la gratuité ? Quelles difficultés peuvent surgir ? Ce travail identifie ainsi certains leviers sur lesquels il faudra insister pour garantir son bon déroulement et la réalisation les objectifs ambitieux que ce projet s'est fixé.

Enfin, le troisième niveau de lecture est celui d'un « guide » à destination des collectivités, opérateurs de transport ou citoyens, désirant s'informer sur les effets de la gratuité des transports en commun : à quoi peut-on s'attendre lorsqu'une municipalité ou une agglomération décide de rendre ses transports collectifs gratuits ? Quelles sont les effets pour l'exploitant et ses salariés ? Sur les interactions dans les transports en commun ? Sur le comportement des usagers dans les transports et dans leur choix de moyen de locomotion ? Sur les formes de mobilité ? Sur un territoire et son image ? Bref, cette étude propose des pistes de réponse pour l'ensemble de ces interrogations qui surgissent lorsque l'on évoque la gratuité des transports.

[7] Le projet THNS « DK'Plus de Mobilité », doté d'un budget de 65 millions d'euros, doit permettre à 120 000 habitants de se trouver à moins de 300 mètres d'une ligne à 10 minutes de fréquence. Le THNS avait été lancé en 2010 lorsque l'équipe municipale précédente avait remporté le second appel à projet de transport en commun en site propre (TCSP) du Ministère de l'Environnement, octroyant à la CUD une subvention de 9 millions d'euros.

Conditions institutionnelles encadrant cette recherche

Ce travail effectué pendant sept mois entre septembre 2016 et mars 2017 a été financé par la CUD en partenariat avec l'agence d'urbanisme de Dunkerque (AGUR) laquelle a mis à disposition ses ressources techniques et politiques durant l'ensemble de la recherche. Si la commande publique comprend inévitablement des objectifs clairs orientant l'enquête vers des dimensions spécifiques à analyser, une marge de manœuvre conséquente et une indépendance ont été garantis tout au long du travail. La position de chercheur invité au sein d'une institution publique génère elle aussi de manière automatique des difficultés de positionnement liées aux injonctions parfois contradictoires entre rigueur scientifique et attentes du commanditaire. Ces négociations quotidiennes et le « bricolage scientifique » qui en résulte est caractéristique des missions d'évaluation (Divay, 2013).

Le dispositif méthodologique de cette recherche fait la part belle à la démarche qualitative : une soixantaine d'entretiens avec les services de transports de la CUD, la direction de la STDE, les contrôleurs, les chauffeurs et les usagers ont pu être menés (cf. annexe 4) et entièrement retranscrits. Ils ont bien sûr été anonymisés et les noms cités dans ce travail ont été modifiés et signalés par un astérisque*. Un questionnaire en ligne permettant de recueillir d'autres visions et d'étoffer le panel a collecté plus de 400 réponses (cf. annexe 3). Ce questionnaire n'a pas de valeur quantitative en soi : il n'a pas été redressé comme peuvent l'être des enquêtes effectuées au niveau national. Cependant, il permet de corroborer une grande partie des éléments qualitatifs collectés par les entretiens et doit donc se comprendre comme un portrait des tendances traversant le territoire dunkerquois à l'égard de la gratuité. Ce questionnaire a d'ailleurs laissé une grande marge d'expression aux enquêtés, permettant d'en tirer des éléments qualitatifs tout aussi significatifs que les éléments recueillis dans les entretiens semi-directifs. Une analyse des documents internes (PDU, PLUI HD, EMD…), de délibérations communautaires depuis 2010, ainsi qu'une revue de presse et de travaux scientifiques ont complété le travail de terrain. Un détour comparatif par le cas de Tallinn a été effectué (5 jours de terrain) permettant d'appréhender au mieux les résultats analysés à Dunkerque.

Ce rapport se compose alors de quatre parties distinctes :

- La première est consacrée aux usages et aux usagers de la gratuité : les questions de fréquentation, d'incivilités, de fraude et de « mixité sociale » sont traitées.
- La seconde adresse le développement des libertés qui en résulte : le lien social et les nouvelles formes de mobilités, l'avantage pratique et la facilité du transport sans carte, les effets sur le report modal et le pouvoir d'achat sont autant d'indicateurs d'une plus grande autonomie des bénéficiaires de la gratuité.
- La troisième est relative à la question de l'attractivité : l'impact sur la redynamisation commerciale et sur l'image du territoire sont analysés.
- La quatrième et dernière partie met en avant les incertitudes qu'a provoquées la gratuité : la restructuration en profondeur de l'exploitant et les inquiétudes sur le financement de la mesure sont autant de défis dont il faudra tenir compte pour 2018.

Ce travail se termine par une série de recommandations destinées à faciliter la réalisation des objectifs conférés à la gratuité. Mais avant d'analyser les effets de cette mesure, il convient en préambule de rappeler comment celle-ci a pu voir le jour à Dunkerque.

PREAMBULE :
LA GRATUITE, UN CHOIX POLITIQUE

I. RETOUR SUR UNE RUPTURE POLITIQUE : COMMENT DUNKERQUE A ADOPTE LA GRATUITE DES TRANSPORTS EN COMMUN

Ce premier chapitre entend revenir sur la construction politique de la gratuité. Celle-ci n'a pas surgi de nulle part sur l'agenda politique dunkerquois en 2014. Elle avait déjà fait l'objet de débats en conseil communautaires depuis les années 2000 ainsi que de notes techniques sur la faisabilité d'une telle mesure à l'échelle de l'agglomération mais n'avait jamais été portée par la majorité en place (1). La rupture intervient en 2014 avec l'élection de la nouvelle équipe municipale conduite par Patrice Vergriete (DVG) qui bâtit un consensus politique autour de la gratuité des transports en commun (2). Les premiers pas de la gratuité ne sont toutefois pas évidents pour les services techniques de la CUD ou pour le délégataire, rapidement confrontés aux défis logistiques qu'elle pose dans sa mise en œuvre (3).

Retour sur une initiative minoritaire longtemps combattue

Avant que la CUD n'adopte la gratuité des transports en commun en 2015, le réseau DK Bus s'était historiquement structuré autour d'une tarification sociale ancienne et avancée qui a sans doute facilité la logistique du passage à une gratuité partielle puis complète en 2018. D'un point de vue économique, la CUD n'a donc jamais pu compter sur des recettes commerciales substantielles. L'effort complémentaire demandé par la gratuité ne semble pas, à ce titre, insurmontable pour une collectivité qui a toujours subventionné de manière généreuse le secteur des transports.

Dunkerque a d'abord été une collectivité pionnière en matière de tarification sociale, laquelle voit le jour dès 1976 lorsque le réseau de la Société des Transports de Dunkerque et Extensions (STDE) prend sa forme actuelle. Cette année-là, la gratuité est offerte aux personnes de plus 65 ans, aux invalides et aux demandeurs d'emplois. Toutefois, le spectre des bénéficiaires de la gratuité se réduit dès 1981-1982 face aux coûts qu'engendre cette mesure pour le budget transport de la collectivité. Les retraités de plus de 65 ans doivent désormais ne pas être imposables pour profiter d'une gratuité totale. Ce n'est qu'en 1996 qu'une nouvelle tarification solidaire est appliquée, prenant en compte en plus des conditions héritées des années 1980, le quotient familial de la personne selon trois niveaux différents (cf. chapitre 7).

En 2005, 15 000 usagers bénéficiaient d'une forme de tarification sociale ou d'une gratuité totale sur le réseau DK Bus, un coût estimé à 3 millions d'euros ce qui représente 75 % des recettes commerciales (Chambre régionale des comptes, 2007 : 38). Ils sont 18 000 en 2015 (STDE 2016 : 34). Le réseau dunkerquois connait donc depuis une vingtaine d'années déjà un manque à gagner important dû à une tarification solidaire avancée. De plus, la proportion de voyages gratuits a considérablement augmenté depuis les années 2000. Alors qu'en 1999, l'équilibre entre voyages payants et gratuits est quasiment respecté – 52 % et 48 % respectivement de l'ensemble des voyages – il bascule en 2005 en faveur des voyages gratuits (52 % de l'ensemble des voyages). En 2015, 51 % des voyages réalisés sur le réseau DK Bus étaient effectués par des personnes bénéficiaires de la gratuité ou de la tarification solidaire (STDE 2016 : 9). Première collectivité à appliquer une tarification sociale fondée sur le quotient familial du bénéficiaire, le réseau dunkerquois connait donc une tradition ancrée de tarification progressive en fonction du statut et

du revenu de ses passagers, qui peut expliquer en partie que le passage à la gratuité n'ait pas produit de véritable levée de boucliers de la part des acteurs locaux en charge des transports publics[8].

Les premières traces de débats sur la gratuité se trouvent dès le début des années 2000, notamment en 2003 lors de la publication du premier Plan de Déplacements Urbains (PDU) de la CUD, après 7 années de débats et d'échanges sur ce document. A l'occasion des délibérations de la CUD à l'égard du PDU, les membres du Parti Communiste (PCF) saisissent l'opportunité pour réclamer la gratuité des transports en commun sur l'agglomération. A partir de cette date-là, la question de la gratuité est apparue périodiquement, portée par les élus du PCF et des collectifs militants tels que le CCLV (Consommation Logement Cadre de Vie), comme nous le raconte l'un des techniciens de la CUD en charge des transports :

> *Au début le débat sur la gratuité c'est… enfin je veux dire, dans les commissions y'a toujours eu les communistes, y'avait toujours quelqu'un pour dire notamment à chaque fois qu'il y avait une augmentation de tarif ou quelque chose comme ça, y'avait une revendication de la gratuité (…) Pour moi, tout ça, le débat sur la gratuité, c'était idéologique. Y'avait la CLCV qui militait pour la gratuité, le Parti Communiste, y'avait la question des demandeurs d'emploi aussi… En général ça partait toujours des demandeurs d'emploi. Et puis la gratuité totale, effectivement, ça réapparaissait régulièrement.*

Ainsi, lors du vote d'un avenant au contrat de délégation de service public en 2011, Colette Rouls, 13e vice-présidente de la CUD (PCF, membre de la majorité) saisissait cette délibération pour tenter de relancer le débat : « *pour ce point n° 22, nous continuons de proposer le retour en régie publique et le transport gratuit* ». La réponse de Michel Delebarre, maire de Dunkerque et président de la CUD était sans équivoque : « *Merci Madame. Pas d'autre observation ?* »[9]. De même en décembre 2011, Pierre Yana (Modem) profitait d'une délibération sur la billettique pour relance le débat. Une fois encore, Michel Delebarre balayait d'un revers d'une main la possibilité de débattre de la gratuité[10] :

> *Monsieur Yana, vous savez que la gratuité « chante » toujours aux oreilles, mais, cela n'existe pas. La gratuité des transports : ce sont des bus qui s'arrêtent. Donc il faut bien qu'ils roulent : il y a les chauffeurs, il y a l'entretien, il y a le carburant. Cela n'existe pas la gratuité. Cela veut dire que quelqu'un d'autre paie. C'est donc que vous souhaitez que le budget général prenne en charge la totalité des transports dans notre agglomération. Ce qui ne rend pas, je crois, service à la justice. Je ne crois pas que ce soit plus juste de le faire payer par tout le monde. Je pense que les usagers payant quelque chose me paraît tout de même la démarche la plus juste.*

---

[8] Toutefois, et manière parfois paradoxale, les tenants de la tarification sociale ont longtemps représenté un obstacle à la gratuité, comme nous l'explique Patrice Vergriete : *« Y'a une génération d'experts urbains, on va l'appeler comme ça, qui a inventé la tarification sociale. Et quand on invente quelque chose, forcément on pense que c'est mieux que tout le reste. Et ce débat sur la gratuité il était biaisé par le fait que ceux qui l'évoquaient, ceux qui en parlaient étaient ceux qui avaient inventé la tarification sociale. Et donc y'avait une forme de tabou dans la pensée urbaine, qui existe encore aujourd'hui* ».

[9] Délibération communautaire du 7 juillet 2011 relative à l'avenant n°2 de la DSP, p. 39.

[10] Délibération communautaire du 15 décembre 2011 relative à la mise en place de la billettique « Pass-Pass ».

Bertrand Ringot (PS), maire de Gravelines et vice-président aux transports de l'époque rajoutait alors :

> *Certains réseaux ont fait ce choix, d'autres sont plus chers que nous. Nous sommes dans la moyenne des réseaux, en termes de tarification, dans une fourchette de moyenne tenable et qui correspond à un « juste prix », si je peux parler ainsi.*

En 2012, alors que la CUD décide d'augmenter le prix du titre de transport afin de couvrir l'inflation des coûts liées au transport ainsi que les 300 000 euros dépensés annuellement en faveur de la navette gratuite de centre-ville, c'est cette fois-ci Claudine Ducellier (EELLV) qui s'oppose à la nouvelle grille tarifaire. Sans demander explicitement la gratuité, elle prône la mise en place d'une tarification symbolique :

> *Nous ne pouvons accepter cette évolution de la grille tarifaire, grille qui nous semble déjà bien complexe voire illisible. La création d'une nouvelle offre pour les moins de 18 ans ajoute encore des difficultés dans la lecture, et plutôt qu'un abonnement mensuel à 14,25 euros pour les lycéens non boursiers, pourquoi ne pas proposer une tarification symbolique ? Nous souhaitons rendre l'offre tarifaire concurrentielle et si nous calculons, près de 1 100 euros d'abonnement pour une famille de moyenne de 2 parents et 2 enfants, nous émettons quelque doute sur le fait que celle-ci va opter pour le transport en commun. Si nous nous abstenons à la hausse des tarifs, c'est parce que nous pensons que le réseau, qui n'a pas évolué depuis 30 ans, ne le mérite pas pour le moment.*

Bertrand Ringot se chargeait alors de lui rappeler le « principe de réalité » qu'incarne l'équilibre budgétaire du secteur des transports : « *Il faut bien, si l'on propose des services, à un moment donné, réfléchir à un équilibre financier tel que vous l'avez défini, monsieur le Président* »[11].

C'est ensuite en 2013 que la gratuité refait surface, une nouvelle fois par l'intermédiaire du PCF qui s'appuie sur l'expérience d'Aubagne et sa médiatisation. Nathalie Benalla (PCF), conseillère municipale de Grande-Synthe, s'exprimait ainsi :

> *Au fond, monsieur le Président, et pourquoi ne pas réfléchir à cette alternative politique ? Pourquoi ne pas réfléchir à cette expérience sociale ? Pourquoi ne pas réfléchir à cette expérience écologique ? Les exemples de gratuité des transports sont nombreux, 20 communautés s'y sont déjà engagées. La plus récente expérience étant la communauté d'agglomération d'Aubagne. Nous avons, ici, un dossier, différents documents montrant la faisabilité d'une telle expérience et les conséquences heureuses tant en matière de socialisation, de civisme des habitants, qu'en matière de réussite économique pour les petits commerçants des centres villes comme pour la communauté d'agglomération. Pourquoi ne pas réfléchir à cette jolie devise : « Liberté, Égalité, Gratuité » ? Donc, monsieur le Président, nous renouvelons notre demande de créer un groupe de travail qui étudierait la faisabilité d'un tel projet.*

[11] 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.

Michel Delebarre, avec la courtoisie habituelle d'un chef de majorité s'adressant à l'un des membres de sa coalition, lui répondait alors :

> *Je n'ai rien contre, madame, mais c'est vraiment le « boulot » à effectuer au sein de la commission. Moi, je ne suis pas « contre » que la commission de Monsieur Ringot se penche sur ce problème, en vous rappelant tout de même que, s'il y a gratuité, il faut que quelqu'un paye tout de même. Ça n'existe pas la gratuité pour tout le monde. Si ceux qui utilisent ne payent pas, quelqu'un d'autre paye. Il n'y a pas 36 solutions. Ce quelqu'un d'autre, si c'est la communauté urbaine, cela veut dire que ce sont les impôts des concitoyens qui vont financer.*

Face à ces demandes répétées, la majorité politique s'est employée à réaliser des notes techniques sur la gratuité afin d'explorer la faisabilité d'une telle mesure mais surtout dans l'optique de mettre un terme à ces irruptions sporadiques de la part d'une minorité d'élus communautaires. C'est ce que nous confirme l'un des chargés de projets transports de la CUD :

> *Alors le groupe communiste à l'assemblée délibérante c'était pas non plus ce qui était un poids très important. Rien que le fait de le présenter une étude, voilà c'était suffisant, ça permettait de dédramatiser la chose mais je pense que c'était plus une posture idéologique qu'autre chose. Le président n'en voulait pas, l'élu transport n'en voulait pas. Point quoi. Y'avait jamais de gros débats, c'était « nous on veut une étude sur la gratuité », on présentait une étude sur la gratuité. Et puis point.*

Une première note datée de 2010 rappelait ainsi que la gratuité supposait toujours un coût, lequel était supporté par la collectivité par l'intermédiaire des contributions des administrés ou des entreprises. Le taux du Versement Transport (VT) était porté au maximum de sa capacité à l'époque (1,05 %) en l'absence d'un transport en site propre (TSP), lequel aurait permis de faire grimper ce taux à 1,80 %. La note concevait un gain de fréquentation autour de 30 % à 50 %, un gain de temps sur les montées des passagers avec la fin de la billettique, la suppression de la tarification sociale difficile à administrer avec la multiplicité des problématiques individuelles et un impact important sur l'image du bus et son utilisation pendant les heures creuses. Ce court document (7 pages) rappelait aussi qu'une telle mesure n'entrainerait sans doute pas la suppression de postes de contrôleurs à la STDE du fait de leur mission plurielle, en particulier celle concernant l'information et l'orientation des passagers sur le réseau qui resterait d'actualité avec une gratuité.

Mais la note présentait six inconvénients liés à la mise en place d'une gratuit sur l'agglomération dunkerquoise. Le premier avait trait au surcoût de la mesure : la perte des recettes commerciales, les nouvelles dépenses de service liées à l'augmentation de la fréquentation du réseau et la disparition des remboursements TVA (cf. chapitre 12) cumuleraient un total estimé à 7,3 millions d'euros de fais à débourser. Le second concerne la future clientèle : la gratuité serait un appel d'air pour la montée de personnes « *marginales* » et « *pauvres* » qui altèreraient le confort des passagers et provoquerait un phénomène d'abandon du transport en commun par les plus aisés. Le troisième est relatif à la place de la voiture : la gratuité n'aurait aucun impact sur le report modal des automobilistes et s'effectuerait principalement de la marche à pied et du vélo vers le bus. De plus, les usagers utilisant d'ordinaire leur voiture, seraient plus exigeants à l'égard de la qualité du

service qu'à son prix : « *Il existe une clientèle qui attend un service des transports en commun et qui est prête à payer le prix si le service rendu est de qualité. Cette clientèle sera perdue dès que la qualité du réseau va se dégrader* » (CUD, 2010 : 4). Le quatrième inconvénient concernerait le caractère inégalitaire de la mesure : les transports en commun peu utilisés sur l'agglomération, ils seraient financés par les habitants qui ne l'empruntent pas. Le cinquième inconvénient serait de briser la logique d'efficacité au fondement des réseaux de transport : « *dans un réseau gratuit, la tendance sera au contraire à égaliser les dessertes pour offrir sur tout le territoire le même niveau de service* » (*Ibid* : 5). Enfin, la gratuité enverrait un signal négatif aux administrés : ceux-ci se sentiraient déresponsabilisés et n'auraient pas conscience du coût du service public. En faisant disparaitre les titres de transport, la gratuité mettrait fin à un mécanisme intégrateur et valorisant pour ceux voyageant en règle. Cette note conclut que la gratuité serait utile pour le volet social en développant la mobilité des plus précaires du territoire mais aurait des conséquences terribles sur l'économie des transports et n'apporterait pas de réponses à la question environnementale – celle de la réduction de l'usage de l'automobile. Dans une perspective d'investissement sur la qualité de l'offre en transport en commun et sa performance, la gratuité constituerait un obstacle économique et idéologique de grande ampleur – comment convaincre les entreprises d'augmenter leur participation au financement d'un réseau que les usagers ne paient pas ?

Ce document est actualisé en 2013 par les services communautaires des transports, lesquels justifient cette nouvelle version en ces termes : « *il nous a semblé, au vu des expériences de gratuité menées dans différentes agglomérations et des problèmes d'organisation des mobilités que rencontrent les grandes agglomérations, que cette question était in fine davantage liée à la taille de l'agglomération qu'à une posture idéologique. Il nous a donc paru utile de reprendre la note de 2010, pour prendre en compte les nouveaux enjeux de mobilité* » (CUD, 2013 : 1). Peu de modifications sont apportées si ce n'est une prévision plus optimiste d'un gain de fréquentation (+ 50 % minimum) et d'un surcoût plus important de la gratuité (quasiment 8 millions d'euros par an). Cette note actualisée conclut sur l'effet de la taille de l'agglomération dunkerquoise, trop importante pour absorber le coût de la gratuité sans dégrader la qualité du service : « *mais à l'échelle du littoral ou pour la construction d'une grande agglomération, apparaît très vite la nécessité d'investir dans des modes performants. Le montage financier pour leur mise en place devient déterminant et la question de la gratuité ne se pose alors même plus* » (*Ibid* : 9).

C'est cette même année que le débat sur la gratuité atteint son point culminant avec la délibération cadre mobilité votée par le conseil communautaire et présente les enjeux de notre politique « mobilité » pour les six années à venir [12]. C'est l'occasion rêvée pour le groupe PCF de l'assemblée d'adjoindre à cette délibération une note défendant les avantages de la gratuité et demandant une étude immédiate sur les conditions de sa faisabilité dans l'agglomération dunkerquoise. En s'appuyant sur les exemples d'Aubagne et Châteauroux, cette délibération défendait le pouvoir d'émancipation et les effets positifs sur le pouvoir d'achat des ménages (Groupe Communiste, 2013). En plus de cette note écrite, Nathalie Benalla a pu insister lors de la mise en débat de la délibération cadre devant l'assemblée communautaire de la nécessité de se doter d'un système gratuit de transports en commun sur l'agglomération, énumérant la plupart des arguments défendus par les tenants de la gratuité. En voici quelques extraits :

> *Dans les enjeux de la mobilité, il nous semble que la question des transports publics gratuits doit être au cœur de notre réflexion. Ce n'est pas un slogan démagogique ni politicien, et notre*

[12] Délibération communautaire n°46 relative à la délibération cadre mobilité du 17 octobre 2013.

devise : « liberté, égalité, gratuité », celle-ci s'appuie sur une réflexion menée par bien d'autres élus communistes avant nous et se poursuivra après nous. Notre réflexion s'appuie également sur des expériences concrètes, sans dogmatisme, à l'image de Châteauroux, collectivité UMP ou d'Aubagne, collectivité Front de Gauche. De ce fait, l'étude de la faisabilité de la gratuité inscrite dans la délibération, dans un véritable débat contradictoire, nous permet enfin de l'envisager sur le territoire dunkerquois. Pour nous, communistes, la gratuité c'est un choix de société, une démarche novatrice de service public, une émancipation (…) *Ce ne sont pas les ménages qui payent, ce sont les entreprises et celles-ci ne s'en plaignent pas, car des salariés bien transportés qui arrivent à l'heure, des zones d'activités avec moins de véhicules, c'est bénéfique pour tout le monde* (…) *Enfin, il y a un bénéfice très concret dont l'évaluation monétaire est souvent négligée : l'amélioration de l'environnement naturel et social* (...) *La gratuité n'engendrerait pas de tensions, au contraire, celles-ci disparaîtraient. Il n'y aurait plus d'argent en circulation dans les bus, donc pas de tentations, plus de course poursuite avec les contrôleurs, plus de campagne coûteuse contre la fraude. Davantage de monde dans les bus, c'est plus de sécurité* (…) *La gratuité des transports aurait un effet immédiat sur le pouvoir d'achat des familles. Pour nous, la gratuité engendre des liens sociaux complètement modifiés* (…) *La gratuité permet de ne plus faire la distinction entre les riches et les pauvres. En attribuant le même avantage, la gratuité évite de contrôler et de mettre en évidence la hiérarchie des positions sociales.* (…) *En conclusion, restons ou revenons à nos valeurs de gauche ; dans cette période de mécontentement et de repli sur soi, un signe fort est attendu par nos concitoyens.*

Ce technicien de la CUD en charge des transports résume la position tenue par les élus et les services de la CUD, pour qui le principal obstacle à la gratuité demeurait la perte sèche des recettes commerciales. Les autres réseaux passés à la gratuité l'avaient décidé car la taille de leur réseau était bien inférieure à celle de Dunkerque :

Y'avait tellement une multitude d'arguments et y'avait cette recette voyageur, c'était un argument fort de dire « on supprime cette recette voyageur ». Et puis cette notion un peu de dire « ce qui est gratuit c'est pas respecté », on avait peur d'avoir un peu plus de dégradations… (…) *Mais toujours est-il que les réseaux gratuits se comptaient quand même sur les doigts d'une main, les réseaux payants c'est le reste. Quelque part on se dit toujours « ben forcément ce que fait la majorité voire l'unanimité c'est quand même mieux que ce font les autres » et y'a d'autres bonnes raisons. Toute à l'heure je citais les petits réseaux, Compiègne ils avaient un réseau de bus qui était quasi inexistant où le versement transport était… je crois qu'il fallait 3 réseaux comme Compiègne pour utiliser leur versement transport. Quelque part, ils n'avaient pas cette problématique de recettes. Je crois que Châteauroux ou Aubagne était exactement dans le même cas, je crois que c'était Aubagne. Depuis ils ont fait le tram, ils ont montré que… Ils l'ont fait à l'envers des autres, mais au départ la problématique n'était pas la problématique à Dunkerque où on a un réseau avec une recette, c'était vraiment une problématique de dire on a réseau, on n'a personne dedans, on a 3 bus aux heures de pointe –j'exagère hein- mais voilà c'était ça quoi.*

La victoire de l'équipe menée par Patrice Vergriete aux municipales de 2014 change complétement la donne et permet à la gratuité d'être appliquée sur le territoire dunkerquois. Le PCF et le Front de Gauche sont alors les premiers à se féliciter de cette « succès », comme le démontre leur communiqué officiel publié sur leur site internet (cf. ci-dessous).

VIVE LE BUS GRATUIT !

Le président de la Communauté Urbaine de Dunkerque a annoncé que la gratuité des transports publics serait étendu à toute la semaine d'ici un an. Après avoir choisi de mettre en place les transports gratuits le week-end, c'est donc la fin de la boucle qui se noue ici.
Nous saluons d'autant plus volontiers ce progrès social que nos élus et nos militants le réclamaient depuis près de vingt ans, et qu'il s'agit pour nous, non seulement d'une économie pour les ménages, mais aussi et surtout de faciliter le lien territorial entre les villes de la CUD.

Lors du dernier mandat, nos quatre Drôles de Dames de la CUD, Nathalie Benalla, Danièle Jonvel, Chantal Hanon et Colette Rouls, épaulées entre autre par Lucette Lafleur, avaient réussi à arracher une étude de faisabilité de la gratuité auprès de Michel Delebarre.

La décision de Patrice Vergriete est donc une victoire pour tous les Dunkerquois, et nous la saluons.

Communiqué du PCF-FDG lors de la décision d'appliquer la gratuité des transports collectifs urbains

Source : capture d'écran du site local du PCF[13]

La rupture et l'adhésion politique à la gratuité

Malgré des motivations différentes parmi les principaux porteurs du projet de la gratuité, cette dernière est à la fois le produit et le révélateur d'un consensus politique très large imputable à une nouvelle gouvernance des élus locaux et à la légitimité politique de la liste conduite par Patrice Vergriete. La première phase de la gratuité limitée aux weekends, jours fériés et pics de pollution doit se comprendre comme le fruit d'un arbitrage entre les impératifs politiques des élus de la majorité et la faisabilité technique définie par les services transports de la CUD.

Des motivations divergentes à l'origine de la gratuité

« *Et puis après, on a eu la réponse… Enfin, je veux dire, y'a pas eu de débats sur la gratuité. Y'a eu une réponse quand Patrice Vergriete a été élu, il a été élu sur la gratuité* », se rappelle l'un des chargés de projet transports de la CUD. La gratuité, avant d'être adoptée en 2015, venait de revenir sur le devant de la scène en mars 2014 lorsque l'équipe menée par Patrice Vergriete emporte la mairie de Dunkerque et construit rapidement une majorité plurielle où chaque maire de la CUD reçoit une vice-présidence. Damien Carême, maire de Grande-Synthe, devient le second maire à se rallier à

[13] http://pcf-dunkerque.jimdo.com/victoires/

Patrice Vergriete et devient vice-président CUD chargé des transports. Si leur union politique permet d'entériner le soutien de l'ensemble des élus de l'agglomération à la gratuité, les conceptions idéologiques au fondement de l'engagement de ces deux principaux partisans en faveur de cette mesure ne sont pas tout à fait alignées.

Pour Patrice Vergriete, la gratuité est d'abord un levier pour doubler la fréquentation des transports en commun de l'agglomération d'ici à 2020. C'est aussi et surtout une mesure en faveur du pouvoir d'achat des classes populaires dépendantes des transports en commun, comme nous le confie-ti-il en entretien :

> *Donc ce n'est pas simplement la gratuité du transport qui m'intéressait, c'était aussi rendre du pouvoir d'achat à la population via le transport et pas seulement pas l'impôt. Parce qu'on est focalisé sur l'impôt en oubliant que l'impôt local n'est pas payé par tous les concitoyens. Alors que le bus les familles payent. C'était aussi une façon de restituer du pouvoir d'achat mais de manière plus équilibré qu'une seule annonce de baisse d'impôts.*

Cette dimension d'amélioration du pouvoir d'achat est à mettre en relation avec sa volonté de développer la mobilité des classes populaires sur le territoire : « *on est en train de parler de mobilité et d'accès à l'emploi, on est en train de parler d'accès aux loisirs, finalement le transport collectif ça compte* (…). *la gratuité a finalement un premier effet positif qui était de répondre positivement à ceux qui ont des problèmes de mobilité* », laquelle serait un facteur déterminant pour renforcer le lien social sur l'agglomération : « *moi je suis intimement convaincu que la mobilité est un facteur d'amélioration du lien social* » affirme-t-il.

C'est également dans son esprit un moyen de redynamiser un centre-ville en crise. Lors de la délibération annonçant la gratuité les weekends et les jours de pics de pollution, il précise l'un des autres aspects constituant cette mesure[14] :

> *La gratuité du samedi concourra à l'attractivité des centres villes en favorisant l'accès aux commerces et incitera également l'automobiliste à se tourner vers un mode de transport moins polluant, contribuant ainsi à décongestionner les centres villes. La gratuité du dimanche, elle, encouragera les déplacements vers les pôles de loisir et de détente de notre agglomération.*

Ainsi, en décembre 2016, lors du débat d'orientation budgétaire, le maire de Dunkerque prend la parole pour rappeler les principaux objectifs qu'il attribue à la gratuité des transports en commun, mettant en avant la mobilité des classes populaires, l'image du territoire et les effets sur le pouvoir d'achat des habitants :

> *Je voudrais revenir aussi sur le projet DK Plus. Parce que c'est quoi aujourd'hui le projet DK Plus concrètement ? Ben c'est d'abord répondre au quotidien des habitants. Vous savez, dans un certain nombre de quartiers de notre agglomération, il y a presque un ménage sur deux qui*

[14] Délibération communautaire n°26 du 18 juin 2015 sur la mise en place de la gratuité les samedis et dimanches et lors des épisodes de pollution sur le réseau DK Bus. Toutefois, Patrice Vergriete estime que l'élément d'attractivité de la gratuité ne constituait qu'une dimension secondaire du projet : « *pas seulement mais aussi. Le projet n'était pas conditionné. C'est une vision cohérente mais on aurait pu distinguer l'un et l'autre. Y'a un projet aussi de développement du centre-ville, de densification du centre-ville, ça c'est clair, même de densification du cœur d'agglomération. Mais c'est pas l'alpha et l'oméga. C'est pas ça qui est… c'est pas la raison de la gratuité du transport collectif* ».

n'a pas de voiture. A Saint-Pol-sur-Mer, dans la totalité c'est 30%. 30% des ménages qui n'ont pas de voiture. Avec DK Plus et le transport collectif gratuit, vous rendrez accessible les loisirs, l'emploi à une partie non négligeable de la population. Je pense que politiquement c'est un acte important de notre travail. C'est le lien social (…) C'est la modernisation de notre agglomération aussi, parce que DK Plus, ces 60 millions ils sont mis sur de l'aménagement urbain, ce qui donnera à notre agglomération une image beaucoup plus forte, beaucoup plus dynamique. Et enfin, c'est aussi très concret, en matière de pouvoir d'achat. Je le voyais en septembre lorsque je suis allé chercher l'abonnement pour mon fils pour le réseau de transport collectif. Combien j'ai vu de familles, là, dans l'antenne commerciale de DK Plus, d'ailleurs patientent parfois longuement, pour aller acheter leur abonnement, 120 € ! C'est concret pour les familles à la rentrée 120 € ! Pour un enfant. C'est concret ! Ça parle, 120 €, c'est beaucoup ! Et vous multipliez par le nombre d'enfants auquel ça peut correspondre. C'est concret redonner du pouvoir d'achat, c'est concret. Et là, on s'adresse à des familles, on s'adresse à des classes populaires et qui grâce à ça aussi ont un vrai soutien au moment de la rentrée et ça je pense que c'est absolument déterminant.

Ainsi, pour le maire de Dunkerque, la gratuité constituait un véritable message en direction des classes populaires du territoire : « *quelque part le bus gratuit était aussi un discours en direction des catégories populaires, dans mon programme. En disant, voilà on va refonder le système de transport collectif, on va arriver au bus gratuit, quand j'allais dans les quartiers les plus populaires c'était la mesure la plus frappante pour eux* ». Politiquement, cette mesure se voulait être l'une des idées phares du programme électoral de l'équipe de Patrice Vergriete. Pour ce dernier, elle avait un rôle « *magique* » qui distinguait son programme de celui de Michel Delebarre et proposait une rupture marquante et populaire :

Donc y'a un côté magique de la politique : « Oh ! Comment vous faites ? » et ça, voilà, pour les catégories populaires, ce côté magique… Ils ont envie d'une politique qui réenchante la vie. Donc le côté bus gratuit a ce côté magique qui réenchante le quotidien (…) Et ça dans un programme c'est précieux d'avoir une, deux ou trois mesures de ce type qui permettent aussi aux catégories populaires de croire en la parole politique (…)Vous l'avez dit, vous le faites, et ça parait magique.

La vision de Damien Carême se distingue de celle du maire de Dunkerque focalisée sur les classes populaires et l'attractivité du territoire. Pour le maire écologiste (EELV) de Grande-Synthe, cette mesure faisait écho à son engagement politique et permettait de renforcer la spécificité de la commune de Grande-Synthe largement orientée vers les initiatives en faveur du développement durable : *« dans mon programme pour les municipales de 2014, moi j'avais dit comme la CUD ne voulait pas faire la gratuité que la ville mette en place un dispositif pour mettre de navettes gratuites en ville* ». De plus, Damien Carême n'avait pas à proposer une mesure aussi symboliquement tournée vers les classes populaires : sa réélection était bien plus facile à obtenir que l'élection de Patrice Vergriete à Dunkerque, confronté à l'expérience et au bilan de Michel Delebarre. Avec la victoire de la liste conduite par Patrice Vergriete, il peut désormais inscrire ce projet dans un cadre écologique qui différencie sa politique locale du reste de l'agglomération. Si le pouvoir d'achat des ménages était donc un argument avant tout porté par Patrice Vergriete, Damien Carême voyait plutôt dans la gratuité une étape essentielle pour le développement durable de l'agglomération :

On a un air de merde sur notre agglomération, le transport en commun est une amélioration dessus. Oui les routes sont dans un état pitoyable, cette pénétrante c'est de la folie furieuse, une

fois deux voies en pleine ville, enfin c'est du gâchis total. Et quand on voit les images où on remet de la nature machin, c'est une avancée derrière. Et quand je dis, c'est pas que les réseaux de bus, c'est pas que les bus, c'est on change tous les bus, on change le diésel, etc., on le rend accessible aux personnes handicapées, à mobilité réduite.

Il poursuit quant à la différence avec la position du maire de Dunkerque :

La ville de Dunkerque gère son truc. Moi je ne vais pas lui imposer de réduire la place de la voiture en ville. Je pense que ça serait une erreur de ne pas saisir l'opportunité, bien évidemment. Alors, le président ne peut pas l'afficher tel quel. Parce qu'il ne veut pas opposer développement du transport en commun et place de la voiture. Il ne veut pas que ce soit un débat transport en commun contre voiture, depuis le début. Il présente le projet DK Plus de mobilité comme un progrès social, etc., mais pas trop sur l'approche environnementale, développement durable et développement de la ville. C'est son sujet politique.

Néanmoins, la position défendue par le maire de Dunkerque met en exergue les difficultés d'une transition rapide en faveur de l'utilisation des transports collectifs et doute d'un changement des comportements et des mentalités vis-à-vis de la voiture à court-terme. Sa stratégie consiste alors à présenter la gratuité comme une « *incitation* » à abandonner la voiture tout en proposant quelques minces limites à l'usage de la voiture dans le centre (piétonisation, réduction des places de stationnement). Dans ses propos transparait également l'objectif d'attractivité du territoire, lequel serait mis à mal par une politique « anti-voiture », trop brutale pour être acceptée et absorbée en un seul mandat :

Si vous y allez par la coercition, par exemple diminuer drastiquement le nombre de places de stationnement en centre-ville, en fait les gens vont voter avec leur bagnole, c'est-à-dire qu'ils ne viendront plus dans le centre-ville, ils partiront dans les hypers en périphérie. Double impact : vous ne résolvez rien en matière de transport collectif, en termes de mobilité partagée et donc en termes de développement durable et deux vous tuez, le centre-ville (…) *Je ne croyais pas à des mesures de type coercition, dures, ici sur Dunkerque parce que la culture de la voiture est très importante, surtout dans une agglomération populaire. Je voulais une mesure d'incitation en matière de développement durable.*

La construction du consensus : nouvelle gouvernance et légitimité démocratique

Malgré la vision plurielle derrière la gratuité, celle-ci a rencontré un large consensus parmi les élus de l'agglomération[15] : la mesure est adoptée à l'unanimité et seul le groupe Bleu Marine s'abstient, inquiets des effets de la gratuité sur l'insécurité : « *sur ce dispositif, aussi, il faudra être vigilant à la sécurité* » tout en désirant l'étendre aux vélos en libre-service ainsi qu'au stationnement automobile.

Rapidement, Patrice Vergriete trouve en Damien Carême un allié de poids pour porter la gratuité du bus et construire ce consensus politique :

[15] Damien Carême confirmait ainsi : « *effectivement, politiquement y'a pas eu trop de soucis* ».

Après, y'a aussi des élus qui étaient archi convaincus. Je veux dire, Damien Carême, par exemple qui est vice-président aux transports, est convaincu par ça. Et vous savez que les voix de Grande-Synthe plus les voix majoritaires de Dunkerque c'est la majorité à la CUD. Donc après, quand vous êtes un autre élu, vous savez que Damien Carême adhère complétement à l'idée, que moi j'ai la majorité, qu'est-ce que vous allez faire ?

Pour le maire de Grande-Synthe, la majorité a changé et les façons de gouverner aussi :

Comment on est passé en 2013 à une gratuité qui n'était pas trop dans les débats et seulement défendu par quelques membres du Front de Gauche et le PCF et tout un coup que ça devienne un truc aussi consensuel ?

Parce que c'est la différence de gouvernance entre un mec un qui décidait de tout avec lequel il n'y avait pas de débats, ou des débats très orientés et puis une ouverture de la gouvernance avec des élus qui peuvent dire leur mot à un certain moment. Et le même à un moment qui disait que ce n'était pas possible, le vice-président aux transports de l'époque, aujourd'hui il l'a voté ! Bon… parce que derrière on sait bien comment ça marche ou comment ça marchait ! En plus ça s'inscrit complètement…c'est un vrai projet politique !

Pour un technicien de la CUD, ce changement d'équipe a bel et bien joué un rôle crucial dans l'avancée du projet et la fin des débats qui ralentissaient la prise de décision depuis plusieurs années : « *Mais j'ai pas l'impression que ça aurait fait le même projet si on n'avait pas changé de municipalité. Y'avait l'idée d'un transport à haut niveau de service, y'avait l'idée de changer les choses mais la prise en main elle est liée à un faisceau de changements qui ont fait* ». Ce que confirmait l'un de ses collègues :

Donc le système touillait mais sans intention politique forte. Donc on aurait continué à touiller comme ça. On n'aurait pas fait le projet comme dans ce qu'on a là avec un exécutif répliqué de l'ancien mandat. Et donc finalement tout le monde a pu donner ses idées, on ne donnait pas d'orientations, on a le droit de donner des conneries : le téléphérique, la gratuité… (…) Mais n'orientons pas, débattons. Donc on débat, on connait les choix de crispations à la fin, on a débattu, mais on les a pas bougé. Le fait d'avoir changé le VP et le président, c'est clairement l'élément de crédibilisation de la gratuité, de la politique mobilité en tant que telle.

Pour un autre membre des services techniques de la CUD, la logique de la majorité a rapidement pris le dessus sur les débats idéologiques :

Je pense honnêtement que tous les élus, de prime abord, en tout cas ceux avec qui j'ai discuté, ils n'étaient pas forcément persuadés du bien-fondé de la gratuité. C'est une espèce d'entrainement collectif qui a fait que quasi tout le monde a voté pour mais les élus n'étaient pas tous forcément pour. Mais après dans une démarche comme ça, pro active, tout le monde… C'est difficile de s'opposer, exactement (…) Mais mine de rien, on sent bien cette notion d'entrainement politique qui fait que voilà on ne vote pas forcément en son âme et conscience mais on vote aussi par rapport à ce que le groupe politique a décidé et les débats ont lieu avant.

La nouvelle façon de gouverner l'ensemble des 17 communes de la CUD s'est donc manifestée avec la question du bus gratuit, où, comme le rappelle l'un des chargés de projets à la CUD, le président récemment élu ne cherchait pas « *la majorité mais l'unanimité* », en nette opposition avec le mandat précédent[16] :

> *Et comme politiquement le président a été très attentif à se constituer une unanimité et pas une majorité, tout ce début de mandat aucun n'a voulu se sortir de l'unanimité sur ces sujets-là, y'avait pas d'arguments pour le faire. Il a tout fait passer à l'unanimité toutes les délibs, à l'exception du Front National et de deux PS, elles ont été votées à 72/76, 73/76, 74/76, sur des politiques de transport où on y va cash quand même, sur des sujets… On a réussi, politiquement hein j'y suis pour rien moi, ils ont réussi à dire « maintenant on a deux choix : soit on veut débattre, soit on veut faire. Si on veut faire, maintenant on se met en mode opérationnel, on assume les choix qu'on fait ».*

Même si les moteurs de l'engagement en faveur de la gratuité ne sont pas les mêmes entre les édiles de Dunkerque et Grande-Synthe, ils partagent toutefois cette vision commune de prioriser les transports en commun sur l'agglomération : « *C'est un choix politique qu'on assume, c'est oui on prend cet argent d'ailleurs, c'est-à-dire en ne finançant pas d'autres politiques. Mais je considère que le déplacement, le transport, c'est du bien commun* », assure Damien Carême.

Le second facteur expliquant la facilité avec laquelle la gratuité a pu être votée dans une agglomération où la plupart des élus avaient régulièrement tourné en dérision cette option depuis les années 2000 est à trouver dans la légitimité de la nouvelle équipe portée à la présidence de la CUD. La victoire écrasante au second tour des élections municipales de la liste de Patrice Vergriete empêchait ses adversaires de pouvoir s'opposer de manière réaliste à cette mesure, comme le maire de Dunkerque nous l'expliquait en entretien :

> *Je veux dire à un moment donné le truc est trop puissant sur le plan démocratique. J'aurais gagné d'un point, peut-être que la situation politique aurait été différente parce qu'on va dire « ouais bon il gagne d'un chouïa », mais là y'a un élan populaire énorme ! Je fais 56, Michelle Delebarre 26, le FN est à 18. Y'a une vraie légitimité à mon programme. Après, venir à la communauté urbaine en étant maire de Loon-Plage, ou de Craywick ou de Gravelines ou de Bray-Dunes et dire « moi je suis contre », moi j'arrive avec mes 28 conseillers communautaires majoritaires, déjà j'ai automatiquement 42 % des voix du conseil, j'ai forcément 2-3 alliés, c'est forcément se prendre une banane !*

[16] Chez cet autre chargé de projet transports de la CUD, l'autorité de Michel Delebarre était un obstacle au développement des débats sur la gratuité : « *Michel Delebarre avait une image un peu despotique, despotique est peut-être un terme un peu fort mais voilà il avait quand même cette aura de grand patron et effectivement pour couper avec cette image-là et pour redonner une image de maire accessible, c'est qu'une hypothèse, c'est aussi de réunir les maires dans des conversations qui préparent les grands dossiers de la CUD et redonner la parole à l'ensemble des maires. Je pense que ça devait être sa volonté* ». La stratégie de P. Vergriete de rester sans étiquette a largement contribué à produire ce consensus politique et à bâtir une majorité disciplinée derrière des projets fédérateurs car débattus en amont dans la conférence des maires. Alors que le président de la CUD ne voulait qu'une gratuite pour le centre aggloméré (Grande-Synthe et Dunkerque) afin de faciliter l'objectif de redensification urbaine et de lutte contre l'étalement urbain, il a rapidement compris qu'exclure le reste des communes de la CUD aurait posé de sérieux risques politiques : « *Vous voyez comme quoi la démocratie joue, quand j'ai abordé la gratuité des transports collectifs en conférence des maires, bon j'ai vu que ce serait difficile que tout le monde vote pour ça* (rires) *donc voilà* (…) *A un moment donné, c'est vrai que pour les maires périphériques c'était un peu dur. J'ai senti qu'il fallait lâcher sur ça* », expliquait-il.

La gratuité partielle, fruit d'un arbitrage entre les élus et les techniciens de la CUD

Si cette politique a rapidement rencontré un large consensus, les échanges se sont multipliés avec les services de la CUD quant à la meilleure manière d'appliquer la gratuité à Dunkerque. Alors que les élus désiraient la mettre en œuvre au plus vite afin de respecter une promesse phare de la campagne électorale, les techniciens ont rapidement freiné des deux pieds : « *on n'avait pas les moyens financiers ni humains de le faire tout de suite* » explique l'un d'entre eux. La gratuité partielle des weekends est apparue comme un compromis politique et logistique poursuit-il :

> *Le weekend c'est pas pareil, le weekend on sait très bien que la fréquentation est moindre, le samedi si on a des afflux de fréquentation, on met des articulés à la place des standards. On a tout ce panel de solutions pour le weekend qu'on n'a pas la semaine. La semaine, si ce n'est mettre un 2e articulé derrière un premier, voilà… mais on n'avait pas les moyens financiers ni humains de le faire (…) Si on l'avait mis en place dès 2014 ou 2015, on aurait rajouté de l'eau au moulin de dire « oh bah voilà, on prend pas le bus parce qu'il est bondé, parce que ça pue, parce qu'on est les uns sur les autres ».*

Politiquement, il fallait distiller cette politique au compte-gouttes nous explique un autre chargé aux transports de la CUD, pour qui la gratuité partielle était une « mise en bouche » électorale permettant de garder en haleine les électeurs tout au long du mandat[17] :

> *La personne dans sa tête : « bus gratuit = bus saturé = je prends pas le bus, je continue à prendre ma bagnole ». Donc, on a besoin un moment de montrer que… quand on est un bon joueur de poker, on peut pas sortir ses atouts trop tôt. C'est un super atout. Faut le sortir en même temps que d'autres choses. Si on le gâche, une fois qu'il est joué, il est joué (…) Le président précédent de la CUD il avait une expression qui était : « biscuit avalé n'a plus de goût ». La gratuité, elle est désirable avant, elle rend heureux pendant, et elle s'oublie très vite.*

D'un point de vue technique, la gratuité des weekends, « *incubateur à taille réduite et sans trop de bouleversements* », permettait de prévenir les potentiels problèmes de la mise en œuvre complète attendue pour 2018 et ne représentait que 535 000 euros de manque à gagner par an (DGVE, 2015). En résumé, pour cet autre membre des services techniques de la CUD, les samedis et dimanche apportaient chacun à leur manière une réponse aux injonctions politiques et logistiques :

> *Le samedi c'était intéressant parce qu'on ramenait des gens en centre-ville. Par rapport au débat sur le stationnement payant à Dunkerque, ça apportait une réponse. Et puis dimanche, manifestement, les bus sont vides le dimanche. Les mettre gratuit c'était pas gênant, quoi. C'était faire un geste politique en attendant et c'était pas très difficile à mettre en place de manière pratique. Samedi, c'était aussi une réponse par rapport à l'usage de la voiture en*

[17] Ce chargé de projet transports de la CUD expliquait ainsi le contexte dans lequel cette mesure était discutée : « *c'était compliqué à ne pas le mettre au départ. Ils ont eu une énorme pression en disant « vous voyez, déjà vous ne respectez pas vos promesses ». Il fallait avoir les épaules costauds pour résister et je sais que j'ai dû beaucoup batailler pour qu'ils ne cèdent pas à cette pression-là. C'était marqué sur leur tête « gratuité », les gens avaient retenu… On retient quelques marqueurs dans les campagnes, et c'était le plus gros marqueur. Avoir ce marqueur-là et ne pas le faire, pour les gens c'était avoir sa période de grâce chuter tout de suite* ».

ville, une réponse au stationnement payant. Et le dimanche, ben oui pourquoi pas, y'a personne dans les bus autant qu'ils soient remplis.

Les premiers pas de la gratuité

Après la victoire de la liste de Patrice Vergriete et la mise sur agenda de la gratuité, les premières réactions ne se font pas tarder. Alors que plusieurs salariés de la STDE ne croient pas en la possibilité même de la réalisation de la gratuité, sa direction est encore peu enthousiaste à l'annonce de la mise en œuvre rapide de l'initiative portée durant la campagne. De la même façon, une partie des services communautaires en charge des transports accueille ce bouleversement – remettant à plat des années de travail sur la nouvelle billettique devenue opérationnelle quelques temps auparavant – avec un certain scepticisme.

Une mesure irréalisable ?

Pour beaucoup, la gratuité semblait impossible à réaliser : les chauffeurs, les contrôleurs, les usagers et même certains membres des services de la CUD ont exprimé leur pessimisme quant à la possibilité de mettre en œuvre une telle politique.

La croyance à l'impossibilité de la gratuité à ses débuts

Les salariés de DK Bus nous ont fait part de leur incrédulité quant à la possibilité de mettre en place la gratuité des transports en commun. « *Inconcevable* » ou « *infaisable* », la gratuité ne représentait qu'une promesse électorale de plus qui ne ferait pas long feu à l'épreuve du terrain, c'est ce que Yann* et Roland* estimaient en 2014 :

> *Nous, au départ, on a cru ici que c'était infaisable. Franchement on l'a vu comme ça, on s'est dit il l'a annoncé pendant sa campagne mais il sera peut-être pas… On ne pensait pas, très franchement. On avait ce souci un petit peu, comme je disais toute à l'heure, de se dire sur les incivilités comment on va réagir dans le véhicule, quels moyens on aura ? (…) Y'a quelques années on ne parlait pas du tout de la gratuité, ce n'était pas du tout dans les tuyaux et pour eux, c'est inconcevable en fait. Ils ne voient même pas comment ça pourrait marcher. On leur dit ben « si d'un seul coup Dunkerque est en train d'en parler, va certainement le faire, c'est que ça a été calculé, c'est que c'est faisable et si ça tombe un jour vous y viendraient » et ils n'y croyaient pas du tout ! Quand on n'en parle pas pour une ville, pour eux c'est infaisable. Ben au départ c'est ce que nous on croyait aussi. On s'est dit ça, les hommes politiques on les entend aussi, des fois les promesses…*
>
> Yann*, agent de maitrise DK Bus[18].

> *C'est infaisable au niveau du financement surtout. Pour nous, ça paraissait trop gros comme truc. On s'est dit c'est une promesse qui avait faite lors des élections, maintenant nous on est prestataire de la CUD donc nous on est obligé de s'aligner.*
>
> Roland*, chauffeur DK Bus.

[18] Le terme « agent de maitrise » renvoie à celui de contrôleur.

Du côté des habitants, on note parfois la même réaction réservée à l'égard de la faisabilité d'une mesure qui apparait trop belle pour être vraie. Constance*, jeune retraitée de Rosendaël et utilisatrice régulière du bus, avait du mal à y croire :

> *Les gens n'y croient pas je pense. Mais même les dunkerquois, si vous faites vos enquêtes là, je vais pas dire que je n'y crois pas mais tant qu'on ne sera pas en 2018 et que ce sera appliqué, je ne serais pas surprise qu'il y ait une petite adaptation, quelque chose, on sait pas… avec les études qu'ils vont faire, moi je suis prudente* (rires) *et je pense que je ne suis pas la seule dans le dunkerquois et les alentours en disant « oui, oui, c'est une envie de faire le bus gratuit mais ils n'y arriveront pas ». Ça serait très bien mais est-ce que ça se fera ?*

Une direction à l'origine peu enthousiaste sur la question mais qui endosse le rôle du « délégataire »

La position de la STDE demeurait ambiguë lors de l'élection de Patrice Vergriete et de son équipe. Signe de l'opposition idéologique de principe du secteur des transports à la mise en gratuité, P. Vergriete avait été interpellé verbalement au cours d'un congrès au Havre où il avait rencontré l'opérateur national, comme nous le rapporte un des chargés de projet de transports de la CUD[19] :

> *Mais, à l'échelle nationale, puisqu'il y avait là un congrès au premier semestre auquel était invité Patrice Vergriete, le directeur de l'opérateur national s'est permis de dire au président que son idée était une vraie connerie. Les sièges des grands groupes se disent que « on est très bête, maintenant c'est la même chose si y'a de l'argent à se faire… », eux ils font tourner des bus, ils payent les chauffeurs et ils se font une marge là-dessus. Donc leur business il existe toujours. Ce qu'ils disent c'est que pour notre bien, il ne faudrait pas qu'on le fasse. Le raisonnement, l'argument, il est celui-là : « pour votre bien, ne faites pas ça ». Le président leur a dit « mêlez-vous de ce qui vous regarde. Moi quand je fais tourner des bus à vide, je les paye, je les paye le même prix et je préférerai qu'il y ait des gens dedans ». Et donc lui, il a un raisonnement après, vous creuserez ça, avec un passager transporté la gratuité coûte beaucoup moins cher* (…) *Est-ce que l'argent public c'est fait pour transporter des banquettes ou c'est fait pour transporter des gens ? Est-ce que vous réfléchissez au nombre de passagers transportés ou au nombre de passagers payants ?*

Alors que la plupart des membres de la direction font part de leur désaccord personnel avec la gratuité, les termes du contrat liant la collectivité et le délégataire de service public rappellent rapidement que les orientations de la politique des transports demeurent du ressort uniquement de la puissance publique. L'un des directeurs de la STDE explique ainsi les discussions en interne qui ont précédé la décision d' « *accompagner le client* » sur un avenant aussi bouleversant, un an seulement après la signature du nouveau contrat de DSP :

---

[19] Anecdote confirmée par le premier intéressé en entretien. Il nous expliquait d'ailleurs les raisons de l'opposition publique du PDG de l'opérateur national de transport en ces termes : « *Le PDG veut plaire à la majorité des élus et aujourd'hui la majorité des élus est contre donc il tient le discours de la majorité des élus* (…) *Ce qui compte pour eux c'est demain si y'a une majorité d'élus qui est pour la gratuité, cet opérateur de transport va nous faire un chapitre sur la gratuité parce qu'il faut être du côté des élus parce que c'est les élus qui donnent les marchés* ».

Deux attitudes : soit on dit non, on a un contrat qui était signé et puis on se met un pavé sur le pied pour le futur. Soit on dit « ben, écoutez, on va réfléchir et on va revenir vers vous » et puis c'est ce qu'on a fait. On a discuté avec le groupe, on a dit « ok, banco, on y va » et puis on se creuse les méninges et on voit comment on peut remanier les choses. C'est vrai qu'on n'avait pas du tout anticipé ce sujet, pour le coup, de revisite du contrat à peine… même pas un an passé.

La résignation idéologique et l'éthique professionnelle ont ainsi déterminé la réaction de la direction de la STDE, acceptant les nouvelles conditions proposées par la CUD :

Y'a une volonté politique qui est celle de mettre le réseau gratuit, je veux dire voilà, qu'on soit d'accord ou pas d'accord, y'a une volonté politique de le faire et ben voilà nous on est en train de tout mettre en œuvre pour que cette volonté politique soit active là où on est attendu. Nous, on est délégataire du service, en tant que délégataire on se doit de faire le maximum pour notre client et notre client c'est la communauté urbaine. Si vous voulez, ce temps de la gratuité est terminé (…) *Après, une fois qu'on a donné notre avis et qu'on a joué notre rôle de conseil, c'est pas pour autant qu'il ne peut pas avoir des avis différents et des orientations différentes* (…) *Imaginez si on met des bâtons dans les roues de nos clients, c'est complétement utopique, c'est complétement inimaginable. On est là pour accompagner notre client. Je dirai qu'à la limite après, en voilà, y'a un choix qui est fait et on va là-dessus. Point. Et nous, ça ne nous pose pas de problème.*

Même si cette flexibilité est, selon la direction de la STDE, l'un des engagements professionnels du délégataire vis-à-vis de la collectivité, chargé de mettre en œuvre la « *partition* » écrite par la CUD : « o*n n'a pas eu le choix, je trouve qu'il faut qu'on reste à notre place sans dévaloriser du tout notre métier mais on a un métier d'exploitant. Voilà, un métier… c'est pas nous qui écrivons la partition, on la met en œuvre, c'est tout* ». Cette acception ne doit cependant pas éclipser les débats en amont et la nécessaire adaptation organisationnelle de l'exploitant face à de telles transformations :

Ici c'est une entreprise de 150 personnes, vous imaginez bien que la moindre décision qui touche au fonctionnement de l'entreprise, ça ne se fait pas en catimini. C'est forcément débattu, validé, amendé… vous voyez ? C'est pas simple du tout. C'est aussi le rôle du délégataire. Ça décharge la CUD de tous ces sujets épineux, chronophages et parfois même vraiment compliqués. Mais c'est notre rôle et on l'assume pleinement. C'est notre job, entre autres.

Au final, pour la STDE et ses dirigeants, l'équation s'est résumée en ces termes : « *la question c'est pas « on y va ou on n'y va pas ? » mais c'est « comment on y va ?* ». Face à la décision de DK Bus de poursuivre le partenariat avec la collectivité malgré la mise en gratuité du réseau, la réaction de l'opérateur national à cette nouvelle politique a consisté à prendre un certain recul en adoptant une position d'observateur de l'expérience dunkerquoise tout en évitant que cette initiative fasse d'autres émules au sein des autres réseaux du groupe. Ce technicien de la CUD évoque une « *mise sous cloche* » du réseau de DK Bus[20] :

[20] Un membre de la direction de la STDE confirme cette position ambigüe, entre une position nationale publiquement opposée à la gratuité et la nécessité locale d'« *accompagner* » la CUD : « e*ncore une fois, le groupe c'est le groupe, mais localement nous on est là et on est là pour accompagner le client. De ce point de vue-là, faut savoir faire la part des choses. Mais on ne sert pas de cela aujourd'hui pour promouvoir le réseau* ». Cette ambivalence est partagée par un autre directeur : « *ça*

Enfin, ils savent bien qu'ils n'ont pas la main. Ils n'ont aucun intérêt à nous dire qu'on est des cons parce que je suis pas très susceptible mais l'élu le prendrait peut-être mal. Et finalement, on les a mis sous cloche en leur disant « faites comme vous pouvez, évitez de raconter à vos collègues que c'est très bien mais racontez-nous comment ça se passe et croisons les doigts pour que ça ne donne pas trop d'idées à d'autres autorités organisatrices de transport ». Ils l'observent en laboratoire en se disant : « de toute façon, on ne peut rien y faire, on va regarder ce qu'il se passe. Sur le mode de contrat, ça va pas perturber notre rémunération. Voilà, donc observons ».

Des services communautaires parfois sceptiques face à une mesure qui gomme des années de travail

Du côté des services techniques de la CUD, la mise en œuvre de la gratuité est reçue avec scepticisme et certains de ces techniciens ont essayé de relancer le débat sur les conditions de faisabilité de ce projet et les effets supposés sur la fréquentation et l'offre du réseau, une tentative rapidement bottée en touche par le président :

La question s'est posée quand on est passé à la gratuité du weekend en septembre 2015. Ça a été décidé pour moi entre janvier 2015 et avril 2015. Au début, on a re-contesté la gratuité : en 2014, quand il a été élu, on a essayé de lancer le débat sur gratuité ou pas gratuité. Manifestement, il voulait la gratuité.

« *On n'a pas eu d'enthousiasme pour la gratuité* » se rappelle l'un des techniciens de la CUD. Ce manque d'entrain à l'égard de cette nouvelle politique s'explique en grande partie par la remise en cause qu'elle induit du système de billettique modernisé quelques mois auparavant et pour qui les services de la CUD avaient investi beaucoup de temps[21]. Pour l'un des promoteurs de la billettique, la pilule n' pas été toujours facile à avaler :

Alors, techniquement, ça a été assez mal vécu parce qu'on a mis en place la billettique parce qu'en même temps on a fait un travail régional autour de la carte Pass-Pass, qui était poussé par le SMIRT. Donc nous on a décidé le passage à la carte Pass-Pass en 2012, appel d'offres, et la mise en place de la billettique ça a été en mars 2014. Donc, on venait de mettre en place la carte Pass-Pass et 15 jours après, résultat… (rires). *Nous, notre première réaction ça a été de sauver la carte Pass-Pass, c'est-à-dire essayer de voir comment est-ce qu'on pouvait imaginer une gratuité compatible avec une carte* (…) *Bon, on n'a pas réussi à sauver la carte Pass-Pass. Il voulait une gratuité sans carte. Ce sera une gratuité sans carte.*

Cette tentative de « *sauvetage* » du système de billettique s'est matérialisée avec une note interne des services à l'égard des élus sur la mise en œuvre technique de la gratuité : afin de concilier

---

veut bien dire qu'on peut tout à fait avoir une position entre guillemets globale qui effectivement est une des convictions du groupe et s'adapter aux réalités locales ce qui est avant tout notre job en fait. Notre job c'est quand même de mettre en musique une politique mobilité décidée par un ou des élus ».

[21] Ce que nous confie un des membres des services techniques en charge des transports à la CUD : « *une position un peu passive, pour autant, dans l'exécution, une vraie aptitude à ce qu'on attend des fonctionnaires, mais qui n'est pas forcément facile, de dire « je peux contribuer à la décision politique qui est prise, une fois que la décision est prise je suis là pour mettre en œuvre du mieux possible* ».

système de billettique et gratuité, les techniciens de la CUD ont proposé la création d'un abonnement gratuit les weekends et les jours fériés à charger sur la nouvelle carte « Pass-Pass » en attendant la gratuité complète (DGVE, 2015). Face à la complexité de ce dispositif et les effets de lisibilité qu'elle peut avoir sur la gratuité, les élus rejettent cette option et privilégient une gratuité sans carte pour mettre en avant les avantages pratiques et la facilité d'utilisation garantis par ce système (cf. chapitre 6).

Premiers weekends de gratuité et premiers bouleversements pour l'exploitant

Le lancement de la gratuité en septembre 2015 a nécessité une préparation logistique spécifique pour l'exploitant. D'abord, un effort a été fait en interne pour « *créer l'évènement* » et garantir une adhésion au projet de la part des chauffeurs et des contrôleurs dont le soutien demeurait encore à construire :

> *Il a fallu travailleur avec eux d'abord pour orienter ça de manière un peu plus sympa. C'est-à-dire qu'on a essayé de faire du lancement de la gratuité un petit événement interne où on leur a donné si vous voulez une tenue avec des polos spéciaux pour ça pour qu'ils s'approprient un peu le phénomène. On les a associés aux renforts qu'on attendait.*

Il a fallu ensuite adapter le service à l'appel d'air espéré les premiers weekends tout du moins tout en rassurant les conducteurs inquiets de devoir faire face à une foule importante et difficile à contenir, se rappelle l'un des membres de la direction de la STDE :

> *On mettait plutôt des véhicules articulés de grande capacité plutôt que des véhicules standards, par peur, par crainte, parce que c'était là pour le coup une crainte en interne : les conducteurs avaient la peur d'être débordés par une foule gigantesque aux arrêts dont on serait incapable de prendre. On avait peur des conflits éventuels qui peuvent se produire à bord des véhicules parce que surcharge, etc.*

Les agents de maitrise racontent eux aussi les premiers weekends de la gratuité comme une période d'adaptation durant laquelle ils étaient « *les yeux* » de la régulation pour qui la gratuité représentait une inconnue en termes de niveau de fréquentation et de (sur)charge des bus, comme l'explique Jean*, contrôleur de DK Bus :

> *En fait dans un premier temps on avait mis des bus supplémentaires en stand-by à différents endroits stratégiques du dunkerquois, c'est-à-dire en entrée de ville (…) On était en fait les yeux du gars qui était ici au contrôle (…) Ce qui permettait que les gens n'attendent pas trop, on absorbait les gens qui étaient là. Ça, ça a été problématique parce qu'on a eu une affluence de gens le weekend au début.*

Même si l'offre a rapidement montré ses limites, en particulier le dimanche, avec les pics d'affluence conduisant à la saturation des bus à certaines heures de la journée. Cette situation inquiétait Jean* qui y voyait un obstacle majeur à la fidélisation des futurs passagers du bus gratuit :

> *Le vrai défi et le seul problème de la gratuité le weekend c'est le dimanche, quand y'a des évènements : là, on s'est planté, les bus étaient bondés, on n'a pas fait ce qu'il fallait faire. T'imagines toi les gens ? Ils laissent passer un bus, deux bus, trois bus… et ben s'ils veulent pas rater l'évènement ils vont prendre leur bagnole et plus jamais ils ne reprendront le bus la semaine gratuit ou pas (…) Sinon les gens vont dire « c'est de la merde le bus gratuit, on s'en fout de ta gratuité » et reprendront leur voiture.*

Cet appel d'air des premiers weekends d'automne 2015 est confirmée dans les propos tenus par Yann*, contrôleur à la STDE, qui se rappelle du nécessaire recours aux bus articulés pour absorber ce nouvel afflux de passagers :

> *Il est vrai que les premiers weekends, y'a eu un effet de mode, y'a eu un petit plus de monde. En général, ça se passe plus ou moins bien, un peu cet été les jours de beau temps pour la plage ou des choses comme ça, on a dû réinjecter un bus si on pouvait. Sinon en général, pour l'instant ça suffisait pour ce qu'il y avait en fait. A part qu'on était venu rajouter sur la ligne 1 des articulés, à la place des standards, c'est comme ça qu'on arrivait plus ou moins à réguler le trafic.*

*

* *

Ce premier chapitre est revenu sur les ressorts de la construction politique qui ont précédé et accompagné la mise en place de la gratuité des transports en commun sur le territoire dunkerquois. Cette dernière n'a pas surgi dans le débat public et sur l'agenda politique à partir de la campagne électorale de Patrice Vergriete en 2014 : elle avait déjà engendré de nombreux échanges entre les élus de la CUD depuis le début des années 2000. Portée par le groupe communiste et Front de Gauche, membres de la majorité précédente, la gratuité se manifestait à chaque délibération relative aux transports mais était battue en brèche par l'exécutif à coup de notes techniques rappelant le manque à gagner lié à la perte des recettes commerciales.

Cette revendication en forme de lame de fond portée par les élus d'extrême gauche de l'agglomération, combinée à une tradition de tarification sociale avancée, délestent au passage à la gratuité des transports publics son caractère de révolution politique ou de séisme pour les services techniques, même si la plupart des acteurs s'opposaient jusqu'alors à une telle mesure. Alors que quelques mois auparavant la grande majorité des élus communautaires rappelait lors de la délibération cadre sur la mobilité leur attachement à un transport public payant, la victoire du programme de Patrice Vergriete change fondamentalement la donne : la délibération relative à l'instauration de la gratuité des transports en commun sur l'agglomération dunkerquoise votée en juin 2015 est adoptée à l'unanimité – moins les deux voix des élus Front National. Ce consensus découle d'une gouvernance nouvelle faisant la part belle aux débats au sein de la conférence des maires – dans laquelle chaque maire des communes de la CUD est représenté – ainsi que d'une importante légitimité électorale de la liste conduite par Patrice Vergriete contre laquelle il était difficile de s'opposer politiquement.

Cette (quasi) unanimité a été consolidée par le soutien de Damien Carême, maire de Grande-Synthe, deuxième commune de l'agglomération, même si des visions divergentes déterminaient leur engagement en faveur de ce projet. Pour le maire de Dunkerque, la gratuité était avant tout un outil pour l'amélioration du pouvoir d'achat des ménages de l'agglomération mais aussi un vecteur de lien social par le développement des mobilités. Aux yeux de Damien Carême, cette politique abondait dans le sens de la transition écologique d'un territoire industriel en crise.

Malgré ce consensus politique, l'exploitant et une partie des services techniques de la CUD ont accueilli avec scepticisme la mise en œuvre de la gratuité même si, rapidement, l'éthique professionnelle de ces acteurs a permis d'« *accompagner* » au mieux son application.

USAGE(R)S

Cette première partie entend analyser l'usage et les usagers de la gratuité depuis septembre 2015. Deux grands résultats sont présentés ici. D'abord, à l'égard de la fréquentation : à l'instar de tous les autres réseaux passés à la gratuité, celui de Dunkerque a connu une augmentation de son nombre de voyageurs même si cette mesure n'est appliquée que durant les weekends pour le moment. Une nouvelle population s'approprie le bus même si des différences entre les zones de l'agglomération sont à noter. Si les familles semblent être les principales bénéficiaires de cette gratuité, leur profil sociologique est très varié : les « *classes moyennes* » de l'est du dunkerquois commencent à se faire plus visibles alors que les familles plus populaires de l'ouest – les « *poussettes* » comme les passagers les qualifient – intensifient leur mobilité le weekend. Cette nouvelle clientèle du bus engendre quelques perturbations. Une phase d'« apprentissage » de cette mobilité s'observe dans les bus de l'agglomération donnant lieu à des situations parfois saugrenues. Mais cette fréquentation accrue se traduit par des bus saturés à certaines heures du weekend qui peuvent altérer l'expérience de la gratuité et rappellent de manière saillante la nécessité pour la CUD de se doter d'un réseau capable d'absorber cette utilisation massive.

Le second résultat a trait à l'évolution du niveau d'incivilités : ce dernier reste stable voire diminue avec la gratuité, battant en brèche les nombreuses appréhensions concernant la supposée hausse des dégradations du matériel et des actes d'incivilités envers les chauffeurs et les autres passagers du bus qu'entrainerait la gratuité. Cette dernière a cependant augmenté le taux de fraude, les usagers ne comprenant pas toujours la logique de continuer à payer un titre de transport alors que le réseau est gratuit le weekend et qu'il le deviendra entièrement d'ici quelques mois. Ces éléments ont conduit la STDE à renforcer les contrôles dans les bus afin de s'assurer du respect des réglementations en cours.

Ces premiers résultats indiquent ainsi une intensification de l'utilisation du transport par de nouveaux usagers mais aussi des voyageurs déjà habitués du transport en commun qui l'empruntent plus souvent. Cette intensification n'entraine pas de dégradations ni d'incivilités supplémentaires : la gratuité a même tendance à réduire ces tensions dans les bus, signe de l'effet apaisant du libre accès aux transports publics ?

II. LA GRATUITE, BOOSTER DE LA FREQUENTATION

La gratuit a « boosté » la fréquentation du transport en commun durant les weekends. Cette augmentation est en dents de scie puisqu'elle dépend en grande partie des évènements qui se déroulent dans le centre-ville (1). Le signe d'une nouvelle population à bord se traduit par une phase de « découverte » et d'« apprentissage » de cette forme de mobilité de la part d'automobilistes chevronnés (2). Toutefois la fréquentation en hausse engendre une saturation des bus à certaines heures qui dégrade l'expérience de la gratuité (3). Enfin, le profil sociologique des nouveaux utilisateurs est très varié mais la forme de leur mobilité est distincte selon leur milieu social (4).

En guise d'introduction de cette partie consacrée à la fréquentation, un rapide détour par le portrait des usagers traditionnels du bus s'impose afin de pouvoir appréhender au mieux son évolution.

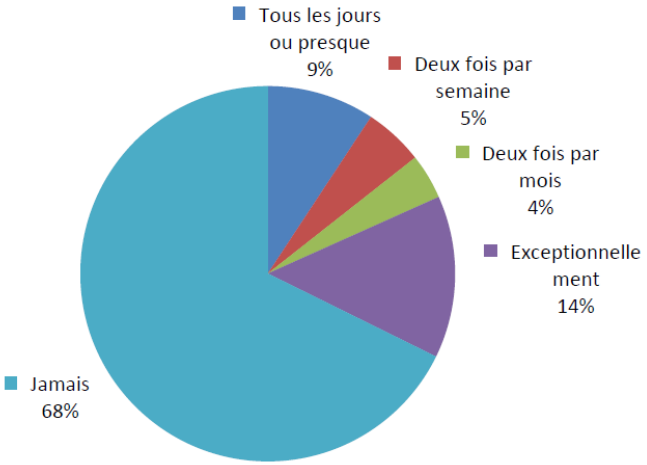
Les taux de possession d'un abonnement sont liés à la tranche d'âge et diminuent à mesure que l'on vieillit jusqu'à 65 ans où ce taux remonte, en particulier parce qu'il existe une gratuité pour les non-imposables de plus de 65 ans :

- 31% chez les 5 à 17 ans, dont 19% gratuits
- 23% chez les 18 à 24 ans, dont 14% gratuits
- 11% chez les 25 à 34 ans, dont 22% gratuits
- 8% chez les 35 à 64 ans, dont 23% gratuits
- 24% chez les plus de 64 ans, dont 63% gratuits.

Les taux de possession sont également déterminés par le statut de la personne. La principale clientèle de DK Bus se compose d'étudiants, scolaires, demandeurs d'emplois et retraités. Très peu d'actifs possèdent un abonnement de bus (5 %) :

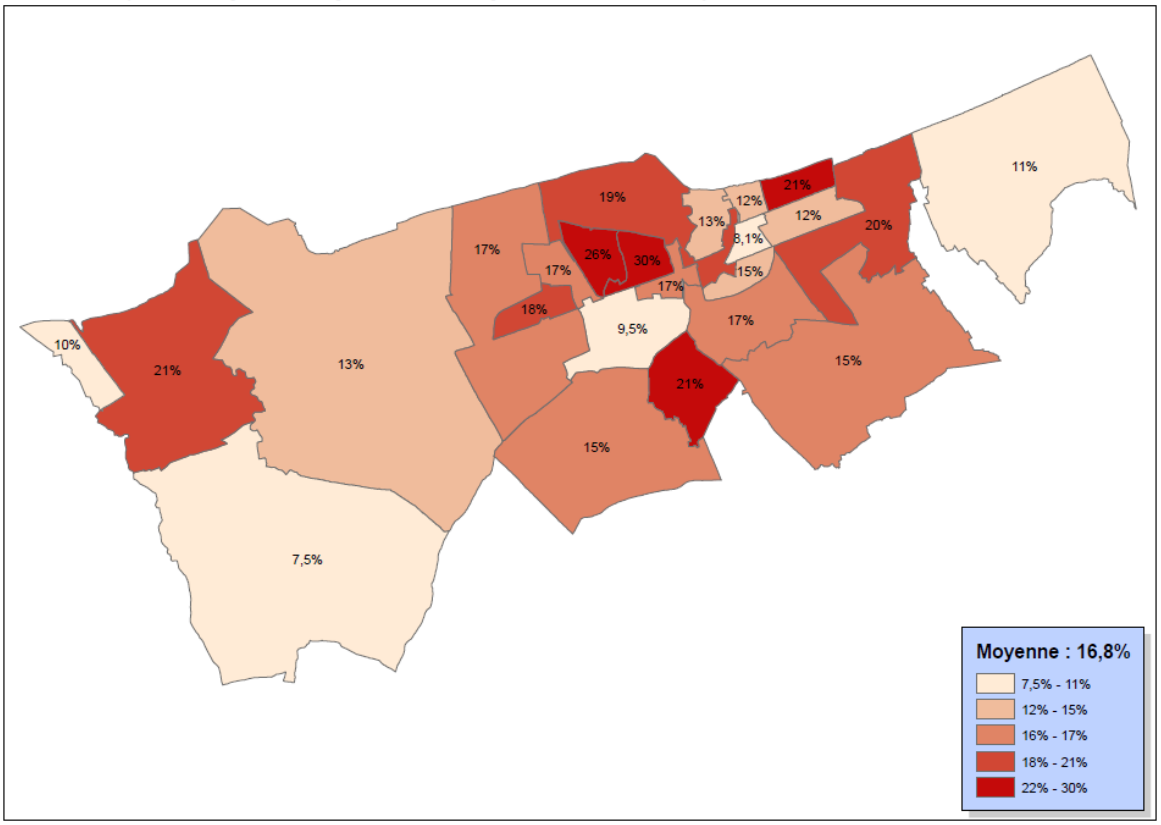
- chez les étudiants, 30% possèdent en général un abonnement transports en commun,
- 32% chez les scolaires,
- 21% chez les demandeurs d'emploi,
- 19% chez les retraités,
- 5% seulement chez les actifs.

Près de deux personnes sur trois (de 5 ans et plus et résidant dans la CUD) n'utilisent jamais le réseau DK Bus. Elles ne sont que 9% - soit 23 000 personnes – à l'utiliser tous les jours ou presque (cf. graphique ci-dessous). Par rapport à 2003, la proportion de personnes qui n'utilisent jamais le réseau urbain est en hausse (68% contre 64%). Ce sont les proportions de clients utilisant au moins deux fois par semaine ou par mois qui diminuent.



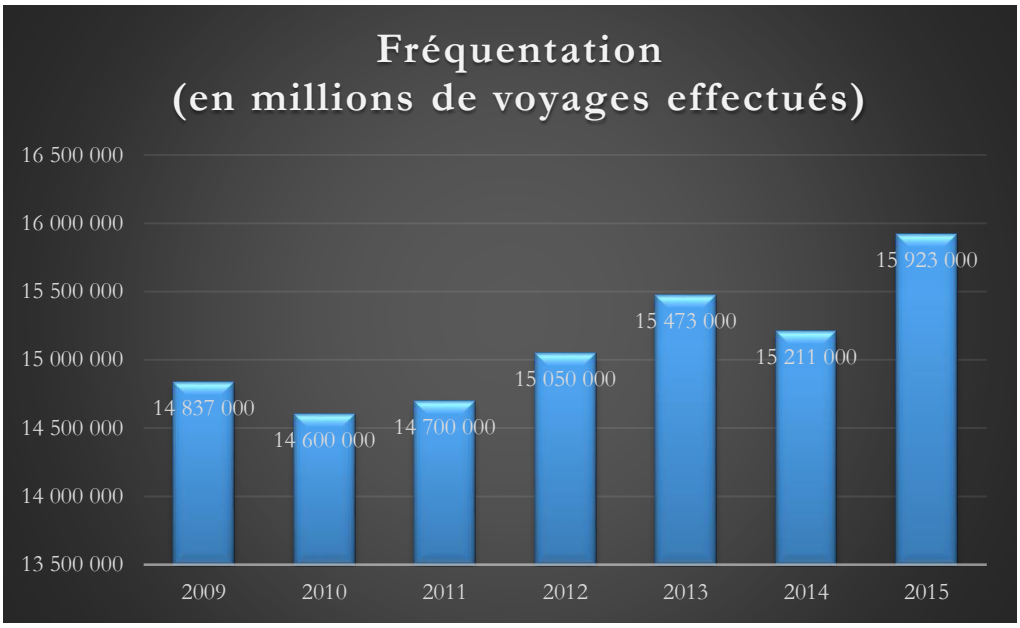
Fréquence d'utilisation du réseau DK Bus
Source : EMD (2015 : 111)

Cette fréquentation très segmentée selon le statut professionnel et l'âge l'est aussi selon son lieu de résidence. La carte ci-dessous rappelle que les principaux usagers des transports en commun de l'agglomération résident dans l'ouest dunkerquois (Saint-Pol-sur-Mer, Grande-Synthe et Petite-Synthe) ainsi qu'une partie du centre et de l'est. Plus l'on s'éloigne du centre aggloméré, plus le taux de possession d'un abonnement à DK Bus diminue, signe d'une utilisation plus marquée de la voiture dans le périurbain.



Distribution spatiale de la part des personnes possédant un abonnement DK Bus
Source : EMD (2015 : 39)

Pour autant, si l'on s'attache aux chiffres comptabilisant la quantité de voyages effectués annuellement, la fréquentation a bondi de 7 % entre 2009 et 2015 (cf. graphique ci-dessous).



Source : rapports annuels STDE (2010-2016)

Une fréquentation en dents de scie mais dopée par la gratuité

L'objectif annoncé par les pouvoir publics est le doublement de la fréquentation pour 2020 grâce à la gratuité totale et à la rénovation totale du réseau l'arrivée du bus à haut niveau de service (BHNS). La part modale des transports en commun devrait ainsi passer de 5% en 2015 à 10% en 2020.

Toutefois, cet objectif semble très ambitieux aux vues du contexte local :

- La moitié des usagers bénéficient déjà de la gratuité ou de la tarification sociale
- Le réseau ne tourne pas « à vide » : même s'il demeure inférieur à la moyenne des autres agglomérations françaises de même taille[22], les heures de pointes sont particulièrement sujettes à un engorgement dans les bus.
- La place très importante de la voiture dans les déplacements des dunkerquois (cf. infra).

Ces raisons font qu'il semble peu probable que le réseau dunkerquois connaisse une croissance similaire à ceux de Châteauroux ou d'Aubagne, lesquels ont vu leur nombre de voyages exploser en quelques mois (cf. tableau ci-dessous), en grande partie parce que leur réseau était sous-utilisé avant la mise en gratuité. On peut s'attendre à une augmentation modérée des voyages similaire à celle qu'a connue la ville de Tallinn (autour de 10% en 3 ans)[23]. A l'instar de l'agglomération dunkerquoise, le réseau de TC de Tallinn se caractérisait lui aussi par une fréquentation déjà

[22] En 2012, le réseau DK Bus effectuait en moyenne 78 voyages/habitant/an alors que la moyenne des agglomérations entre 200 000 et 300 000 habitants était de 108 voyages/habitant/an (CUD, 2014). Pour rappel, 200 000 habitants composent la CUD.

[23] Ce chiffre a été obtenu directement auprès des services municipaux de Tallinn. L'enquête d'Odds et al. (2014) n'observait qu'une augmentation de 3 % la première année dont 1.2 % directement lié à la gratuité, le reste étant dû aux effets de l'amélioration de l'offre en transport en commun.

importante avant la gratuité, un grand nombre d'usagers dépendant de la gratuité ou de tarifs sociaux (36 % des usagers bénéficiaient déjà de la gratuité et 24 % d'une forme de tarification sociale) et devait faire face à la forte concurrence de l'automobile, laquelle matérialise la réussite sociale dans un pays où le modèle unique de la période communiste a laissé place en 1991 à un marché ouvert faisant les yeux doux à la jeune génération. La croissance de l'offre kilométrique de 20 % à partir de 2018 avec la mise en place du nouveau réseau devrait mécaniquement apporter 15 % de voyages supplémentaires d'après les calculs de la CUD. La fourchette de prédiction de l'augmentation de la fréquentation oscille ainsi entre 15 % et 100 %, rendant incertain le devenir de l'un des objectifs phares de l'équipe municipale.

Ville	Evolution de la fréquentation
Aubagne (depuis le 15 mai 2009)	Objectif de +58% la 1e année : **+ 100%** des voyages (2009-2011) 2009 : 18 voy/hab/an 2011 : 44 voy/hab/an **+ 155%** (2008-2012)
Châteauroux (depuis le 2 décembre 2001)	2001 : 20 voy/hab/an 2010 : **61 voy/hab/an** Objectif de +25% la 1e année : **+208%** de voyages (2001-2011) A plafonné au bout de 2 ans
Castres (depuis le 1er octobre 2008)	**+76%** les six premiers mois (notamment chez les scolaires et les actifs)
Libourne (depuis le 28 août 2010)	Objectif : passer de 350 000 à 400 000 voyages dès la première année 350 000 → 700 000 soit **+200%** (2010-2015)
Compiègne (depuis le 19 septembre 1975)	26 voy/hab/an → 31 voy/hab/an (1978-2002) **-3,6%** de voyages entre 1990 et 1999 **+150%** de voyages les 8 1ers mois mais que +4% fin 1976 **+51%** avec la nouvelle offre dans les années 2000
Vitré (depuis mai 2001)	Taux de remplissage était de 40% → il a **doublé** le premier mois 47 500 → 315 000 voyages (**x7**) (2000-2009)
Bologne (Italie) (1973-1977)	**+ 15%** en 1973 → +19% en 1974 → +16% en 1975 mais que + 3,2% en 1976 et + 0,24% en 1977
Castellón de la Plana (Espagne) (janvier 1990 -1997)	7,69 voy/hab/an en 1989 **+ 40%** la 1e année puis **stagnation** entre 91 et 94. Au final : **+86%** de voyages entre 1990 et 1997
Hasselt (Belgique) (1er juillet 1997-2013)	330 000 → 3,7M de voyages, soit **x11** (1997-2003) et **x14** (2013) 1 000 → 12 600 passagers/jour (1997-2007)
Tallinn (Estonie) (depuis le 1er janvier 2013)	**+10%-14%** (2013-2016)

Evolution de la fréquentation du réseau de transport en commun des villes passées à la gratuité
Source : voir annexe 2

Les premiers chiffres relatifs à l'évolution de la fréquentation : un gain dépendant des évènements

Les premiers chiffres sur la fréquentation suite à la gratuité sont disponibles uniquement pour les mois de janvier et février 2017 à ce jour. La CUD ayant débranché les valideurs durant les weekends à partir de septembre 2015, nous n'avons pas de comptages pour l'année 2015 et 2016. Des cellules de comptages ont été mises en place à partir de novembre 2016 et les premiers résultats doivent être pris avec précaution. 54 véhicules (soit la moitié de la flotte de DK Bus) sont équipés de ces dispositifs de comptage[24], il est donc nécessaire d'effectuer un redressement en prenant en compte la fréquentation des courses qui n'ont pas fait l'objet d'un comptage le jour considéré. Le fait que les véhicules équipés de cellules tournent sur le réseau pour permettre que toutes les courses disposent de données de fréquentation permet progressivement d'alimenter une base de données de fréquentation et de présenter des données redressées qui seront de plus en plus précises. L'effet gratuité du week-end restera cependant difficile à mesurer puisque la situation avant gratuité n'était estimée que par le nombre de validations (puisqu'il n'y avait pas de cellules de comptage) et la situation après gratuité ne peut se faire qu'à partir des données de comptage (puisqu'il n'y a plus de validation), et qu'il subsiste un delta notable entre les données de validation et de comptage, et que ce rapport n'est pas constant dans le temps.

Il est par contre possible de comparer les évolutions de fréquentation selon les jours en prenant comme référence de base 100 la fréquentation un jour scolaire de semaine moyen (2015 : validations et 2017 : comptages) :

	Janv-fév 2015	Janv-fév 2017	évolution
jour semaine scolaire	100,0	100,0	0%
jour semaine vacances	63,4	60,3	-5%
Samedi	61,8	79,4	29%
Dimanche ou fêtes	17,9	31,8	78%
Total général	78,0	81,3	4%

Gains de fréquentation (%) le weekend pour les mois de janvier et février (2015 et 2017)

Source : DGVE, 2017

Sur les 2 mois janvier et février, l'augmentation est de +29% le samedi et de +78% le dimanche. Nous faisons l'hypothèse qu'un jour de semaine moyen, la fréquentation est restée stable entre 2015 et 2017 et est de l'ordre de 35 000 montées par jour (chiffres actuels) :

	Janv-fév 2015	Janv-fév 2017	évolution
jour semaine scolaire	35000	35000	0
jour semaine vacances	22207	21107	-1100
Samedi	21619	27801	6182
Dimanche ou fêtes	6263	11131	4868

Gains de fréquentation (en nombre de voyages) le weekend pour les mois de janvier et février (2015 et 2017)

Source : DGVE, 2017

[24] Ils seront progressivement étendus à tous les bus au fur et à mesure de leur renouvellement.

On est donc sur des gains de fréquentation du fait de la gratuité de l'ordre de + 6 000 voyageurs le samedi et + 5 000 voyageurs le dimanche, soit + 40 % sur l'ensemble du week-end.

On notera le lien entre la fréquentation et l'événementiel le week-end, avec des pointes à plus de 30 000 voyageurs le samedi en janvier au moment des soldes, et le dimanche en février à près de 14 000 voyageurs avec les festivités du carnaval. Les gains de fréquentation apparaissent plus importants le dimanche que le samedi lorsqu'on considère le taux d'augmentation avoisinant les 80 % pour le dimanche, et de l'ordre de + 29 % le samedi. Cela s'explique en partie parce que les effectifs de fréquentation sont plus faibles, l'évolution relative (en pourcentage) a donc tendance à être plus importante.

Le nombre de validations en semaine a selon toute vraisemblance baissé significativement entre 2015 et 2017, conséquence liée au moins partiellement aux mesures de gratuité de week-end et des jours de pollution, entrainant la perte, pour certains usagers, du réflexe de validation à la montée dans le bus. Le gain moyen sur les deux premiers mois de l'année 2017 comparés à 2015 serait de l'ordre de 5 000 voyageurs par jour de gratuité (avec une moyenne de gain en voyageurs très proche entre le samedi et le dimanche) en prenant compte d'une baisse de 5 % de la fréquentation entre 2015 et 2017[25].

La fréquentation « ressentie » confirme la volatilité de l'utilisation du bus le weekend

Il est donc aujourd'hui difficile de s'appuyer sur un chiffre d'évolution de la fréquentation stable. L'enquête qualitative permet quant à elle de relever une fréquentation « ressentie » pour la première année : celle-ci confirme la tendance observée quantitativement début 2017. Le nombre de voyageurs croit en fonction des évènements sur le dunkerquois, selon les expériences des chauffeurs, contrôleurs et usagers. Les évènements, en particulier le samedi, combinés à la gratuité, drainent beaucoup plus de passagers dans les bus. Pour l'un des techniciens en charge des transports de la CUD, la fréquentation le weekend est très volatile, à la différence de celle de la semaine bien plus stable :

> *En plus, la difficulté aussi c'est que le samedi-dimanche, c'est pas la fréquentation de la semaine où on a un côté répétitif. Samedi-dimanche c'est beaucoup plus aléatoire, c'est beaucoup plus lié à l'événementiel voire lié à des données météo, des choses comme ça. Donc c'est beaucoup plus difficile. Il suffit qu'il y ait un gros truc à Dunkerque, qu'il fasse beau, la fréquentation elle explose ; un samedi où il pleut et où il se passe rien en hiver, le bus y'a personne dedans. C'est assez lié à l'événementiel. Plus qu'en semaine, parce que le weekend c'est comme ça. En semaine, on est sur des déplacements plus obligés, école, travail, ça fait quand même pas mal de déplacements tout ça.*

Du côté de la STDE, on confirme que la fréquentation demeure très liée à l'activité proposée dans le centre-ville le weekend, comme le confirme l'un des membres de la direction :

[25] L'hypothèse que la diminution du nombre de validations en semaine soit liée, au moins partiellement, à une baisse de la fréquentation du réseau Dk'bus n'est toutefois pas totalement à exclure. Dans cette hypothèse il est nécessaire de revoir les gains du week-end légèrement à la baisse.

On s'aperçoit que le samedi, en tout cas vu ce qu'on peut estimer puisqu'on n'a pas de chiffres terminés, y'a une attractivité du transport notamment parce que le commerce est ouvert, y'a le marché. En période estivale, forcément la plage notamment…(…) Mais dès l'instant s'il ne se passe rien sur l'agglo, je pense que gratuit ou pas gratuit, on ne prend pas le bus pour se faire plaisir, pour faire un tour, hormis si on a du temps à perdre. Vous voyez ? Gratuité c'est bien mais forcément y'a du monde s'il y a quelque chose à faire. Si y'a rien à faire, on a personne dans les bus (…) On s'aperçoit par exemple on n'est plus obligé de mettre des véhicules articulés le weekend. On les laisse sur la ligne 2 qui est la ligne la plus fréquentée du réseau. Ailleurs c'est pas nécessaire. On l'a fait sur la ligne 3 parce que y'avait la plage et parce que y'avait du monde qui allait à la plage ces derniers temps parce qu'on a eu un bel été.

Le regard des agents de maitrise de DK Bus confirme cette évolution en dents de scie repérée sur le réseau en fonction des weekends, de la météo et des activités organisées dans le centre. Jean*, Alex*, Ludovic*, Roland* et Christian* décrivent tous cette utilisation volatile du bus, typique de la mobilité du weekend :

Aujourd'hui, le phénomène s'est un petit peu calmé ou est-ce qu'on s'y est habitué ? En fait c'est difficile à dire vu qu'on n'a pas vraiment de statistiques sur le weekend (…) Mais après bon on a arrêté ça mais par contre une chose est sûre c'est que du moment qu'il y a un évènement sur le dunkerquois, ça resurgit sur le transport urbain avec la gratuité le weekend. Dès qu'il y a quelque chose le weekend, on le sent tout de suite ! Ça c'est vraiment flagrant.

Jean*, agent de maitrise DK Bus.

Si y'a rien, on voit beaucoup moins de monde. C'est par rapport aux manifestations sur le dunkerquois. S'il fait beau, les gens vont à la plage, ils vont prendre le bus. Si y'a une manifestation comme par exemple les journées du patrimoine, là on voit du monde. Sinon, c'est vrai que les gens bougent pas.

Alex*, chauffeur DK Bus.

On peut nous mettre des articulés mais des fois avec les horaires il y aura personne, c'est moins rentable… Et puis ça va arriver d'un coup ! Il n'y a pas de demi-mesure, le samedi, c'est tout ou rien, c'est assez marrant d'ailleurs.

Ludovic*, chauffeur DK Bus.

Si, pour un feu d'artifices, tu vas prendre des personnes. Pour le carnaval, oui. Pour d'autres chose, on. Pour le marché oui. Ou la brocante du 15 août, tu en auras un petit peu plus. Mais y'aura jamais foule. Pour le carnaval, oui. Pour le feu d'artifice, oui. Mais pour le reste, non.

Roland*, chauffeur DK Bus.

Moi ça fait plus de 30 ans que je conduis, je vois bien comment la fréquentation elle évolue (…) De toute façon, la 3 on le voit bien, dès qu'il y a du rayon de soleil, c'est blindé. A 10h du matin on refuse même du monde donc…(…) Si on développe tout un panel de festivités ou

autre chose d'animations dans le centre-ville… on commence par le bus. Faire venir les gens par le bus. Donc la gratuité c'est une solution. Le dimanche, dès qu'il fait beau y'a du monde. La plage, tout ça et puis en soirée c'est noir de monde. Les gens ils rentrent chez eux. Y'a du monde qui ont pris le bus gratuit et qui rentrent chez eux

Christian*, chauffeur DK Bus.

D'autres relèvent un essoufflement de la fréquentation : si les premiers weekends ont attiré beaucoup de familles, Franck* et Victor* estiment que la curiosité des nouveaux usagers est rapidement retombée et que la hausse de la fréquentation s'est stabilisée après quelques mois :

Sur la fréquentation, depuis que ça a été mis en place sur les weekends, on se rend compte qu'au début il y avait beaucoup de curiosité, aujourd'hui c'est un peu redescendu, ça c'était prévisible et c'est ce qu'il se passe. Maintenant, ça risque de faire la même chose sur le reste de la semaine je pense.

Franck*, agent de maitrise DK Bus.

Y'a un petit peu moins de monde. C'est devenu habituel quoi. . Les gens « ben attend on va essayer le bus », ils se sont peut-être dit « on va essayer » et y'en a qui se sont accrochés et y'en a qui se sont dits « ouais c'est mal desservi, c'est galère », certainement. Au début, beaucoup… ça baisse un peu. C'est comme un nouveau film, du monde au début et après…

Victor*, chauffeur DK Bus.

La perception de l'évolution de la fréquentation par les usagers eux-mêmes consolide l'hypothèse d'une utilisation très sensible aux activités proposées dans le centre-ville. Si Pascal*, Claudine* et Clément* s'accordent tous à évoquer des bus remplis de passagers, ils observent aussi des plages horaires et des weekends où le bus est bien moins fréquenté :

Ah ouais, ouais, y'avait du monde parce qu'il me semble qu'il y avait du monde debout. Toute les places assises devaient être prises… il devait être plein à 80% (…) *C'était varié, c'était un peu éclectique* (…) *En tout cas sur les âges, il me semble qu'il y avait des personnes âgées, des jeunes, y'avait au moins un couple avec une poussette. Plus nous, ça faisait deux. Le bus était bien rempli ouais.*

Pascal*, utilisateur très occasionnel du bus gratuit.

Quand il y a un événement, on voit des gens, quand il y a quelque chose de bien à Dunkerque, tout le monde se pointe. Et l'ambiance est bonne, tout le monde est là pour la détente. Là, ça va ! Mais on ne l'a pas vu tous les samedis quand je prends le bus.

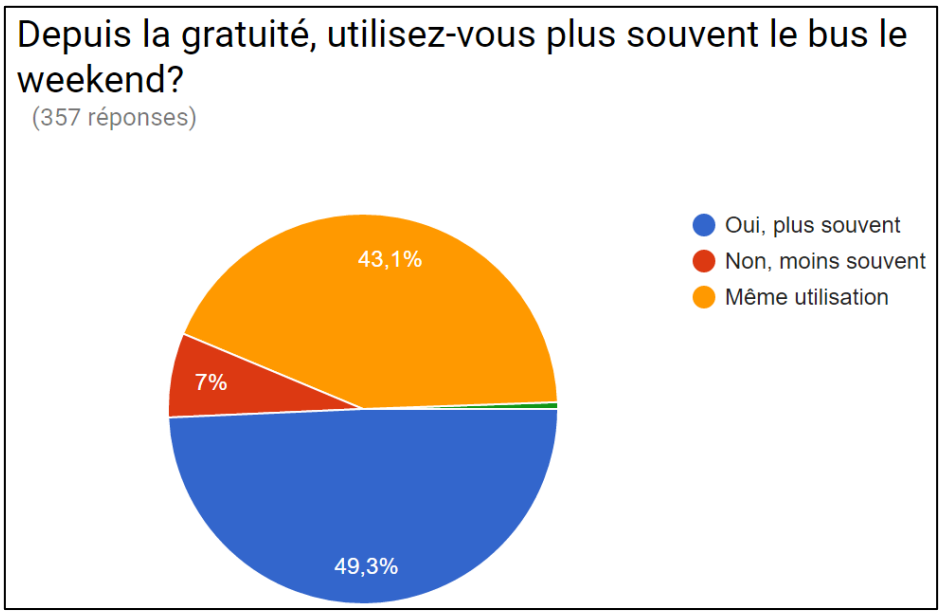
Claudine*, utilisatrice régulière du bus gratuit.

Oui une augmentation de la fréquentation et puis tous les collègues que je voyais : ça fait rigolo de les voir dans le bus et puis eux ils me serrent la main ! On ne se voyait jamais dans le bus. Bon ben maintenant c'est rentré dans les mœurs, je vais les saluer chaque fois que je les vois dans le bus parce que je vais souvent à la sous-pref' pour aider des sans-papiers. Ça m'arrive de les voir, ils vont prendre leur boulot et puis on discute sur la route et on se quitte à l'hôtel

communautaire puis que moi je vais jusqu'à la gare et je remonte pour aller à pied jusqu'à la sous-pref'. C'est vrai que les évènements forts comme le carnaval ou Noël, les gens prennent plus le bus. Les gens lisent le journal, ils voient « profitez de la gratuité pour vous rendre à la grande fête », c'est plus intelligent que d'essayer de se mettre avec la voiture tout près.

Clément*, utilisateur très régulier du bus gratuit.

La moitié des enquêtés ayant répondu au questionnaire en ligne déclarent utiliser plus souvent le bus suite à la gratuité le weekend, abondant dans le sens d'une augmentation de la fréquentation des transports en commun les samedi et dimanche (cf. graphique ci-dessous).



Source : questionnaire en ligne

Le signe d'une nouvelle population dans les bus : découverte et « apprentissage » du bus

Un autre indice révélant la présence de nouveaux usagers dans les bus le weekend provient des récits que font les chauffeurs des petits changements qu'ils ont pu observer. Ceux-ci ont remarqué que certains voyageurs ne « *savaient pas prendre le bus* », révélant leur découverte de ce nouveau moyen de transport. Ludovic* explique ainsi : « l*es gens ils sont encore en phase découverte. J'ai encore des tickets de y'a deux ans, les gens ils viennent avec des tickets en carton alors qu'on est passé à la billettique électronique il y a plus de deux ans : « est-ce que c'est encore valable monsieur ? // Ah non ! C'est plus valable ! ». La clientèle elle change, elle revient, elle part, elle revient* ». Pour Chris*, ces nouveaux clients sont immédiatement reconnaissables par leur attitude :

Ouais on voit que ce n'est pas les mêmes personnes. De toute façon on les remarque qu'ils n'ont pas l'habitude : ils ne se tiennent pas, ils demandent l'arrêt mais en fait ils ont demandé trop tard. Ils n'ont pas les réflexes d'un client classique. On voit que c'est des mecs qui n'ont pas l'habitude, on tolère un peu plus, tu vois. Bon ben ça arrive, c'est pas grave, c'est nouveau pour eux, on ne va pas les braquer, ça arrive. Oui, voilà, ils apprennent à prendre le bus, exactement.

Cet « apprentissage » du bus se perçoit notamment dans les arrêts intempestifs demandés au chauffeur à des endroits imprévus, forçant les conducteurs à un travail de médiation à l'égard de ces nouveaux usagers et de rappel des règles de montées et de descentes à bord d'un bus urbain. Laurent*, Marwan*, Alex* et Ludovic* nous racontent ces nouvelles interactions qui se développent le weekend :

> *Bon, ils prennent ça pour un taxi : « en fait, je peux m'arrêter là ? // Ben non on peut pas, c'est pas un arrêt // Ah… ! ». Ça, c'est des nouveaux clients, qui le prennent une fois de temps en temps, ils sont un peu perdus, les arrêts ils connaissent pas, ils arrêtent 3 arrêts au-dessus et tous les arrêts ils vont appuyer pour pas le louper. Ah ouais ! Après, sur ça, on ne peut pas faire grand-chose là-dessus. Faut qu'ils apprennent, c'est tout.*
>
> Alex*, chauffeur DK Bus.

> *Les familles qui ne prenaient pas le bus avant, je leur dis qu'elles ne peuvent pas descendre entre les arrêts, qu'elles doivent nous prévenir avant, tu vois. Après moi ça me dérange pas, ça fait partie du job, quoi.*
>
> Marwan*, chauffeur DK Bus.

> *Qu'ils demandent l'arrêt au moins 100m avant l'arrêt, nous on ne peut pas piler parce qu'ils demandent l'arrêt quand on arrive à l'arrêt. On ne peut pas piler donc on les arrête après et ça ils ne le savent pas donc c'est des nouveaux réflexes qu'ils doivent avoir. Des nouvelles habitudes. Et ça on l'a vu, ouais. C'est vrai, les gens ne savent pas prendre le bus ! (…) C'est à nous à expliquer ça à la clientèle, c'est pas toujours facile. Ça peut créer des conflits. Y'a une façon de leur dire, y'a une façon de le faire. C'est une poigne de fer dans un gant de velours notre métier, c'est vrai.*
>
> Alex*, chauffeur DK Bus.

> *Oui, y'a des gens qui montent et après ils disent « merde, vous allez où ? ». Et là ils se rendent compte que c'est pas le bon bus. « Est-ce que je peux descendre au feu s'il vous plait ? » Et comme ils ne connaissent pas les règles parce que normalement on n'a pas le droit de les desservir en dehors des arrêts, ben on n'a pas le choix parce que comme ils en savent, ce n'est pas des habitués du bus, du même coup nous on prend le risque de se faire agressé. Soit y'en a qui font respecter la règle, c'est un peu le but du jeu, on dit « bon ben voilà, nous on n'a pas le droit, vous ne descendez pas et vous descendrez au prochain arrêt » ou soit on les descend.*
>
> Ludovic*, chauffeur DK Bus.

D'autres empruntent le bus sans avoir vérifié la direction et l'endroit où ils doivent s'arrêter. Le conducteur doit être alors en mesure de les orienter et les guider le mieux possible dans leur pratique du transport public, comme l'explique Mehdi*, conducteur de bus à la STDE : « *on a plus de questions posées le weekend par rapport à la semaine. Y'a des gens qui viennent, ils veulent savoir. On ne vend pas de tickets mais y'a toujours qui nous sollicitent* ». Cela crée ainsi une atmosphère plus conviviale pour les chauffeurs : ils apprécient rencontrer de nouvelles têtes dans leur bus et pouvoir les renseigner sur le réseau et la façon d'utiliser le transport en commun. Roland* nous décrit sa perception de ces débutants :

Les nouveaux clients qu'on a par rapport à la gratuité ils ont toujours été réglo, ils savent que c'est les premières fois ou la première fois qu'ils prennent le bus et ils savent qu'ils ne vont pas commencer à dire « ouais ben je devais descendre là », ils sont patients, ils sont calmes, ils essaient vraiment de s'intéresser. Ils découvrent et ils sont intéressés. Ils essaient de voir par la suite comment ça va se passer, si par la suite ça vaut le coup pour eux ou pas.

Les effets de l'augmentation de la fréquentation : des bus bondés qui peuvent altérer l'expérience de la gratuité

L'augmentation de la fréquentation des bus les samedis et dimanches est confirmée par les expériences recueillies dans les entretiens et les observations menées à bord des bus, lesquelles mettent en avant la multiplication des bus bondés, signe que le réseau actuel n'est pas en capacité d'absorber cette nouvelle demande. Si ce phénomène n'est pas apparu avec la gratuité, il semble s'être accentué depuis septembre 2015 notamment lors des manifestations culturelles et/ou festives organisées dans le centre-ville dunkerquois ou plus régulièrement pendant les horaires de pointes du samedi, c'est-à-dire celles correspondant au marché de Dunkerque se déroulant jusqu'en début d'après-midi. Victor* nous décrit la situation démesurée à laquelle il a été confronté certains weekends :

Avant, c'était plus calme le weekend. Tandis que maintenant… on n'avait pas trop cette sensation de bus bondé sauf quand il faisait vraiment beau. Tandis que là même quand il fait pas beau, il peut pleuvoir, faire gris, on a toujours du monde, c'est constant (…) *C'est la folie, y'a des moments j'appelais mon poste central, je leur disais « écoute, j'ai laissé des gens sur le carreau, j'en peux plus, les prochains je les prends sur mes genoux quoi.*

Bien que ce signal soit de bonne augure au regard des effets de la gratuité sur l'évolution de la fréquentation, il rappelle aussi que le réseau actuel de DK Bus ne peut faire face à une augmentation substantielle du nombre d'usagers sans devoir améliorer en profondeur son offre en matière de service (fréquence, nombre de bus, amplitude horaire, etc.). Cela confirme également la bonne intuition des services techniques communautaires, lesquels ont insisté sur les externalités négatives que pourrait avoir la gratuité sur un réseau sous-dimensionné, notamment en matière d'image : la première expérience de la gratuité de la part d'habitants peu familiers avec le bus pourrait devenir rédhibitoire si les conditions de voyage sont trop inconfortables et altérerait de fait la réputation du bus gratuit aux yeux des dunkerquois. Ces limites résonnent avec la posture défendue par les services techniques de la CUD d'appliquer la gratuité selon un phasage en deux temps. Cette décision était fondée sur le constat et l'anticipation que le réseau n'était pas apte à absorber les nouveaux usagers de la gratuité : ces techniciens ont pu convaincre les élus d'attendre 2018 et la rénovation entière du réseau pour mettre en place la gratuité totale (cf. chapitre 1). La gratuité partielle lancée dès 2015 se limitait donc aux weekends, là où la fréquentation est bien moindre : c'est à la fois un signal politique fort d'une équipe qui désire respecter ses promesses électorales mais aussi un compromis technique pour ne pas dévaloriser l'image de la gratuité aux yeux des dunkerquois. Ce phasage en deux temps du projet « DK Plus de Mobilité » nous permet de tester empiriquement l'effet de la gratuité sur ses nouveaux utilisateurs, d'abord sur un réseau non préparé (2015-2017), ensuite sur un réseau prévu pour faire face à une fréquentation en hausse (2018). Que ce soient chez certains chauffeurs,

contrôleurs ou voyageurs, il apparait clairement que la saturation des bus à certaines heures le weekend dessert l'attractivité de la gratuité et sa capacité à fidéliser de nouveaux utilisateurs.

Pour Jean*, agent de maitrise DK Bus, la saturation des bus peut définitivement rebuter les nouveaux usagers peu habitués aux transports en commun :

> *Si tu fais une gratuité, t'as du monde aux arrêts et tu sais pas les prendre, le mec il voit un bus passer, il monte pas, il voit un 2e bus passer, il monte pas. Selon où tu habites, les bus ils peuvent arriver déjà plein à craquer, si t'es pas en début de ligne, c'est mort ! Le mec il fait quoi ? Il rentre chez lui, il prend sa caisse, y'a pas de secret !*

Chris* s'inquiète lui aussi des effets d'une trop grande fréquentation des transports publics, qui peuvent mettre en danger les passagers et a dû envoyer une photo de l'état de son bus pour en informer son poste de régulation :

> *Ouais, une fois j'ai pris une photo parce que le bus était blindé, et les gens je leur ai demandé : « je peux me permettre de prendre une photo ? Parce qu'au PC, ils ne me croient pas quand on leur dit que le bus il est blindé et que c'est dangereux ? ». Plus personne ne peut se tenir, y'a ceux qui sont assis et tous les autres sont au milieu, avec leurs poussettes et tout ça. Eux ils n'ont aucun moyen de se tenir, si jamais y'a un freinage d'urgence, ben tout le monde décolle.*

Les usagers se plaignent eux aussi de cette saturation qui altère leur perception de la gratuité. Claudine* et Agnès*, retraitées habitant Rosendaël et utilisatrices très régulières des transports en commun, nous font part de leur expérience mitigée du bus gratuit à cause des désagréments liés à sa saturation :

> *<u>Claudine</u> : Parce que c'est gratuit, avec un caddie, chargé de légumes, je vous dis pas c'était… surtout que je suis tombé sur un bus qui n'a pas encore la plateforme, donc il faut soulever. Et puis, ça bouscule, les jeunes…*
>
> *<u>Agnès :</u> Et bien, pour moi, c'est la même chose. C'est pire dans la semaine que le samedi. C'est embêtant dans la semaine, aussi. On ne peut plus sortir, ils ont les coudes…*
>
> *<u>Claudine</u> : Ah mais alors… 2 femmes, 4 gosses, 2 poussettes qui s'installent. La gosse qui s'installe, qui marchant, elle a voulu descendre du siège où sa mère l'avait mise. Elle commence à hurler dans l'autobus, la mère elle lui disait de se taire, et alors les deux femmes qui discutaient ensemble… oh !*

M. et Mme Dubois*, habitant Petite-Synthe et usagers très occasionnels de la gratuité, restent dubitatifs quant à la sécurité du transport en commun avec autant de passagers. Ils décrivent ci-dessous leur expérience fortement dégradée par la foule qui s'amassait dans le bus :

Madame Dubois : Une fois on était dans le bus tous les deux, eh ben on ne s'est pas retrouvé, moi je suis descendu à un arrêt et mon mari à l'arrêt suivant. On ne s'est pas retrouvé dans le bus.

Monsieur Dubois : Pour sortir, faut jouer des coudes, c'est la galère !

Madame Dubois : Alors, on a dit stop ici hein.

(…)

Monsieur Dubois : Ben c'est bondé ! C'est bondé quand c'est le weekend, c'est bondé ! (…) *C'était blindé aussi. Surtout l'aspect sécurité. Ça faut faire attention. Les gens sont tassés. Vous voyez pas la masse de poids ? S'il y a un coup dur, que ça freine…* (…) *on était tranquille au départ. A certaines stations, ça tassait, ça tassait, ça tassait. On était un petit peu…*

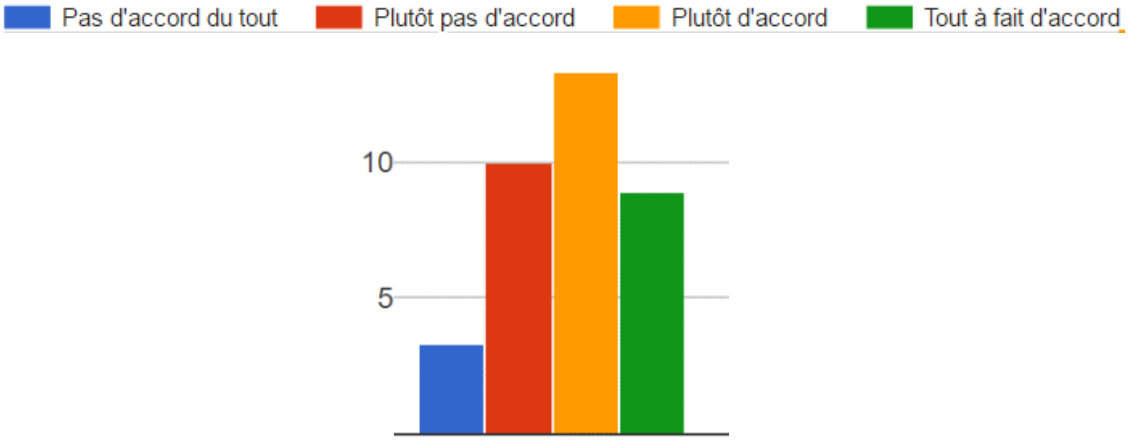
Mme Dubois : Ce que j'ai regretté, enfin on ne peut pas regretter, c'est l'aspect sécurité dans le bus. Le bus était bondé, on était l'un sur l'autre. Y'a que des bus avec des piquets central, les poignées sont trop hautes pour certaines personnes, y'a une personne que j'ai dû ramasser parce qu'elle était tombée par terre. C'est ça, l'aspect sécurité.

Cet enseignant de Rosendaël, qui utilise le bus gratuit tous les weekends, est catégorique : « *la gratuité induit plus s'usagers : mettez donc plus de bus à notre disposition !* ». A la question « *qu'est-ce qui vous inciterait à prendre le bus ?* », un jeune des Glacis travaillant dans la restauration répond de but en blanc « *moins de monde* ». Pour un téléconseiller de Dunkerque centre, l'utilisation plus fréquente du bus en 2018 sera elle aussi conditionnée à la présence de « *moins de monde* » et d'« *un meilleur respect de la part des usagers* » du transport. Un agent d'entretien de Grande-Synthe s'interroge sur les externalités négatives de l'augmentation de la fréquentation qu'elle observe dans les bus : « *Si le bus devient gratuit il sera blindé donc: trajet serré et étouffant, surtout pendant l'été. Déjà quand on voit certains bus plus que remplis, j'me pose la question. Un bus n'a-t-il pas un nombre de personnes à respecter ?* ». Elle ajoute alors : « *Prendre un bus bondé, eh bien là il y aura plus d'incivilités car cela va engendrer du stress et donc des disputes voir des bagarres. La gratuité est donc à revoir* ». L'augmentation de la fréquentation a attiré de nouvelles familles dans les bus (cf. infra) qui rendent le partage de l'espace très compliqué pour certains, à l'instar des propos de cette usagère très régulière venant de Saint-Pol-sur-Mer : « *Depuis la gratuité, on voit une augmentation des poussettes parfois imposantes (jusqu'à sept ou huit parfois), gênant la descente des voyageurs, pas moyen de sortir, de ce fait j'ai dû descendre un ou deux arrêts au-dessus du mien. Parfois, les poussettes pourraient être pliées car il n'y a pas d'enfant dedans, ils sont assis sur les sièges des bus !!!! Des bus bondés parfois. Plus de bus notamment l'été serait à étudier également* ». Une mère de famille de Bray-Dunes apprécie la gratuité car elle « *permet à mon fils de 6 ans de voyager avec nous le week-end gratuitement* » mais celle-ci « *rend les lignes bondées (retards, odeurs, incivilités... qui vont avec)* » et altère son expérience.

Un étudiant de Coudekerque déplore lui aussi l'augmentation de la fréquentation et la non-amélioration de l'offre, détériorant son expérience de la gratuité et l'incitant à envisager à prendre la voiture ou la marche pour se déplacer : « *Je trouve ça super que les bus deviennent gratuits néanmoins je me sens moins protégé... et puis si c'est gratuit il y aura encore plus de monde dans le bus ce qui va énerver certains passagers y compris moi. J'opterai donc pour la voiture ou là marche* ». Une étudiante en droit habitant Petite-Synthe se plaint elle aussi de la saturation des bus et, à l'instar du commentaire précédent, y voit un levier pour l'augmentation des incivilités dans les bus : « *La gratuité est une bonne chose mais*

les incivilités envers les autres usagers et notamment les personnes âgées ont augmenté, les bus sont tout le temps pleins (sauf les premiers bus du matin, évidemment). A mon sens, il faut prendre le bus le weekend si on a vraiment pas le choix ». Idem pour un Malouin, usager occasionnel : « *Sur la ligne 3, nous sommes serrés comme des sardines en semaine et quand c'est gratuit ... c'est juste intenable ...* ». Cet étudiant en urbanisme, rare utilisateur mais défenseur de la gratuité, souligne que « *le seul point négatif est qu'ils soient plus bondés (en tout cas le A que j'emprunte le WE en allant ou revenant de la gare pour rentrer chez moi). Il faudrait peut-être augmenter la fréquence !* ». Cette fréquentation importante peut d'ailleurs refroidir l'engouement de certains, comme cette infirmière de Rosendaël : « *La gratuité des transports est une très bonne initiative, il faut juste que je commence à les utiliser. J'ai un enfant en bas âge et j'ai peur de me trouver en difficulté avec une poussette* »[26].

Les enquêtés ayant répondu au questionnaire en ligne déclarent eux aussi en majorité se sentir mal à l'aise le weekend avec autant de monde dans les bus, ce qui rend leur trajet – et donc leur expérience d la gratuité – peu agréable (cf. graphique ci-dessous).

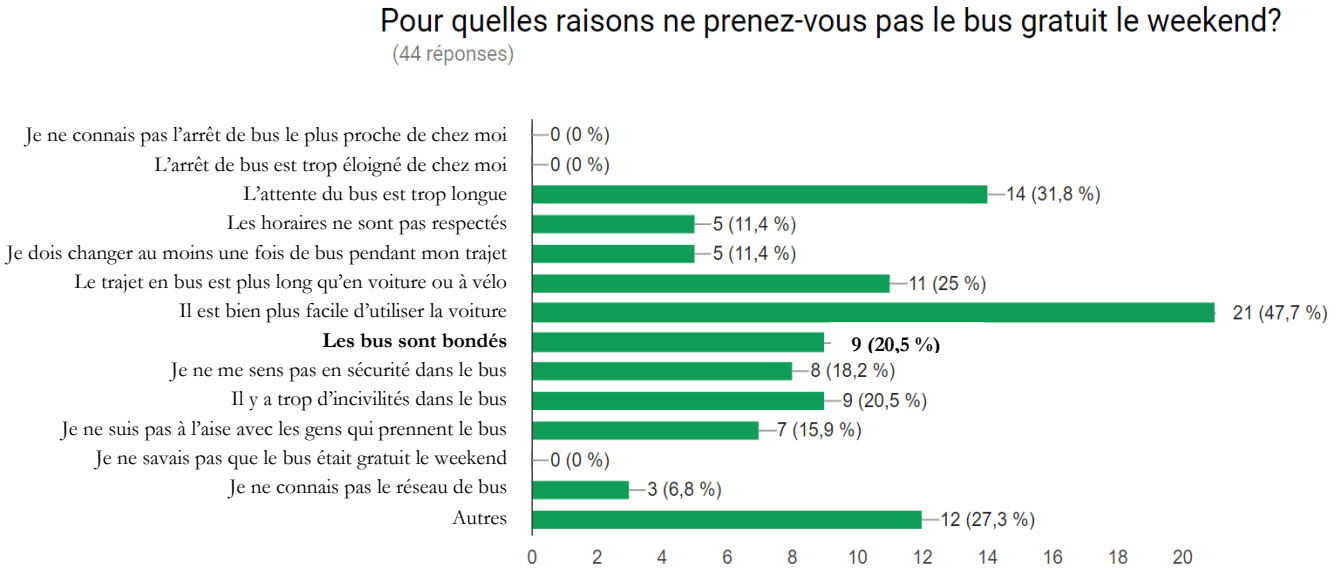


Depuis la gratuité du weekend, vous trouvez que les bus sont bondés ce qui rend votre trajet peu agréable ?

Source : questionnaire en ligne

Parmi ceux ne prenant pas le bus le weekend, la saturation du transport en commun arrive en 4e raison de leur refus de les emprunter (cf. graphique ci-dessous). Les bus bondés le weekend n'altèrent pas seulement l'expérience de ceux essayant la gratuité, ils diffusent également une image négative qui freine le développement de sa fréquentation.

[26] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne.

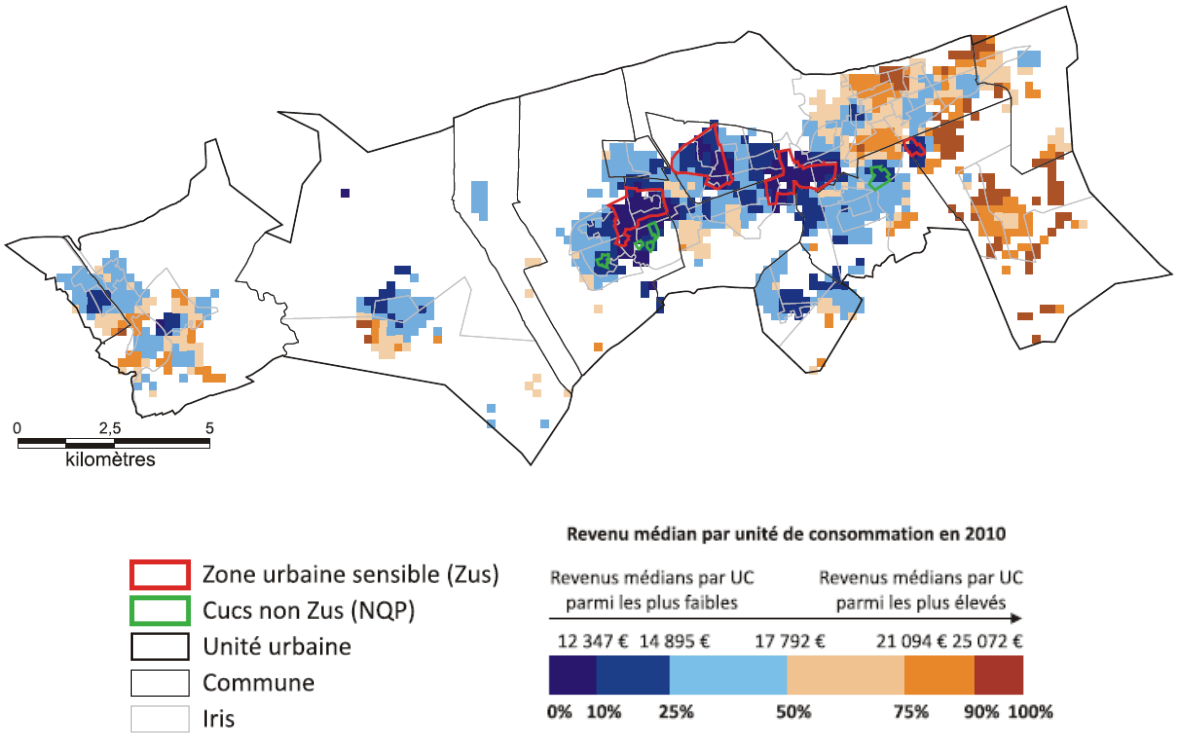


Source : questionnaire en ligne

Les nouveaux utilisateurs du weekend : un panel varié qui traduit les divisions sociospatiales de l'agglomération

Ici encore, la fréquentation est analysée par le ressenti des utilisateurs et des employés de la STDE du fait de l'absence de statistiques quant aux profils des voyageurs le weekend. Les phénomènes recueillis au cours des entretiens ont cependant été corroborés – pour la majeure partie d'entre eux – par les observations de l'enquêteur lors de ses différents trajets en bus.

Les nouveaux utilisateurs couvrent l'ensemble du panel socioéconomique et générationnel de l'agglomération. Mais leur présence dans les transports dépend des lignes de bus que l'on analyse : il s'avère en effet que la distribution spatiale des revenus dans l'agglomération détermine grandement le type de nouveaux utilisateurs que l'on retrouvera sur le réseau les weekends. La carte ci-dessous présente une nette ségrégation socioéconomique mesurée par la répartition des revenus par unité de consommation en 2010. La partie ouest de la CUD se caractérise par une surreprésentation de ménages paupérisés (Grande-Synthe, Petite-Synthe, Saint-Pol-sur-Mer, Fort-Mardyck et dans une moindre mesure Loon-Plage et Gravelines) alors que l'est de l'agglomération regroupe la plupart des classes moyennes et supérieures. Le centre-ville dunkerquois et la basse-ville appartiennent aux quartiers populaires de la communauté urbaine. A l'inverse, les quartiers les plus à l'est de Dunkerque (Rosendaël et Malo) ainsi que les communes de Téteghem et Leffrinckoucke concentrent les hauts revenus de l'agglomération.

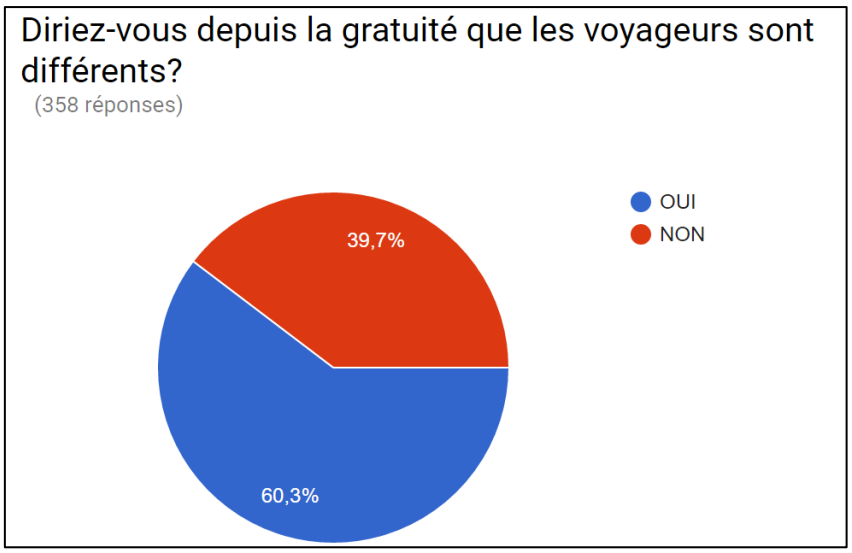


La ségrégation socioéconomique au sein de la CUD selon le revenu médian par UC en 2010
Source : INSEE (2011)

Cette distribution spatiale spécifique des ménages selon leurs revenus se répercute sur le profil des nouveaux utilisateurs aperçus le weekend. Alors que la plupart des trajets les samedis et dimanches sont effectués depuis le domicile vers le centre-ville (EMD, 2015 : 71) et que la fracture sociale se situe globalement au niveau du centre-ville dunkerquois, le public des bus change radicalement que l'on se trouve à l'ouest ou à l'est de la Place Jean Bart. Alors que les usagers d'avant la gratuité se distribuaient en trois groupes principaux – classes populaires, jeunes et personnes âgées – que l'on retrouvait de manière plus ou moins uniforme sur l'ensemble du réseau, l'apparition de la gratuité fait resurgir les divisions spatiales qui marquent l'agglomération. Au-delà d'une présence renforcée de « familles » dans les bus le weekend sur l'ensemble du réseau et de belges provenant d'Adinkerque, deux phénomènes particuliers peuvent être observés. D'abord, l'arrivée remarquée de quelques « classes moyennes » sur la partie des lignes 1, 2 et 3 qui desservent les zones est de l'agglomération, une nouveauté que l'on retrouve dans la plupart des discours des usagers et des salariés de la STDE. Le second phénomène est plus caractéristique de la fréquentation des lignes de l'ouest de la communauté urbaine : il prend la forme d'une intensification de la présence des classes populaires relevée à la fois par les conducteurs et les usagers. Très visibles, celles-ci sont souvent le fait de la mobilité de mères accompagnées de leurs enfants en bas âge. Chez les enquêtés, ce sont souvent les termes de « *landaus* » ou « *poussettes* » qui leur permettent de distinguer ces utilisateurs des habitués du bus le weekend. S'il ne semble pas faire de doute que la fréquentation des « classes moyennes » résulte d'une nouvelle utilisation des transports collectifs, la présence renforcée des familles aux revenus modestes peut s'interpréter différemment : souvent bénéficiaires de tarifs sociaux, ces ménages utilisaient déjà le bus le weekend (cf. chapitre 5). Or, si l'on prend en compte le retour des chauffeurs et de certains usagers sur les formes que prend la mobilité le weekend – un report modal des piétons et la multiplication des trajets de certains groupes sociaux (cf. infra) – cette fréquentation semble être plus le fait d'une intensification de la mobilité des voyageurs plutôt que celui d'une apparition

d'usagers jusqu'alors étrangers aux bus. En ce sens, la gratuité serait un accélérateur de mobilité d'une catégorie de la population déjà fidèle aux transports en commun.

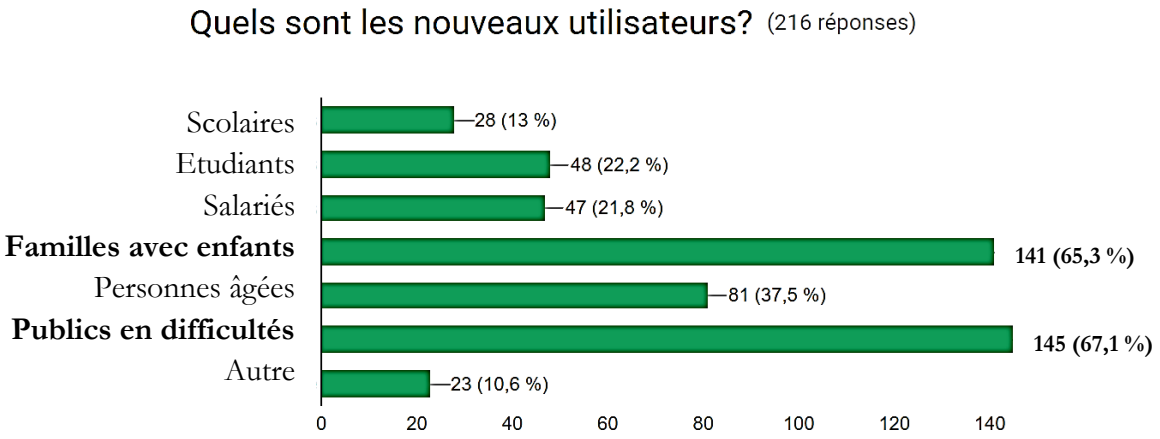
D'ailleurs, les enquêtés ayant répondu au questionnaire en ligne sont une majorité (60 %) à déclarer avoir perçu un changement dans le type de passagers lors du weekend (cf. graphique ci-dessous).



Source : questionnaire en ligne

Une fréquentation globalement « familiale » et localement belge

Le questionnaire en ligne révèle plus précisément le type de ménages qui fréquente le bus le weekend. Le graphique ci-dessous fait apparaitre deux catégories de population qui, aux yeux des usagers du bus gratuit, représenteraient la majorité des nouveaux usagers. Un paradoxe émerge de ces réponses : la gratuité attirerait à la fois des familles avec enfants ainsi que des publics en difficultés. En d'autres termes, les weekends seraient propices à la rencontre entre les classes populaires et les classes moyennes et supérieures dans le transport en commun. Ces deux types de population seraient avant tout représentées par des familles entières désirant se rendre au centre-ville.



Source : questionnaire en ligne

Dans les entretiens, la plupart des usagers, des chauffeurs et des contrôleurs ont remarqué la présence de familles et d'étrangers qu'ils ne voyaient pas dans le bus auparavant. Le vice-président aux transports et maire de Grande-Synthe, Damien Carême, déclare apercevoir plus de « *cadres* » dans les bus bien que nos données de vérifier aussi précisément le type de nouveaux usagers :

> *Il y a une autre population qui commence à venir* (…) *Ouais. Mais dans ce qu'on notait, mais sous réserve de vérification, ce qu'on me remontait quand même du bus le weekend, c'est qu'il y a ait des cadres qui prenaient le bus alors qu'ils ne le prenaient pas précédemment, qu'ils ne le prenaient plus.*

Au service marketing de DK Bus, on évoque plutôt dans le type de nouveaux clients repérés des familles profitant de la gratuité pour flâner en ville :

> *Effectivement, y'en a quand même beaucoup qui nous ont dit oui y'a une clientèle différente le weekend qu'on n'avait pas avant. Des grands-parents avec leurs petits-enfants : « ben oui on va faire un tour en bus », c'est un motif de sortie, voilà…*

Jérémie*, contrôleur à la STDE, par d'une clientèle « *familiale* » et Yann*, lui aussi agent de maitrise nous fait remonter le « *ressenti des conducteurs, ils ont l'impression de prendre plus de familles qu'habituellement dans le bus, qui se rendent au marché, qui vont au centre-ville et qu'il n'y avait pas avant* ». En règle générale, les chauffeurs de DK Bus relèvent une nouvelle clientèle composée de familles et parfois de « *marginaux* ». Roland*, Robert*, Luc* et Christian* partagent ci-dessous leur perception de ces nouvelles familles le weekend :

> *C'est plutôt des familles qui découvrent et moi j'ai déjà discuté avec des familles, au départ elles avaient une mauvaise image de ça parce qu'elles pensaient que dans les transports il y avait beaucoup de marginaux. C'est vrai, il y en a. On a pas mal de marginaux et puis, au final, eux ils le prennent quand même souvent le weekend le matin pour aller au marché ou se promener.*
>
> Roland*, chauffeur DK Bus.

> *Mais ce qu'on voit par contre le weekend, c'est beaucoup de familles qu'on ne voyait pas dans les transports en commun, ça c'est vrai. Le samedi pour aller au marché ou le dimanche pour aller se balader. C'est pas mal, c'est pas mal* (…) *Oui, plus de familles qu'on n'a pas l'habitude de voir. Parce que moi si tu veux, moi je fais que de la ligne 2. C'est une ligne que j'adore. J'ai toutes les lignes à faire mais je change avec mes collègues, donc je fais que de la ligne 2 et j'ai l'habitude de mes clients. Et je vois bien qu'il y a des familles qui prennent le bus pour aller au marché, samedi passé j'ai fait un bus qui allait à Adinkerque, l'après-midi, oooh ! Il était plein, plein à craquer !*
>
> Robert*, chauffeur DK Bus.

Moi le fait que ce soit gratuit, j'ai vu pas mal de nouvelles familles venir. Ça c'est un point positif. Surtout au début en fait, mais c'est parti après.

Luc*, chauffeur DK Bus.

Le samedi, ouais beaucoup. Le samedi c'est beaucoup des familles qui vont au centre-ville. Le dimanche c'est surtout les personnes qui n'ont pas de moyen de locomotion et d'être en famille aussi en prenant le bus (…) On peut s'apercevoir qu'il y a plus quand même, y'a des nouvelles têtes qui prenaient le bus le samedi particulièrement. Beaucoup de gens en familles qui vont au marché, qui vont en centre-ville, dès qu'il fait bon. On a eu pas mal de beau temps ces derniers temps, donc beaucoup de familles. Ça on l'a vu dans nos bus, très rapidement. Ils se sont accaparés le bus sachant que c'est gratuit donc ils vont en famille. Et le dimanche, et particulièrement le soir, c'est surtout les gens qui n'ont pas particulièrement les moyens, pour moi c'est mon ressenti, les moyens nécessaires d'être plusieurs en famille à pouvoir prendre le bus, ou le jeune qui, lui, n'a pas de titre de transport, de pouvoir circuler en ville comme ça pendant tout le weekend. Ça c'est le côté positif (…) C'est des groupes, des familles entières, des personnes qui sont en repos le samedi et qui travaillent en semaine, donc c'est des gens qui ont un certain niveau de vie.

Christian*, chauffeur DK Bus.

Parmi les utilisateurs du bus, la présence de familles est également signalée dans leur retour d'expérience. Ainsi, Francis*, utilisateur très régulier habitant Malo, témoigne de cette tendance : « *c'est un peu plus chargé. Surtout des familles, j'ai remarqué surtout des familles* ». Maria*, usagère régulière vivant à Rosendaël, évoque elle aussi des familles mais pas seulement : « *c'est vrai que c'est plus mélangé le weekend, familles, jeunes, personnes âgées…* ». Quelques touristes belges aussi se font remarquer sur la ligne 2 qui dessert Adinkerque en Belgique. Robert* et Clément* se font écho de l'arrivée de ces nouveaux utilisateurs :

On a beaucoup d'étrangers qui viennent, ils sont un peu surpris de ne pas payer quoi. Des Belges, tout ça, ils sont très surpris, très surpris : « ah ! c'est bien, c'est bien ».

Robert*, chauffeur DK Bus.

Vous avez senti une augmentation de la fréquentation dans le bus ?

Oh oui et notamment extérieure au territoire. Depuis que les gens d'extérieur, notamment les belges savent que passée la frontière ils peuvent se déplacer gratuitement, moi je vois de plus en plus des étrangers, des gens qui vont jusqu'à La Panne fréquenter le réseau de transport urbain. Mais ça amène aussi des acheteurs pour le commerce au centre. C'est ça qui est bien. Ah si moi je l'ai bien ressenti quand c'est gratuit. Et ils vont devoir comprendre qu'aussi les jours fériés quand c'est pas un weekend ils l'ont aussi. Donc ça peut faire 3 jours sur 7, sur une semaine !

Clément*, usager régulier de DK Bus.

Il faut toutefois réduire la focale pour se rendre compte d'une présence différente dans l'origine sociale des familles à bord des bus. Les quartiers les plus huppés de l'agglomération voient ainsi apparaitre des familles de classes moyennes et supérieures le long des lignes de bus traversant leur

quartier alors que dans les zones plus populaires on observe une fréquentation plus intense de la part des familles nombreuses et peu aisées. Ces dernières utilisaient sans doute le bus auparavant : elles multiplient ainsi les voyages et développent leur mobilité sur le dunkerquois.

L'apparition de « classes moyennes » dans les bus à Rosendaël et Malo

A Rosendaël et Malo-les-Bains, les conducteurs ont remarqué la montée de nouvelles familles souvent issues des catégories aisées dans leur bus. Luc*, chauffeur et plutôt opposé à l'idée de gratuité, apprécie la diversification du public dans son bus et l'arrivée de ces ménages lorsqu'il traverse ces quartiers :

> *Moi je vois souvent du côté de Malo, de Rosendaël, je vois des familles qui n'ont jamais pris le bus d'ailleurs et qui viennent justement faire une petite balade en ville. Là oui d'accord, je suis pour la gratuité. Là, y'a pas de soucis. Là je suis pour la gratuité. Les enfants ils sont là, ils aiment bien le bus, oui d'accord.*

Même son de cloche chez Victor* qui perçoit une « *meilleure clientèle* », ou en d'autres termes, des classes moyennes et supérieures qui se faisaient rare jusque-là. Ces « *gens de Malo* », « *ces gens qui bossent* » viennent ainsi profiter de la plage ou du centre-ville :

> *On a une meilleure clientèle, on a une clientèle qu'on n'avait pas avant. C'est des familles, c'est souvent dans le centre-ville, comme je disais des gens qui prennent le bus pour aller du début du centre-ville à Malo par exemple. Une meilleure clientèle, je dis pas « telle clientèle elle est meilleure, celle-là elle est mauvaise » mais je vois que c'est des classes, c'est des gens qui bossent, ils ont des enfants, « ben tiens vas-y y'a le bus, on va jusqu'à la plage », on ne se pose plus la question de dire « ben faut qu'on aille rechercher la voiture, on va là-bas, on revient », c'est ça en fait (…) Ça, c'est des gens habituellement qu'on ne voit pas. Ah ouais c'est sûr. C'est des gens de Malo, ils ont des voitures. Ils ont tous des situations. Là c'est le weekend, ils se sont dit « allez ». C'est des gens qu'on ne voit pas habituellement.*

Du côté des usagers habitant ces quartiers huppés, on remarque également la montée dans les bus de voisins ou d'amis qui résident à Malo ou Rosendaël. Éric*, qui vit à Rosendaël et emprunte très régulièrement le bus gratuit et sa femme Constance*, elle aussi grande consommatrice de transport en commun, ont noté cette nouvelle fréquentation de grandes familles malouines peu coutumières du bus :

> *<u>Constance</u> : Ah ça oui parce que je m'étais dit « ils ne prenaient jamais le bus avant eux ! ». C'étaient des personnes qui présentaient une carte, j'ai dit « tiens ! Ils ont pris une carte ». Madame X… Des vrais bourgeois Malouins, ouais.*
>
> (…)
>
> C'est aussi du fait de la gratuité, ils ont commencé à prendre le bus quand il était gratuit ?
>
> *<u>Les deux</u> : Ah oui, je pense.*

Éric : Le déclencheur ça a dû être ça. Ouais.

Constance : Ca a fait le déclic, oui (…) *Marianne*. Elle a découvert le bus parce qu'il était gratuit et que maintenant elle peut le prendre en partant de chez elle et qu'elle a trouvé ça de pratique parce qu'avant elle habitait Malo, ça ne l'arrangeait pas, c'est une dame qui vient d'une bonne société, de Malo, et maintenant elle habite* Rosendaël (…) *Le samedi quand elle le prenait avec sa fille elle faisait la découverte !* (…) *Marie* aussi hein ? Elle qui n'utilisait jamais le bus, ah ben elle l'utilise. C'est toutes des grandes familles de Malo avec beaucoup d'enfants.*

Éric: Avec de très gros revenus et qui tout d'un coup s'invite dans le bus. « Tiens, tu prends le bus toi ? // Ben ouais c'est gratuit. On le paye ». Alors ça souvent on a cette réflexion-là, quand même, c'est « on le paye ». C'est ce que je te disais « nous on a l'impression qu'il est pris dans nos impôts », de toute façon ça en fait partie mais c'est peanuts.

Constance : Ca on le voit oui ! C'est typique. Famille de Malo et jeune. D'une quarantaine d'années. Ils ne prenaient jamais, jamais, l'autobus. Et là, on l'a vu, typique aux fêtes de Noël.

(…)

Éric: C'est ce que je te disais toute à l'heure : ceux qui font attention à la gratuité en général sont ceux qui ont des sous. C'est d'ailleurs pour ça qu'ils ont des sous. Parce que d'abord ils ne donnent rien (rires). *Bon c'est vrai que son mari n'est pas un adepte de la voiture, à Marie*.*

(…)

Constance : Et puis on en voit de Téteghem le samedi quand on va au marché.

« Poussettes » et classes populaires sur l'ouest dunkerquois : de nouveaux usagers ou des usagers plus mobiles ?

De l'autre côté de l'agglomération, vers Saint-Pol-sur-Mer ou Grande-Synthe, le type de fréquentation n'est pas le même. Durant nos observations participantes, nous avons pu noter la présence de familles nombreuses dans les bus effectuant les trajets des communes de l'ouest de l'agglomération vers le centre de Dunkerque. Celles-ci quittaient le bus du côté de la place Jean Bart avant que de nouvelles familles, cette fois-ci plus aisées, reprenaient le transport en commun pour revenir vers l'est dans les quartiers plus cossus.

La présence de familles nombreuses issues des quartiers populaires se traduit dans les entretiens par les termes de « *poussettes* » et « *landaus* » qui permettent de ne pas lier explicitement leur origine sociale et les désagréments qu'ils apportent au bus aux yeux des autres passagers. Ces familles utilisaient déjà le bus auparavant : la gratuité semble les avoir rendues plus visibles, non pas parce qu'elles seraient de nouveaux usagers, mais parce qu'elles l'empruntent plus régulièrement et avec l'ensemble des membres de leur famille.

Alex*, chauffeur à DK Bus, relève l'omniprésence des « *poussettes* » qui accaparent une grande partie de l'espace du bus. Elles sont donc incontournables aux yeux de tous :

Ouais mais attention, dans ton bus, tu mets une poussette ça va, deux poussettes ça peut aller… quand tu commences à avoir 5-6 poussettes, comment ils font les gens pour monter dans le bus après ? Ça on l'a vu et largement ! Largement. Et va dire aux gens, dans tous les quartiers, « pliez votre poussette s'il vous plait » parce que les gens ils sont bloqués dans les couloirs, ils ne peuvent plus passer.

M. et Mme Dubois* qui font le trajet depuis Petite-Synthe et traversent des quartiers populaires, témoignent de la présence de ces « poussettes » dans les bus, synonymes de familles nombreuses à faibles revenus :

Monsieur Dubois : Ce qui m'a le plus importuné, disons, c'est la surpopulation qu'il y avait dans le bus, avec des poussettes. Et puis les gens, un petit peu… ça sentait un peu mauvais…

(…)

Madame Dubois : Eh ben c'était plutôt des jeunes femmes avec leur poussette. Beaucoup. Des poussettes, on en a vu des poussettes !

Monsieur Dubois : Ah ben oui ! Ça passe par le Jeu de Mail et tout ça…

Madame Dubois : Oui des classes populaires…

Laure*, qui utilise de temps à autre le bus, habite Grande-Synthe et fait le trajet vers le centre. Elle ne traverse que des quartiers populaires et remarque que les passagers qui l'accompagnent durant son déplacement « *ne sont pas comme nous* », « *c'est populaire* » :

Ben oui dans le sens om quand moi je le prends en semaine c'est plus des lycéens, collégiens, plutôt jeunes. Là, y'avait pas mal de mamans, de couples, enfin y'en avait 2 plus moi. Y'avait une personne handicapée et après des jeunes et des moins jeunes. A priori de tous bords sociaux, mais plus populaires quand même. Je pense que je ne prends pas assez souvent le bus pour le voir mais là j'ai pas eu l'impression que c'était…enfin c'est un peu prétentieux de dire ça, mais des gens comme nous, c'était plus populaire quoi. Après c'est la ligne 9, elle fait Saint-Pol… Après je sais pas si ça influence le fait que ce soit gratuit, certainement, je sais pas, je ne le prends pas assez…

François* et Claire*, de nouveaux usagers de classe moyenne habitant Saint-Pol-sur-Mer, un quartier populaire de Dunkerque, nous reportent une expérience similaire à celle de Laure*. François* conclut d'ailleurs en affirmant qu'« *il n'y a pas de nouveaux dans les bus* » :

Quels types de personnes vous retrouvez dans le bus ? Depuis que vous le prenez, vous voyez des gens différents monter dans le bus ? Des classes moyennes comme vous par exemple ou pas trop ?

Claire : Pas trop non, on se sent encore un peu seul. C'est des classes plus sociales oui, sans le sou. Sans pour autant me montrer hautaine mais c'est beaucoup plus social.

François : Elle est moins réticente qu'avant. Mais c'est vrai qu'on sent pas… j'aime bien regarder les gens comme ça et c'est vrai que je n'ai pas vu beaucoup de classes comme nous, de classes moyennes. On est à Saint-Pol aussi, on va pas…

C'est plutôt des jeunes, des personnes âgées ?

Claire : Y'a beaucoup de familles.

Nadine : Oui, beaucoup de poussettes.

Claire : Mais c'est vrai que je n'ai pas décelé une caste… une caste ? Enfin, des gens plutôt de notre côté. Je pense que c'étaient les gens couramment qui prenaient le bus, y'a pas de nouveaux. Maintenant nous on y va qu'en fin de matinée et on revient pratiquement en début d'après-midi.

A Rosendaël, ceux qui habitent à proximité d'un grand ensemble de logements sociaux remarquent eux aussi la présence de familles d'origine populaire dans les bus. C'est le cas de Claudine* et Agnès*, ainsi que de Clément*, Éric* et Ludivine* ou encore Martine* :

Claudine : Et donc, ce qu'il y a, c'est que justement le samedi c'est gratuit et là c'est pas le même monde quand c'est gratuit, non ! Je vais dire comme Sarko, « c'est la racaille ! ».

(…)

Agnès : Alors par-ci, par-là, on entend « ben c'est gratuit le samedi ». Mais c'est pas beaucoup de monde que j'entends, pas souvent. Donc c'est des gens qui n'ont pas l'habitude d'aller en bus autrement ils doivent payer. Je n'ai pas vu beaucoup de différences. Mais ce qui est difficile c'est les gens qui sont épouvantables, qui n'ont pas d'éducation, que ce soit gratuit ou pas gratuit, c'est pareil. C'est les mêmes, c'est le même résultat. Y'a de quoi appréhender d'entrer dans le bus. Et ça les chauffeurs ils doivent le voir.

Effectivement on voit de plus en plus de landaus, des personnes qui font des plus grands déplacements (…) Je pense qu'il y a beaucoup plus de gens qui accèdent à l'autobus et qu'on ne voyait pas et qui viennent de milieux populaires. On ne connait pas leur niveau de revenus mais vous savez, moi je suis habillé normalement, je prends pas le bus en costume ! Donc, on a du mal à savoir.

Clément*, usager régulier du bus gratuit.

Éric : Si, mais c'est souvent lié avec les « cassos ». Des familles pauvres, ouais, on va dire ça comme ça. Et ça s'entend d'ailleurs parce qu'en général ils ne baissent pas le ton… Quand je dis « cassos », moi c'est une bonne critique, je ne juge pas les gens mais… c'est vrai qu'ils conversent comme s'ils étaient chez eux. Ils ne baissent pas le ton parce qu'il y a du monde autour. S'ils décrochent le téléphone portable, la conversation est comme si ils n'avaient pas de téléphone.

(...)

Ludivine: Le dimanche c'est les familles complètes. Le samedi aussi. Que la semaine, soit que c'est la maman qui va aller chercher quelque chose mais pas le couple. Le weekend c'est le

couple. Je ne crois pas que ce soit des gens nouveaux… Ah mais y'a de grandes familles pauvres aussi…

Éric : des « cassos », des cacailles qu'on dit à Dunkerque !

Ludivine : Ah oui, ça y'en a ! Y'a le père, la mère, y'a 3-4 poussettes…

(…)

Éric : Et donc, à Rosendaël, on a énormément de logements sociaux et obligatoirement ça se voit dans les bus.

Des classes populaires. Les gens qui montaient avec leurs poussettes, c'étaient des pauvres oui. Très honnêtement. Ce n'étaient pas des gens de Malo ni Rosendaël. Pas de jeunes. A cette heure-là, c'était vraiment des gens populaires, je vous dis…

Martine*, utilisatrice très occasionnelle du bus gratuit.

*

* *

Ce chapitre a permis de démontrer que la fréquentation en hausse générée par la gratuité reproduit les lignes de ségrégations sociales qui divisent l'agglomération dunkerquoise. Si de nouvelles familles plus fortunées font leur apparition sur les partie est et centrale du réseau, les familles de classes populaires affichent une mobilité distincte. Celles-ci, déjà majoritairement présentes dans les bus avant la gratuité, ont intensifié et multiplié leurs déplacements le weekend depuis que la gratuité a été appliquée. Cette dernière a permis de faire profiter l'ensemble des membres de la famille – enfants compris – les rendant très visibles aux yeux du reste des passagers qui déplorent le trop grand nombre de « *poussettes* ». De manière générale, l'ensemble de ces mobilités restent très dépendantes des manifestations et des activités organisées le weekend, faisant de la gratuité un privilège exploité de manière encore volatile et irrégulière par les dunkerquois.

III. DES INCIVILITES QUI DIMINUENT AVEC LA GRATUITE

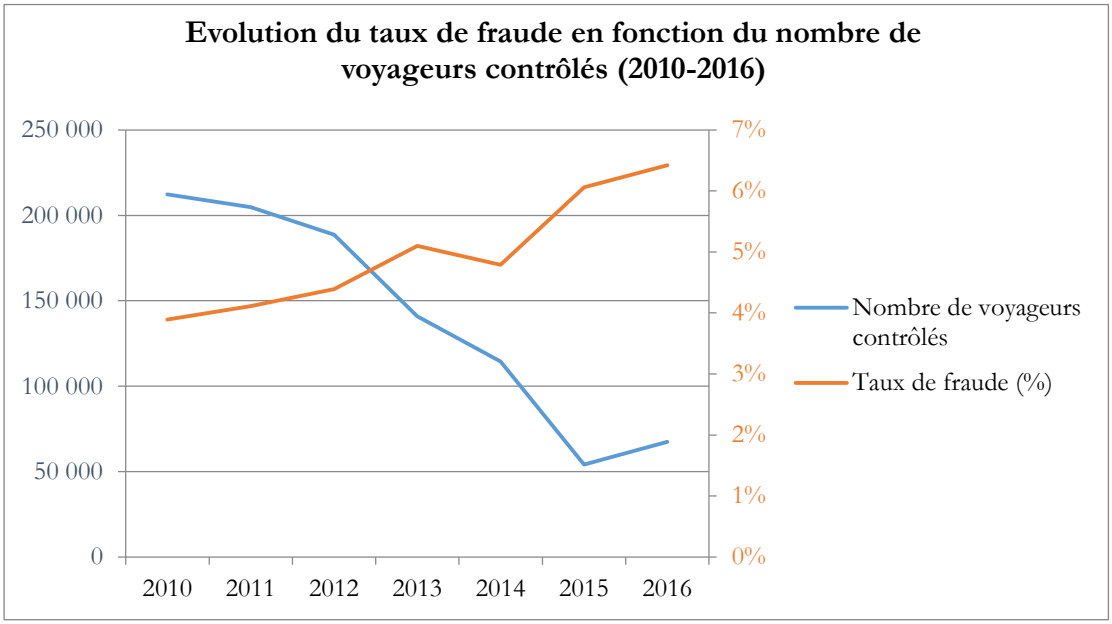
Après avoir analysé le type d'usagers du bus gratuit, tournons maintenant vers les usages de cette gratuité et plus particulièrement vers la question des incivilités. Celle-ci est très souvent brandie par les opposants à la gratuité qui voient dans cette dernière un facteur d'augmentation des actes d'incivilités et un levier d'insécurité pour l'ensemble des passagers et conducteurs de bus. Si l'on observe une augmentation de la fraude, qui est aussi le produit d'une négligence de plusieurs années de la STDE (1), les actes d'incivilités ont stagné voire diminué depuis la mise en place de la gratuité le weekend (2), battant en brèche les hypothèses de dégradation du service que générerait cette politique.

Le renforcement de l'augmentation de la fraude

La mise en gratuité du réseau a accentué l'augmentation du taux de fraude sur le réseau de DK Bus. Depuis quelques années la STDE avait « *négligé* » – selon les termes du responsable sécurité de l'entreprise – la lutte contre la fraude laissant filer le taux de fraude. La mise en gratuité partielle du réseau a renforcé cette tendance avant que la STDE ne prenne le problème à bras le corps à la fin de l'année 2016.

La réorganisation du service fraude et les effets de l'annonce de la gratuité

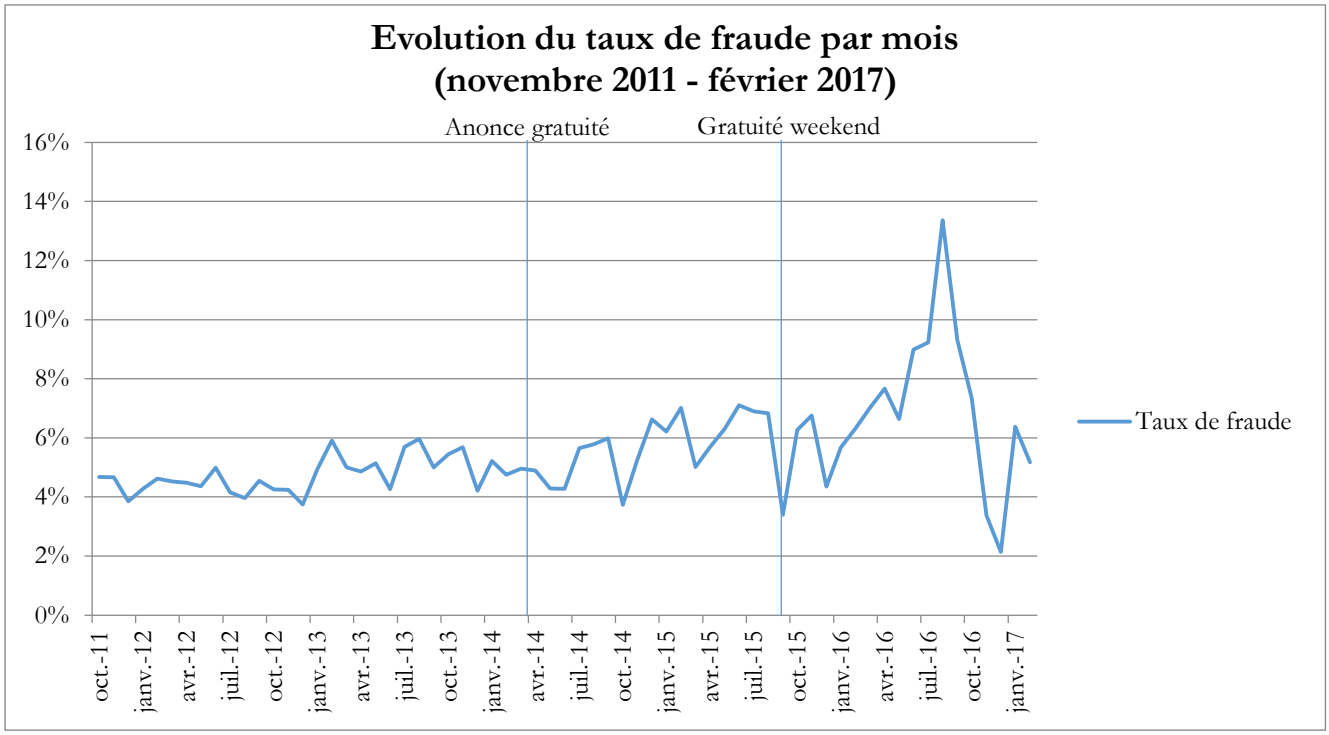
La STDE connait depuis les années 2010 une augmentation de son taux de fraude. Celui est passé de 4 % en 2010 à près de 6,5 % pour l'année 2016. Cette augmentation est en grande partie le fruit d'un « laisser-aller » de la part de l'opérateur de transport local pendant plusieurs pour qui la lutte contre la fraude n'était pas une priorité. Le graphique ci-dessous met en relation le nombre de voyageurs contrôlés et l'évolution du taux de fraude. Les contrôles ont été divisés par quatre en 5 ans seulement, expliquant cette augmentation continue de la fraude. La mise en place de la gratuité partielle en 2015 a renforcé cette tendance, le taux de fraude passant de 5 % en 2014 à près de 6,5 % en 2016.



Source : STDE

La baisse des contrôles s'explique aussi par une diminution d'effectifs, la STDE ayant retiré deux personnes à la lutte contre la fraude dans les années 2010, obligeant le responsable sureté de la STDE à ne pas couvrir les « *gros arrêts* » afin de ne pas mettre en danger son équipe réduite de contrôle. Cette faible présence aux arrêts a alimenté la fraude : « *moins de présence sur le terrain, c'est systématique. C'est un peu comme la présence policière, si y'en a pas, on ne met plus les ceintures* », nous explique le responsable sureté.

L'effet gratuité a renforcé cette tendance structurelle. Le graphique ci-dessous détaille l'évolution du taux de fraude par mois depuis octobre 2011. En avril 2014, la victoire de la nouvelle équipe municipale annonce la mise en place à terme de la gratuité. On s'aperçoit que le taux de fraude augmente doucement mais ne devient pas non plus incontrôlable. Il semble suivre le rythme observé jusqu'alors. Pourtant dans l'esprit de la STDE, en particulier dans le service sureté, on fait un lien plus direct entre l'annonce de la gratuité et l'augmentation de la fraude : « *Je vais pas dire que c'est l'annonce qui a fait, mais à partir du moment où il a gagné, donc en mars 2014, par rapport à là, on commence bien à diminuer* (…) *On a vraiment diminué nos chiffres. C'est révélateur. Attention je suis pas sûr que la gratuité explique tout et qu'on a tout perdu. Non, on a contrôlé moins de bus, de ce fait-là…* ». Par contre, ce graphique révèle que la mise en place de la gratuité partielle a bel et bien accéléré l'augmentation structurelle de la fraude dans les transports en commun. Le taux double en seulement 7 mois, pour passer de 4 % à près de 8 % avant d'exploser durant l'été 2016.



Source : STDE

C'est à partir de l'automne 2016 que la STDE réagit et décide de se doter d'un effectif plus important pour « *récupérer le terrain* » comme nous l'explique l'un des chargés de sureté de la STDE :

Ce qui fait qu'on est reparti sur le terrain y'a pas longtemps et là on s'est vraiment aperçu du champ de mines que ça a créé quoi, grosso modo. Grosso modo, là on va doubler pratiquement le chiffre de PV qu'on avait mis y'a 3-4 mois.

La STDE a créé 10 postes de contrôleurs temporaires (CIA) pour mener à bien la réduction de la fraude sur le réseau jusqu'au mois de décembre 2016. Celle-ci a commencé à diminuer de manière significative à la fin de l'année 2016 pour se stabiliser autour de 6 % au début de l'année 2017. Le responsable sureté de la STDE nous raconte comment les usagers jouaient déjà avec la règle avant la gratuité mais que cette dernière a renforcé ce comportement :

Y'a des gens qui ont dit « ben nous on pensait que c'était gratuit toute la semaine ». Grosso modo, on payait plus quoi. Y'a aussi des gens qui ont dit « ben on vous voyait un peu moins, coup de poker on y va hein ! Si vous nous contrôlez une fois tous les 3 mois, le prix de l'abonnement était rentabilisé », c'était une technique (…) *Là, je dirai la gratuité partielle nous a posé des problèmes. Les problèmes ont été que les gens, volontairement ou involontairement, ont compris ce qu'ils voulaient bien comprendre dans cette histoire-là.*

Par ailleurs, la STDE avait fait preuve de « *pédagogie* » durant les premiers mois de la gratuité afin de ne pas sanctionner les usagers le vendredi ou le lundi en leur laissant une certaine marge de manœuvre dans l'achat d'un titre. L'objectif était de ne pas pénaliser la gratuité face à ce système parfois peu lisible pour l'usager, comme nous le confirme l'un des membres de la direction de DK Bus :

Donc, on a dû contrôler aussi de façon un peu plus douce au moment de la gratuité pour aussi dire de voilà, faire de la pédagogie etc. Tout ça, ça a favorisé la fraude (…) *On était tolérant parce qu'il y avait quand même la volonté que cette gratuité weekend se passe bien donc on a fait quand même beaucoup de pédagogie sur le réseau et le lundi quand on reprenait les gens et que certains étaient e fraude, on leur demandait de s'acquitter d'un titre et c'est sûr qu'on n'a pas été tout de suite dans du répressif et dans l'émission de PV le lui matin.*

Fraude et gratuité sur le terrain, un casse-tête à gérer

La gratuité a en effet compliqué les relations agents de maitrise – usagers lors des opérations de contrôle. Une certaine incompréhension est née chez les utilisateurs du bus gratuit, forcés de payer un ticket le vendredi soir mais pas le samedi matin par exemple. L'un des techniciens en charge des transports de la CUD témoigne des difficultés des acteurs locaux à présenter une politique tarifaire cohérente : « *aujourd'hui les élus sont pris dans des injonctions : « vous annoncez la gratuité et vous nous foutez des PV parce qu'on n'a pas payé nos tickets, c'est quoi la cohérence de tout ça ? ». C'est tout un ensemble de questions* ».

Pour la direction de la STDE, la gratuité partielle est un véritable casse-tête qui complexifie la tâche des contrôleurs sur le terrain. La logique de deux jours gratuits suivis de cinq jours payants est parfois difficile à justifier devant des usagers qui ne souhaitent pas s'acquitter d'un titre de transport :

C'est d'une part la gratuité du weekend a amené inévitablement beaucoup plus de fraudes sur le réseau. Parce qu'au départ, très compliqué dans l'intellect client du transport même si on peut penser qu'ils en jouent : « je prends le bus le samedi, c'est gratuit, je prends le bus le dimanche, c'est gratuit, le lundi je fais le même trajet c'est payant ». Même si c'est clairement défini, néanmoins pourquoi je paierai le lundi alors que le samedi-dimanche j'ai payé ? Alors certes on peut répondre parce que le samedi-dimanche c'est gratuit et le lundi c'est payant. Certainement. Mais en tout cas ça ne favorise pas la volonté d'acheter du titre de transport.

Le quotidien des agents de maitrise a donc souffert de la gratuité partielle, parfois très difficile à faire accepter aux passagers du bus la semaine. Yann*, contrôleur à DK Bus, a parfois du mal à faire appliquer le règlement aux usagers contrôlés et à leur faire entendre l'alternance gratuité/payant :

Le souci qu'on avait aussi, et qu'on a encore actuellement d'ailleurs, c'est que là on met le paquet sur l'équipe fraude pour mettre du PV et ça ils ont un peu du mal à comprendre et ils disent « ben dans un an et demi c'est gratuit », et pardonnez-moi l'expression « mais vous nous faites chier à mettre des PV, c'est honteux ».

La gratuité partielle devient un véritable casse-tête logistique lorsqu'un jour férié (gratuit) s'intercale un mardi par exemple. Franck* nous fait part de la réaction dubitative des clients de DK Bus lorsqu'ils sont contrôlés un lundi, la veille d'un jour férié et le lendemain d'un weekend gratuit :

Non, la mise en place de cette gratuité, graduelle, de le faire le weekend, après ben jour de fête on fait pas, après jour de fête on fait… on ne tient pas tellement compte, pour ma part, du calendrier, des weekends comme il vient de se passer, le lundi on arrive sur le terrain c'est pas facile de faire comprendre aux gens que samedi-dimanche gratuits, lundi payant, mardi gratuit. C'est un peu compliqué. Ils n'ont pas forcément en tête chaque jour, sachant que pour certains ils ont fait le pont. Ils ne travaillent pas, donc ils n'ont pas cette état d'esprit de se dire « oui mais lundi c'est pas férié ».

Pour Franck*, la gratuité partielle, source d'incompréhensions légitimes, peut desservir le projet et écorner l'image du bus gratuit sur le long terme :

On a relevé plusieurs incompréhensions au cours de la journée. Maintenant en expliquant, ce n'est pas de notre fait non plus. C'est un jour d'activités comme un autre. Mais au niveau commercial, au niveau clientèle, je pense que c'est pas top quoi. En termes d'image, de ressenti, « ah ben tiens on essaie de faire un petit peu gratuité et pis on les piège un peu dans le système : un jour c'est non, un jour c'est oui ». C'est bien, sur le papier c'est clair, c'est facile mais sur le terrain c'est tout autre chose. On n'a pas que des gens qui ont un calendrier dans la tête. Bon nombre d'entreprises faisaient le pont, pour eux c'est weekend pendant 4 jours (…) Ou c'est gratuit, ou c'est payant. Mais quand on commence à jongler avec les deux, on commence à créer des incompréhensions dans les esprits. Et c'est les gens sur le terrain qui doivent jongler avec ça, ce n'est pas toujours facile.

En ce sens, les agents de maitrise tel que Jean* ont apprécié la flexibilité de la STDE durant les premiers mois de la gratuité, facilitant un peu leur travail au quotidien et permettant aux usagers de mieux s'approprier la gratuité et les effets que celle-ci induit sur le coût de leur mobilité

> *Parce qu'une gratuité partielle c'est pas facile, je suis pas sûr que ça s'est fait ailleurs. Et nous ça a été compliqué le lundi parce qu'à l'époque j'étais à la fraude, je faisais que ça de la verbalisation et les gars c'était gratuit samedi-dimanche et t'arrives le lundi bing ! t'alignes les PV, c'était pas terrible. Après l'entreprise a été intelligente là-dessus, parce qu'elle nous a demandé de faire de la prévention pendant 2 mois le lundi (…) on nous avait donné la consigne de faire un peu du « light » le lundi, de faire attention.*

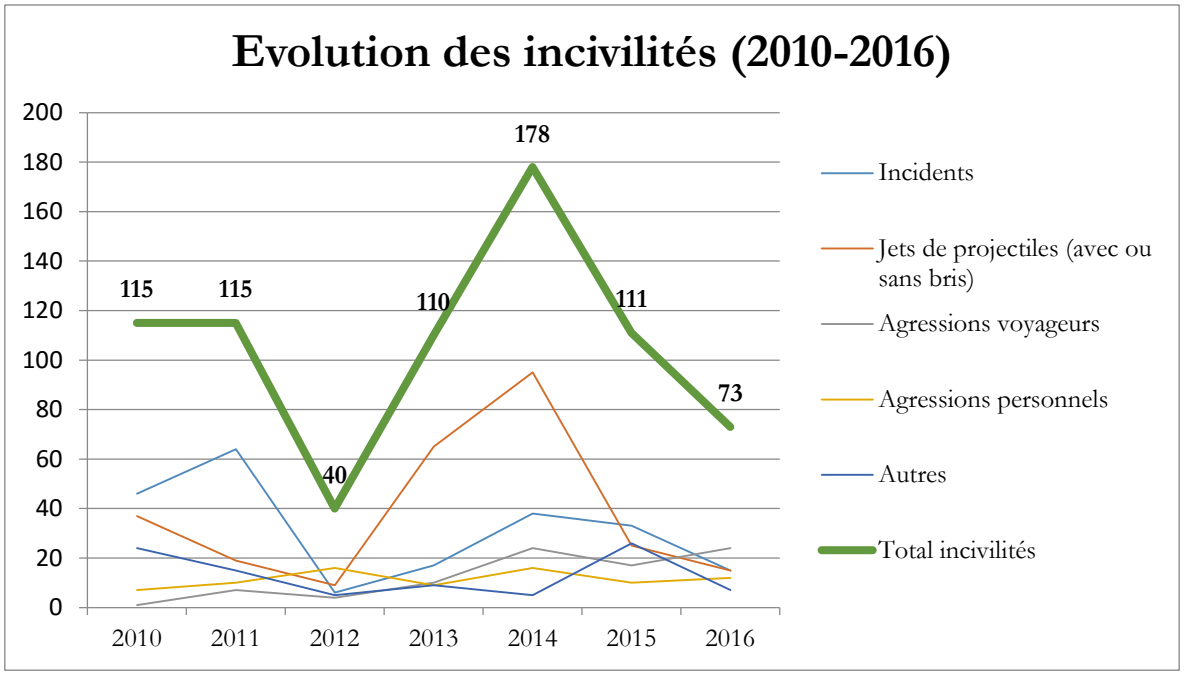
Si l'opérateur local de transport semble progressivement reprendre la main sur la fraude qui leur avait littéralement filé entre les doigts au cours des années précédentes, la STDE a dû faire preuve de réactivité et de fermeté face à l'accélération de la fraude causée par l'incompréhension et parfois la mauvaise foi des usagers à l'égard de la gratuité partielle. Aujourd'hui, il semble que l'alternance entre les jours payants et gratuits soit intégrée par la plupart des voyageurs.

La baisse des incivilités dans les transports publics le weekend

Lorsque l'on s'attarde sur les actes d'incivilités sur le réseau DK Bus, il s'avère que la gratuité n'a pas généré d'augmentation de la malveillance : elle a même sans aucun doute contribué à la forte baisse que l'on observe à partir de 2015. La perception de l'évolution des incivilités par les chauffeurs et les usagers reste stable : si ceux-ci ne semble pas repérer cette diminution, ils perçoivent plutôt une stabilité et ne voient pas la gratuité ayant une influence sur l'évolution des actes de malveillance. Les contrôleurs quant à eux s'inquiètent de la disparition de la fraude, un levier qui facilite leur travail à bord, en particulier pour faire descendre les fauteurs de trouble.

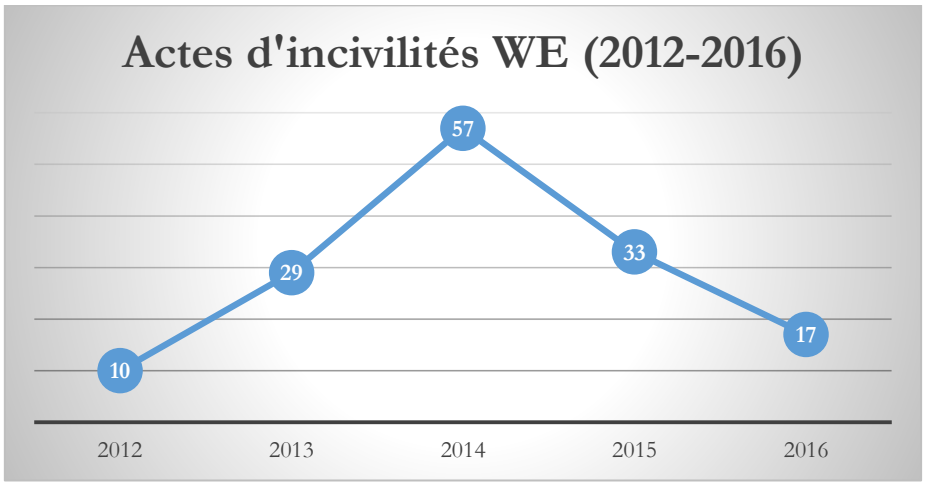
Les actes d'incivilités en forte chute depuis 2015

Les chiffres compilés à partir des données de la STDE sont claires : les incivilités ont chuté depuis 2015. En 2014, on relevait 178 actes d'incivilités sur le réseau. Ceux-ci sont tombés à 73 pour l'année 2016, soit une diminution de 59 % des actes de malveillance en trois années, dont deux années et demie de gratuité partielle (cf. graphique ci-dessous).



Source : STDE

Si l'on analyse les actes d'incivilités sur les weekends uniquement, une tendance similaire se dessine. Jusque 2014, ceux-ci sont en forte hausse, atteignant un pic de 57 actes de malveillance en 2014. A partir de 2015, les incivilités baissent drastiquement le weekend pur tomber à 17 actes relevés pour l'année 2016, soit une chute de 70 % en deux années seulement.



Source : STDE

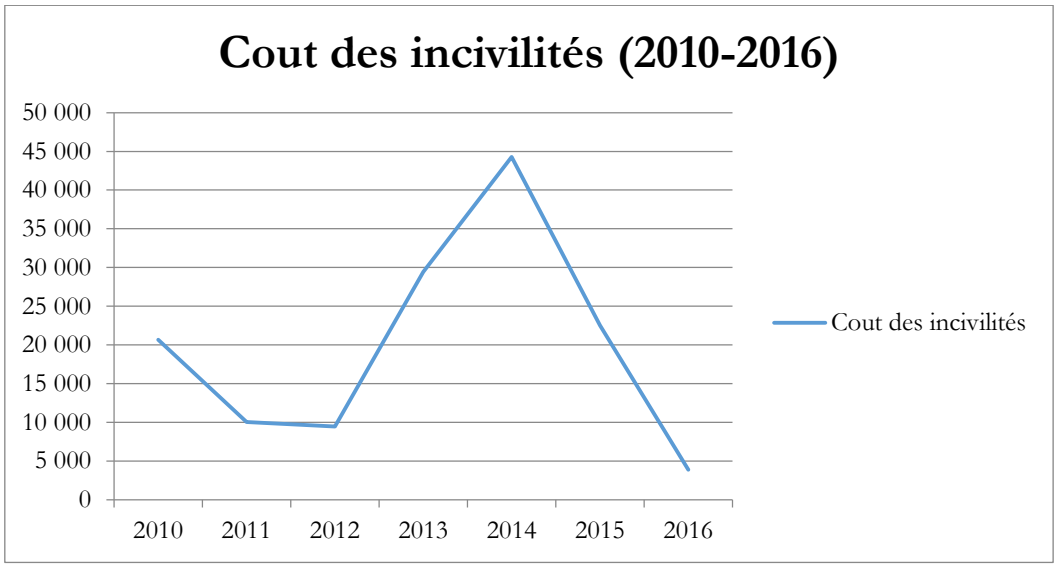
Cette tendance à la baisse est aussi le prolongement d'un mouvement de fond de diminution des incivilités débuté depuis les années 1990 suite à la mise en place d'une politique de prévention dans les lycées et les quartiers les plus sensibles de l'agglomération, une remise à niveau du matériel et du mobilier urbain aux arrêts de bus ainsi qu'une collaboration plus étroite avec la police municipale dans le traitement de ces infractions[27]. Pour la direction de la STDE, cette

[27] Eléments recueillis lors d'un entretien avec l'ancien responsable sureté de la STDE. Il nous précise que 80 000 lycéens et collégiens ont été sensibilisés depuis 2001 sur les actes de dégradations.

« *franche nette baisse* » des coûts associés aux dégradations représente un des effets bénéfiques de la gratuité même si le niveau des incivilités est parfois très volatile sur le temps long :

> *Actuellement, on est plutôt sur une baisse (…) c'est que la tendance dans les coûts généraux sur la période de l'année dernière à cette année, on a une franche nette baisse de ce qu'on a pu avoir sur les dégradations, tout ce qui a pu se produire en termes d'incivilités (…) C'est un peu en dents de scie, parfois c'est lié à un point dur local mais parfois pas du tout. Parfois c'est aussi malheureusement un petit peu ce qu'on a pu voir dans le temps, des effets de mode.*

En effet, les dégradations s'étant raréfiées, le coût associé aux réparations a chuté drastiquement. Alors que la STDE avait dû dépenser 44 282 € en 2014 avant la gratuité pour couvrir ces dégradations, elle n'a déboursé que 3 894 € en 2016, soit une diminution de 92 % du coût des incivilités depuis 2015 (cf. graphique ci-dessous).



Source : STDE

Le responsable sureté de la STDE explique d'ailleurs que les actes d'incivilités le weekend sont peu significatifs et que la gratuité n'a pas apporté de problématiques spécifiques en matière de sécurité du réseau et du personnel :

> *Moi, en termes d'incivilités, le samedi et dimanche, casses de bus et interventions et compagnie … pff j'ai pas beaucoup. C'est pas la gratuité qui m'a fait quelque chose en plus (…) Ouais le weekend j'ai deux agents de maitrise le dimanche qui surveillent le réseau, c'est tout. C'est calme (…) Moi la gratuité, j'en veux tous les jours à ce tarif-là. J'ai beaucoup moins de soucis avec la gratuité qu'avec du payant !*

La fin de la fraude, une perspective qui peut inquiéter les contrôleurs

Même si les incivilités sont en chute libre, les agents de maitrise restent perplexes face à la gratuité. S'ils reconnaissent que la malveillance n'a pas progressé depuis 2015, les contrôleurs

estiment que la gratuité leur retire un levier utile pour gérer les conflits à l'intérieur du bus. En effet, l'absence de titre de transport d'un fauteur de trouble leur confère une autorité plus importante pour les faire descendre. La fin de la billettique leur fait craindre l'apparition de plus grandes difficultés à s'assurer que les interventions à bord des bus se passent dans le calme et la sérénité.

Jean*, contrôleur à DK Bus, nous explique la situation compliquée dans laquelle lui et ses collègues se trouvent et la hantise de devoir gérer un passager leur répondant « *c'est gratuit, j'ai pas à descendre* » :

> *Et puis on avait peur d'un phénomène d'insécurité, d'agressions, on est dans l'inconnu donc on imagine souvent le pire quand c'est comme ça* (rires) *et puis à l'arrivée il n'en est rien ! Y'a pas plus d'interventions la semaine que le weekend ou que le weekend gratuit ou le weekend payant avant, y'a rien qui a changé ! Après, nous on a une problématique, c'est au niveau de l'intervention. Avant, le weekend, si y'avait un problème dans le bus, quelqu'un qui faisait un peu le bazar, on pouvait intervenir et la première chose qu'on demandait déjà c'était un titre de transport. Déjà la personne n'avait pas de titre de transport, ça vous permettait de l'extraire du bus. Maintenant c'est gratuit… ça n'empêche qui n'a pas le droit de faire le bazar dans le bus c'est verbalisable malgré tout. Mais c'est plus difficile de mettre un PV à 150€ qu'un PV à 50€ par rapport à la personne, ça peut plus vite à s'envenimer. Après on n'a pas encore eu à le faire, sur un trouble de comportement dans le bus, un PV à 150€ le weekend mais c'est une question qu'on se pose. C'était dans quel cadre légal on fait descendre quelqu'un du bus le weekend lorsque c'est gratuit* (rires) *? Ben oui ! Après il peut monter dans le bus suivant, on est d'accord…* (rires). *Et c'est de savoir quelles sont ses intentions dans le prochain bus. Mais voilà c'est pour ça, c'est assez compliqué la gratuité à gérer sur les interventions en fait* (…) *La première chose c'est qu'on demandait le titre. Et « vous nous accompagnez, vous descendez ». Et là, la première chose qu'il nous dit « c'est gratuit, j'ai pas à descendre ».*

Yann* exprime les mêmes inquiétudes à l'égard de la fin du titre de transport qui leur garantissait une plus grande marge de manœuvre lors des interventions à bord des bus. « *Quels moyens on aura pour pouvoir faire descendre les bus ?* » :

> *Ouais ce qui fait peur surtout sur la gratuité, là avec cette fraude, ce moyen de faire payer les gens dans le bus, c'est qu'on avait un moyen de… le problème qu'on pourrait avoir dans un bus, je vais pas dire qu'en général ces gens-là sont toujours en fraude mais souvent, donc on avait la possibilité de les faire descendre et de calmer la chose. Là, on se demande comment on va faire en 2018, quels moyens on aura pour pouvoir faire descendre les gens. Pour quelles raisons au juste ? Il n'y aura plus de titre à acheter. Je pense que les clients vont nous rétorquer : « je reste dans le bus, c'est gratuit, je fais ce que je veux ». Pour l'instant, nous on est encore dans le flou, on ne sait pas où est-ce qu'on va, comment on va travailler en 2018. Aussi bien sur la partie terrain et interventions, comment pouvoir faire un peu qu'il y ait de l'ordre dans le bus.*

Même si Yann* reconnait que pour le moment tout semble bien se passer le weekend : « *Actuellement on arrive à faire descendre, on essaye de déceler une défaillance sur le titre et on fait descendre la personne. On arrive à calmer le conflit comme ça* ».

Le regard des chauffeurs : la gratuité n'apporte pas plus d'incivilités qu'auparavant

Du côté des chauffeurs, la gratuité n'a pas d'emprise sur le niveau des incivilités lesquelles sont restées stables depuis 2015 à leurs yeux. Laurent*, Christian*, Victor*, Roland* et Robert* confirment tous ne pas percevoir d'augmentation d'actes de malveillance et ne mesurent aucune évolution depuis 2015 :

> *Si, après, avec des personnes alcoolisées… Que ce soit payant ou en gratuité, le problème on l'a quand même. C'est pas dû à la gratuité. Mais je pense pas qu'il y ait vraiment eu plus d'incivilités par rapport à la gratuité, ça m'étonnerait.*
>
> Laurent*, chauffeur DK Bus.

> *Y'a 10-15 ans, y'avait 200 carreaux de cassés, dans l'ensemble de l'agglomération et particulièrement dans une ville. On n'a plus tout ça, on a plutôt affaire à des actes isolés maintenant. Le weekend, y'a plus de monde et ça passe bien quand même (…) Y'a plus de monde mais y'a pas plus d'incivilités.*
>
> Christian*, chauffeur DK Bus.

> *Mais ça a pas bougé on n'a pas dit « tiens aujourd'hui c'est samedi c'est bon, les gens sont méchants, on va se faire caillasser, ils vont taguer les bus », non, non, non, rien de tout ça, c'est resté comme c'était. Mais c'est sûr qu'on a plus de monde, on brasse plus de population. Souvent, en général, moi j'ai jamais eu de conflits, j'en ai jamais eu donc je prêche pour ma paroisse. Dire qu'il y a eu plus d'incivilités depuis la gratuité, non.*
>
> Victor*, chauffeur DK Bus.

> *On a toujours une crainte par rapport à ça, par rapport aux incivilités. Mais on a remarqué que ça allait quand même. On est plus embêté par les caillassages que les gens dans le bus. A ce niveau-là, c'est resté pareil. Y'a des agressions verbales ou physiques, mais il n'y en a pas eu plus depuis la gratuité.*
>
> Roland*, chauffeur DK Bus.

> *Les incivilités tu les as tout le temps, ça n'a pas beaucoup changé. Il n'y en a pas plus qu'avant, il faut être honnête. Tu retrouves les derniers sièges brûlés avec des cigarettes, tu retrouves des tags sur des sièges, des gens qui magnent et qui jettent par terre, qui crachent par terre. T'as toujours les mêmes quoi. Je vois qu'en ce moment on se refait caillasser, bon, ce n'est pas dû à la gratuité. C'est des épiphénomènes, quoi.*
>
> Robert*, chauffeur DK Bus.

Une stabilisation des incivilités dans la perception des usagers

La plupart des usagers s'accordent avec les chauffeurs de bus sur un statu quo perçu dans l'évolution des actes de malveillance. Nous mettons ici de côté les incivilités perçues par les

personnes âgées à l'égard du comportement des jeunes générations qui seront traitées ultérieurement dans une partie spécifique (cf. chapitre 4). Christelle*, Marie-France* et Éric* témoignent ainsi d'une constance des incivilités avec la gratuité le weekend et de l'absence d'un sentiment d'insécurité :

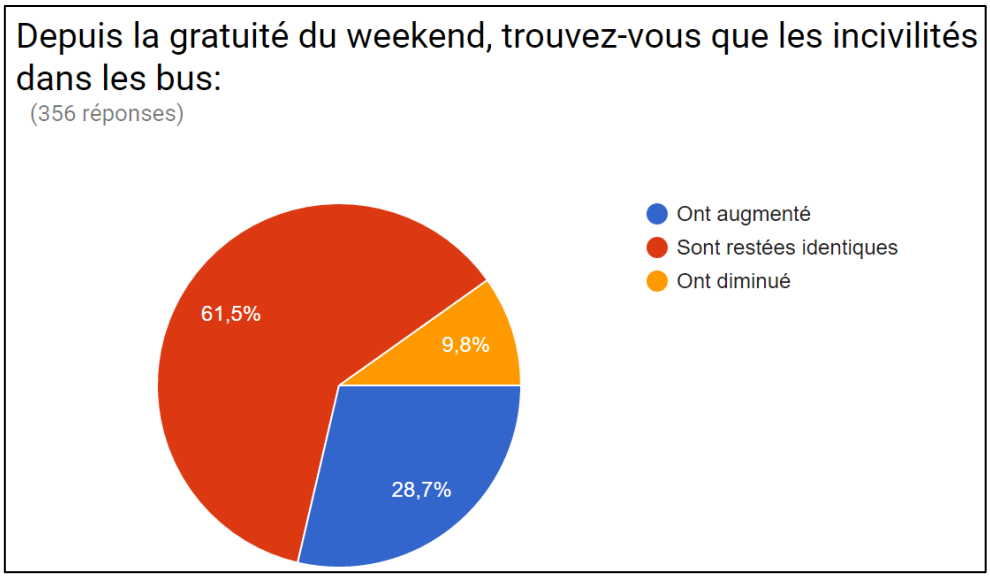
> Vous trouvez qu'il y a plus d'incivilités ou moins d'incivilités depuis la gratuité ?
>
> *Non, c'est kif-kif, c'est pareil. J'en vois ni plus, ni moi. Bon, je tombe peut-être pas aux horaires où il y a… Je ne vois pas de grande différence. Cette gratuité, qu'est-ce qu'elle a mené de plus ? Qu'est-ce qu'elle a amené de moins ? A part la campagne électorale, elle a peut-être amené des voix* (rires).
>
> (…)
>
> Y'avait cette inquiétude-là de squat…
>
> *Y'a toujours eu depuis quelques années, mais ça ne s'est pas renforcé* (…) *Mais la gratuité n'a pas renforcé l'insécurité, non, pour moi non.*
>
> Christelle*, usagère régulière du bus gratuit.

> En termes d'insécurité, vous avez ressenti des choses ?
>
> *Non, franchement pas, non. A moins de vraiment le prendre tard au soir, non. Le bus moi non* (…) *C'est convivial. Je ne suis jamais tombée sur quelqu'un avec qui j'aurai pu me sentir en danger.*
>
> Marie-France*, usagère régulière du bus gratuit.

> Vous avez vu plus d'incivilités ? Un comportement différent des gens ?
>
> *Ah je en crois pas non, je n'ai pas ce sentiment-là* (…) *Ah non, ah non. Et alors je pense que plus les bus sont beaux, plus ils sont propres, plus les gens les respectent puisque c'est propre, c'est beau. Donc on les respecte. Alors là par exemple, on voit beaucoup moins de jeunes mettre les pieds sur les sièges comme on avait avant, je pense aussi que le designer qui a fait les bus les a fait de façon à ce qu'on puisse de moins en moins poser les pieds sur les sièges d'en face. Ouais, ouais, je sens un bon respect et puis j'insiste sur le fait que plus ils sont propres, plus on va essayer de les garder propre. On voit très peu de papiers par terre.*
>
> Éric*, usager régulier du bus gratuit.

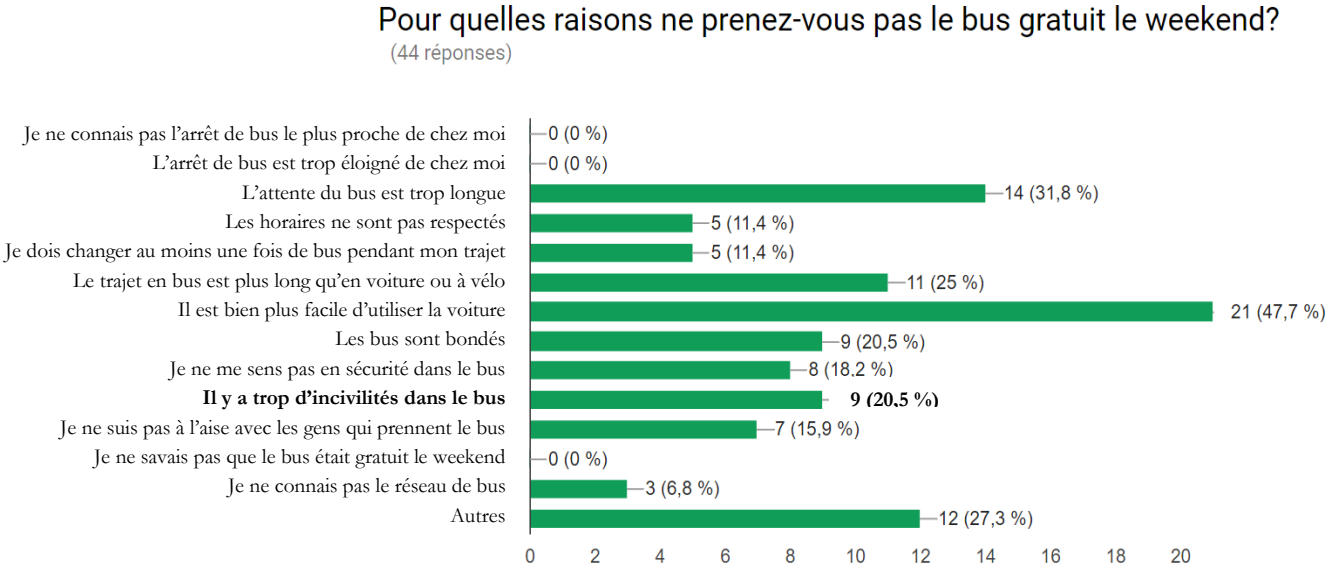
Même si des craintes demeurent toujours, à l'instar de ce retraité habitant l'Ile Jeanty : « *j'attends de voir le comportement mais les incivilités vont se multiplier… Il faudrait établir une charte de bonne conduite pour tous, ce serait déjà un premier pas* »[28]. D'une manière générale, les usagers du bus gratuit ne voient pas d'évolution dans les actes d'incivilités : les enquêtés ayant répondu au questionnaire en ligne sont plus de 60 % à ne pas voir de différences avant et après gratuité (cf. graphique ci-dessous).

[28] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne.



Source : questionnaire en ligne

Enfin, les enquêtés ne prenant pas le bus gratuit le weekend sont peu nombreux à évoquer la trop grande présence d'incivilités dans le transport en commun comme raison de leur refus de ne pas l'utiliser : la perception d'actes de malveillance ne situe qu'en 5e place (cf. graphique ci-dessous).



Source : questionnaire en ligne

*

* *

Ce chapitre a démontré que la hausse de la fréquentation n'a pas entrainé d'augmentation des actes d'incivilités dans les bus. La gratuité a même contribué à réduire des actes de malveillance

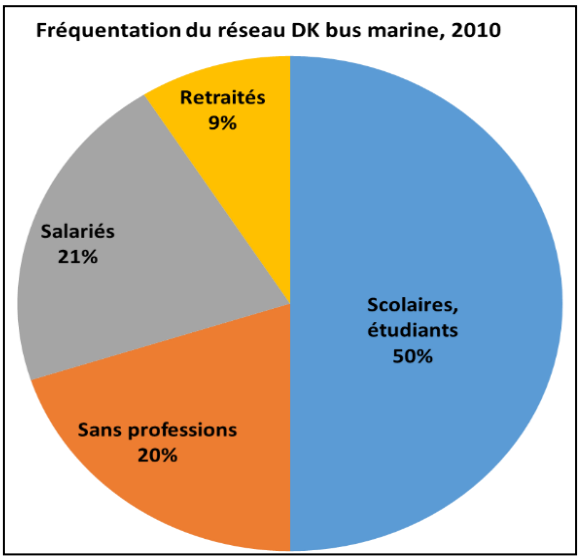
en nette chute depuis 2015, renforçant une tendance de fond débutée dans les années 2000. Malgré cette forte baisse, la perception du niveau des incivilités par les usagers, les chauffeurs et les contrôleurs est restée similaire avec la gratuité. Dans le même temps, l'accroissement du taux de fraude relevé sur le réseau DK Bus depuis plusieurs années a connu une accélération courant 2016 obligeant la STDE à intensifier sa lutte contre la fraude. Les agents de maitrise de DK Bus s'inquiètent quant à eux de la fin de la vente des titres de transports faisant disparaitre un levier essentiel d'autorité et de contrôle des incivilités à bord des bus.

IV. TIMIDE « MIXITE SOCIALE »…

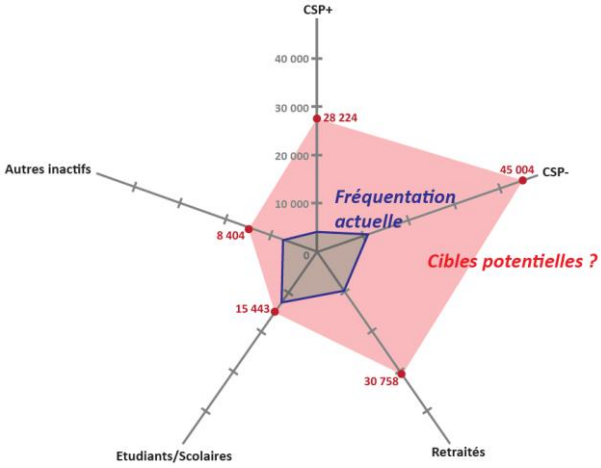
Avant d'analyser la nature des relations sociales qui prennent forme dans les bus durant la gratuité, il semble indispensable de rappeler les caractéristiques propres du réseau DK'Bus en termes de profils d'usagers (1).

Un réseau de captifs et peu attractif aux yeux des automobilistes et des actifs

Si la gratuité amène une certaine diversification du public dans les bus le weekend, cela ne signifie pas qu'elle produise une véritable « mixité sociale », si tant est que l'on s'accorde sur sa définition (Tanter et Toubon, 1999 ; Tissot, 2005 ; Ben Ayed, 2009). Prônée par les pouvoirs locaux dans de nombreuses politiques publiques telles que celle traitant de l'habitat ou de l'éducation, la mixité sociale s'est également imposée comme l'un des objectifs de la gratuité à Dunkerque. Cette dernière vise à dépasser le triptyque actuel des profils des usagers – classes populaires, jeunes, personnes âgées – en y attirant des familles de « classe moyenne », des cadres ou des employés, ou de manière plus générale, les générations composant les 30-55 ans peu présentes dans les bus aujourd'hui, comme le confirment les graphiques ci-dessous. Ainsi, ce sont près de 85 % des scolaires du territoire qui sont transportés par le bus. Au total, 79 % des usagers du réseau DK Bus en 2010 appartiennent à une catégorie (retraité, étudiant ou sans emploi). A ce titre, la gratuité se veut être un moteur pour favoriser une « mixité par le haut » (Kirszbaum, 2008 ; Briche, 2015) dans les transports publics dunkerquois en augmentant la part des actifs utilisant le bus.



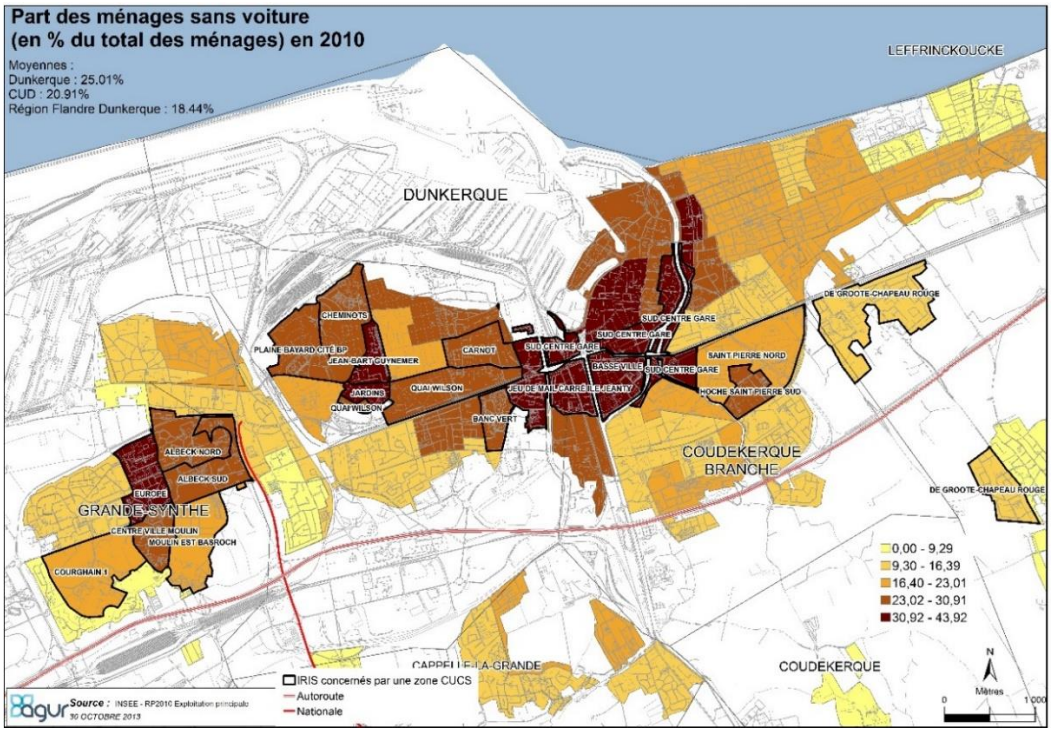
Typologie de la fréquentation du réseau DK Bus en 2010
Source : CUD, enquête origine/destination 2010



Fréquentation actuelle (et potentielle) du réseau de transport de Dunkerque en 2013

Source : Dossier d'Etudes Préalables (2014 : 27)

Ces non-utilisateurs des TC sont le plus souvent des automobilistes : l'enquête ménages-déplacements précise que seulement 0,6 % des habitants de l'agglomération possédant soit une voiture, soit le permis de conduire, prennent les transports en commun. Cette proportion atteint 10,4% chez les personnes n'ayant pas l'accès à la mobilité automobile (EMD, 2015 : 57). Cette statistique interpelle quant à la pratique des transports en commun à Dunkerque, lesquels sont majoritairement le fait d'un public captif. Ainsi, dans certains quartiers de la CUD, de nombreux ménages n'ont pas d'autre moyen de transport que le bus. Dans celui de Saint-Pol-sur-Mer, en moyenne 30 % des ménages n'ont pas de voiture. Ce taux atteint même 45 % dans certains quartiers de la commune de Grande-Synthe (cf. carte ci-dessous). Ces espaces sont aussi ceux où se concentre la précarité de l'agglomération.



Part des ménages dans voiture (en % du total des ménages) en 2010

Source : AGUR, 2013

Le tableau suivant représente la clientèle des différents modes de transports. Une personne est considérée cliente d'un mode lorsqu'elle a déclaré se déplacer au moins deux fois par mois à l'aide de ce mode, selon la définition retenue dans l'enquête ménage-déplacements. Une même personne peut donc être cliente de plusieurs modes. Chaque tableau représente la répartition de la clientèle du mode considéré selon les différentes catégories (et non pas la part pour chaque catégorie qui est cliente du mode considéré).

Typologie de la clientèle des TC et de la voiture sur le territoire de la CUD

Source : EMD (2015 : 108-109)

Ce tableau confirme que le profil de la clientèle du réseau DK Bus se compose en majorité de jeunes étudiants, d'enfants et de retraités mais aussi de demandeurs d'emploi et de personnes restant à leur domicile. La majorité de la clientèle provient du centre ouest de l'agglomération lequel regroupe les ménages les précarisés du territoire. Ces données confirment que les usagers des TC sont peu motorisés et possèdent rarement le permis de conduire. A l'inverse, l'automobiliste dunkerquois est plutôt un actif, entre 30 et 60 ans, souvent cadre ou employé et possédant parfois plus de deux voitures. La différence du type d'usagers entre ces deux moyens de transports est donc très affirmée et recoupe des divisions d'ordre générationnelles, socioprofessionnelles et géographiques. D'un côté, la mobilité est plutôt captive et se caractérise par une utilisation régulière du bus. De l'autre, la mobilité est plutôt la résultante d'un choix personnel d'une population ayant accès à l'automobile et à l'emploi.

Cette mobilité contrainte rappelle, une fois encore, que les inégalités socioéconomiques du territoire déterminent en grande partie les formes différenciées de mobilité de ses habitants. L'ambition d'une « mixité sociale » dans les transports à Dunkerque se traduit donc par une volonté de rééquilibrer les parts modales des moyens de locomotion des habitants en incitant à un transfert de l'automobile vers le bus.

A Aubagne, la gratuité avait amené une certaine idée de la mixité sociale en permettant à tous les habitants de profiter d'un réseau jusqu'alors quasiment vide et utilisé majoritairement par les plus captifs de l'agglomération : en 2009, les bus aubagnais opéraient en moyenne 18 voyages par habitant et par an, ce qui le plaçait dans les réseaux les moins fréquentés du pays (Pays d'Aubagne et de l'Etoile, 2009). Beaucoup d'observateurs ont loué le rôle de la gratuité dans la nouvelle atmosphère présente au sein des transports aubagnais, brossant le portrait de bus où règnent désormais convivialité, joie de vivre, courtoisie et communication entre usagers de tous bords sociaux (Sagot-Duvauroux et Giovannangelli, 2012). A Dunkerque, le réseau souffre d'une image moins heureuse et doit faire face à une stigmatisation très ancrée et principalement fondée sur les effets supposés et souvent fantasmés de la surreprésentation des classes populaires dans les transports publics (cf. chapitre 10).

Or, les transports publics s'avèrent être un lieu particulièrement approprié pour l'analyse des interactions sociales : il s'agit en effet d'un espace clôt et restreint dans lequel la promiscuité avec l'ensemble des usagers est particulièrement marquée. On y observe plus facilement que dans d'autres lieux les formes que prennent les interactions entre des voyageurs au profil parfois très différents. Cette proximité contrainte peut, à moyen-terme, gommer certaines divisions sociales et créer les conditions d'émergence d'un véritable espace public où se rencontrent des individus jusqu'alors séparés par leur milieu social[29]. A l'inverse, cela peut aussi –à court terme tout du moins – renforcer les disparités entre les passagers en recréant à l'intérieur de ces bus, au moyen de frontières spatiales ou temporelles, des pratiques de mobilités distinctes qui empêchent le développement d'un espace public ouvert à tous les milieux sociaux. Ceci explique aussi peut-être pourquoi à Dunkerque les comportements observés dans les bus sont difficiles à modifier et que

[29] En Inde, l'atténuation des frontières entre les castes dans le milieu urbain doit beaucoup aux transports en commun et à leur fréquentation par des voyageurs provenant de milieux sociaux disparates. La saturation régulière des bus a rapidement rendu absurde le caractère « intouchable » de certains individus du fait d'une cohabitation physique forcée entre les différentes castes dans des espaces contigus et bondés. Cette tolérance à des groupes sociaux jusqu'alors entièrement marginalisés s'est ensuite progressivement étendue à d'autres domaines de la vie urbaine indienne.

la gratuité des weekends reste à ce jour un levier encore faible de la promotion d'un transport pour tous.

La suite de cette partie a pour objet de démontrer que la gratuité des weekends ne permet pas à elle seule de renverser le stigmate accolé aux bus et à ses passagers, malgré des retours d'expériences souvent positifs de la part des classes moyennes et supérieures utilisant le bus pour la première fois. Pour autant, tout n'est pas si négatif : plusieurs enquêtés témoignent d'un changement d'ambiance dans les bus et d'une plus grande convivialité entre les passagers avec le chauffeur. Si ces expériences ne constituent pas la majorité des cas, elles alimentent toutefois la thèse selon laquelle la gratuité peut être amenée à rendre plus agréable le quotidien dans les transports. Il faudra attendre 2018 et la mise en gratuité totale pour savoir si le réseau dunkerquois peut devenir un espace public emprunté par des usagers aux profils variés et aux interactions multiples, à l'instar de la transformation qu'a subi le transport aubagnais depuis 2009.

Du fait du flou entourant la signification de la « mixité sociale »[30], il existe plusieurs critères à notre disposition pour l'analyser au regard de la gratuité des transports et de ses effets. Cette partie fait le choix de se consacrer aux interactions sociales qui prennent forme dans l'espace public spécifique qu'est le bus en questionnant les expériences des nouveaux utilisateurs mais aussi de celles d'usagers plus fréquents. Il s'agit d'analyser les stratégies propres à la mobilité de ces passagers : quels horaires choisissent-ils ? Comment se répartissent-il spatialement dans le bus ? Quel comportement adoptent-ils à l'égard d'autres groupes que le leur ? Comment jugent-ils l'attitude des autres voyageurs ? C'est en recueillant des récits sur les pratiques et les ressentis des usagers du bus le weekend que l'on peut analyser de manière qualitative la teneur des interactions sociales qui se déroulent dans les transports dunkerquois. D'autres mesures de la « mixité sociale », aux caractéristiques plus spécifiques, seront développées ultérieurement dans cette analyse. Ainsi, les questions en rapport avec le « lien social » ou les incivilités, qui peuvent résulter directement de la mixité ou de son absence, nuancent ce tableau et de mettre à jour les effets positifs de la gratuité sur la mobilité et le contrôle social dans les bus (cf. chapitre V et le chapitre précédent consacré à la baisse des incivilités).

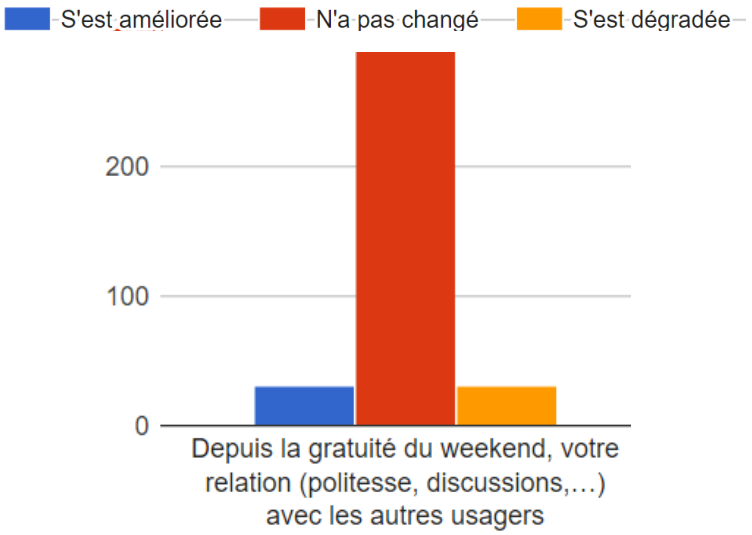
Ce déficit en matière d'interactions sociales et de convivialité prend la forme de tensions entre les jeunes générations et les personnes âgées qui se côtoient dans les bus (2) mais aussi par la nécessaire confrontation des usagers issus de milieux aisés avec les classes populaires (3). Tout ceci ne doit cependant pas éclipser l'émergence, certes encore timide, d'une ambiance plus chaleureuse et du développement de nouvelles relations sociales perçus par certains voyageurs le weekend (4).

Des tensions intergénérationnelles toujours présentes dans les bus

La gratuité du weekend n'a pas eu d'effets significatifs sur la nature des interactions sociales que l'on pouvait observer avant la mise en œuvre de cette initiative. Les accros entre les personnes âgées et les jeunes utilisateurs du bus sont monnaie courante et font souvent partie du quotidien du voyageur régulier ou occasionnel, même si cela se limite la plupart du temps à des soucis de places libres ou de saturation des bus générant des bousculades. C'est donc avant tout la politesse, telle qu'elle est perçue par certains usagers, qui peut faire défaut lors de trajets

[30] Celle-ci n'a ainsi jamais été définie par le législateur dans un texte de loi alors qu'elle est devenue le référentiel de nombreuses politiques publiques.

particulièrement fréquentés. Les réponses collectées en ligne à la question « *depuis la gratuité du weekend, votre relation (politesse, discussions,…) avec les autres usagers, s'est améliorée ? N'a pas changé ? S'est dégradée ?* » révèlent qu'une forte proportion d'enquêtés estime que la gratuité n'a pas permis de modifier en substance les interactions dans les bus (cf. graphique ci-dessous). Si la politesse ou les échanges avec les autres passagers ne semblent pas s'être améliorés, ils ne se sont pas dégradés non plus. Signe, une fois encore, que la gratuité n'a pas intensifié les actes d'incivilités (cf. chapitre 3).



Source : Questionnaire en ligne

Si ces incidents peuvent sembler parfois anodins, ils altèrent à terme l'expérience du bus – et donc de la gratuité – en provoquant des désagréments qui modifient parfois le comportement des voyageurs les plus démunis face à ce type de situations. Trois éléments peuvent être soulignés ici : d'abord, on observe des stratégies d'évitement de la part des personnes âgées qui n'utilisent pas le bus lorsque celui-ci est saturé, en particulier par les scolaires. Ensuite, les entretiens indiquent que les retraités regardent toujours d'un œil suspicieux les jeunes générations à bord des bus, générant des incompréhensions réciproques qui se matérialisent par des situations de conflits et des échanges parfois peu cordiaux entre ces deux types d'usagers. Enfin, de ces tensions intergénérationnelles résulte une organisation spatiale très spécifique au bus : celui-ci se divise selon son appartenance à un groupe générationnel et les interactions se déploient principalement à l'intérieur de ces groupes mais pas entre eux. L'occupation et la pratique de l'espace du bus sont donc déterminés par l'âge et la fréquence de l'usage de ce moyen de transport.

Une stratégie d'évitement : des horaires choisis pour limiter les interactions avec des populations « à éviter »

Le premier indice d'une « mixité sociale » à la peine se retrouve dans les stratégies d'évitement que les personnes âgées développent afin de ne pas se confronter à un certain public. L'objectif recherché derrière cette pratique est bien celui d'éviter la foule, en particulier les scolaires, afin de pouvoir trouver une place assise et ne pas subir les désagréments d'un bus bondé et bruyant. Les personnes âgées organisent ainsi leur journée et leurs trajets autour d'un impératif : échapper aux heures de pointes. Laurent*, chauffeur DK Bus, qui a observé le phénomène, nous le confirme

explicitement : « *mais les personnes d'un certain âge, c'est pas leur kiff d'être avec plein de monde dans le bus* ». Claudine*, utilisatrice régulière du bus gratuit, nous raconte son expérience et son aversion à partager le bus avec la foule et les plus jeunes :

> *Et alors il ne faut pas aller au ramassage scolaire. On a des cartables, des sacs à dos dans la figure ! Oh mon dieu, mon dieu ! Et le civisme, alors… eeehh ! Avant maman elle aurait dit « lève-toi et donne la place à une dame » et maintenant les gens ils n'ont pas appris ça (…) alors j'évite les heures scolaires en semaine et le samedi matin.*

Même son de cloche chez Marie-France*, une retraitée de Rosendaël qui utilise assez régulièrement le bus gratuit et organise son emploi du temps le samedi afin de ne pas tomber pendant les heures de pointe et en particulier le samedi lors du marché qui draine une foule plus importante dans les transports :

> *Nous on est tout de même des cas privilégiés, on n'a pas d'horaires, donc on peut s'arranger. Moi j'ai pas de raison non plus d'aller prendre un bus le samedi avec la foule qui va au marché, ça je m'arrange autrement. Mais c'est sûr que c'est bien pratique. Surtout les gens avec des gosses et tout ça, c'est sûr qu'il faut pas changer ça (…) Ah oui, oui, y'a plus de monde, si, si. Beaucoup trop même (rires). C'est peut-être parce que plusieurs fois je suis tombé à la sortie des collèges et tout ça, non mais j'ai trouvé qu'il y avait vraiment plus de monde. Et plus de poussettes aussi. On ne va pas s'en plaindre. Y'a des jours c'est vraiment bondé. Le samedi, le mercredi, pareil. Mais moi, je peux faire autrement, j'ai pas de raison impérieuse de prendre le bus le samedi après-midi.*

C'est donc la flexibilité des horaires, caractéristique de l'emploi du temps d'un retraité, qui permet à ce groupe générationnel de pouvoir utiliser dans les meilleures conditions les transports en commun dunkerquois. Même si parfois, les conditions sont telles que ces voyageurs ne peuvent se soustraire aux pics de fréquentation que connaissent les bus le weekend. C'est sans doute Christelle*, personne âgée habitant Dunkerque, qui exprime le mieux, et de manière humoristique, le sentiment des retraités à l'égard de la foule le weekend et en semaine : « *Ça dépend des horaires : quand c'est les sorties des écoles des dunes et tout ça, si on n'est pas serré comme des harengs saurs ! Mais c'est pas tout le temps* ».

Si la saturation des bus et les pics de fréquentation sont régulièrement évoqués dans les entretiens avec les personnes âgées comme des contraintes pesant sur leur mobilité, les forçant à choisir leurs horaires de déplacement afin de pouvoir voyager en toute tranquillité, ces stratégies d'évitement répondent aussi à une crainte de partager l'espace du bus et le temps d'un trajet avec les jeunes générations avec qui la cohabitation n'est pas toujours évidente. Lucie*, mère de deux enfants et utilisatrice quotidienne des transports en commun, conçoit les difficultés que peuvent rencontrer les personnes âgées face à la présence parfois imposante de scolaires ou d'étudiants qui s'approprient différemment l'espace du bus :

> *C'est sûr qu'une personne âgée si elle prend le bus en même temps que des jeunes le matin, elle ne va pas apprécier. C'est ça, moi je vois ça comme ça, je veux dire une grand-mère qui a du mal à marcher si elle voit des petits jeunes dans le bus, elle se fait bousculer, non ça va pas le faire… ça va pas le faire.*

Ces propos soulignent la frontière fragile qu'il y a entre contrainte et crainte dans les pratiques de mobilité des personnes âgées à Dunkerque et qui pourraient, à terme, nourrir un rejet du bus. Le conflit qui oppose parfois les jeunes générations avec les plus anciennes symbolise les difficultés de cohabitation de passagers issus de milieux sociaux très variés forcés de partager l'espace contigu d'un bus. Ces expériences, souvent rapportées sous la forme d'anecdotes au cours desquelles le comportement des « *jeunes* » est pris à parti, menacent l'image du bus et la volonté politique d'accroitre son utilisation. La gratuité du weekend ne semble pas pour le moment pouvoir inverser cette tendance.

Un regard toujours suspicieux des personnes âgées vis-à-vis des jeunes utilisateurs

Le partage du bus entre personnes âgées et jeunes générations se fait en général de manière pacifique et respectueuse mais des incidents peuvent éclater de manière épisodique Il s'agit surtout de petites incivilités, ou tout du moins perçues comme telles par les plus âgés du bus, qui dénotent une suspicion généralisée à l'égard des jeunes usagers. Les catégories « *les jeunes* » ou « *les gamins* » reviennent régulièrement dans les paroles des usagers de la gratuité pour dénoncer un manque de civisme de la part d'un groupe générationnel qui leur apparait homogène. Les tensions intergénérationnelles sont donc visibles dans les bus et ne sont pas réductibles aux seuls retraités : une partie des utilisateurs, anciens ou nouveaux, d'âge mûr le plus souvent, dénoncent eux aussi le comportement de certains « *jeunes* ». Ces frictions révèlent que la gratuité n'a pas fondamentalement bouleversé les relations sociales qui ont précédé sa mise en œuvre, lesquelles se caractérisent par une évaluation négative partagée par la plupart des passagers en direction des populations les plus jeunes qui fréquentent les bus. Pour Claudine*, leur comportement s'illustre par un manque de savoir-vivre générateur de troubles mineurs qui ne doit pas être excusé par le fait que les transports en commun soient ouverts à tous et gratuits. En filigrane transportait aussi une critique de classe, de « *jeunes* » mal éduqués issus des quartiers populaires du territoire :

> *Et malgré que le téléphone soit interdit, on l'entend encore… ouais, ça s'entend, on ne peut pas faire autrement. Ou ils sont tous là, ils en voient même pas qu'ils gênent parce qu'ils ont les écouteurs. C'est vrai que c'est du transport public mais eeehh… et gratuit mais eeeeh…*

Ce lien établi entre « *jeunes* » et quartiers populaires – avéré ou non – se retrouve dans de nombreux propos de retraités utilisant le bus gratuit. Chez Paule*, habitant Rosendaël, usagère des transports en commun la semaine mais de manière moins régulière le weekend afin d'éviter « *le monde* », l'attitude défiante des « *jeunes* » à l'égard des autres passagers et du matériel roulant s'explique par leur milieu d'origine et le déficit d'encadrement parental dont ils font face très tôt. La référence au quartier de Saint-Pol-sur-Mer, où se concentrent de nombreux ménages précaires, révèle la frontière de classe qui se superpose à celle de l'incompréhension générationnelle :

> *Ça dépend des endroits de Dunkerque aussi. Si on le prend à Dunkerque ça va, après Saint-Pol moins bien, après je sais pas… Sur Rosendaël, ça va. C'est bien fréquenté (…) Oh oui les pieds sur les bus… C'est vraiment une drôle de génération. Moi je n'ai pas vu de grande différence avec la gratuité, non (…) J'ai pas trop vu de changements encore, les bus que j'ai pris c'est des nouveaux bus, tout ce que j'ai pris c'est des nouveaux bus et ils étaient propres.*

Bien que déjà il y a des jeunes qui mettent les pieds sur les chaises. Oh ben une fois j'ai râlé sur un, je lui ai dit « tu fais ça à ta maison ? », oh ben il m'a insulté hein. Des fois on est trompé, des fois on croit qu'ils n'ont pas d'éducation mais les parents sont biens. Une fois que les enfants sont sortis de la maison… c'est vrai qu'ils font n'importe quoi.

Clément*, jeune retraité de Rosendaël, qui utilise tous les weekends le bus gratuit, nous fait part lui aussi d'anecdotes qui signalent les tensions qui peuvent resurgir entre « *certains jeunes* » irrespectueux et les générations plus anciennes :

Par contre y'a des jeunes qui manquent de respect, toujours. Moi je me suis trouvé avec des jeunes en souriant, je leur ai dit « si je vais chez toi et que je me mets comme ça sur le divan de tes parents, tu ferais la gueule, non ? // Non », il me répond carrément comme ça. Ils ont laissé leurs pieds bien en évidence comme ça, ils prennent la place des autres et puis en plus ils s'installent. J'ai dit « quand il pleut si tu mets tes pieds comme ça, tu dégueulasses tout, tu sais que c'est un bien public ça ? ». Ils sont complétement imperméables à ce genre de comportement : « qu'est-ce qu'il a ce vieux ? Qu'est-ce qu'il la ramène ? ». Ah c'est surtout la part de certains jeunes.

Ces différends entre « *jeunes* » et plus âgés se cristallisent souvent autour de la question de la place assise que certains passagers ne veulent pas libérer pour les personnes âgées. Aux yeux de ces dernières, mais aussi de la plupart des autres voyageurs, cette attitude symbolise le mépris des jeunes adultes issus de milieux populaires à l'égard de leurs ainés. Représentatifs de cette position, les propos de M. Dubois*, usager occasionnel de Petite-Synthe, évoquent le « *manque de respect* » et de « *civisme* » dont font part les « *jeunes* » quand ils refusent de laisser leur siège :

Et puis après, l'aspect irrespectueux des jeunes. Ils sont dans le bus, on ne peut rien faire. Mais enfin non peut mettre des petites affiches : « respectez les personnes âgées », « donnez leur place aux personnes âgées ». Moi je suis pas encore âgé mais moi je donnais facilement ma place avant. Chose qu'on ne voit plus aujourd'hui (…) Y'a même une personne âgée qui est allée rouspéter sur les jeunes, mais pas pour nous. Y'avait une dame qui avait du mal à tenir et elle demandait une place et ils ne voulaient pas les jeunes ! Ça c'est un manque de civisme.

A l'inverse, lorsque certains libèrent leur place, c'est à la surprise des autres passagers, comme le relatent François* et Claire*, un couple de Petite-Synthe qui prend parfois le bus gratuit :

<u>Claire</u> : La fois dernière, je t'ai pas dit ça, mais y'a même un monsieur qui me dit « vous voulez ma place madame ? », je dis « non je vous remercie monsieur ».

<u>François</u> : J'aurais dit oui parce que c'est très rare, je peux te dire. Ah ouais quand on voit les gamins et tout, ils sont mal élevés les gosses, franchement… Ils ont 6-7 ans, ils prennent toutes les banquettes…

<u>Claire</u> :… ils ne se lèvent pas, ça c'est fini ça !

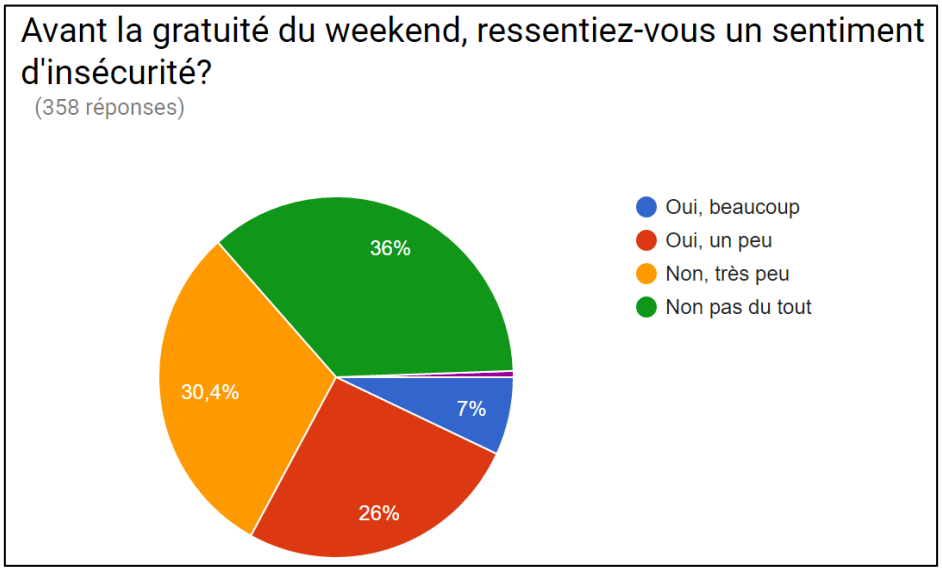
<u>François</u> : Ça, c'est de l'incivilité.

Claire : Mais bon, ça n'existe plus ça maintenant, que veux-tu… il faut s'y faire.

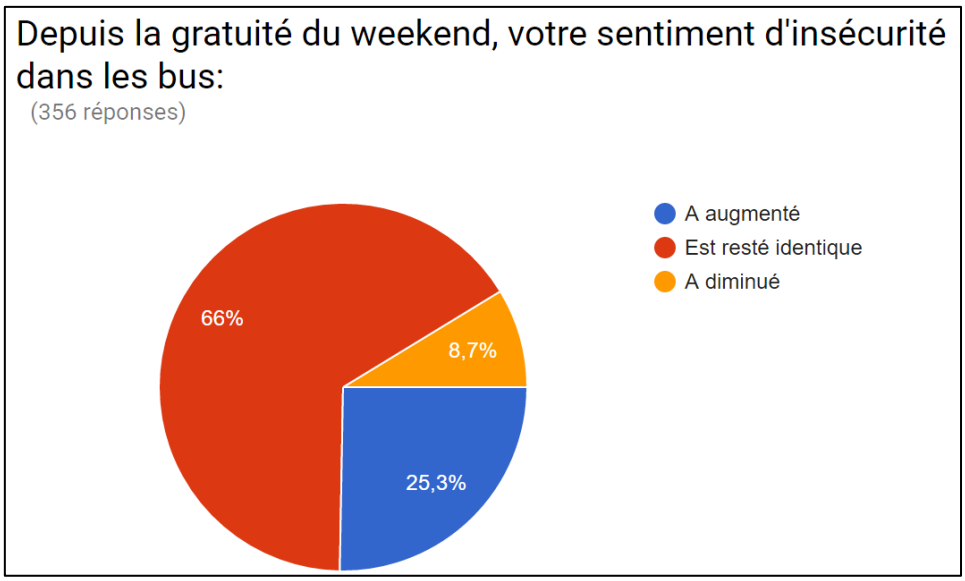
Ou bien chez cette utilisatrice de Grande-Synthe, un peu étonnée de voir un jeune usager lui prêter main forte pour porter ses courses :

> *Non, moi je trouve que les gens ne sont pas hyper courtois, enfin genre on est un peu regardé… Enfin, je dis ça et en même temps y'a un gamin qui m'a aidé à transporter mes sacs mais on n'est pas genre « je vais m'asseoir à côté de quelqu'un et avoir une discussion sur la pluie et le beau temps », je ne pense pas que ce soit comme ça.*

Cette suspicion à l'égard des jeunes générations peut, notamment de la part des plus âgés, entrainer une crainte d'utiliser le bus par peur de se retrouver confronté à ce genre de situations sur lesquelles elles n'ont que peu d'emprise. Cette perception d'une présence de « *jeunes* » peu respectueux d'un savoir-vivre partagé par la majorité des autres utilisateurs s'avère parfois être un frein à la mobilité des retraités qui ne sont pas toujours en possibilité d'éviter les horaires de pointe ou ceux utilisés massivement par les moins de 30 ans. Dès lors, l'expérience d'un trajet en bus peut se révéler être une épreuve. Et donc freiner leur mobilité en transport en commun. C'est dans ce cadre qu'une retraitée de Saint-Pol-sur-Mer, ancienne commerçante ambulante, répond à la question « *qu'est-ce qui vous inciterait à prendre le bus ?* » en ces termes : « *que les jeunes ne bousculent pas pour être assis au détriment des personnes âgées* »[31]. Ces réflexions peuvent s'apparenter à un sentiment d'insécurité développé par les personnes âgées face à la présence de « *jeunes* » peu scrupuleux dans les transports en commun. Si un tiers des enquêtés ayant répondu au questionnaire en ligne disaient déjà ressentir un sentiment d'insécurité en prenant le bus, ils sont près de 75 % à affirmer que la gratuité n'a pas renforcer ce sentiment, voire l'a un peu atténué (cf. graphiques ci-dessous). Ces quelques réponses témoignent de l'effet quasi nul de la gratuité quant à l'évolution du sentiment d'insécurité des passagers du bus. Une nouvelle fois cela alimente l'hypothèse selon laquelle la gratuité les weekends reste trop peu significative pour affecter en profondeur la nature des interactions sociales que l'on observe dans les transports en commun de l'agglomération.

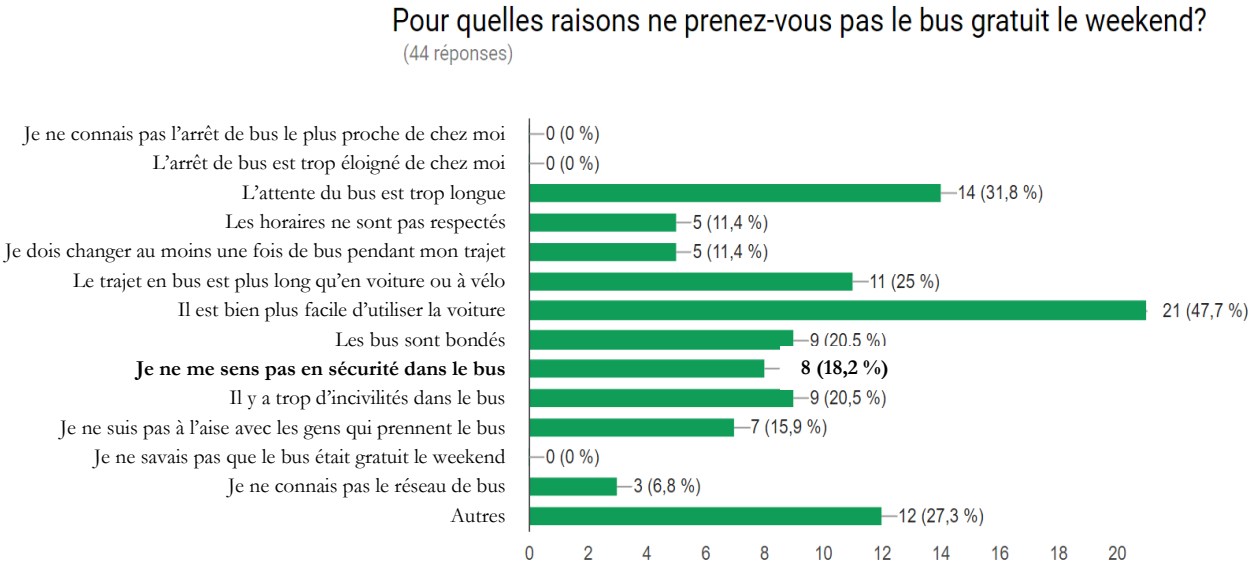


[31] Propos recueillis par le questionnaire en ligne.



Source : Questionnaire en ligne

Les non-utilisateurs du bus gratuit sont peu nombreux à évoquer l'insécurité comme une raison qui expliquerait leur choix de ne pas se déplacer en transport en commun sur le territoire dunkerquois. Le sentiment d'insécurité pointe ainsi en 7e position (cf. graphique ci-dessous).



Source : Questionnaire en ligne

Si des incivilités existent, générant parfois des tensions intergénérationnelles et une distanciation à l'égard des jeunes issus des classes populaires présents dans les bus de l'agglomération, ces situations ne sont toutefois pas assez fréquentes pour déclencher un véritable sentiment d'insécurité qui freinerait la fréquentation des transports en commun. Ces querelles qui apparaissent de temps à autre sur les lignes de bus se traduisent par une organisation spatiale spécifique : chaque partie correspond à un groupe de passagers définis par leur appartenance générationnelle et leur fréquence d'utilisation.

Une répartition spatiale du bus par génération

Conséquence des stratégies d'évitement développées par certains usagers pour ne pas se confronter à des groupes qu'ils considèrent peu fréquentables, le bus se structure autour de trois espaces distincts différenciés par le type d'usager qui les occupe. Si la gratuité n'a pas modifié cette répartition spatiale particulière, elle a cependant pu brouiller un peu les cartes avec l'apparition des poussettes et des familles notamment le samedi. Les désagréments relevés par certains voyageurs (cf. chapitre 2) témoignent sans doute d'un léger gommage des frontières qui avaient pu s'établir jusque-là. Cette piste nécessite un travail de recherche plus avancé, sans doute dépendant de plus de jours de gratuité à disposition pour affiner l'analyse.

A ce jour, trois groupes distincts se partagent l'espace du bus à Dunkerque. Cette analyse a d'abord été construite par l'observation participante, c'est-à-dire en empruntant les bus de l'agglomération durant les weekends de la gratuité et en observant attentivement le profil des voyageurs et leur occupation de l'espace. L'hypothèse d'une division spatiale des bus a été confirmée au cours des entretiens menés en particulier avec les chauffeurs et certains usagers en leur demandant où ils avaient coutume d'aller s'installer lorsqu'ils utilisaient ce mode de transport. C'est sans doute Robert,* conducteur à DK Bus depuis 24 ans, qui résume le mieux la manière dont s'agencent les passagers à l'intérieur des bus :

> *Parce que le bus, tu vois, tu le divises en 3 parties : à l'avant, généralement t'as la petite mamie ou t'as l'enfant qui a 12-13 ans, qui n'a pas l'habitude de prendre le bus, au milieu t'as les habitués et au fond t'as les jeunes, ceux qui s'en foutent et compagnie.*

L'ancienneté de Robert * donne du poids à son propos et à son analyse, d'autant plus que les propos recueillis lors de l'entretien dénotent sa disposition à l'observation des interactions dans le bus, une inclination facilitée par le fait que Robert* fait la même ligne depuis plus de 20 ans. Ce partage du bus selon les critères d'appartenance générationnelle et de fréquence d'utilisation apparait clairement dans la discussion entre Éric* et Ludivine*, un couple habitué à emprunter le bus gratuit et pour qui le « *mélange* » entre les passagers en se réalise pas vraiment. Selon eux, la répartition des usagers dans l'espace du bus se fait avant tout par affinité générationnelle et les communications se limitent à échanger au sein de ce groupe de pairs :

> *<u>Éric</u> : Y'a le phénomène générationnel, c'est-à-dire qu'il y a tous les jeunes qui vont systématiquement dans le fond du bus, comme on a fait nous il y a 50 ans (…) Après ouais y'a ce phénomène générationnel, c'est-à-dire que par secteur on va trouver les générations. La conversation elle se fait souvent en inter-âge. C'est-à-dire que très souvent ce sont les personnes du même âge qui vont se mettre à converser, et après on a le trou : entre les 30 et 50 ans, et bien ils ne se parlent pas.*
>
> (…)
>
> *<u>Ludivine</u> : Euh… mélangées, non. Parce que systématiquement, s'ils trouvent quelqu'un qu'ils connaissent, ils vont aller parler à côté d'eux et puis pas plus.*
>
> (…)

Éric : Oui mais ils ne se mélangent pas.

Ludivine : Oui, ils ne se parlent pas entre eux.

Éric : Après on a toujours connu ça. Avant, on avait les bains dunkerquois.

Éric* conclut en comparant les bus gratuits d'aujourd'hui aux « *bains dunkerquois* » d'avant. La répartition spatiale et temporelle des utilisateurs des bains était principalement déterminée par leur milieu social d'origine ainsi que par leur âge. « *La conversation se fait inter-âge* » rajoute Éric* et « *ils ne se mélangent pas* » : les interactions sociales n'apparaissent pas être celles permettant l'ouverture vers un « autre » différent, autant du point de l'âge que de sa classe sociale. Si « mixité sociale » dans les bus il y a, il nous faut desserrer la focale et se contenter d'analyser le public des transports en commun dans son ensemble. Lorsque l'on adopte une lunette plus microsociologique et que l'on observe avec finesse les relations qui s'établissent au sein des bus, les résultats sont moins probants quant à l'avènement d'une hypothétique « mixité sociale ». Et ceci malgré les moments de grâce que le réseau peut connaitre, notamment au moment du carnaval, comme le souligne Marc*, chauffeur DK Bus de longue date :

> *T'as pas un brassage dans les bus. C'est ça aussi la question (…) y'a que quelques jours où on a tout le monde : c'est au carnaval. Y'a tout ! Ah là on a tout le monde. On devrait faire ça, carnaval toute l'année et on aura toutes les couches sociales dans le bus* (rires).

La nécessaire confrontation avec les classes populaires

Les différences générationnelles de perception et de savoir-vivre dans les transports en commun n'épuisent pas la totalité des malaises que l'on peut observer à bord. De nombreux usagers de tous âges font part de leurs craintes vis-à-vis d'une partie de la population et de leur comportement. Certaines anecdotes révèlent clairement la gêne de voyageurs encore peu habitués à fréquenter les transports publics de l'agglomération. Le partage forcé de l'espace du bus avec les classes populaires qui l'utilisent alimente en parallèle de nombreux fantasmes et inquiétudes qui transparaissent lors du recueil de leur expérience du bus gratuit.

Si certains explicitent sans vergogne leur angoisse de devoir monter dans des bus fréquentés par des ménages de catégories sociales inférieures, d'autres utilisent des thématiques qui abordent indirectement la difficile cohabitation avec les classes populaires et qui sont des moyens de détourner le regard sur des dimensions présentées comme constitutives et naturelles de l'utilisation du bus. Les questions relatives à la propreté et au civisme des usagers font partie de cette catégorie. En ne nommant pas ce qui est perçu comme un comportement spécifique aux classes populaires, ces enquêtés font usage d'autres procédés pour dénoncer leur présence tout en restant dans le « politiquement correct ». Qu'elles soient directes ou indirectes, ces critiques adressées au public des transports en commun et à leur attitude révèlent la méfiance encore vive qui gouverne les interactions sociales dans les bus dunkerquois, ceci malgré leur gratuité partielle.

Pour autant, dans leur globalité la plupart des expériences des nouveaux usagers issus de milieux aisés restent positives et ne remettent pas en cause leur volonté d'utiliser de manière plus régulière ce moyen de transport à l'horizon 2018. Un certain paradoxe émerge des entretiens : si

la promiscuité avec les classes populaires pose de réelles craintes aux yeux des « classes moyennes », elle ne semble pourtant pas remettre en cause l'utilisation des transports publics par des usagers ayant « franchi le pas ». Cette contradiction apparente est peut-être le signe qu'une période d'apprentissage et d'appropriation du bus est nécessaire pour que ces nouvelles catégories d'utilisateurs puissent plus sereinement emprunter les transports publics. Ces retours sur expérience révèlent aussi que ceux ayant décidé d'essayer la gratuité ont, pour la plupart, été conquis par le dispositif malgré les interactions sociales singulières que cela induit. Dès lors, il s'agit bel et bien pour cette politique publique d'aller chercher ces nouveaux voyageurs, de les inciter à essayer le bus gratuit et de dépasser les préjugés à l'égard du public du bus, lesquels incarnent l'une des principales raisons évoquées pour ne pas l'emprunter. Si ceux-ci ne disparaissent pas totalement avec les premières expériences de la gratuité, ils ne s'avèrent plus être des freins à son utilisation. En d'autres termes, ces récits de nouveaux passagers démontrent qu'à une certaine échelle, essayer la gratuité, c'est déjà un peu l'adopter.

Des malaises et des rejets parfois clairement exprimés

Partager un espace et le temps d'un trajet en bus avec les classes populaires de l'agglomération génèrent dans les attitudes de certains nouveaux usagers provenant de milieux plus aisés des formes d'embarras à devoir se confronter à des populations qui, d'habitude, ne fréquentent pas les mêmes lieux qu'eux. Denis*, 37 ans d'ancienneté à DK Bus et désormais contrôleur, a remarqué la méfiance de ces nouveaux utilisateurs à l'égard des clients habituels du bus. Il nous fait part de son inquiétude quant à cette cohabitation, laquelle pourrait produire plus « *d'insécurité* » et de « *conflits* » au sein des bus, même si rien de tel n'a été observé à ce jour :

> *Dans le bus, « oh là, là, qu'est-ce que vous transportez ? », ils me disent. Ils s'attendent pas à ça. C'est vrai y'a des personnes qui préfèrent prendre leur voiture plutôt que de prendre leur bus parce qu'ils ont peur de prendre le bus. Interrogez les gens, la première chose qu'ils vont vous dire, c'est l'insécurité* (…) *Est-ce qu'il n'y aura pas conflit entre certaines personnes, ceux qui ne prenaient plus le bus et qui vont le reprendre et ces gens qui prennent que le bus en fin de compte parce qu'ils n'ont que ça pour se déplacer, est-ce qu'il n'y aura pas conflit ? Je sais pas, ce sont des questions que je me pose. C'est peut-être complétement obsolète, ça va peut-être le faire.*

Ces propos font écho à la plupart de ceux des usagers qui voient parfois la gratuité d'un mauvais œil parce qu'elle pourrait renforcer la présence de populations à faibles revenus attirés par le gain de pouvoir d'achat et la possibilité d'utiliser sans limites ce mode de transport. Francis*, habitant Malo et usager très courant du bus gratuit et de la semaine, craint que les bus deviennent des lieux où s'entassent les personnes les moins désirables de l'agglomération, cette « *faune de poivrots* » qui ferait du transport en commun son nouvel espace privilégié de « *squat* » :

> *Mais la crainte qu'on peut peut-être avoir c'est une population différente à bord des bus quoi* (…) *Je vais être extrémiste et puis je devrais peut-être pas dire ce que je vais dire mais y'a quand même une faune de poivrots qui se mettent au fond du bus, les cannettes et puis passent la journée là-dedans et puis il fait chaud, c'est bien.*
>
> (…)

La gratuité totale, ça vous pose quel type d'inquiétude alors ?

La faune qu'il y aura à bord.

Ces angoisses liées au profil des voyageurs et à leur présence visible sont monnaie courante parmi les habitants des quartiers les plus huppés de l'agglomération qui hésitent parfois à utiliser les transports en commun pour ne pas devoir s'y confronter. Constance*, qui habite Rosendaël est une jeune retraité plutôt aisée, ne se dit pas freinée dans son utilisation des transports par la présence de classes populaires. Pour autant, elle nous fait part des craintes que lui répètent ses amies et sa famille sur l'évolution du public que peut engendrer la gratuité totale :

Ça c'est le gros débat et je n'aimerai pas être à leur place, c'est vrai que s'ils faisaient une carte comme nous on a, avec un petit prix de base, je sais pas, où ils peuvent prendre le bus n'importe quand même ceux qui ne sont pas retraités. C'est-à-dire ne pas faire la gratuité totale, mais faire par exemple un tarif senior, un tarif pour tout le monde, courant, et puis une gratuité pour les jeunes. Plutôt que gratuit pour tout le monde… Je ne sais pas si ça aurait le même impact. Parce que la gratuité totale ça risque de ne pas plaire à certaines catégories de personnes, en disant « on va retrouver n'importe qui dans le bus, les gens qui sont un peu sur leur garde comme ça, c'est pas… ». Alors ne serait-ce que de payer un petit peu et d'avoir la liberté de laisser les jeunes prendre gratuitement, une sorte d'extension du tarif senior quoi.

Même si sa propre expérience de la gratuité et du comportement des passagers pendant les weekends reste très positive :

Non, ben moi je vous le dis, ça m'a surpris parce qu'en fait je m'étais dit que peut-être la cohue, le fait que ce soit gratuit, qu'il y allait avoir des gens qui allait faire un peu n'importe quoi. En fait non, moi je me rends compte que c'est beaucoup plus détendu que la semaine donc je m'attendais pas du tout à ça !

L'utilisation fréquente que fait Constance* du bus explique sans doute son regard positif et optimiste quant aux relations sociales qui s'établissent dans les bus. Ce n'est toutefois pas la majorité des témoignages recueillis. Ainsi, celui de Martine* est révélateur du malaise qui s'établit entre les usagers issus de milieux sociaux opposés. Martine* habite Rosendaël, a la cinquantaine et est issue d'une grande famille bourgeoise de Dunkerque. Elle n'a jamais réutilisé le bus depuis qu'elle a quitté le lycée et s'est décidée à l'emprunter de nouveau lorsque la nouvelle équipe municipale a lancé la gratuité les weekends. Délaissant la voiture pour se rendre au centre-ville par le bus gratuit, Martine* nous décrit longuement cette première expérience de la gratuité et sa réaction quant au comportement et à la présence de classes populaires. Le malaise vis-à-vis des familles nombreuses et de leurs « *poussettes* » est évident dans les propos qui suivent et témoignent à la fois d'une pratique encore inexpérimentée des transports en commun et d'une confrontation à un mode de déplacement qui n'est traditionnellement pas celui de son milieu d'origine :

Mais il y avait beaucoup de gens qui montent avec leurs poussettes, avec leurs landaus et place à eux ! Voilà. Des familles, bon, on est là avec nos poussettes, poussez-vous ! La seule remarque qu'on s'est fait, c'était à la limite un petit peu : « nous on est là et puis on se sent

un petit peu gêné par rapport à ceux qui montent avec leurs poussettes et leur landaus. Qu'il faut leur faire la place et voilà » (…) *Les gens commençaient à monter avec leurs poussettes et leurs landaus. Ça, ça m'a… c'est surtout la façon dont ils… ils montent avec un air de dire : « allez, faites-nous la place, on monte et puis voilà ! ». Je ne suis pas persuadée qu'ils montent avec leur poussette quand le bus est payant. Je ne sais pas comment ils font mais ça m'étonnerait qu'ils prennent le bus quand la semaine c'est payant, je ne pense pas qu'ils prennent le bus comme ça. Aussi facilement* (…) *Je n'aurai pas osé… comment dire… je me sentais un petit peur gênée parce qu'effectivement elles avaient l'air de dire « nous, il nous faut de la place dans le bus ». Voilà. Le bus c'est pour tout le monde.*

Vous aviez l'impression d'être différente du reste du public qu'il y avait dans le bus ?

Il y avait 2-3 personnes comme nous qui étaient du même âge que nous, moi j'ai 56 ans, mais quand ces gens-là ils montent dans le bus, on se sent… j'ai eu le sentiment d'être un petit peu gêné par rapport à eux parce qu'eux ils montent et « faites-nous de la place », c'était le sentiment qu'on a eu. Et puis ils nous regardaient, l'air de dire « poussez-vous ! » et puis voilà. Je me suis dit : « ce n'est pas pour nous la gratuité du bus », c'est le sentiment qu'on a eu, ma voisine et moi : « le bus gratuit, c'est pas pour nous ». C'est pour les gens qui voilà… ne veulent pas aller à pied comme nous… (…) *Je le reprendrai, ça c'est certain. Très honnêtement, samedi là je suis allée à Dunkerque, au marché, je me suis dit « bon je suis toute seule », je l'ai pas pris. J'en ai un là, j'en ai un derrière. Je suis allée en voiture. Parce que je suis restée sur un mauvais sentiment quand je l'ai pris la dernière. Et là j'étais avec ma voisine, cette fois-ci j'étais seule, raison de lus… je n'ai pas voulue le prendre. Je ne me sentais pas très à l'aise. Malgré qu'il était tôt, je suis partie il était 9h. Ce n'est pas une heure de grosse affluence mais je me suis dit « ben non, tout compte fait je prends ma voiture ». Mais c'est dommage parce que c'est quelque chose que tout le monde a accès… je le reprendrai mais pas toute seule. Je le reprendrai très certainement.*

Le récit de Martine* met en évidence un certain embarras à intégrer un espace social qui ne correspond pas à ses repères de mère de famille de classe supérieure. « *Le bus est à tout le monde* », « *c'est quelque chose que tout le monde a accès* », sont des affirmations que l'on retrouve dans les propos de Martine* qui témoignent d'un sentiment de ne pas être à sa place : « *la gratuité c'est pas pour nous, c'est pour les gens qui…* » et « *je ne me sentais pas très bien à l'aise* ». Si Martine* déclare vouloir le reprendre et avoue avoir besoin de « *s'habituer* » à ce nouveau mode de transports et à ses spécificités, elle reste aujourd'hui encore hésitante et ne désire pas le prendre seule.

De la même façon, François* et Claire* nous racontent leur premier voyage avec le bus gratuit. Ce couple de Saint-Pol-sur-Mer, présentant les caractéristiques de la classe moyenne accédant à la propriété, exprime lui aussi une gêne quant à la population qui emprunte le bus, d'autant plus qu'ils résident en face d'un ensemble de logements sociaux particulièrement paupérisé et que leur arrêt de bus se trouve sur la route séparant leur maison du grand ensemble. Les mines « *patibulaires* » des voyageurs, les « *gens de la cité* » ou les « *cassos* », « *ça vient de Grande-Synthe* » sont autant de procédés rhétoriques qu'utilise le couple pour se démarquer de la clientèle habituelle du bus et affirmer leur mal-être à partager un espace commun le temps d'un trajet de bus. C'est Claire* qui présente la plus grande aversion à côtoyer des ménages moins aisés – *« je sentais les visages braqués sur moi !* » – même si au fur et à mesure des trajets elle dit s'habituer à la présence des autres passagers :

François : Après y'a la peur peut-être aussi de voir toute la faune arriver sur le centre.

Y'a le côté « j'ai pas envie de me mélanger avec les pauvres », vous l'avez ressenti ça ?

Claire : Ouais. Moi je l'ai ressenti, oui, oui.

François : C'est pas non plus dramatique mais bon… les gens ne sont pas très propres sur eux. Et puis bon quand on va dans les bus, si on fait un état, les gens sont plutôt patibulaires. Ça, ça peut arrêter… il faut donner la gratuité aux gens qui sont mignons (rires) *!*

Claire: Non mais bon… au fur et à mesure on s'habitue.

François : C'est vrai que la première fois qu'on est rentré, bon… encore une fois c'est pas péjoratif, mais c'est les gens de la cité donc c'est pas qu'on est au-dessus mais on n'a pas cette… Surtout que moi ça ne me gênait pas.

(…)

Claire: Oh oui, je n'étais pas à l'aise, je n'étais pas dans mon contexte.

François : Elle est assez bourgeoise, elle fait partie d'une vieille famille flamande (rires).

Claire: Non mais moi… j'aimais pas quoi. Je sentais les visages braqués sur moi ! « Qu'est-ce qu'elle vient faire là, celle-là ? ». Mais bon. La fois dernière je l'ai pris, bon ben c'est tout, je ferme les yeux ! Je ferme les yeux maintenant. Je me suis habituée. C'était un peu nouveau pour moi, ça fait 30 ans que je n'avais pas pris le bus. Je le prenais pour aller au collège, pour vous dire… je n'étais pas habituée. On se croirait dans la jungle des fois ! Je descends à Jean Bart mais je monte avec Jean Bart[32] *aussi* (rires) *! Non mais je vous dis, maintenant, ça ne me fait plus rien.*

(…)

François : On est assez ouvert, mais ça va être dur et long d'amener la population à prendre les bus. Ou alors il faudrait les bus n°1, n°2, n°3, donc la caste n°1 et la 3 les cassos… (rires) *!*

Pour vous c'est ça le frein, c'est que les gens n'aient pas envie de se mélanger ?

François : Je pense que les gens peuvent être réticents sur ça oui ! Dès qu'on est un petit peu intelligent, on voit l'avantage de la gratuité et puis la possibilité d'aller en ville etc., mais après ça peut être réticent chez certaines personnes, la population des 60 ans, 70 ans, ne sont peut-être pas prêtes non plus à prendre le bus (…) *c'est un problème de génération aussi. Et puis c'est ça aussi, c'est le mélange des gens : quelle est la population du bus ? Les gens qui sont en difficultés, qui ne sont pas drôles, ça après c'est tout dans la tête. C'est vrai que la photographie que j'en ai moi du bus, c'est que c'est des gens de cité. J'ai vu peu de gens avec la cravate, la fourrure* (rires).

Claire: Ça vient de Grande-Synthe, donc ça draine tout…

Que ce soient Martine*, Claire* ou François*, la plupart des nouveaux usagers du bus gratuit provenant de milieux favorisés se démarquent des voyageurs déjà présents et affirment avoir

[32] « Jean Bart » est une façon de désigner localement les classes populaires du dunkerquois.

besoin d'un laps de temps et d'une pratique plus régulière de ce mode de transport pour s'habituer à côtoyer au plus près des habitants qu'ils ne croisent que très rarement dans leur vie quotidienne. De plus, la question soulevée du partage de l'espace avec les « *poussettes* », qui symbolisent la présence très visible de familles nombreuses issues de milieux populaires (cf. chapitre 2), matérialise la gêne ressentie par les classes moyennes et supérieures peu habituées aux transports en commun sur l'agglomération. L'expérience d'un trajet bondé et dans lequel s'entassent deux voire trois poussettes altèrent grandement la perception et le jugement à l'égard de la gratuité d'une partie des nouveaux voyageurs provenant de milieux plus aisés. La conversation entre M. et Mme Dubois*, petits propriétaires habitant les pavillons de Petite-Synthe et adeptes du « tout-voiture » ayant utilisé le bus pour la première fois avec la gratuité, renforcent cette posture. Ici aussi, les jugements portés sur la gratuité saturation, la place que prennent les « *poussettes* », et la provenance des voyageurs – le Jeu de Mail, un quartier politique de la ville – mettent en lumière un certain malaise :

> *Monsieur Dubois : Ce qui m'a le plus importuné, disons, c'est la surpopulation qu'il y avait dans le bus, avec des poussettes. Et puis les gens, un petit peu… ça sentait un peu mauvais…*
>
> (…)
>
> *Madame Dubois : Eh ben c'était plutôt des jeunes femmes avec leur poussette. Beaucoup. Des poussettes, on en a vu des poussettes !*
>
> *Monsieur Dubois : Ah ben oui ! Ça passe par le Jeu de Mail et tout ça…*
>
> *Madame Dubois : Oui des classes populaires… et le vocabulaire qui vole bas. Et ça on n'y peut rien. On peut rien faire, il faut quand même… Ces gens-là ils doivent aussi prendre le bus…*
>
> *Monsieur Dubois : Il faut accepter tout le monde. Y'a des retraités aussi qui n'ont pas beaucoup de sous.*
>
> *Madame Dubois : Des femmes, des enfants. Oh oui, des enfants.*
>
> *Monsieur Dubois : S'ils n'ont pas beaucoup de pouvoir d'achat, ils se déplacent par le bus, faut pas se leurrer hein. Faut pas se voiler la face.*

Cette cohabitation incommode entre classes supérieures et populaires dans les bus est particulièrement ressentie chez Éric*, consultant privé résidant à Rosendaël et qui l'utilise autant la semaine que le weekend, nous avoue devoir éviter certains quartiers de l'agglomération et d'avoir la crainte de croiser certains individus. Pour les minimiser les conflits qui pourraient surgir dans les transports, il se voit obligé de travailler sur son aspect vestimentaire en s'abstenant parfois de porter un costume :

> *Même si on m'a un peu regardé de travers quand on a un petit cartable, une chemise, une cravate… On sent qu'on n'est pas un client normal, un peu moins maintenant parce qu'il y a pas mal d'employés de mairie qui sont contraints de prendre le bus pour se déplacer pour éviter d'avoir des voitures de service (…) C'est vrai qu'avant quand vous aviez une chemise bleue, une cravate bleue marine et une petite serviette, c'était clair, quoi. Fallait pas chercher le conflit avec certaines personnes qui sont dans le bus.*

Ainsi, il existe une réelle appréhension de la part des classes moyennes et supérieures à utiliser le bus du fait de la nécessaire confrontation avec les classes populaires générant un malaise qui peut parfois déboucher jusqu'à un sentiment de crainte, comme le souligne cette utilisatrice régulière du bus de Fort-Mardyck, laquelle s'inquiète d'une « *mauvaise fréquentation* » qui irait en s'intensifiant avec la gratuité totale : « *ce qui me fait peur avec la gratuité c'est que beaucoup de personnes peu honnêtes et surtout ivres ou qui cherchent la bagarre vont gêner la tranquillité des passagers* »[33].

La question de la « propreté », reflet de l'aversion de nombreux usagers à la promiscuité avec les classes populaires

Si le rejet ou le malaise vis-à-vis des ménages perçus comme peu « *fréquentables* » s'exprime parfois clairement dans les paroles des enquêtés, les voyageurs peuvent aussi faire part d'une gêne à vouloir explicitement les pointer du doigt. Ils utilisent alors des détours rhétoriques dénonçant une anomalie dans les transports qui correspond implicitement à la présence de ces classes populaires et à leurs caractéristiques. Les notions de « propreté » et d'« hygiène » dans les bus sont ainsi évoquées par les enquêtés comme de sérieux freins à l'augmentation de la fréquentation et en particulier celle des classes moyennes qui ne l'utilisent pas encore. Or, dans les faits il s'avère que ces discours mêlent très souvent des allusions claires à un manque de propreté des bus tout en y associant un sentiment d'insécurité et certains actes d'incivilité, faisant de ces critiques adressées à l'égard du transport dunkerquois en général de véritables allégories du malaise de ces nouvelles catégories sociales à devoir partager l'espace et le temps d'un trajet avec des voyageurs au profil social moins désirable.

Ce constat d'un manque d'hygiène dans les transports en commun du dunkerquois est partagé par tous les acteurs de terrain que nous avons pu rencontrer. Agents de maitrise, chauffeurs et voyageurs s'accordent sur l'état médiocre de la propreté des bus en faisant référence à l'odeur de certains passagers. Les contrôleurs de DK Bus font part de leur inquiétude pour 2018 : selon eux, si des efforts ne sont pas faits à l'égard de l'hygiène dans les bus, l'appel d'air en direction des familles de classe moyenne peu habituées à prendre les transports en commun en souffrira. Ci-dessous sont reproduites les déclarations de trois agents de maitrise – Yann*, Jean* et Denis* – qui mettent en garde sur les effets de la malpropreté des bus dunkerquois. Jean* est particulièrement incisif : « *Tu crois que les cols blancs, les actifs, ceux qui ne prennent pas le bus, ils vont monter dans des bus bondés avec à côté des gens qui puent ? Le mec qui se parfume en Chanel va rester à côté du gars qui sent la palette ?* ». Dans ces trois extraits s'exprime la nécessité de résoudre le problème des effluves du bus au risque de perdre définitivement les potentiels usagers issus de classes sociales supérieures :

> *On le ressent aussi, rien que le fait de monter dans un bus pour le contrôler… Je sais qu'ils se sont déjà renseignés un petit pour voir s'il n'existait pas des produits à mettre dans les véhicules pour essayer de faire changer l'odeur… Comme je disais toute à l'heure si on ne trouve pas de solution pour tout ça en 2018, ça écœurera les nouveaux clients, ça c'est clair (…) Je pense qu'il faut taper fort tout de suite dès le début, que ce soit vraiment clean sur ça. Parce qu'on ne pourra plus rattraper ces clients-là. Si dès du départ ça n'a pas été bon pour eux… Si du départ en 2018 l'accueil du bus il n'est pas… si c'est pas propre, pour*

[33] Propos recueillis par le questionnaire en ligne.

moi il faut que ce soit nickel du départ pour leur donner en vie tout de suite de continuer à le prendre et qu'ils se disent « ben tiens, en fait c'est sympa, autant que je vienne travailler en bus ». Mais pour ces nouveaux clients, peut-être que oui au niveau du pouvoir d'achat ils vont y gagner un petit peu. Maintenant il faut qu'il y ait un avantage pour eux de le prendre.

Yann*, agent de maitrise DK BUS

Moi j'ai dit à mon père « vas-y essaye le bus gratuit », il a dit d'accord et il l'a pris pour aller chez l'opticien. Pas de souci, le bus était à l'heure à son arrêt, il a été rapide, 10/10. Il fait son rendez-vous, il reprend son bus, pareil il est à l'heure, aucun problème, 10/10, le service était top. Il me dit : « c'est très bien le service du bus gratuit mais… ça pue ». Et il ne l'a jamais repris depuis. Moi je pense que le vrai problème avec la gratuité c'est l'hygiène et ça on n'a rien fait pour régler ce problème-là. Ça pue dans les bus et tu vois je pense qu'il y a une histoire de classes sociales, c'est pas fini les classes sociales en France, je déconne pas. Tu crois que les cols blancs, les actifs, ceux qui ne prennent pas le bus, ils vont monter dans des bus bondés avec à côté des gens qui puent ? Le mec qui se parfume en Chanel va rester à côté du gars qui sent la palette ? Ben non tu vois. Il va le faire une fois et puis après il va reprendre sa voiture. Il faut qu'on fasse des efforts sur l'hygiène (…) La gratuité toute seule, ça ne permettra pas de faire venir les gens dans le bus : l'hygiène et la gratuité oui.

Jean*, agent de maitrise DK BUS

Nous de notre côté, faire la communication interne pour tous ces trucs-là. Je suis pas sûr que la dizaine de personnes qui voulait aller à Rosendaël c'est pas forcément sûr qu'ils voudront reprendre le bus. Tout ça, ça fait partie du truc aussi. L'assiduité dans les bus. Dans le bus on dit « oh je suis monté dans le bus, ça pue ! », voilà ces trucs-là, ça revient c'est pas nouveau, faut travailler dessus.

Denis*, agent de maitrise DK BUS

Les conducteurs de bus font un lien plus direct entre le type de population qui fréquente les transports en commun et le manque d'hygiène décelé. Alex* confirme que la cohabitation sera compliquée entre des « *cadres* » et des « *SDF* » ou des « *marginaux* ». Ici encore, la propreté justifie des prises de position parfois très dures à l'égard de catégories jugées peu « *désirables* » dans les transports :

Oui mais ils prenaient moins le bus, ils avaient peur de se faire verbaliser. Ce qu'il y a, c'est le côté c'est des marginaux, c'est des SDF, ils sentent pas bon, ils sont pas propres… c'est ça notre crainte. C'est pas évident de dire à quelqu'un, de le mettre dehors du bus parce qu'il pue, quoi ? Surtout quand c'est gratuit. Pour l'instant, ça va (…) Mais, les cadres qui vont prendre le bus et qui vont se retrouver on va dire avec des marginaux et des SDF, ils ne vont plus prendre le bus deux fois, ça c'est sûr ! Ils ne vont pas se sentir en sécurité. Effectivement si y'a la sécurité dans le bus, c'est sûr qu'ils restent de le prendre plus régulièrement. Quand je dis sécurité, je te parle aussi du problème de l'hygiène, c'est ça. Quand tu montes dans le bus et qu'il pue… ! C'est pas juste un côté agressivité, c'est un tout. Quand à côté le mec il est occupé de se gratter parce qu'il a des poux ou des choses comme ça, t'y vas pas avec tes enfants et que ça pue… hein ?

Chris* vise, lui, directement les usagers les plus précaires du bus :

> *J'aimerai bien mettre une affiche « le déo n'est pas une option ». Y'en a, faudrait leur offrir une bouteille, histoire qu'ils testent. Tu vois ? Y'en a ça dure 48h l'efficacité donc même s'ils ne se lavent pas le lendemain, il agit encore le truc* (rires). *Ça coûte même moins cher qu'une bouteille de 8-6.*

Il dépeint alors un réseau de transport en commun à la limite de l'insalubrité : « *Il suffit d'un, ça pollue tout le bus, les gens se sentent mal à l'aise, c'est mort. Déjà je ne m'assiérais jamais dans un bus. Y'en a qui ont des puces, tu vas t'asseoir dessus et tu vas repartir avec, c'est gratuit ça aussi* ». Il ajoute : « *même moi je ne le prends pas le bus, tu vois. Me retrouver au contact des clients… je sais très bien qui ils sont, les gens ils puent, c'est dégueulasse, t'as trop de population sale qui monte dans le bus* ».

Les usagers ne sont pas en reste à propos du manque d'hygiène des bus et dénoncent l'attitude des populations perçues comme marginales. Francis* y voit un effet de la gratuité qui entrainerait une augmentation du phénomène de squats par des sans-domiciles à la recherche d'un endroit où passer la journée. Cette pratique serait à l'origine des désagréments qu'il connait dans le bus :

> *Certaines personnes qui sont dedans, elles sentent vraiment, vraiment, pas bon. Les pieds sur les fauteuils, les cannettes de bières qui trainent… C'est sûr à partir du moment où c'est gratuit, on ramasse tout ! Mais c'est rare que le matin quand je prends le bus, le bus soit sale. C'est rare. Ça arrive.*

Chez certains voyageurs, ces odeurs nauséabondes sont vectrices à la longue d'un abandon progressif de l'usage des bus et ont la capacité de faire de la gratuité totale prévue pour 2018 un échec. A la question, « *qu'est-ce qui vous inciterait à prendre le bus plus souvent en 2018 ?* », un lycéen de Grande-Synthe répond : « *quand il y a aura moins de monde et une odeur plus agréable* ». Pour un agent administratif de la ville de Dunkerque, les bus concentrent « *beaucoup de personnes en difficulté, une mauvaise odeur et sont parfois trop bondés* », résultat d'une gratuité mal préparée à ses yeux. Un autre voyageur, acheteur public d'une cinquantaine d'années résidant à Malo, estime également que le comportement d'une fraction du public du bus empêche la gratuité de devenir plus populaire aux yeux des potentiels futurs usagers. Il regrette que cette politique ne puisse pas résoudre le problème de l'hygiène dans les bus :

> *Ce sont bien des « locaux » qui occasionnent des soucis ! La dernière fois, un « clochard » sale qui s'est fait dessus, une autre fois un monsieur dans un état de saleté qui soulève le cœur, etc., etc. Des jeunes marginaux alcoolisés, des jeunes qui mettent les pieds sur les sièges, les gens qui ne laissent pas la place assise aux femmes et personnes âgées ... Alors, la gratuité le week-end et les autres jours me laissent à penser que les choses ne vont pas s'améliorer ... c'est regrettable car c'est une grande chance d'avoir le bus « gratuit »... Mais j'ai un peu peur des dérives ...*

Cette préoccupation de l'hygiène des bus est centrale aussi chez cet étudiant saint-polois, favorable à la mesure : « *c'est avantageux mais hélas niveaux propreté pour les habitués cela devient lamentable parfois on n'a pas envie de monter dans le bus rien qu'au manque d'hygiène de certains usagers...* » et conclut : « *ils ont bien du courage les chauffeurs de bus* ». D'autres vont parfois encore bien plus loin en

conditionnant leur future fréquentation du bus gratuit à des contrôles plus stricts en matière d'hygiène et d'odeurs dans les bus à l'instar de ce lycéen de Malo affirmant : « *moi, il me faut plus de contrôles, afin que tout le monde ne puisse pas en profiter à cause des personnes et des odeurs désagréables* »[34].

Cependant, enfermer les récits d'utilisateurs dans une simple critique acerbe de l'hygiène et de ses passagers « *marginaux* » ne reviendrait qu'à caricaturer leurs propos. Si de nombreux voyageurs se plaignent de l'odeur nauséabonde qui règne parfois sur le réseau DK Bus, la plupart y voit plutôt un résultat logique d'un moyen de transport populaire emprunté par un grand nombre de personnes dans la journée. C'est donc souvent sous la forme d'un constat plutôt que d'un reproche que les utilisateurs issus des quartiers huppés de Dunkerque qualifient le manque d'hygiène des bus. Parfois même avec humour, comme Marie-France* :

> *Ah ! Ça oui. Ben c'est sûr que c'est pas une limousine ! C'est vrai qu'il y a parfois des odeurs, mais comme tous les transports en commun, mais qu'est-ce qu'on peut y faire ? On risque de se marcher sur les pieds mais ça* (rires)*, on ne peut pas faire sans. Que faire ? Faudrait la douche obligatoire* (rires) *? Oui, je crois que ça arrive, ce n'est pas tous les jours non plus, c'est pas à chaque fois.*

Clément*, ce jeune retraité de Rosendaël, reconnait lui aussi les problèmes liés au manque de propreté de certaines personnes mais assure que cela n'impacte pas la fréquentation. Selon lui, ces légères contrariétés font partie de l'expérience du bus, celle de de côtoyer des individus dont le niveau de tolérance à la saleté est différent des autres :

> *On se pince le nez et puis c'est tout. Les gens ils sortent. C'est triste hein* (…) *On a de la chance dans le 2 c'est qu'il y a 2 wagons, alors quand il y a un problème y'a moyen de partir dans l'autre si vraiment y'a un gros problème. On le voit dans le regard des gens mais les gens restent quand même dans le bus, ils ne sortent pas. Ils vous montrent comme quoi ils ont senti quelque chose de pas normal. Mais les gens restent dans le bus. Et ça veut dire par ailleurs, quelque part peut-être il y aurait des dispositifs de ventilation peut-être à demander ? Parce que ça, ça va peut-être permettre aux gens de passer outre cet obstacle. Moi je comprends qu'il y ait des narines sensibles, je veux bien l'admettre. On ne peut pas obliger tout le monde à accepter son voisin.*

Pour d'autres, le manque d'hygiène est exagéré et reste le fait d'utilisateurs peu habitués à fréquenter des espaces publics où se rencontrent des individus de tous bords. C'est le cas de Cédric*, un trentenaire de Grande-Synthe qui adopte une position humaniste et renvoie les moins tolérants à leurs contradictions : *« pour moi, dire que ça pue, c'est violent ! T'as les mêmes gens que dans la rue. Quelqu'un qui se balade dans la rue… T'as les mêmes mésaventures dans la rue. Si tu ne veux pas prendre le bus, ça veut dire que tu veux pas te balader dans la rue et croiser quelqu'un. Pour moi les bus ils sont cleans, y'a pas de problème* ».

La question de la propreté reste ainsi très sensible chez les utilisateurs du bus gratuit, les conducteurs et les agents de maitrise de DK Bus. Si les propos relatés traduisent une aversion de beaucoup à se retrouver côte à côte avec une population qui n'apparait pas « *désirable* » à leurs yeux, de nombreux passagers estiment également que ce déficit de propreté est une

[34] Ces éléments ont été recueillis dans le questionnaire en ligne.

caractéristique naturelle du transport en commun, lequel fait transiter sur le territoire un grand nombre d'individus au quotidien. La gratuité ne semble pas avoir limité cette perception négative sur l'état d'hygiène des bus et a, tout du moins chez une partie des usagers, renforcé cette tendance.

Le révélateur du « bonjour » : une politesse toujours absente dans les bus

Autre révélateur du nombre limité d'interactions dans les bus, le « bonjour », qui établit en pratique une relation de politesse et de respect entre les passagers et le chauffeur, ne semble plus être aussi fréquemment entendu qu'auparavant. Ici encore, les expériences recueillies indiquent un amalgame réalisé entre l'absence d'un « bonjour » à la montée et le type de population empruntant les transports, signe d'une évaluation péjorative de ces voyageurs. En effet, la plupart de ceux dénonçant ce manque de civisme s'en différencie en insistant sur le fait qu'ils prennent soin de saluer le conducteur à chaque utilisation, opposant leur comportement à celui perçu comme celui des classes populaires. Ces appréciations sont souvent le fait de personnes âgées regrettant l'attitude désinvolte des nouvelles générations. Elles recoupent les tensions intergénérationnelles analysées ci-dessus et ne sont pas directement liées à la question de la gratuité mais signalent toutefois que celle-ci n'a pas fondamentalement changé la donne à ce jour.

Pour les voyageurs les plus âgés, un vent de nostalgie pèse dans les entretiens : les temps ont changé et la nouvelle génération qui emprunte les transports en commun ne prend plus la peine de dire « bonjour » au chauffeur et aux passagers en montant, préférant resté rivé sur son téléphone ou absorbé par la musique que lui délivre ses écouteurs. Les personnes âgées déplorent ce qu'ils définissent comme un manque de respect à leur égard et envers le conducteur. Claudine*, résidant à Rosendaël, exprime cette position avec véhémence :

> *Regardez comme les temps ont changé. Moi je monte dans le bus, je dis bonjour au chauffeur, c'est la moindre des choses. Rhoo maintenant, voilà ça défile, y'a plus rien, on ne laisse plus une place assise pour les personnes âgées, et ça c'est partout…*

Cédric* de Grande-Synthe reconnait ne pas faire d'effort pour communiquer ou échanger lorsqu'il prend les transports en commun sur l'agglomération (« *je suis jamais disponible* ») et avoue que son comportement alimente ce manque de convivialité dans les bus :

> *Non vraiment y'a aucune ambiance dans les bus. Je sais pas si c'est un truc qui peut… si y'a déjà eu des initiatives dans d'autres villes ? Ils sont blasés dans le bus. C'est voilà, j'attends. Les chauffeurs peuvent être sympas de temps en temps. Vu que je prends toujours le ticket au chauffeur, y'a toujours un temps d'échange, je ne prends jamais de tickets avants. Les chauffeurs ils sont souvent accueillants. Les gens dans le bus, je n'ai jamais eu vraiment d'échanges avec des gens. Mais ça vient de moi aussi, je prends le bus, je regarde mon téléphone ou j'appelle quelqu'un. Je suis jamais disponible.*

Pour Paule*, la gratuité serait à blâmer : elle renforcerait ce comportement désinvolte à l'encontre des autres passagers et du conducteur. Le bus deviendrait un « *dû* » qui serait à l'origine de la dégradation des relations de politesse entre les voyageurs :

Est-ce que les gens disent plus bonjour au chauffeur ?

Oh non, non. A ce niveau-là, non. Faudrait poser la question aux chauffeurs je crois. Nous on va dire bonjour mais tout le monde ne dit pas bonjour. Et je ne pense pas que ça s'est amélioré avec la gratuité, ben non (rires). *Les gens… c'est un dû peut-être aussi ! Faut attendre sur le long terme, de ce côté-là.*

Cependant, ce son de cloche n'est pas partagé par tous et certaines personnes âgées sont moins critiques à l'égard de la convivialité et de la politesse qui règnent dans les bus. C'est le cas par exemple de Christelle*, pour qui la gratuité n'a pas provoqué de bouleversements, ni positifs, ni négatifs dans l'atmosphère qui habite les transports en commun :

Non, ça ne change pas grand-chose. Pour moi, je sais pas pourtant je suis assez causante, je parle aux gens, ceci, cela. Non, je ne pense pas qu'il y a de grands changements là-dessus.

Et pas plus de politesse dans les bus ? De discussions ?

Oh… non, j'ai pas remarqué. Les gens on ne les connait peut-être pas dans le bus « ben tiens cette tête là on l'a déjà vue quelque part », on va se dire bonjour, bonsoir, on va faire un tour au marché… Mais je vais dire, c'est des petites banalités : bonjour, bonsoir. Si mais y'a toujours eu un peu cette convivialité quand même. Mais ça n'a pas diminué, ça ne s'est pas renforcé. Je dirai que c'est stationnaire. C'est une bonne chose mais je ne vais pas dire que ça a changé beaucoup de choses.

Signe que cette ambiance n'est pas une fatalité, François* propose une solution originale pour que les gens se relâchent un peu dans les bus que la : pourquoi ne pas mettre un peu de musique ?

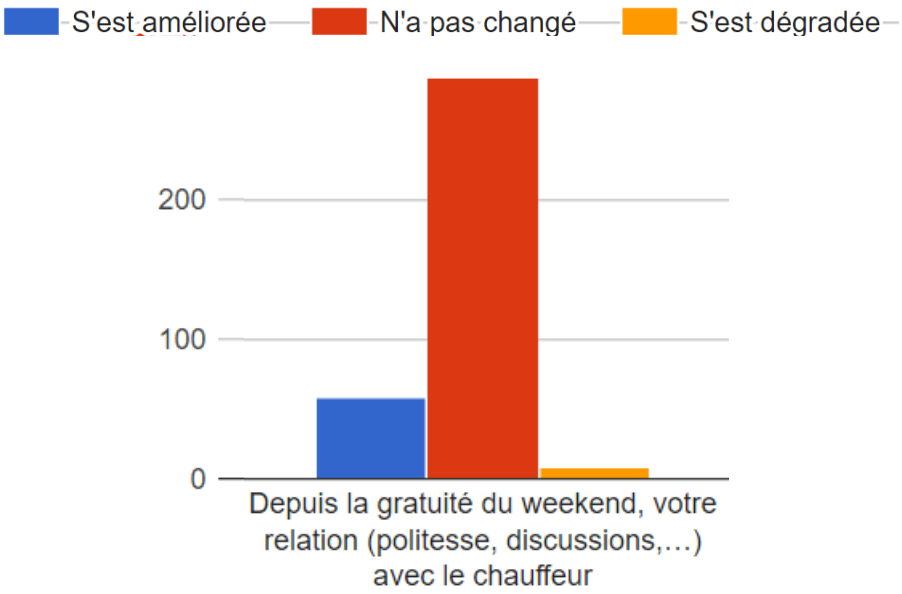
Les gens sont crispés, sont fermés. Après, quand on discute un peu, tout s'ouvre. Mais c'est toujours la même chose, on en va pas demander non plus aux gens… Peut-être si y'avait de la musique dans les bus ? Ben oui !

D'autres clients au contraire remarquent une légère amélioration et entendent plus souvent des « bonjour » le weekend depuis que les bus sont devenus gratuits. Ainsi Clément* affirme avec sérénité : « *moi j'entends que systématiquement ils disent bonjour au chauffeur et c'est vrai qu'il y a un apaisement. Y'en a encore qui sont un peu agressif quand la porte ne s'ouvre pas toute de suite mais sinon…* ». François* et Claire* de Saint-Pol-sur-Mer notent eux aussi ce phénomène et Claire* qui le prend en semaine et le weekend observe une différence d'attitude :

<u>François</u> : « Chaque fois qu'on sortait, même si on voyait que c'était une classe populaire… Voilà ! A part peut-être les gens ne sont pas très conviviaux. Mais moi je vois que quand ils rentrent ils disent bonjour au chauffeur, j'étais un peu surpris. A Lyon, je ne le voyais pas ça.

<u>Claire</u> : tout le monde ne dit pas bonjour au chauffeur, je le vois quand je le prends en semaine.

En définitive, il s'avère que la plupart des utilisateurs de la gratuité n'aperçoivent pas de grands changements concernant la politesse et les relations avec le chauffeur. Les participants au questionnaire en ligne sont catégoriques sur ce point, même si une minorité d'entre eux aperçoivent une amélioration (cf. graphique ci-dessous), corroborant la diversité de nos entretiens qualitatifs avec les usagers de la gratuité.



Source : Questionnaire en ligne

La navette gratuite du centre-ville, reflet d'une « mixité sociale par le haut »

L'ultime indice marquant la défiance des couches supérieures vis-à-vis du public utilisant fréquemment le bus se retrouve dans l'image que véhicule la navette gratuite instaurée pour desservir le centre-ville. Celle-ci a vu le jour en juillet 2012, impulsée en partie par les représentants syndicaux de DK Bus et défendue aux échelons supérieurs[35]. Elle incarne aux yeux des usagers et surtout des conducteurs la version la plus aboutie et la plus réussie de la gratuité à ce jour. Elle traduit l'aversion de ces enquêtés à se retrouver dos à dos avec des passagers d'un milieu social moins aisé. En effet, la navette gratuite garantit la présence en grand nombre de catégories sociales privilégiées et de cadres du fait de son trajet : elle relie la gare au centre-ville en passant par le Môle 1 où se concentrent des dizaines d'emplois qualifiés. Mais c'est aussi la forme même de la navette qui séduit : avec son petit format, elle ne peut contenir qu'une bonne quinzaine de personnes au maximum, sa fréquence – toutes les dix minutes – et sa rapidité – le fait qu'elle ne desserve que quelques arrêts et ne requiert aucune validation de la part de ses usagers – lui confère une dimension exclusive. Il est vrai que nos observations confirment le profil homogène des voyageurs : la plupart sont des cadres arrivant de la gare pour se rendre en centre-ville ou au Môle 1 sur leur lieu de travail. La navette est aussi utilisée par les automobilistes venant de quartiers périphériques de l'agglomération, en particulier de Petite-Synthe[36], afin d'utiliser le parking gratuit situé au Môle 1 et rejoindre le centre-ville pour y faire ses courses. Ce

[35] Son coût est estimé à 360 000 € par an. Délibération communautaire n° 18 du 5 juillet 2012. Entretien avec les représentants du syndicat majoritaire de DK Bus.
[36] Notre participation à l'une des réunions publiques sur le plan de déplacements d'un îlot de Petite-Synthe a permis de nous rendre compte de ce phénomène spécifique.

moyen de transport est donc utilisé en grande majorité par une clientèle qui ne prend pas le bus habituellement. En transportant presque uniquement des cadres et des classes moyennes et supérieures de l'agglomération, la navette gratuite renvoie une image tronquée de la gratuité et révèle en creux la méfiance de certains conducteurs et passagers à l'égard de la mixité sociale que la gratuité peut apporter dans les bus. A ce titre, la navette gratuite représente en quelque sorte une concurrence déloyale à l'aspiration des pouvoirs publics à développer la mixité sociale dans le reste des transports en commun de la ville.

Ce sont sans doute les chauffeurs de DK Bus qui évoquent le mieux – et le plus souvent – la navette gratuite et ses avantages. Pour Alex*, la navette ne représente que des avantages pour le chauffeur et la clientèle transportée est différente que celle du bus : « *La navette c'est une certaine classe sociale. Le bus, c'est toutes les classes sociales* ». La convivialité est au rendez-vous parce que la fréquentation est de « *qualité* » :

> *La navette gratuite du centre-ville ça fonctionne très bien, les gens qui travaillent dans les commerces tout autour, ils prennent cette navette. C'est vrai que les gens qui travaillent à la ville de Dunkerque, à la CUD… ils jouent le jeu et ça franchement c'est génial* (…) *Et pourquoi justement c'est convivial dans cette navette gratuite ? Parce que c'est des gens qui vont travailler, c'est pas des gens on va dire qui sont marginaux, qui sont sédentaires, qui sont SDF qui prennent cette navette, tu comprends ? La navette c'est une certaine classe sociale. Le bus, c'est toutes les classes sociales. Mais quand t'as que du bas de classe, quand t'as que des SDF et on va dire des… ça va pas attirer ! Effectivement, ils savent très bien qu'il faudra mettre un service d'ordre dans les véhicules. Que ce soit de l'accompagnement, des choses comme ça, qu'il faudra renforcer.*

Luc* est encore plus explicite dans la différenciation qu'il fait entre les passagers et la navette gratuite et ceux du bus gratuit :

> *Quand vous prenez la navette du centre-ville, qui est très très bien gérée, ils ont fait un tri exceptionnel donc y'a aucun branleur qui rentre. C'est très agréable de prendre la navette du centre-ville, ça n'a rien à voir avec le bus. Ce n'est que des gens qui travaillent. Celle-là elle est bien cette navette, vous avez toujours un bonjour, vous avez toujours un merci.*

Marc*, qui affirme avoir personnellement porté le projet devant la CUD, regrette quant à lui que le projet ne se soit pas plus développé : « *j'avoue qu'avec la navette, on a réussi à faire un truc convivial* (…) *Pourquoi on a réussi à un moment, avec la navette gratuite du centre-ville, à apporter ça ? C'est là-dessus qu'il fallait viser* ». Dans l'esprit de Ludovic*, jeune conducteur de bus, la navette permet un plus grand contrôle social, ce qui fait grandement défaut au bus gratuit :

> Vous avez conduit un peu la navette gratuité sur les môles ?
>
> *Ouais j'ai fait une fois. Ça c'est génial. Pas tant au niveau des horaires, mais au niveau de la population.*

(…)

En même temps, les navettes c'est gratuit.

Oui mais là, ça marche et c'est virement ciblé sur une zone. Y'a pas beaucoup de population et c'est une population particulière (…) *Une personne qui, admettons, avec ses copains aurait tendance à foutre un peu le bordel dans le bus, ben en montant dans la navette Môle 1, elle semble se sent vraiment minoritaire donc elle ne va pas foutre le bordel.*

Pour Mme Dubois*, habitante de Petite-Synthe et novice de la gratuité, la navette du Môle 1 qu'elle utilise très souvent pour se rendre en centre-ville et y faire ses courses, cristallise les avantages du transport en commun : convivialité, respect et entre-soi sont de mise :

Ça franchement c'est idéal et j'espère qu'ils le feront pendant longtemps et gratuitement. (…) *C'est pas la même catégorie sociale. Oh non, parce que nous quand on a pris le bus le weekend avec les poussettes bon… oooh !* (…) *Ah oui on dit bonjour au chauffeur et au revoir. Tandis qu'un bus… ah non c'est même pas la peine. Les gens ne disent même pas bonjour.*

La navette gratuite qui garantit un écrémage social dans sa clientèle révèle en creux les défauts attribués au bus gratuit, en particulier dans les propos recueillis chez les conducteurs. Ce négatif de la gratuité met en lumière les difficultés que les nouveaux usagers ont à interagir avec la population traditionnelle des transports en commun du dunkerquois. Pour autant, le tableau n'est pas si noir. Bien que la majorité de nos enquêtés fait part de leur crainte de devoir fréquenter les mêmes espaces que les ménages les moins désirables du territoire, une partie non négligeable de notre panel propose une version alternative de leur expérience de la gratuité en valorisant les moments de convivialité et d'échanges qui peuvent s'instaurer dans les bus. D'ailleurs, c'est bel et bien la gratuité qui a permis à beaucoup d'entre eux de « sauter le pas », de choisir ce mode de transport aux dépens de la voiture. C'est le cas de François* et Claire* qui reconnaissent le rôle qu'a joué le levier de la gratuité dans l'évolution de leurs habitudes de mobilité :

François : « Bon, sur Saint-Pol c'est vrai que c'est assez populeux, c'est pas péjoratif de dire ça. Mais c'est pas toujours évident, y'a toujours des gamins, des gens bizarres… Le fait de prendre le bus, la gratuité, ça amène l'envie d'y aller. Si y'avait pas la gratuité ce serait déjà plus compliqué.

Nadine : Moi je ne le prendrai pas.

François : Mais en aucun nous ne sommes racistes ! Mais c'est pour dire que c'est le fait que ce soit la gratuité qui nous a incités à prendre le bus ».

Une « mixité sociale » qui s'esquisse ?

De nouvelles interactions et une convivialité émergent ainsi dans certaines expériences relatées du weekend. En ce sens, si la « mixité sociale » est mise à mal par les tensions intergénérationnelles, les malaises de classe, les critiques à l'égard de la propreté ou de la politesse, ces dernières ne

peuvent éclipser les récits – certes quantitativement moins nombreux – vantant les effets positifs de la gratuité sur la convivialité et l'ambiance générale dans les bus.

Les premiers effets timides de la gratuité dans le développement de nouvelles interactions sociales

L'objectif de la gratuité est clairement énoncé par ses concepteurs : il faut diversifier le profil des usagers des transports en commun comme nous le rappelle le responsable marketing de DK Bus : « *c'est une bonne solution pour permettre aux dunkerquois de se réapproprier les transports d'une certaine manière bien que le tarif par exemple pour les CSP ++ ne soit pas un frein je pense* (…) *je pense que c'est un moyen de re-tester le bus, réessayer* ». Patrice Vergriete, maire de Dunkerque et président de la CUD, concevait la gratuité comme un « *déclic psychologique* » essentiel – et paradoxal – pour attirer les ménages les plus fortunés de l'agglomération :

> *En fait, des personnes qui ont largement les moyens de se payer les tickets de bus, le problème c'est pas ça mais voilà le bus gratuit c'est devenu ludique et évidemment on le prend, ça induit un autre rapport au transport collectif, précisément parce que c'est gratuit. Ce serait 10 centimes, ils ne le prendraient pas, ce serait 5 centimes ils ne le prendraient pas même si c'est pas un problème financier. Simplement, je voulais atteindre ce déclic psychologique de la gratuité.*

Pour Robert*, conducteur de bus, la gratuité est essentielle par sa capacité à pouvoir gommer les inégalités sociales, tout du moins durant le temps d'un trajet :

> *La seule chose avec la gratuité, c'est que dans un bus tu mets tout le monde sur un pied d'égalité* (…) *Tu vois, t'as des mecs qui travaillent dans une banque qui prennent le bus, t'as le mec qui a le RSA, après tu vois plus la différence entre l'un et l'autre, tu vois ? A part la tenue vestimentaire que tu vois tout de suite* (…) *La gratuité c'est un peu comme on devrait faire la mixité dans les HLM et dans les quartiers. Arrêter de mettre d'un côté ce qu'ils appellent les bouseux et compagnie et de l'autre les familles, ce qu'on appelle à peu près nobles. Si on arrive à mélanger les gens, là ce serait peut-être déjà plus intéressant. C'est ce qu'il va se passer dans le bus. La gratuité peut relever certaines personnes.*

La gratuité du bus est donc comparée aux effets désirés de la mixité sociale prônée dans les logements sociaux. Robert* remarque d'ailleurs le long de la ligne 2, qui traverse l'agglomération d'ouest en est, reliant les quartiers les moins favorisés aux plus huppés, une diversification du public. « *Ça brasse* » affirme-il. C'est aussi un moyen efficace pour renforcer le contrôle social et ainsi minimiser les actes de vandalismes ou les tensions les usagers malgré leur différences sociales ou générationnelles :

> Toi tu vois une vraie mixité sociale ?
>
> *Oui, oui. Ça brasse. En semaine t'as beaucoup d'ouvriers chez nous, t'as les parents qui conduisent les enfants à l'école* (…) *Ben le lien social c'est obligatoire que tu vas en amener parce que tu as mettre tout le monde sur un pied d'égalité. Déjà, pour commencer. Il n'y aura plus la crainte du contrôle, donc… je vais te dire* (…) *Ça peut apporter beaucoup de bonnes*

choses la gratuité dans le bus. J'espère que ça n'apportera pas de moins bon. On en aura, on ne peut pas l'éviter, y'aura toujours un part où t'auras le mec qui aura bu un coup de trop…

Oui mais ça tu le vois déjà en fait.

Oui c'est ce qu'on voit déjà tous les jours. Ils n'attendent pas la gratuité pour pouvoir picoler. Ce que ça peut amener, c'est peut-être une réaction des gens d'un niveau social plus élevé, qu'ils interviendront : « excusez-moi monsieur, on est dans un bus », l'autre il va se retourner et il verra qui il a en face de lui et aussi que son rang il est minoritaire par rapport à aujourd'hui.

D'ailleurs Robert* constate que la division de l'espace du bus en trois parties étanches tend à se résorber lorsque des nouveaux utilisateurs entrent et viennent bouleverser la distribution habituelle des usagers dont ils n'ont pas connaissance du fait de leur inexpérience de ce mode de transport. Ces éléments perturbateurs ont pour effet de réduire le sentiment d'insécurité que certains éprouvent à l'égard des « *jeunes du fond du bus* » :

Et puis là y'a des moments, t'as des familles qui montent, elles vont s'asseoir au fond, t'as des petits jeunes qui arrivent qui ont l'habitude d'être au fond, tu te dis « comment ça va se passer ? ». Alors, maintenant, te dire que les jeunes font plus attention parce que t'as une autre clientèle au fond ? Peut-être, peut-être. Ce truc va changer certaines choses, oui. C'est obligé que ça change ! Les jeunes voient des familles… Tu sais quand t'arrives, que t'es 3-4 jeunes, c'est plus pareil. T'essaie de faire attention.

La portée égalitaire du brassage des populations dans les bus le weekend est également ressentie parmi les usagers. Cette technicienne de surface habitant Malo-les-bains voit elle aussi dans la gratuité un moteur de la mixité sociale et de l'égalité dans les bus et soutient sans réserve le projet en ces termes : « *Continuez, vous êtes super ! Vous pensez aux personnes qui travaillent, riche ou pauvre, on est tous pareil* »[37]. La présence de ménages de milieux sociaux divers et variés requiert chez les plus aisés une période d'adaptation qui, selon Clément*, produit des effets directs sur leur perception du transport en commun et sur son utilisation :

Les gens sont vachement contents et y'avait beaucoup de gens qui appréhendaient parce qu'ils se sont dits « on va être mélangés avec les SDF et tout ça qui vont monter » et je pense que c'est entré dans les mœurs. Y'a eu une période d'adaptation et puis c'est vrai qu'on voit des gens qu'on ne voyait pas d'habitude. (…) *Ouais, ouais. Et puis même je commence à en voir qui prennent le bus maintenant même en semaine. Ça rentre dans les mœurs et puis surtout les gens après 65 ans* (…) *Ah oui, oui, oui, y'a un brassage beaucoup plus important de population. Ce que je regrette, c'est qu'il y ait moins de gens comme moi, relativement aisé, mais ça arrive.*

Toutefois, cette présence de familles issues des couches moyennes et supérieures dans les bus peut entrainer certaines pratiques de différenciation. Afin de ne pas associer transport en commun et déclassement, ces usagers développent parfois un comportement démontrant leur appartenance à une classe sociale distincte faisant l'effort de venir emprunter un mode de

[37] Ces éléments ont été recueillis dans le questionnaire en ligne.

transport dont ils pourraient se passer, à l'inverse de la plupart des voyageurs déjà présents. Chris*, chauffeur à DK Bus, décrit pour nous la montée et l'attitude de certains de ces néo-utilisateurs cossus :

> *Ils prennent le bus mais en même temps ils veulent montrer que c'est pas leur mode de transport principal, que c'est occasionnel. Tu vois ce que je veux dire ? Ils sont là mais ils veulent que ce n'est pas leur truc de d'habitude. C'est ce que moi je ressens. Il ne faut pas montrer aux autres que eux… parce qu'à la base prendre le bus ça a une connotation « ouais t'as pas d'argent », limite cassos social, tu vois ? C'est mal vu. Parce que ça fait longtemps que les gens ont lâché le bus. Alors que si c'était resté dans les mœurs depuis longtemps de prendre le bus, la question ne se poserait pas. Le bus il serait à tout le monde. Alors que là il faut montrer que t'as pas l'habitude : « ah je sais pas j'ai pas l'habitude… ah, c'est la première fois que je prends le bus ». Les gens ils ont besoin de reconnaissance… Moi je préférais qu'ils me disent « bienvenue », pour délirer, quoi. « C'est votre première fois ? Ben bienvenue // ah c'est gentil ». Mais je me demande s'ils ne le font pas à tous les conducteurs. Parce qu'ils veulent montrer que eux, sont des clients à part. Je sais pas d'où ils sont. Non mais quand tu prends place Jean Bart, ils veulent te montrer… Ou alors ils se sont garés au stade Tribut, comme moi je fais et c'est un peu une fierté de dire « j'ai pas l'habitude, je suis un occasionnel… je suis un VIP, quoi !*

« *Je suis un VIP* » sont donc les termes utilisés par Chris* pour qualifier la manière dont les néophytes des transports en commun les plus opulents se conduisent lorsqu'ils empruntent le bus. Éric* a lui aussi remarqué un comportement différent de certains de ses voisins ou de ses connaissances habitant Malo lors de leurs trajets en bus gratuit, pour qui le passage à la gratuité de ce moyen de transport devient un « *dû* » :

> *Mais les quelques familles aisées que je vois, je suis persuadé qu'ils le prennent parce qu'il est gratuit. Parce qu'ils le payent. On les entend dire « de toute façon, on le paye dans nos impôts ». Ouais ils disent ça dans le bus : « de toute façon on le paye hein ! ». Voilà, c'est clair. C'est un dû pour eux. C'est clair.*

Les prémices d'une nouvelle convivialité ?

La montée de familles plus fortunées dans les bus n'est pas seulement génératrice de pratiques de différenciation. Elle permet dans une certaine mesure d'apaiser les tensions qui peuvent apparaitre dans les bus – tout du moins de les prévenir. La présence de ces nouveaux voyageurs est un facteur de convivialité aux yeux des contrôleurs, des conducteurs et de beaucoup d'usagers qui semble conforter en partie les théories consacrées aux effets supposés de la « mixité sociale » sur la nature des interactions sociales. Les anecdotes à propos d'une « *meilleure atmosphère* », d'une « *ambiance plus détendue* » ou de voyageurs « *moins stressés* » et « *plus cools* » sont désormais courantes depuis la gratuité du weekend.

Pour les agents de maitrise DK Bus, cette amélioration des relations avec les voyageurs est surtout le fruit de l'absence de contrôles lors des weekends. La fraude n'est plus une crainte des passagers : les interactions avec les équipes chargées d'assurer le bon déroulement du service sont plus cordiales. La gratuité désamorce de fait les conflits liés à la possession d'un ticket en règle et

facilite les opérations d'accompagnement menées dans les bus de l'agglomération. Les tensions qui apparaissent parfois entre les « *jeunes* » et les contrôleurs, et altèrent l'ambiance générale dans les transports en commun, se cantonnent désormais à des incidents très isolés. Yann* et Laurent* remarquent ainsi des utilisateurs « *plus souriants* » et « *plus agréables* » lors de leur inspection du réseau le weekend :

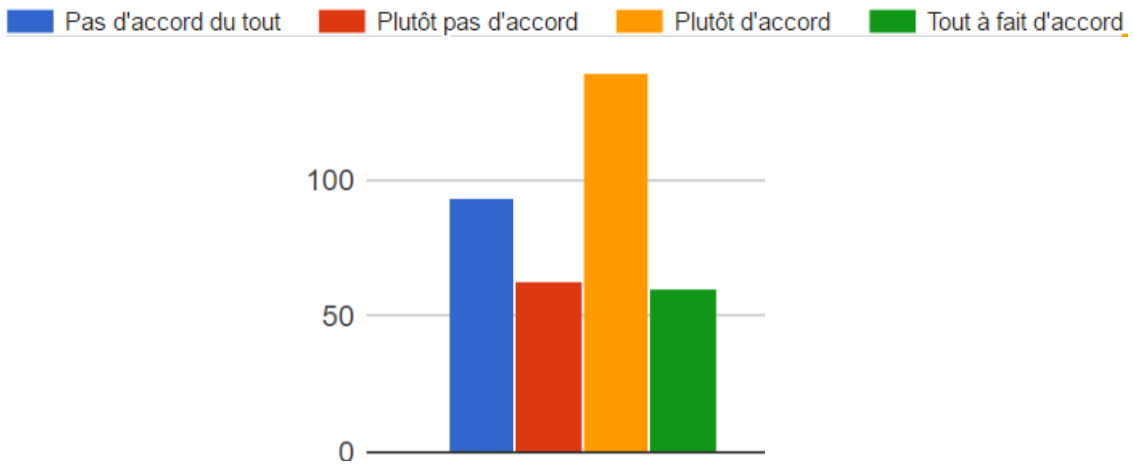
> *Moi je trouve aussi que ça apaise la tension dans le bus. Je le vois comme ça. Je pense que les clients sont un peu plus « cools »* (…) *Des fois on le voit lorsqu'on fait le service accompagnement, le weekend, c'est le service qui ne met pas de PV mais accompagne les conducteurs, le client et le côté commercial aussi. Moi je trouve que ça se passe assez bien en fait. Je ressens que l'atmosphère est bonne dans les véhicules*

Yann*, agent de maitrise DK Bus

> *Y'a moins de stress, ben y'a pas de stress de fraude. Pour les fraudeurs ils sont tranquilles quoi on va dire* (rires). *Les gens sont sympas ouais. Ils sont plus décontractés on va dire le weekend qu'en semaine. En montant ils sont plus sympas, ils sont plus souriants* (…) *Les gens ils viennent pour se promener à la base, ils ne viennent pas pour travailler ou quoique ce soit, donc… ça c'est parce que c'est la gratuité et que ça tombe le weekend* (…) *Les gens sont plus cools c'est sûr. Ouais c'est clair.*

Laurent*, agent de maitrise DK Bus

Les réponses à la question en ligne « *Depuis la gratuité du weekend, vous ne craignez plus les contrôles ce qui rend votre trajet plus agréable (plus de fraude possible) ?* » révèlent qu'une majorité des enquêtés partage ce sentiment même si une minorité non négligeable ne voit pas dans la fin des contrôles un levier significatif pour expliquer l'amélioration des relations dans les transports en commun dunkerquois.



Depuis la gratuité du weekend, vous ne craignez plus les contrôles ce qui rend votre trajet plus agréable (plus de fraude possible) ?

Source : Questionnaire en ligne

Le constat d'une atmosphère détendue et agréable les samedi et dimanche se ressent aussi parmi les usagers. Pascal*, utilisateur très occasionnel, et Lucie* qui l'emprunte quasiment tous les

weekends, affichent une position similaire quant à la qualité des relations qu'ils observent dans les bus :

> *Ben y'avait plus de monde, mais c'est pas la même heure, c'est le samedi. C'était cool hein. Moi ça m'a semblé détendu. Je dis pas tout le se fendait pas la gueule. C'était pas non plus tout le monde parlait avec tout le monde.*
>
> Pascal*, nouvel utilisateur occasionnel de DK Bus.

> *Quand on prend le bus, ben si, ils sont plus accueillants, ils sont plus détendus. Et puis souvent c'est pour une activité, les gens vont au même endroit et ça y fait aussi.*
>
> Lucie*, utilisatrice régulière de DK Bus.

D'autres voyageurs ont, grâce à la gratuité, effectué de nouvelles rencontres et échangé avec des personnes qui jusqu'alors n'empruntaient jamais ce mode de transport. Clément*, un habitué de la ligne 2, déclare : « *Je connais pas mal de gens on arrive toujours à trouver une conversation pendant le temps de route pour faire une dizaine de minutes, c'est nickel* ». Si la prédisposition à engager la conversation explique en partie leur expérience d'une intense sociabilité dans les transports en commun, ces utilisateurs avouent que la gratuité renforce ces interactions et leur permet de faire la connaissance, même pendant un laps de temps assez court, avec de nouveaux passagers. Le retour d'expérience d'Éric* présente les caractéristiques d'un usager qui perçoit dans la gratuité les possibilités d'ouverture vers de nouvelles personnes qu'il ne côtoyait pas dans ce contexte auparavant. Selon lui, le bus est « *un lieu de convivialité ponctuel* ». Il s'en explique :

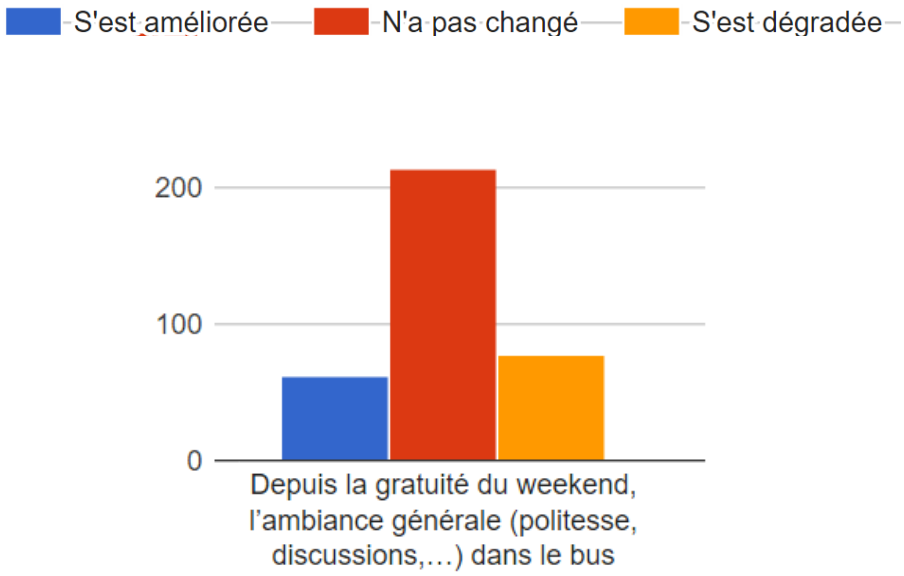
> *Alors, j'aime bien, c'est ce côté convivialité dans le bus. En général, on arrive très très facilement à lier conversation avec quelqu'un qu'on connait pas ou qu'on connait de vue. Et voilà, ça permet les 10 minutes de conversation qu'on n'aurait pas eues. Un peu comme les 10 minutes de conversation passées sur le banc. (…) J'aime bien ce côté conversation de coiffeur, et qui tout d'un coup est coupée parce que le bus s'arrête et chacun part de son côté. Donc on ne peut pas aller jusqu'à la fin, c'est coupé. C'est pas mal. Et c'est souvent les mêmes gens qu'on voit d'ailleurs, aux mêmes heures (…) Je pense, oui, c'est un lieu de convivialité ponctuel (…) Et puis c'est ce que je disais, ça permet de converser avec Pierre-Paul-Jacques. Regarde la dame qui habite derrière, je parlais avec cette dame qui allait au cinéma, je lui dis « alors, vous allez où ? Au cinéma ? // Oui, oui, parce que mon mari, ceci, cela… », toute contente qu'on la branche. D'ailleurs on n'avait qu'à la brancher, on a mis la pièce et c'est parti ! Et puis après c'est pas mal parce que ça permet aussi de voir… à tel point que maintenant cette dame quand elle passe devant mon garage, elle va engager la conversation. Y'a plus de 20 ans qu'elle habitait chez nous. On se disait bonjour, bonjour, moi je dis bonjour à tout le monde. Mais c'était tout, on n'aurait jamais engagé la conversation. Mais là, comme on est assis l'un en face de l'autre, qu'on se connait de vue, et moi j'ai un côté assez taquin et je lui dis « et ben vous allez où a comme ça toute seule ? », voilà c'est parti quoi !*

La gratuité a été un prétexte pour qu'Éric* puisse « *briser la glace* » avec sa voisine qu'il croisait régulièrement mais dont les échanges se limitaient à des banalités. Désormais, lui et sa voisine ont forgé une relation fondée sur les conversations entretenues dans les bus. En ce sens, la gratuité peut être productrice de lien social en rapprochant des usagers qui partagent une expérience commune.

Pour sa femme, Constance*, la convivialité est avant tout le fruit de la facilité que permet la gratuité sans carte (cf. chapitre 6). En ne devant pas s'acquitter d'un ticket, ni devoir sortir sa carte du sac à main ou de son portefeuille, les interactions à l'intérieur des bus n'en sont que plus fluides et les conversations ne sont pas interrompues :

> *Ah oui ! C'est cool le weekend. Enfin, c'est cool…Les gens sont beaucoup plus détendus, y'a beaucoup plus de familles avec des enfants alors que la semaine c'est soit les jeunes qui vont à l'école et qui ont leur carte et tout et y'a beaucoup moins de familles et les gens ne doivent plus passer leur carte et tout ça. On n'a plus ce stress du bip, c'est à la demande, je monte, je descends, y'a une vieille personne qui monte à la Place de l'Europe par exemple et puis qui va descendre à une station après parce que c'est gratuit et que ça va alléger sa course. Si, si, moi je vois une différence d'attitude.*
>
> Pour quoi vous trouvez que c'est plus cool ? Les gens sont plus aimables avec le chauffeur ?
>
> *C'est détendu, y'a pas de passage au bip, y'a pas de passage pour prendre un ticket. Ils cherchent leur place et si y'a pas de place, ils restent debout… Je trouve qu'il y a un changement complet d'ambiance.*
>
> En semaine vous sentez les gens plus tendus ?
>
> *Oui, parce qu'il faut faire la queue, il faut bipe et puis il faut prendre son ticket et on ne prend pas son ticket pour faire deux stations. Si, si, et puis y'a un stress qui est peut-être dû à la vie active des gens. Mais moi je prends rarement aux heures de pointes. Nous, on est à la retraite, on est plus cool, on doit bien se rendre compte. Est-ce que c'est ça aussi ? Mais c'est sûr que c'est plus détendu le weekend (…) Mais les gens sont plus détendus le weekend, et ils montent dans le bus et comment dire… s'ils avaient besoin d'un ticket, ça interrompt les conversations pour les groupes et là, ne serait-ce que ça, ils montent, ils continuent de causer, on ne passe pas le portillon comme au métro, on entre, on ne passe pas sa carte, on continue de cause. Le seul impératif c'est de voir où est-ce qu'on va se mettre pour continuer de causer.*

A l'instar de ce que nous avions observé des relations entre chauffeurs et clientèle, les enquêtés adoptent une position similaire sur les interactions entre voyageurs : la gratuité des weekends n'a pas fondamentalement bouleversé les équilibres antérieurs (cf. graphique ci-dessous). Encore une fois, il nous faudra patienter jusqu'à la gratuité totale pour être en mesure de nous appuyer sur une base de données plus conséquente et pouvoir comparer avec plus de sérénité l'avant et l'après gratuité.



Source : Questionnaire en ligne

*

* *

Ce chapitre a permis de questionner les effets de la gratuité sur le développement d'une hypothétique « mixité sociale » appelée de leurs vœux par les concepteurs du projet. Après avoir rappelé que cette notion souffre d'un manque cruel de conceptualisation – ce qui lui confère un caractère « fourre-tout » – la réduisant à n'être qu'un objectif lointain et nébuleux d'une politique publique, nous avons fait le choix de nous concentrer sur la nature des interactions sociales qui se développaient dans les bus avant et après gratuité du weekend. En resserrant la focale conceptuelle autour de la question des relations qui s'établissent entre les usagers des transports en commun, nous avons mis en lumière deux dimensions qui alimentent une division spatiale dans les bus : les différences générationnelles ainsi que la cohabitation forcée de voyageurs de différents milieux sociaux. L'appartenance à une certaine classe sociale et à une génération particulière explique en grande partie la confrontation de définitions et d'attentes autour du « savoir-vivre » dans les bus dunkerquois. Les différences de perceptions de la politesse, de la convivialité et de la civilité deviennent des enjeux rendus manifestes par la présence de groupes sociaux spécifiques contraints de partager l'espace d'un bus le temps d'un trajet.

Ces tensions se révèlent sous trois formes principales. Le malaise peut d'abord s'exprimer clairement entre les passagers par des rejets verbaux parfois très virulents. Elles se matérialisent ensuite avec la question du manque de « propreté » des bus que beaucoup induisent à l'hygiène d'une clientèle peu désirable. Enfin, la dénonciation d'un manque de politesse de certains usagers permet à d'autres de se démarquer symboliquement du reste des voyageurs. Pourtant, de nombreux témoignages rappellent que de nouvelles interactions se développent et que la convivialité dans les bus s'en ressent : des rencontres entre des passagers qui jusqu'alors s'ignoraient se produisent et confèrent aux weekends une saveur particulière pour ses utilisateurs.

Cette position d'une minorité des usagers est interprétée ici comme l'un des effets, certes mineur, de la gratuité à l'égard des relations sociales qui s'instaurent dans les transports en commun. Si l'impact de la gratuité sur la nature des interactions sociales reste pour le moins timide à ce jour, c'est que nous manquons de recul et de davantage de jours de gratuité pour pouvoir mesurer avec plus de clarté le rôle que celle-ci peut jouer dans l'amélioration de l'atmosphère dans les transports en commun de l'agglomération. Comme l'explique Franck*, agent de maitrise, il est difficile d'attendre de deux jours de gratuité par semaine une évolution radicale et rapide des comportements de la clientèle :

> *Non, y'a pas de changement radical sur la chose. Non pas grand-chose. Souvent nous on fait aussi le service accompagnement dans les bus le samedi pour faire de la présence, renseigner les clients et tout. On ne sent pas qu'il y a franchement un changement particulier. Je ne pense pas qu'Aubagne ça s'est fait du jour au lendemain. Du fait que s'il y a plus de convivialité, ça ne se fait pas du jour au lendemain. Et puis c'est pas on va dire un jour et demi dans la semaine, si on prend dimanche comme une demi-journée, ce n'est pas un jour dans la semaine qui modifie les comportement dans le bus, en tout cas profondément. Parce que le reste de la semaine c'est comme avant on va dire. Ça ne change pas.*

LIBERTES

« *La gratuité totale du bus est une bonne idée, cela permet d'augmenter le pouvoir d'achat, d'avoir moins de stress dans les transports et peut permettre à des personnes de rencontrer plus de monde* »
Jeune dunkerquois, à la recherche d'un emploi.

« *Il est agréable de pouvoir bouger dès que l'envie se fait sentir* »
Adjointe administrative, Coudekerque-Branche, utilisatrice régulière du bus gratuit.

La gratuité développe les libertés de ses bénéficiaires. C'est l'une des leçons les plus importantes de ces sept mois d'enquête menée sur l'agglomération dunkerquoise. Cet effet « libérateur » n'est pas nouveau : à Aubagne, la gratuité avait permis de développer la politisation des usagers en posant la question du financement des services publics et de son coût pour la collectivité (Sagot-Duvauroux et Giovannangeli, 2012). Les aubagnais ont pris conscience de nouveaux enjeux urbains qu'ils ne percevaient pas jusqu'alors comme fondamentaux dans leur quotidien. A Dunkerque, l'effet « libérateur » de la gratuité prend des formes différentes que l'on peut synthétiser en quatre points.

D'abord, la gratuité renforce le lien social. Alors que les interactions sociales au sein des bus ne semblent pas avoir connu d'amélioration significative à ce jour (cf. chapitre 4), celles-ci ont pourtant bénéficié de la gratuité grâce au développement de la mobilité de certaines parties de la population dunkerquoise. Le bus gratuit est devenu un nouveau moyen de connexion et de mise en relations d'individus jusqu'alors peu mobiles ou dont la mobilité restait dépendante du bon vouloir d'une tierce personne. En ce sens, le bus crée de nouveaux liens sociaux – non pas au sein des passagers de ce mode transport – mais en facilitant et intensifiant les déplacements de voyageurs qui peuvent désormais multiplier les rencontres et les activités. La gratuité est donc vectrice de mobilité, essentiellement chez les personnes âgées et les jeunes générations. Pour les premières, elle permet de briser en partie l'isolement social dont elles peuvent souffrir. Pour les secondes, elle est un moyen de s'autonomiser des parents ou des amis qui possèdent un véhicule en s'affranchissant de la dépendance à l'automobile. La gratuité favorise ainsi l'indépendance dans le choix et le type des déplacements effectués par ses bénéficiaires. L'essor de la mobilité est ici synonyme de liberté.

Ensuite, pour beaucoup d'utilisateurs la gratuité se pense comme un gain pratique. Elle facilite la mobilité en améliorant drastiquement la rapidité et la fluidité des bus. Optant pour une gratuité sans carte, les décideurs locaux voulaient faire disparaitre toute barrière à l'utilisation des transports en commun. Il s'agissait de simplifier au mieux l'expérience des transports publics dans l'optique de concurrencer l'usage de la voiture. Les retours des enquêtés confirment la bonne intuition des pouvoirs publics. La plupart saluent la dimension pratique de la gratuité, laquelle réduit certaines contraintes associées à la mobilité et renforce en parallèle la pénibilité des déplacements en voiture. « *Partir l'esprit tranquille* » devient une maxime de plus en plus partagée dans les expériences relatées par les passagers du bus gratuit. Cette liberté explique également pourquoi certains témoignent de l'émergence d'une ambiance plus « *détendue* » dans les bus le weekend (cf. chapitre 4).

La gratuité, c'est aussi un léger progrès pour le pouvoir d'achat des ménages les plus précaires de l'agglomération. Les familles nombreuses n'utilisant pas le bus au quotidien, n'ayant donc pas d'intérêt à contracter un abonnement, ou ne calculant pas les économies qu'elles pourraient effectuer en troquant leurs tickets pour un abonnement mensuel, sont les premières bénéficiaires d'un libre accès aux transports en commun. Ces économies leurs permettent à la fois de dégager de nouvelles ressources pour financer d'autres activités et de renforcer leur mobilité sur le territoire. La gratuité libère une portion non négligeable du budget chez les ménages les plus en difficultés de l'agglomération.

Enfin, la liberté c'est aussi celle de choisir son moyen de transport et de laisser chez soi la voiture et les contraintes qu'elle impose à ses utilisateurs. Le territoire dunkerquois se caractérise par une

forte dépendance des déplacements à l'automobile et par l'idéologie toujours vivace du « tout-voiture » chez de nombreux enquêtés. Malgré des comportements encore majoritairement tournés vers la voiture, trois signes permettent toutefois de nuancer cette hégémonie et d'apercevoir les prémices d'un report modal de l'automobile vers les transports en commun. D'abord, les difficultés de stationnement le weekend combinées à la gratuité du bus ont grandement incité les nouveaux usagers à franchir le pas et à se débarrasser de la voiture pour effectuer leurs déplacements traditionnels du samedi et dimanche. Ensuite, l'horizon d'une offre renouvelée du réseau et de sa gratuité est sont évoquée chez la plupart des voyageurs comme un levier indispensable pour renforcer leur fréquentation du bus aux dépens de la voiture. Enfin, nombreux sont ceux déclarant être prêt à accepter de nouvelles contraintes de stationnement et à réduire la place de la voiture dans leurs déplacements quotidiens si une offre alternative de transports en commun efficace et gratuite voit bel et bien le jour en 2018. En définitive, le bus ressort dans certains propos comme le nouveau mode de transport garantissant l'autonomie et la liberté de ses usagers, renversant ainsi l'idéologie et les pratiques locales qui structuraient jusqu'alors la relation bus/automobile dans le dunkerquois.

V. LE DEVELOPPEMENT DU LIEN SOCIAL : LA GRATUITE, VECTRICE DE MOBILITE

Alors que les effets de la gratuité sur le développement de nouvelles interactions sociales entre les passagers des bus le weekend demeurent encore l'un des signaux faibles de cette initiative politique, celle-ci a toutefois modifié la donne en matière de mobilité pour certaines catégories de population de l'agglomération. Si la « mixité sociale » – telle que nous l'entendons ici – n'est pas encore devenue réalité dans les bus, la gratuité a pourtant contribué à créer de nouveaux liens sociaux en augmentant la capacité de ses utilisateurs à se déplacer sur le territoire dunkerquois. Avec l'absence de contrainte financière le weekend, les usagers du bus ont pu accroitre de manière substantielle leur mobilité en multipliant les trajets qu'ils ne pouvaient pas réaliser auparavant.

Cette dimension est particulièrement frappante chez deux catégories spécifiques de la population dunkerquoise : les personnes âgées et les jeunes adultes. Ces deux groupes sociaux partagent la même dépendance au transport en commun du fait de leur mobilité contrainte. Pour les personnes âgées, la conduite automobile devient de plus en plus difficile avec les années et représente un obstacle grandissant à leur mobilité, sans compter que nombre d'entre eux souffrent d'un pouvoir d'achat limité qui renforce le poids du budget déplacements dans leurs finances personnelles. Chez les jeunes générations, l'accès même à l'automobile est problématique en raison de son coût élevé et de l'absence de possession du permis de conduire. Ainsi, pour des raisons diverses, ces deux fractions de la population n'utilisent que très peu la voiture pour se déplacer, si ce n'est lorsqu'elles se reposent sur un membre de leur famille ou de leur réseau social pour se faire transporter à un endroit. Dès lors, la gratuité des transports le weekend leur permet de se libérer en n'étant plus contraint de faire appel à un tiers pour se déplacer. Cette mesure permet alors de multiplier les déplacements sans coût additionnel et de favoriser l'accès de ces populations à des activités qui, jusqu'alors, leur étaient difficilement réalisables. Ce développement du lien social par une mobilité plus intense correspond à l'un des objectifs phares de cette politique publique, celui d'améliorer la connexion dans les quartiers les plus isolés de la ville où se concentrent les ménages les plus précaires et les plus dépendants du transport en commun. C'est ce que souligne explicitement l'un des chargés de projet de la CUD :

> *Pour autant quand on regarde le réseau actuel, c'est vraiment important de le voir, la ligne la plus chargée c'est la 2. Elle passe par Saint-Pol-sur-Mer, par Grande-Synthe, par les quartiers où il y a un vrai besoin. Mais, l'objectif c'est de donner d'autres possibilités que la 2 à ces quartiers-là et en plus de faire des connexions à des endroits… Aujourd'hui, venir de Saint-Pol et aller à la plage, c'est pas facile. C'est aussi donner ces possibilités-là. Y'a pas de contradictions dans le fait de vouloir finalement attirer des gens, allez, des cadres dans le réseau et continuer de desservir et de manière plus intense des quartiers difficiles.*

Ce renouveau de la mobilité prend des formes distinctes selon que l'on soit retraité ou jeune étudiant. L'isolement social qui caractérise le quotidien d'une partie des personnes âgées se trouve partiellement brisé par cet accès facilité au centre-ville et à l'ensemble du réseau familial et amical. De nouvelles mobilités se développent en particulier pour entretenir son capital social en allant

rendre visite aux membres de la famille ou aux amis qui résident dans l'agglomération. Ces visites, si elles peuvent paraitre triviales aux yeux d'autres générations, revêtent d'une importance capitale pour des personnes souvent esseulées du fait de leur mobilité réduite. Par ailleurs, plusieurs retraités témoignent d'une nouvelle pratique du bus, celle des « balades urbaines » dont l'objectif n'est pas de se rendre à un endroit précis mais plutôt de profiter de la gratuité du transport pour sortir de chez soi et faire un tour en bus dans la ville. Une fois encore, cette nouvelle mobilité permet de limiter la solitude en offrant une perspective d'activité durant le weekend. Pour les jeunes adultes, le weekend devient synonyme de liberté puisqu'il devient désormais possible d'échapper à la dépendance parentale quant aux transports et facilite en retour les déplacements sur l'agglomération permettant de maintenir le réseau social et de profiter des activités sportives et récréatives que propose la ville. Ainsi, que l'on appartienne à la jeune ou à l'ancienne génération, la gratuité du weekend renforce les liens sociaux en façonnant de nouvelles pratiques de mobilité qui mettent en relation des habitants jusqu'alors peu susceptibles de pouvoir se rencontrer le weekend. Liberté, indépendance, autonomie sont autant de nouveaux maitres-mots qui structurent les discours des utilisateurs de la gratuité.

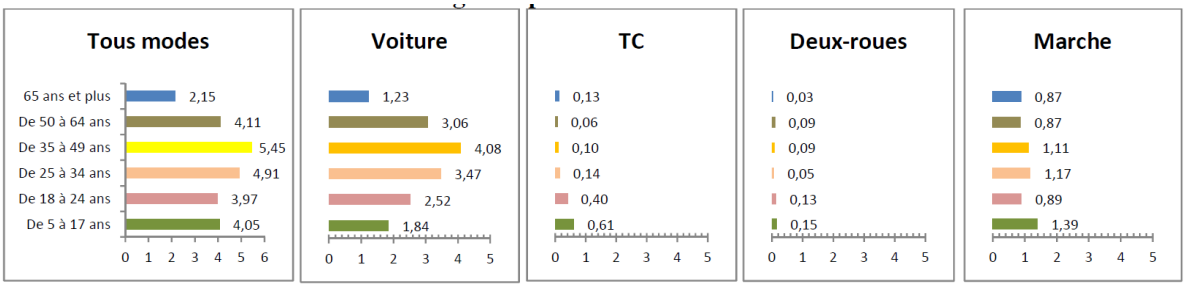
Avant d'analyser de plus près les nouvelles formes de mobilité des personnes âgés (2) et des plus jeunes (3), il semble opportun de s'attarder sur les structures qui déterminent les déplacements des habitants du dunkerquois (1).

Etat des lieux de la mobilité du territoire dunkerquois : des inégalités criantes

Les usagers des transports en commun de Dunkerque sont principalement ceux qui ne peuvent se déplacer en voiture. Ce que nous confirme l'un des chargés de projet de transport de la CUD, pour qui le réseau est composé « *à 90 % de captifs* » :

> *C'est que notre réseau de bus il est utilisé à 90% par des captifs. Soient des gens qui n'ont pas de permis comme les collégiens, les lycéens, ou certains adultes, soient des gens qui n'ont pas de voiture. Ce qui est le cas de beaucoup de ménages à Dunkerque. On a beaucoup de ménages à Saint-Pol-sur-Mer, c'est 1/3 des ménages qui n'ont pas de voiture, à Grande-Synthe c'est 45% des ménages qui n'ont pas de voiture.*

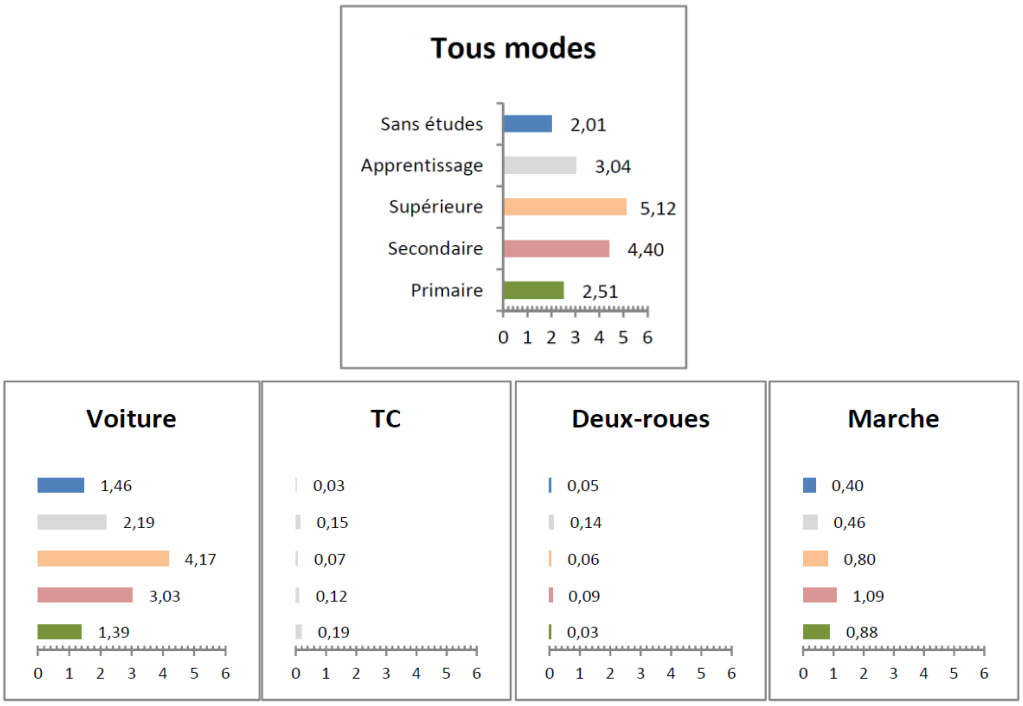
Les données que contient cette partie sont issues de l'enquête ménages-déplacements de 2015 menée par la CUD. Elles permettent de dresser un panorama assez large des ressorts de la mobilité sur le territoire et corroborent les propos reproduits ci-dessus.



Âge et mode de transport (en nombre moyen de déplacements journaliers)

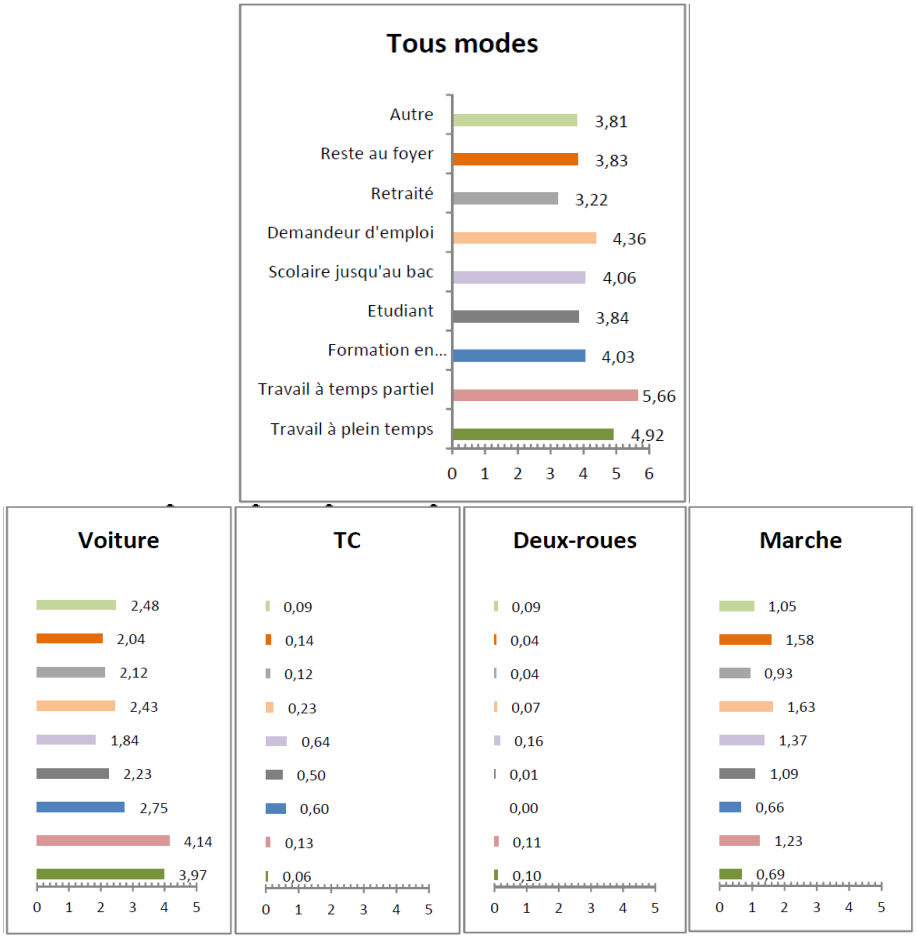
Source : EMD (2015 : 55)

Ce premier tableau présente les moyens de transports par groupe générationnel. Comme partout, la mobilité est particulièrement forte pour les personnes d'âge moyen (35 à 49 ans). Elle faiblit nettement à partir de 50 ans pour chuter fortement au-delà de 64 ans. Les jeunes de moins de 24 ans se déplacent un peu moins que la moyenne. Dès 18 ans, la voiture est le mode de déplacement prédominant.



Niveaux d'études et mode de transport
(en nombre moyen de déplacements journaliers)
Source : EMD (2015 : 56)

Le tableau présenté ci-dessus met en relation les modes de transports avec le niveau d'études. A l'instar des moyennes nationales, la mobilité croit avec le niveau d'études : les personnes possédant un diplôme du supérieur effectuent en moyenne 5,12 déplacements/jour contre 2,01 pour ceux n'ayant pas fait d'études. La même inégalité se retrouve dans la fréquence de l'usage de la voiture. Les personnes ayant suivi des études supérieures se déplacent 2,8 fois plus en voiture que celles qui n'ont pas suivi d'études. Ces différences sont sans doute le résultat des inégalités de revenus – découlant du niveau d'études – qui déterminent la capacité à s'acheter un véhicule et la fréquence avec laquelle on se déplace.

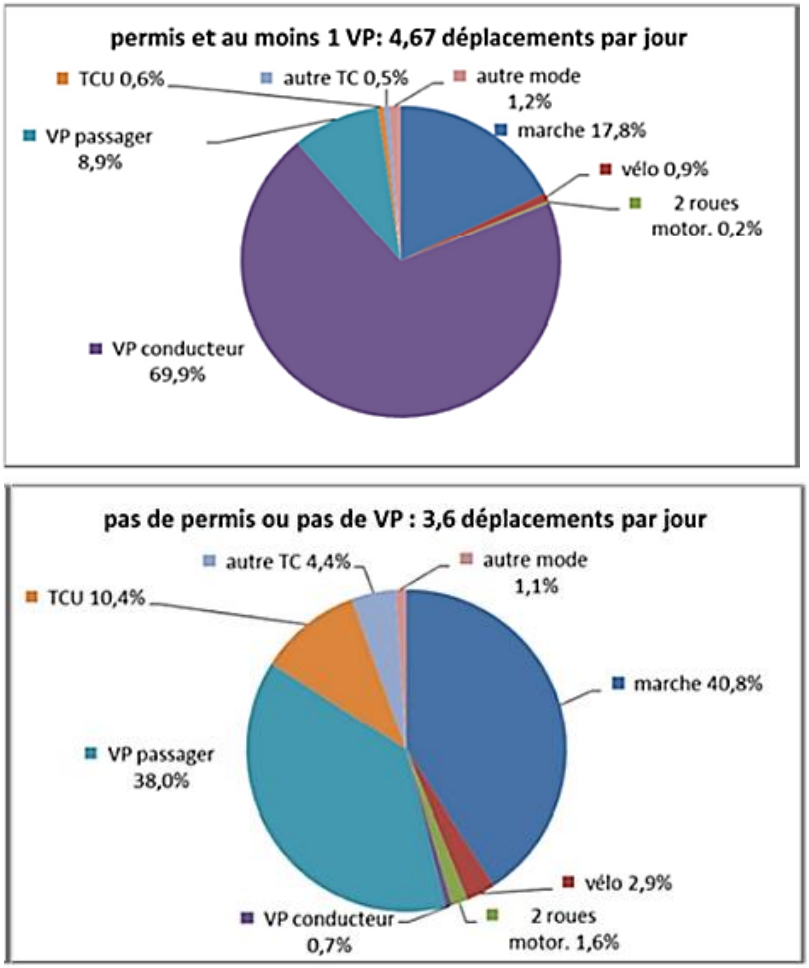


Situation professionnelle et mode de transport

(en nombre moyen de déplacements journaliers)

Source : EMD (2015 : 56)

Le tableau précédent met en lumière d'autres inégalités de mobilité. La population la plus mobile est constituée par les actifs et plus particulièrement ceux travaillant à temps partiel (5,66 déplacements par jour). Ils se déplacent principalement en voiture (4,14). Les actifs à plein temps se déplacent très peu à pied. Les étudiants, les scolaires et les personnes en formation sont les plus grands consommateurs de transports en commun sur le territoire, confirmant les données présentées jusqu'ici (cf. chapitre 4). L'usage de l'automobile est déjà significatif chez les étudiants : il grimpe à 2,23 déplacements par jour (davantage que chez les retraités). Ces derniers se déplacent d'ailleurs peu : 3,22 déplacements/jour contre 4,92 pour les travailleurs à plein temps. La mobilité des chômeurs reste assez élevée : ils compensent leur assez faible mobilité en voiture par une forte mobilité à pied (1,63) et en transport collectif.



Possession du permis et/ou d'un véhicule privé et mode de transport

(en nombre moyen de déplacements journaliers)

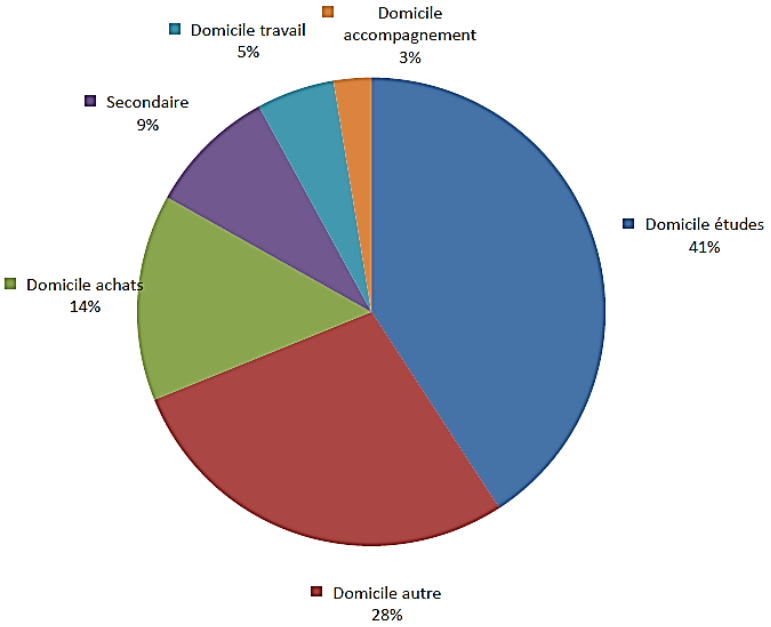
Source : EMD (2015 : 57)

Les graphiques ci-dessus révèlent que la mobilité est très liée à l'accès à l'automobile (4,67 déplacements par jour contre 3,6 pour ceux n'ayant pas accès à la voiture)[38]. De plus, seulement 0,6 % des personnes ayant soit le permis ou une voiture utilisent les transports en commun ! Cela signifie que l'immense majorité des utilisateurs des bus dunkerquois le sont par contrainte, du fait de l'incapacité à pouvoir se déplacer en voiture (pas de permis ou pas de véhicule). A l'inverse, ceux n'ayant pas de permis ou pas de voiture privilégient la marche à pied dans 40,8 % de leurs déplacements ou le covoiturage en tant que passager (38 % des cas). Le bus dépasse difficilement la barre des 10 % de trajets journaliers. Ces résultats sont fondamentaux pour comprendre la structure des inégalités de mobilité sur le territoire : emprunter un bus résulte très souvent d'une obligation pour ses usagers. Se déplacer en voiture correspond plutôt à un choix délibéré. La frontière bus/voiture recoupe donc les inégalités de revenus, de situations professionnelles et de niveaux d'études. Dans le contexte dunkerquois, l'accès à l'automobile demeure la marque d'une appartenance à un statut privilégié.

[38] D'ailleurs, 70 % des déplacements tous modes sont effectués par des personnes ayant accès à la mobilité automobile.

Par ailleurs, l'analyse des modes de transports par type de déplacements confirme ces inégalités de mobilité en fonction du type d'occupation. Les déplacements domicile-travail s'effectuent surtout en voiture (79 % contre 64 % pour l'ensemble des motifs). La part du transport collectif (6 %) est juste en dessous de la moyenne (7 %) alors que la marche est peu présente (9 % contre 25% pour l'ensemble des motifs). Les déplacements domicile-études s'effectuent surtout à pied (44%) et souvent en transport collectif (23 %). Les déplacements domicile-achats s'effectuent surtout en voiture (66 %) ou à pied (27 %), mais peu en transport collectif (3 %) et en deux-roues (3 %)[39].

Lorsque l'on regarde plus attentivement les motifs des déplacements sur le réseau DK Plus, il s'avère que les transports en commun dunkerquois sont surtout utilisés pour des déplacements domicile-études. Ceux-ci représentent 41% des trajets effectués en bus, rappelant la surreprésentation de la population étudiante parmi les passagers du réseau de DK Bus. La part des déplacements domicile-travail a fortement diminué passant de 12 % en 2003 à 5% en 2015.La part des déplacements secondaires est très faible (9%) par rapport ce qu'on observe tous modes confondus (24%). Les déplacements secondaires indiquent tous les trajets qui ne relient pas le domicile de la personne interrogée. Cette très faible part des déplacements secondaires peut être interprétée le signe d'une mobilité de nature moins diversifiée chez les utilisateurs des transports en commun. Enfin, la part des déplacements domicile-achats se situe à la moyenne tous modes confondus (14%).



Motif des déplacements sur le réseau DK Bus

Source : EMD (2015 : 59)

L'analyse des données recueillies dans l'enquête ménages-déplacements rappelle ainsi que la mobilité des dunkerquois est structuré par des inégalités marquées entre actifs et inactifs, personnes âgés et jeunes adultes, diplômés du supérieur et non diplômés… L'ensemble du faisceau concorde pour démontrer que la plupart des passagers des bus du territoire sont des ménages marqués par une forme d'exclusion et de précarité. Le mode de transport de transport

[39] EMD (2015 : 58).

est à la fois un révélateur de cette situation mais aussi un facteur de renforcement des inégalités aux vues de la faible efficacité de l'actuel réseau de transports en commun. Dès lors, la gratuité joue un rôle d'autant plus essentiel dans ce contexte spécifique. Faciliter l'accès du bus pour développer la mobilité de ses bénéficiaires peut donc favoriser l'accès à l'emploi, aux activités de loisirs et au maintien d'un réseau social particulièrement crucial pour une population souvent marginalisée. D'ailleurs certains usagers ne s'y trompent pas : pour cette chargée de projet habitant Malo, la gratuité est une « *bonne initiative pour renforcer la mobilité des personnes en situation d'exclusion* », ce que confirme une retraitée de Grande-Synthe : « *cela permet à des familles et à des personnes seules de sortir de leur quotidien* »[40]. La gratuité, c'est donc aussi un facteur de lien social pour les plus isolés de l'agglomération.

Une mobilité accrue des personnes âgées

Le développement du lien social s'observe avant tout chez les personnes âgées les plus isolées et les plus précaires de l'agglomération. Celles-ci font un usage intensif de la gratuité leur garantissant une mobilité renforcée sur tout le territoire. Ces nouveaux déplacements réduisent l'isolement social qu'elles endurent : l'accès facilité aux transports en commun est un levier pour consolider leur capital social en multipliant les visites amicales ou familiales le weekend. La gratuité est aussi utilisée pour briser la routine du quotidien : il n'est plus rare de croiser des retraités dans le bus s'adonnant à des « balades urbaines » dont l'objectif n'est pas de se rendre à un endroit précis mais plutôt de se changer les idées en effectuant un petit tour du réseau. Cette Saint-Poloise en recherche d'emploi résume l'impact de la gratuité pour cette fraction de la population : « *Je trouve ça très bien la gratuité du bus car les personnes à faibles revenus ne restent pas enfermées chez elles* »[41].

La gratuité, facteur de réduction de l'isolement social

Les personnes âgées rencontrées durant notre enquête témoignent de l'importance que la gratuité tient dans le maintien de liens sociaux avec le reste de leur groupe de pairs. A un âge où les sorties se raréfient et où les ressources financières sont de plus en plus restreintes, l'accès facilité aux transports en commun leur garantit une sociabilité encore intense marquée par la multiplication des rencontres et des activités de loisir. Régine* résume en quelques mots l'importance de la gratuité à ses yeux : « *Je suis très contente de la gratuité, ça me permet de me déplacer plus souvent pour aller dans le centre de Dunkerque, faire mes courses, aller au marché,…* ». Claudine* explique quant à elle comment cette mesure a modifié le comportement de ses amies qui habitent le bâtiment en face de chez elle :

> *Mes amies en face là, ils vont deux fois par semaine à la Duchesse à Dunkerque, c'est un bus maintenant elle est toute contente. Ils n'y allaient pas avant, comment ? En voiture ? Stationner ? Ils n'ont pas de voiture, c'est des veuves avec des petits revenus, hein. La veuve elle n'a que 54%, pour peu que le mari n'ait pas gagné grand-chose… Elles sont contentes, elles peuvent partir, se défouler et revenir quand ça les arrange après. Elles peuvent jouer toute l'après-midi aux cartes ou autre chose.*

[40] Données recueillies dans le questionnaire en ligne.
[41] *Ibid.*

Pour Francine*, 90 ans et à la mobilité réduite « *j'ai du mal à marcher, je tombe facilement et je ne suis pas stable* », le service à la demande Handibus est une véritable bouffée d'oxygène pour aller visiter sa famille, aller chez le coiffeur ou chez le médecin. A l'entendre, ce service lui est indispensable pour se déplacer en centre-ville :

> *Moi j'utilise Handibus surtout le samedi. Tous les samedis. Je vais chez le coiffeur puis chez ma nièce et je rentre chez moi. J'appelle le service le vendredi matin je leur dis de venir me chercher chez moi à telle heure, puis de repasser 2 heures après pour me conduire chez ma nièce et puis 2 heures après pour que je rentre chez moi. Quand je vais le médecin c'est plus difficile de donner un horaire, ça dépend du temps de la consultation. Je suis obligée d'attendre parfois.*

Même son de cloche pour Marie-France* qui plébiscite ce service à la demande, lequel joue un rôle crucial dans le quotidien de sa tante âgée de 90 ans, lui permettant de pouvoir réaliser sa « *sortie de la semaine* » :

> *Mais ce qui est formidable, là je dois dire chapeau, c'est cette histoire de taxi pour les handicapés, pour les personnes âgées, le weekend, gratuit. Moi j'ai ma tante qui a 90 ans, elle aime bien venir le samedi après-midi, c'est pratiquement l'une de ses seules sorties de la semaine. Et ma tante vient. Et donc là, elle a le taxi chez elle, qui vient ici et on revient la chercher le soir gratis, ça je dis chapeau ! C'est sa petite sortie de la semaine, sinon elle ne le ferait pas, parce qu'elle n'a pas beaucoup d'argent, et ne pourrait pas payer le taxi, ni le bus.*

D'autres usagers, plus jeunes, témoignent des effets de la gratuité en tant que levier de sociabilité et de maintien du capital social des plus âgés. La discussion entre M. et Mme Dubois*, pourtant à l'origine peu emballés par la mesure, révèle comment les effets sur la mobilité des plus exclus de l'agglomération sont visibles : ceux-ci leur font réviser leur jugement sur l'utilité et le rôle que peut jouer la gratuité sur les déplacements des habitants du dunkerquois :

> *Madame Dubois : De toute façon ça permet à des gens de se déplacer.*
>
> *Monsieur Dubois: Parce qu'il y a beaucoup de personnes qui ne peuvent plus se déplacer, des anciens qui ne veulent plus conduire, qui ont des problèmes de santé, de vue ou d'équilibre. Ça permet à des gens de se déplacer.*
>
> *Madame Dubois: Le gratuit ça fait quand même plaisir !*
>
> *Monsieur Dubois: On en voit hein des gens qui ont du mal marcher, qui ont la sclérose en plaques, qui viennent de Grande-Synthe et qui vont sur la digue de Malo.*
>
> *Madame Dubois: Ah oui, ça leur permet de se déplacer gratuitement. C'est un plus hein. Le gratuit, tout le monde l'accepte hein !*

Les jeunes retraités perçoivent eux aussi l'avantage que peut procurer le bus gratuit dans la multiplication des déplacements et la volonté de délaisser la voiture dans un contexte où l'âge ne facilite plus ce genre de moyen de transport et où le temps dont ils disposent est désormais considérable. C'est le cas de Martine*, tout jeune retraitée de Rosendaël, qui voit dans cette

mesure un prétexte pour modifier sa mobilité et en profiter pour se rendre plus souvent sur le centre-ville :

> *Avec ma voiture, pas samedi mais la semaine dernière, je suis allée en voiture, je suis arrivée pour l'heure de midi, à 14h j'étais mettre un ticket. C'est vrai que si on vient en bus, on n'a pas ce souci-là. Et très certainement que je le prendrai. Il faut que je prenne l'habitude de mettre la voiture sur le côté. Mais toute seule moi j'aime pas trop… Enfin je pense que c'est une question d'habitude. Pourtant je suis une grande fille* (rires). *C'est un nouveau mode pour nous, jeunes retraités, on est encore toujours tenté de prendre la voiture mais c'est un nouveau mode de déplacements. Il faudra se dire « on a les bus… voilà ». Pour désengorger la ville.*

Clément*, lui aussi jeune retraité, nous raconte comment il utilise le bus de manière très régulière la façon dont ce mode de transport lui permet de connecter l'ensemble de ses activités quotidiennes entre démarches administratives, courses, balades dans le centre et visite d'amis :

> *Oui tous les jours, et puis je marche quand même parce que je fais mes parcours, mes démarches administratives en faisant quand même pas mal de marche à pied. Et comme j'ai la carte des bus dans la tête, j'organise mon circuit et puis je pars avec le 2 ou je vais chercher le 3 et puis je reviens avec le 1. Avant, j'allais payer mes charges de copropriété quand le Cottage était au eu de Mail, le syndic qui était là-bas, c'était le syndic solidaire. J'allais jusqu'à la gare, je changeais, et je prenais la 5 ou la 4, celui qui va vers Cappelle et il arrête à Intermarché. Il s'arrête au Jeu de Mail, c'était nickel, et quelque fois je franchissais le canal de Bergues à pied et j'allais vers les impôts et je reprenais la ligne 3. Je jouais un peu pour changer. J'ai même pris le 9 pour rigoler une fois ! Depuis le Jeu de Mail, y'a le 9 qui arrive, il s'arrête à cet endroit-là et puis eh ben il rejoint Angellier et je ne suis pas loin. J'arrive avec le 9 à Angellier* (…) *Oh ben c'est clair, moi ce matin, j'avais trois démarches à faire : je suis allé à l'Amicale, après je devais aller à la NEF chercher le carnet de chèques de ma femme, je suis allé au centre, ça m'a permis de faire du lèche vitrine, j'ai trainé un peu. Après je suis allé à la mairie, je devais récupérer des photos du 11 novembre. Après je sors de la mairie, je devais aller chercher mon pain. Et puis j'ai pris le 1, tranquillement. Comme je sais que je rentre vite, je me balade dans la ville. Ah ouais, je suis allé commander une galette chez Legros. Vous voyez, on fait quand même ses courses plus facilement avec la gratuité.*

A titre de contre-exemple, il semble essentiel de s'attarder sur le cas de Mme Vanhaere*, 80 ans, née et résidente à Rosendaël. Son récit est particulièrement marquant et met en lumière la nécessité pour les personnes âgées isolées d'avoir accès au transport en commun pour effectuer les tâches et les activités les plus triviales du quotidien. Le cas de Mme Vanhaere* est une piqure de rappel bouleversante sur la place centrale que joue la mobilité – et ses obstacles ici – dans le déroulé d'une journée d'une personne âgée dépendante des transports publics pour l'accès aux ressources que propose la ville.

Mme Vanhaere* habite une petite rue dans la partie est du quartier de Rosendaël depuis 1957 où elle a installé sa boulangerie que son fils et sa belle-fille ont repris depuis. Elle utilisait depuis quelques années le service à la demande de DK Bus à l'intention des personnes de plus de 66 ans « *ayant des difficultés pour marcher* » selon la formule consacrée par le délégataire. Ce petit bus, une navette pouvant transporter une dizaine de personnes, desservait directement la rue de Mme

Vanhaere* pour se rendre vers le sud du quartier où se pour ensuite se diriger vers l'ouest et rejoindre le centre-ville. La suppression de ce service courant 2015 suite aux économies d'échelles demandées à DK Bus par la CUD a bouleversé la mobilité des plus précaires et isolés du quartier, dont fait partie Mme Vanhaere*. Dès lors, ses déplacements se sont raréfiés, malgré l'aide ponctuelle de ses enfants :

> *Maintenant, pour arriver à avoir un bus, il faut aller au bout de la rue. Quand on ne sait pas marcher comment qu'on fait monsieur ? Ils ont soi-disant supprimé ce bus parce que d'après ce qu'ils disent, il n'y avait pas assez de monde* (…) *Moi je l'utilisais presque tous les jours. Mon mari est enterré à Malo. Je prenais le bus et je descendais à Kléber. Là je peux y aller. Si ma fille elle me conduit pas comme hier au cimetière, je peux pas y aller. Ou alors, il faut que mon fils me prenne. Il n'y a aucune commodité pour les personnes âgées pour le bus. Le petit bus c'était idéal.*

Elle doit donc limiter des activités dont l'accès était jusqu'alors assurées par cette navette. Ne pouvant pas mobiliser ses enfants chaque weekend pour la conduire, Mme Vanhaere* doit parfois annuler des activités qui jusqu'alors rythmaient son quotidien : « *Parce qu'autrement, regardez, si je prends un bus… Ce concours de belote est à Petite-Synthe, alors je dois prendre le 2 à Petite-Synthe et descendre à Dunkerque, à 8 heures du soir, à mon âge ! Donc mes enfants ils ne veulent pas* ».

Mme Vanhaere* n'est pas la seule à souffrir de l'absence de transport public dans sa rue. Elle évoque le cas d'une voisine, physiquement plus diminuée qu'elle, et qui n'a pas les ressources familiales ou amicales pour se déplacer en covoiturage. Le sentiment d'isolement se décuple et l'accès aux premières nécessités devient de plus en plus compliqué :

> *Cette dame elle ne peut même plus sortir, elle me disait « moi, mon moral il en a pris un coup ». C'est une dame qui boite… Elle prenait l'autobus devant chez elle, près d'Angellier, elle descendait à Dunkerque, elle allait boire un petit café pour dire de sortir. Elle attendait le bus d'après et elle le reprenait, maintenant elle n'a plus rien. Des personnes ici, moi je vois, l'autre jour j'ai vu une personne qui me dit « je peux plus faire mes courses »* (…) *Y'avaient deux personnes, je ne sais pas comment elles font maintenant ces personnes je ne les vois plus, deux personnes qui allaient jouer aux cartes aux Petites Sœurs pour rendre visite. Ils partaient avec celui de 14h et repartaient par celui de 17h30* (…) *J'avais une dame avec un petit charriot et une canne, une dame qui avait peut-être 90 ans, elle me dit l'autre jour : « j'en peux plus », c'est une dame qui n'a pas d'enfants par ici. Si elle n'a pas de voisins ? Et comme c'est tous des personnes âgées par ici…*

Mme Vanhaere* conclut : « *Maintenant ces gens ils sont cloués chez eux* ». En plus d'un arrêt de bus désormais difficile d'accès, emprunter les transports en commun « traditionnels » effraient ces personnes isolées, peu accoutumées à voyager avec la foule et les jeunes générations (cf. chapitre 4). La pratique régulière et soutenue pendant plusieurs années de la navette et de son confort ont rendu aux yeux de ces personnes âgées l'accès au bus infaisable, d'autant plus que son utilisation est parfois entièrement inconnue. Angoissants et périlleux à leurs yeux, les transports publics rebutent ces retraités :

Y'avait que des personnes âgées dans la navette. Je me sens moins en sécurité dans le bus normal. Dans notre petit bus, les chauffeurs c'étaient des gens serviables, ils faisaient attention quand tu descendais ou quand tu montais, sincèrement oh si ! moi j'admirais ces chauffeurs (…) Tandis que dans le petit bus là, y'a aucun jeune qui montait. Y'avait une fois une dame Place Turenne elle dit « j'ai ma carte de bus // ah non, je ne peux pas vous prendre, je prends que les seniors ». Ça nous faisait une petite sortie, on faisait tout le tour, toute la digue et on allait jusque Dunkerque. Y'a pas que moi qui appréciait. C'est tout bien d'avoir un bus gratuit mais le tout c'est d'avoir accès. Pour ceux qui ne peuvent plus marcher, c'est bien pour aller faire un tour. Mais faut y avoir accès.

En définitive, la question de la gratuité ne l'intéresse pas puisqu'elle ne peut y avoir accès. Mme Vanhaere* déplore que ce choix se soit fait au dépens du maintien du service dans sa rue. Elle ne présente pas une opposition de principe à cette mesure mais n'y voit aucun avantage au quotidien et se demande à qui elle peut bien profiter :

C'est fort bien de ne plus payer d'abonnement mais ce n'est pas la question de la gratuité. J'aime mieux payer un abonnement et avoir la facilité. Parce que le bus gratuit le samedi et le dimanche, on ne peut pas aller le chercher, alors ça n'arrange à rien (…) Je pense qu'il y a beaucoup de gens de mon avis, qui aimeraient mieux payer… entendons-nous y'a beaucoup de gens ici qui ne paieraient même pas. C'est bien de faire ça mais qui va en profiter ?(…) C'est rare que je prenne le bus. La gratuité pour moi ça me sert à rien. Pour certains oui mais pas pour moi. Si j'ai un bus dans la rue, je n'embêterai plus mes enfants. Si elle n'était pas là, j'irai là où il y a un arrêt d'autobus plus proche. Au Méridien, ou Place Turenne. Ici c'est une rue oubliée mais pour les impôts on ne nous oublie pas. Et pourtant y'a une résidence pour les personnes âgées et il n'y a rien. Y'a plein de gens qui ne bougent plus… ceux qui ne peuvent plus conduire. Quand ils ont encore les enfants, ça va, mais sinon…

Ce témoignage nous rappelle l'importance que le transport en commun peut avoir pur une partie de la population du territoire marqué par l'isolement et une mobilité réduite. La gratuité semble être démunie pour répondre à ces impératifs de desserte et d'accessibilité, signe que cette mesure doit être couplée avec une qualité de service et d'offre à la hauteur des impératifs de mobilité de tous les habitants. A l'inverse, le cas de Mme Vanhaere* révèle aussi que lorsque la gratuité intensifie la mobilité de ses bénéficiaires, elle joue un rôle socialisateur fondamental pour le bien-être de cette population.

Les « balades urbaines » en bus : une autre manière de briser la routine

L'autre aspect de la mobilité des personnes âgées isolées en lien avec la gratuité se retrouve dans les « balades urbaines », ces déplacements ponctuels qui ne nécessitent pas d'objectif si ce n'est celui de sortir de chez soi et briser la routine du quotidien. Cette pratique bouleverse également le rapport de ces utilisateurs au réseau de bus et, de manière plus générale, leur relation à la ville et au territoire. Roland*, chauffeur DK Bus, a remarqué tout de suite ce changement de comportement et l'apparition d'usagers fréquentant les bus sans but bien défini :

Des gens qui prennent le bus gratuitement le weekend, ils descendent, hop ! ils attendent 15 minutes et ils le prennent dans l'autre sens. Ils se changent les idées. Y'en a qui aiment bien

prendre le bus parce qu'ils disent que c'est un lieu de vie et qu'ils voient du monde. Je l'ai un peu vu ça oui c'est vrai. Mais c'est pas énorme.

« *Voir du monde* », « *se changer les idées* », « *me faire une sortie* » sont ainsi devenues des nouvelles motivations pour emprunter le réseau de transports en commun de l'agglomération. La gratuité développe alors de nouvelles expériences de mobilité qui voient le jour sous la forme de « *tours en ville* ». Régine* est devenue une habituée de cette pratique, qui la décharge aussi du poids de la culpabilité à mobiliser une tierce personne pour ce genre de déplacements :

Ecoutez, vous savez moi je suis un grande marcheuse. Avant, pour me déplacer je marchais ou bien j'appelais ma fille qui venait me chercher en voiture et me déposait dans le centre ou pour aller à Carrefour ou Cora. Avec le bus gratuit, je ne l'embête plus et je passe plus de temps dans le centre-ville pour aller faire mes courses et faire le marché. Et puis vous savez, quand on est vieille comme moi, on ne sort plus beaucoup, alors ça me fait un petit tour en ville, ça me fait une sortie, c'est agréable.

Paule* prévoit elle aussi d'intensifier ses trajets notamment en direction de la Belgique pour se balader sur le réseau, le long de la côte et profiter de la qualité de vie que peut offrir cette partie de l'agglomération :

Vous avez vu des gens qui se baladaient en bus comme ça ? Parce que c'était gratuit ?

Oh c'est bien ça ! Moi c'est ce que j'envisage aussi. D'aller jusque la Panne et de revenir tranquillement. Là je n'y vais pas trop, comme je n'ai pas de voiture. Grâce au bus gratuit, je vais pouvoir aller plus souvent à la Panne, ça c'est bien. Même sur Bray-Dunes… Jusque la serre. Je ne l'ai pas encore pris mais j'envisage de le faire.

D'autres usagers nous font part de ce type d'expérience par le biais de connaissances ou par la simple observation du comportement d'autres passagers. Christelle* relève ainsi des voyageurs qui « passent le temps » en prenant le bus :

Ah oui, ça j'en connais ! Oui, oui, ils se promènent, ils vont jusqu'à la gare, ils prennent un autre bus, ils se baladent, oui ! Ils passent le temps. Ils se promènent. Bah, quoi faire ? Et comme c'est gratuit. C'est comme celui qui se balade dans le métro, il voit rien mais bon… (rires). *Je ne pense pas que ce soit très très courant mais si j'en ai vu.*

Mêmes observations chez Éric* et Ludivine*, ce couple de Rosendaël fréquentant très souvent les bus de l'agglomération :

Vous avez vu des gens qui se promènent en bus en ville à Dunkerque ?

<u>Ludivine</u> (rires) *: Elles passent une heure ou deux ! Ah oui, oui, oui, on en a vu.*

Éric : Ah maintenant on le voit, oui. On en a repéré, qui passent une heure ou deux dans le bus. Alors ils engagent la conversation facilement sachant que tout d'un coup vous allez partir, c'est ça qu'il y a de bien, je disais toute à l'heure dans la conversation. Y'a pas mal de personnes âgées qui font un tour de bus. Eux ils ont la carte en général pour le bus gratuit, je pense.

La gratuité a donc renforcé le lien social pour les personnes âgées les plus isolées du territoire en leur permettant de multiplier les déplacements le weekend pour rendre visite à des amis, des membres de la famille et à profiter des aménités du centre-ville. Cette liberté de mouvement se retrouve également au sein d'un autre bloc générationnel de l'agglomération, les « *jeunes* » en quête d'autonomie dans leurs moyens de locomotion.

Des jeunes plus « libres » le weekend : indépendance et nouvelles mobilités

La gratuité bénéficie ensuite aux jeunes générations dépendantes de leurs parents ou de leurs amis pour se déplacer sur le territoire. Ceux-ci ne possèdent pas de véhicule personnel du fait de l'absence de possession d'un permis de conduire ou de l'incapacité à pouvoir se financer l'achat d'une voiture. La gratuité du weekend, c'est-à-dire les jours où cette partie de la population profite le plus des lieux de sociabilité et des activités de loisirs de l'agglomération, a bouleversé leur rapport à la mobilité et au territoire en faisant émerger un sentiment d'indépendance résultant d'une plus grande facilité à se mouvoir sur l'agglomération en s'émancipant de l'exigence qui régnait jusqu'alors de mobiliser une tierce personne. Ces nouvelles pratiques de mobilité sont d'ailleurs déjà remontées jusqu'aux oreilles du maire de Grande-Synthe : « *Moi j'ai des jeunes qui sont venus me voir et qui m'ont dit « ouais c'est super, maintenant je ne dois plus taxer mes parents pour aller à Dunkerque etc. », donc ça les aide. C'est un vrai atout* ».

Ici le regard et l'expérience des contrôleurs et des chauffeurs sont particulièrement éclairants pour mettre à jour la nouvelle utilisation que font les jeunes générations du bus gratuit le weekend. Denis*, agent de maitrise DK Bus, se rappelle de la période estivale et de la présence massive de jeunes venus de toute la région profiter de la plage en toute autonomie :

Cet été on a eu aussi plus de monde qui venait de la région de Lille, on a eu aussi des jeunes qui montaient dans le train à Armentières, ils étaient déjà pour ainsi dire ne maillot de bain, ils payaient pas le train déjà et ils arrivaient à Dunkerque, ils montent dans le bus et hop ! Ils étaient à la plage. Ils sortent de chez eux à Armentières et ils sont déjà à la plage ! C'est comme s'ils étaient à Malo et qu'ils allaient à la plage, tu vois ?

Christian* et Mehdi*, deux chauffeurs de DK Bus observent eux aussi une fréquentation en hausse des jeunes dunkerquois dans les bus le weekend :

C'est pas les mêmes publics. Le samedi matin y'a des gens qui prennent l'autobus pour aller au marché. Le weekend, y'a beaucoup de jeunes qui le prennent pour aller à droite à gauche et aller voir un copain d'une autre ville de l'agglomération, ou avoir des activités sportives.

Christian*, chauffeur DK Bus.

C'est plus les jeunes qui n'ont pas école ouais le weekend qui circulent (…) Pour moi c'est les jeunes qui circulent, les jeunes ils sont en groupe : « ah venez, c'est gratuit ! ».

Mehdi*, chauffeur DK Bus.

Laurent* nous fait part des nouvelles formes de mobilité de ses enfants et ses cousins suite à la mise en œuvre de la gratuité. Désormais, « *ils vont partout* » et « *ça leur permet de tout faire le weekend* » :

Moi le premier, mon garçon, mon grand, avec ses cousins ben ils vont tout partout : ils vont à Dunkerque, à Malo, voilà ils se promènent, quoi. Avant ils ne l'auraient peut-être pas fait parce que c'était payant ! (…) Ses cousins, oui, je le vois, ils prennent plus le bus avec lui, ils vont se promener, ils vont faire les magasins plus facilement. Non, ça a un impact, pour moi, plus sur les jeunes que ceux d'un certain âge, 50, 60, 70 ans. Ça n'a pas évolué pour eux je trouve la gratuité (…) Mais souvent c'est des enfants, des petits jeunes qui ne prennent pas le bus d'habitude et puis-là qui profitent que c'est gratuit (…) Les jeunes oui maintenant ben voilà le transport est gratuit, on en profite (…) C'est beaucoup les jeunes je trouve, plus qu'avant. Ils profitent plus. Souvent ils ont des cartes un aller et un retour pour l'école et là ça leur permet le weekend de faire tout.

Laure*, jeune maman habitant Grande-Synthe et bénéficiaire occasionnelle de la gratuité, décrit l'expérience de la mobilité du weekend de sa sœur cadette, pour qui le bus devient l'équivalent d'une voiture. Elle multiplie les trajets vers le centre-ville en tout indépendance et ceci à n'importe quel moment du weekend :

Par contre j'ai ma sœur qui a 15 ans, qui le prend plus depuis que c'est gratuit. Le weekend, elle le prend systématiquement et puis elle le prend beaucoup plus facilement depuis qu'elle a une carte qui lui permet d'avoir des trajets illimités. C'est pour aller dans le centre, voir des amies… Voilà pour elle c'est son indépendance, comme si elle avait une voiture. Et comme l'arrêt est juste devant chez mes parents. Ah ouais, elle gagne en autonomie énormément, c'est fou. Le weekend elle fait ce qu'elle veut : « ah c'est bon, j'ai ma carte de bus, c'est gratuit ! », c'est clair !

Mêmes observations chez Ludivine* qui note que les enfants de ses amies de Malo-les-bains ont tendance à plus emprunter les transports publics le weekend pour aller faire des courses en centre-ville au lieu de le faire en semaine :

Maintenant c'est rentré dans les mœurs quoi. On revoit les mêmes personnes maintenant. Nos amis de Malo par exemple, je suis sure. Et même, si leurs filles doivent aller faire des courses, je suis sûre et certaine que leur mère leur dit « attendez le weekend, attendez samedi et puis vous irez faire vos courses samedi ». Ah oui, ça… c'est sûr.

Une lycéenne de Saint-Pol corrobore l'effet libérateur de la gratuité pour les jeunes de l'agglomération car « *cela permet de se voir entre amis, en famille plus facilement, cela motive les jeunes à sortir plutôt qu'à rester cloitrés chez eux* ». Un apprenti électricien rappelle que cette mobilité est cruciale pour les classes populaires de son quartier et qu'il essaie de diffuser au mieux les bénéfices de la gratuité autour de lui *« parce que ça rend service à beaucoup de personnes qui ne peuvent pas bouger de leur*

cité ». Une mère au foyer, la trentaine et habitant Gravelines, confirme que la gratuité « *est très utile aux jeunes* » en cela qu'elle leur permet de se déplacer plus facilement le weekend, soulageant aussi son emploi du temps et ses contraintes horaires de fin de semaine. Cette jeune grand-synthoise, pourtant non utilisatrice du bus gratuit, reconnait l'intérêt de la gratuité en tant que facilitatrice de la mobilité des groupes sociaux les moins favorisés : « *C'est une bonne idée car pour certaines personnes (jeunes ou ceux qui sont en difficulté financière) qui ont plusieurs trajets à faire n'ont pas la contrainte de payer et c'est vraiment plus accessible pour tout le monde* »[42].

Constance* qui utilise très régulièrement le bus gratuit, lequel a modifié et facilité sa façon de se déplacer lorsqu'elle l'emprunte avec son mari, ses enfants et ses petits-enfants. Ce nouvel usage des transports publics fait dire à Constance* que le bus « *c'est la liberté en famille !* » :

> *Je me suis dit, si les enfants viennent le weekend c'est impeccable, on va pouvoir prendre le bus et puis faire des haltes. Oui parce que les petits-enfants ne veulent pas toujours trotter, ou « non ça va être loin » il va falloir prendre l'auto pour se garer en ville. Non, c'est la liberté, la liberté en famille ! Moi je ne suis pas très voiture de toute manière. On s'organise en fonction, quand on sort la voiture c'est pour faire des grosses courses mais si on peut faire avec le bus des petites courses, Philippe il boit du petit lait avec ça pour aller au marché. Le prendre pour deux stations, il vous a certainement raconté. Mais il regarde le bus qui est derrière s'il veut changer de ligne, ça je ne sais pas faire ! »* (…) *Par contre, les jeunes, j'ai l'impression qu'ils en profitent mieux le weekend. Y'a plus de jeunes le weekend, oui, c'est sûr, plus qu'en semaine.*

Cette liberté en famille se retrouve dans les propos de cet utilisateur de Saint-Pol, lequel trouve l'idée « *géniale* » et très utile « *pour les sorties en famille surtout pour les familles nombreuses n'ayant pas beaucoup de moyens financiers et de transport (voiture trop petite)* ». Une mère de famille de Gravelines en recherche d'emploi, confirme les effets bénéfiques de la gratuité pour sa mobilité et celle de ses enfants le weekend : « *Je dis bravo, famille avec 5 enfants, difficile de pouvoir sortir avant la gratuité du bus, maintenant nous sortons tous les week-ends. Merci !!!* »[43].

Constance* confirme à son tour remarquer une présence renforcée des jeunes à bord des bus le samedi et dimanche, ainsi que des familles nombreuses :

> *Je sens qu'il y a plus de jeunes maintenant qu'auparavant. On a des familles aussi. Des petits groupes de jeunes qui sortent ensemble et puis des familles. Surtout cet été, c'est vrai que quand les gens partaient à la plage ben c'est sûr que une famille avec trois enfants ils peuvent prendre le bus, c'est gratuit, ils vont jusqu'à Malo. Oui, il y a plus de familles aussi* (…) *Mais oui il y a une augmentation de la fréquentation par les familles, les jeunes, les ados. Ils sortent en famille, ils prennent le bus, avant c'était rare de voir ça ! Ça change, je crois que les gens s'habituent à ce que ce soit gratuit le weekend et qu'ils n'hésitent plus à profiter à sortir et à profiter de pouvoir prendre le bus, surtout s'il fait mauvais.*

[42] Données recueillis dans le questionnaire en ligne.
[43] *Ibid.*

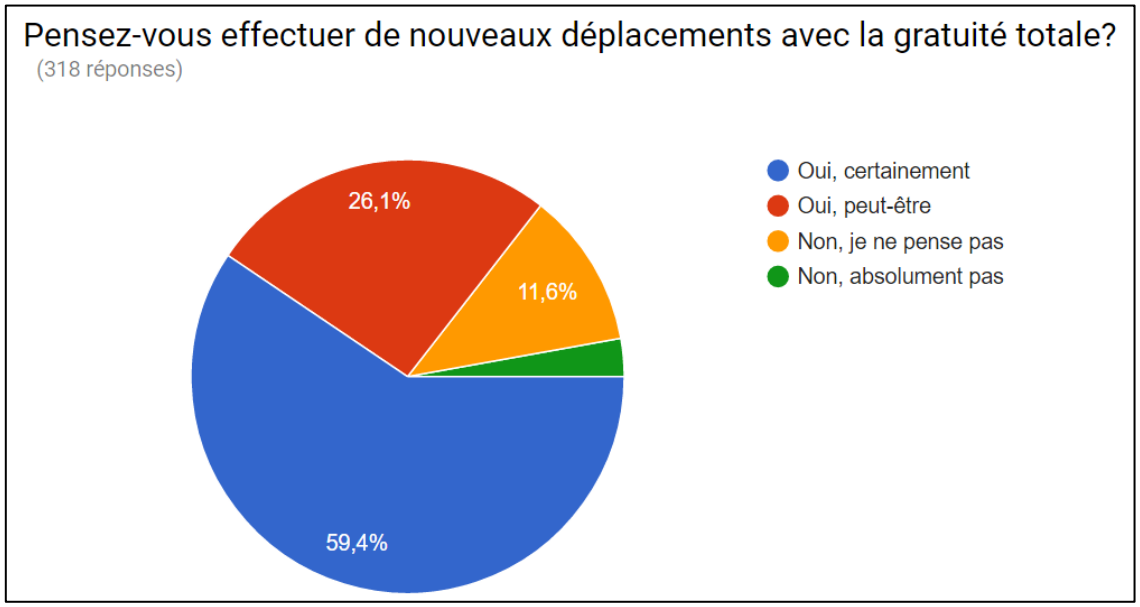
François* et Claire*, ce couple de néo-usagers du bus gratuit, abonde dans le sens d'un développement de leur liberté suite au bénéfice qu'ils tirent de leur utilisation de la gratuité aux dépens de la contrainte que pose la voiture :

> *<u>François</u> : Avec le bus on est tranquille, on peut aller au resto, on peut prendre trois verres au lieu de un et demi ! Mais c'est aussi l'attrait de pouvoir être libre, c'est la liberté quand même ! C'est pas le fait de boire comme des trous.*
>
> *<u>Claire</u> : Oui c'est la liberté, ça c'est sûr ».*

*

* *

Le bus gratuit a permis de développer un sentiment de liberté parmi les personnes âgées souffrant d'un isolement social que la mobilité retrouvée a pu réduire en leur facilitant l'accès aux activités et à leur réseau de pairs. Le lien social s'est vu renforcé ensuite au sein des jeunes adultes de l'agglomération, lesquels ont pu s'affranchir en partie de l'usage de la voiture d'une tierce personne (famille ou amis) en tant que passager et ainsi retrouver une certaine indépendance dans le choix de leurs déplacements le weekend. La gratuité du weekend, vectrice de mobilité et de mise en relation des habitants de l'agglomération, devrait continuer à alimenter de nouvelles mobilités, si l'on en croit les déclarations des enquêtés quant à leur future utilisation des transports en commun : plus de 85 % pensent être en mesure d'accroitre leurs déplacements une fois que le réseau sera entièrement gratuit en 2018 (cf. graphique ci-dessous).



Source : Questionnaire en ligne

VI. LA GRATUITE : UN AVANTAGE PRATIQUE QUI FIDELISE SES USAGERS

La gratuité a été pensée par ses concepteurs comme un levier pour augmenter la fréquentation du réseau DK Bus en parallèle de l'amélioration de l'offre et du service prévue pour 2018. Dès lors, il s'agissait d'attirer de nouveaux voyageurs dont la plupart avaient recours à la voiture dans la plupart de leurs trajets quotidiens. Or, l'usage de l'automobile répond en grande partie à l'impératif de facilité que l'on recherche dans un moyen de transport, tout du moins aux yeux des dunkerquois (cf. chapitre 8). Pour pouvoir commencer à rompre l'image d'efficacité qui colle à la voiture personnelle et modifier celle des transports en commun, le projet de la gratuité a retenu l'idée d'une utilisation du bus sans carte, sans validation, et sans enregistrement quelconque de ses bénéficiaires. La gratuité est donc envisagée comme une façon d'ôter une nouvelle contrainte aux habitants empruntant les bus de l'agglomération. Plus que l'argument du pouvoir d'achat (cf. chapitre 7), l'objectif affiché des pouvoirs locaux était donc de faire de la gratuité un outil parmi d'autres de simplification des déplacements des dunkerquois en faisant des transports publics. L'une des limites de ce choix réside dans le difficile recueil des chiffres sur la fréquentation : la déconnexion des valideurs en septembre 2015 n'a été compensée qu'en janvier 2017 par la mise en service de cellules de comptage dans certains bus censés couvrir à terme toutes les lignes du réseau (cf. chapitre 2). Cet outil permettra de connaitre les données relatives au nombre de passagers sur chaque arrêt et chaque ligne mais pas leur profil sociologique. Toutefois, l'exemple de Tallinn nous rappelle qu'une gratuité avec carte ne garantit pas non plus d'avoir accès à des chiffres précis sur l'évolution de la fréquentation avant et après gratuité (cf. encadré).

Carte et gratuité à Tallinn : une combinaison qui ne garantit pas une fiabilité des chiffres de la fréquentation

L'équipe de chercheurs menée par Oded Cats et chargée d'évaluer les effets quantitatifs de la gratuité des TC à Tallinn ont mesuré une augmentation de 3% la première année dont seulement 1,2% serait expliqué par la gratuité, le reste par l'amélioration de l'offre de transport (Cats et al., 2014). Les élus et techniciens de la ville évoquent plutôt une évolution comprise entre +8% et +14% depuis 2013. L'imprécision de ces chiffres étant expliquée par les voyageurs bénéficiant de la gratuité avant 2013 et ne validant pas systématiquement, en particulier les personnes âgées. La compagnie municipale de bus estime ainsi qu'un tiers des voyageurs ne pense pas à valiser lors de leur montée. Mais la différence entre les deux estimations est le résultat de la contestation par les acteurs locaux estoniens du mode de calcul de l'équipe scientifique d'Oded Cats. Pour la municipalité, la méthodologie et les calculs ont minimisé les effets sur l'augmentation de la fréquentation. Ceci étant dit, nous n'avons pas eu accès à la démarche qui a conduit la ville à produire ces nouveaux chiffres. Oded Cats nous a confié être surpris de ce retour et ne pas être au courant de ce litige. Il nous a assuré d'avoir procédé au calcul de la fréquentation avec rigueur et précision[44]. En tout état de cause, cela souligne que la validation n'est ni systématique et ne peut conduire à une appréciation juste et parfaite du nombre de passagers. Les chiffres sont donc toujours soumis à une forme d'interprétation sujette à débat.

[44] Communication personnelle avec l'auteur.

La gratuité renforce la liberté de ses usagers en ce qu'elle facilite la mobilité de ses utilisateurs : la barrière de la validation est supprimée, incitant – en plus du coût nul que cela induit – les passagers à recourir à ce moyen de transport. Cela fait mouche : ceux-ci plébiscitent en grande majorité l'absence de carte et louent la rapidité et la fluidité des bus actuels (1). Elle permet également de « partir l'esprit tranquille » sans se préoccuper des petites gênes pratiques que la validation peut susciter (2). L'appel d'air vers les habitants du territoire qui ne voyaient dans les bus que contraintes et lourdeurs semble progressivement prendre consistance.

Facilité, rapidité, fluidité : la gratuité sans carte plébiscitée par tous

Pour les services techniques de transport de la CUD, la gratuité est une affaire pratique avant d'être un levier pour le pouvoir d'achat. Ce chargé de projet mobilité explique que l'argument d'une « liberté d'accès » était bel et bien le premier ressort de l'attractivité envers les classes moyennes et supérieures qui boudaient le bus :

> *Ils étaient tout à fait capable de se payer un ticket à 1,40€, c'était pas une question de moyens financiers mais cette liberté d'accès… Des fois j'en ai déjà rencontré des personnes qui avaient des moyens largement suffisants et qui avaient décidé de prendre le bus, pour aller au marché.*

Même analyse dans les propos de cet autre directeur de projet transports de la CUD :

> *Et puis très vite, il* [le Président] *nous a dit « non, non, pour moi la gratuité c'est la facilité, c'est quand y'a plus de carte, y'a plus de tickets, on rentre dans le bus et on ne se pose pas de questions »* (…) *Gratuité totale avec facilité d'accès et c'est ça en fait le levier essentiel, c'est de se dire, « je vais faire mon marché, je vais au boulot, je n'ai pas de questions à me poser ce matin, je vais prendre le bus, j'ai pas besoin d'avoir une carte, j'ai pas besoin d'avoir fait des démarches préalables »* (…) *C'est ça le vrai enjeu de la gratuité, c'est la simplicité, la facilité. Plus que le coût.*

L'un des directeurs adjoints aux transports de la CUD explique lui aussi que l'absence de carte se justifiait pleinement afin de ne pas produire une « *usine à gaz* » qui desservirait l'initiative et la rendrait illisible. Selon lui, l'argument du comptage derrière l'imposition de la validation en tient pas debout : il n'existe pas d'incitation et encore moins d'obligation à faire valider les usagers d'un réseau gratuit. L'injonction à la simplicité et à la facilité a remporté l'adhésion en interne :

> *Si on est capable de faire fi d'une recette de 4 M€ de recettes voyageurs, les 1,3M€ d'investissements qui a eu pour la billettique, on fait l'impasse et puis voilà. A un moment, faut pas chercher à faire une usine à gaz pour quelque chose qui est gratuit. Comment on peut faire valider des gens dans un système gratuit ? Comment on peut leur imposer de valider dans un système gratuit ?* (…) *Moi j'étais pas opposé à l'idée… Après, ce n'est qu'un avis personnel. Ce n'était pas une opposition technique. On ne connaissait pas d'ailleurs les effets de la gratuité, en tout cas de ce qu'on avait entendu. On avait fait des études au préalable et c'est vrai que ces études avaient plutôt orienté nos esprits vers tous les côtés négatifs de la gratuité. Mais c'était pas uniquement le fait d'avoir mis la carte. En tout cas pour mon compte, dès le départ j'ai dit « si vous faites de la gratuité, vous faites de la gratuité toutes*

portes. Et on cherche pas à avoir une carte pour compter, de toute façon on sait très bien qu'on compte mal avec la billettique donc… » (…) *Je savais pertinemment que mettre la gratuité le weekend avec carte, la personne qui n'a pas de carte elle doit aller chercher une carte pour pouvoir circuler, je veux dire ça devient un truc qui est complétement stupide… Moi je pense qu'à un moment il faut être tranché, justement si on veut favoriser l'accès aux TC, ben on fait gratuit et la personne qui rentre elle n'a pas de carte, elle a rien, je pense que c'est tout.*

Pour ce directeur de projet transport de la CUD, si la gratuité sans carte n'était pas le choix retenu à l'origine dans les services techniques, elle est très rapidement devenue évidente. L'objectif est de « *vendre la qualité* » des transports en commun et de rendre l'expérience « *désirable* » et « *enviable* ». Y imposer une carte irait dans le sens inverse et ferait courir le risque d'une incompréhension de la mesure et donc d'un recul dans l'évolution de la fréquentation :

En tout cas, j'ai l'impression que sur ce territoire-là, alors que c'était pas notre option de technicien, c'était une très bonne intuition des politiques de faire la gratuité sans carte. Gratuité avec carte, ça aurait été quelque chose de très bizarre sur notre territoire. Très difficile à expliquer (…) *Ça aurait été extrêmement étrange parce qu'en fait ce qu'on vend, dans le discours c'est de plus en plus vrai, le maire il vend pas la gratuité, il vend la facilité, il vend la qualité pour les usagers de l'expérience au centre-ville. Il dit « je vous mets des infos en temps réel, de la régularité, de la fiabilité, je vous mets des nouveaux bus confortables, accueillant les personnes handicapées… donc je vous mets plein de trucs et je vous dis que vous montez dedans et que je vous embête pas. Je suis là pour vous apporter un service. Et donc, je ne vous demande pas d'aller au guichet, de faire la queue pour la mettre à jour, machin, bidule… Voilà, je simplifie votre expérience, je vous la rends désirable, enviable. Et tout ce qui peut être un obstacle… Le fait de ne pas avoir de carte, moi je suis comme tout le monde, je suis occupé, je ne peux pas avoir le temps de l'avoir, sauf à ce que vous me la donniez. Je ne vous demande pas ce truc-là et j'aurai beaucoup de mal à vous expliquer pourquoi je vous demande de valider. Je le sais, moi, pourquoi je vous demande de valider, pour optimiser l'utilisation des bus. Mais pour autant ça c'est mon problème. Moi je veux que vous soyez sur une logique facile ». Et on avait l'expérience d'une navette de centre-ville et les gens disaient « c'est pas le bus », c'est un plus petit bus, on rentre sans payer et donc ils avaient cet exemple-là et on a dit « on ne veut plus que vous preniez le bus, que vous vous déplaciez et que ce soit le tapis-roulant de… C'est autre chose, il se passe autre chose ». Le fait de ne pas être là avec le portefeuille machin tout ça, c'est une perception extrêmement différente.*

C'est l'expérience des navettes gratuites et des retours de ses utilisateurs, principalement des actifs qui ne prennent pas le bus, qui a terminé de convaincre les décideurs locaux. Cette clientèle spécifique a plébiscité ce mode de transport en grande partie par la facilité qu'il induisait : pas de carte, pas d'enregistrement, pas de méandres administratifs :

Aujourd'hui, vous prenez votre bagnole, demain vous prenez le bus, comment je fais pour vous faire basculer de la bagnole au bus ? Je vous explique qu'il faut commencer par remplir les descriptifs de nom, prénom, adresse, machin, etc. Pfff… J'ai mes habitudes…. A un moment il faut être désirable par rapport à ces gens-là. Ce sont ces gens-là qui aujourd'hui prennent la navette, prennent le bus gratuit le weekend parce que c'est facile parce que je vais faire une course, que c'est facile oui, que c'est pas encombrant et que oui j'ai ma bagnole mais je vais pas la prendre. J'ai ma bagnole mais je vais pas la prendre. Et donc dans le discours de dire « faire un geste citoyen »… Le geste citoyen c'est « prenez le bus plutôt que votre bagnole » et

si c'est « faites un geste citoyen, prenez le bus, validez à la montée, validez à la descente, montez par l'avant, etc. », c'est un discours à mon avis compliqué.

Enfin, la non-validation attribue à cette politique publique uns plus grande clarté, synonyme de communication plus efficace en direction du public cible : « *Je crois parce que politiquement, les discours qui sont compris sont des discours qui sont simples, qui sont clairs. Et donc de dire « je veux vous faciliter l'accès au bus mais je vous embête avec une carte »…* ».

Cette position est partagée par la direction de DK Bus qui y voit surtout un moyen de gagner du temps dans la régulation du trafic et donc d'améliorer l'efficacité du réseau :

La gratuité effectivement elle est intéressante pour faciliter l'accès aux bus, plus de démarche de prise de titre de transport. Ça veut dire aussi que sur le réseau on peut estimer qu'il y a du gain de temps, en tout cas pas de perte de temps lié à la vente de titres. Ce qui fait que les échanges passagers en station sont favorisés.

L'analyse d'un gain de productivité est partagée par les chauffeurs qui notent à leur tour une réduction du temps passé en station leur permettant de pouvoir tenir le rythme imposé par l'exploitant. Le gain de temps se réalise aussi grâce à une intervention des contrôleurs réduite au minimum lors des weekends : les situations délicates à gérer entre les fraudeurs et les agents de maitrise sont de grandes consommatrices de temps et peuvent agacer la clientèle à bord. La gratuité rend la plupart de ces conflits inexistants le weekend et apaise les tensions entre voyageurs à l'égard des contrôles et du temps perdu qui en découle. C'est ce que nous décrit Chris*, un chauffeur de notre panel :

Ils sont moins à se dire « est-ce que le bus il va être arrêté d'un coup pour rien ? Est-ce que ça ne va pas prendre 10 minutes ? ». Parce que des fois c'est ça, t'as des contrôles ça ne se passe toujours bien, ça peut prendre 10 minutes, un quart d'heure, l'es mecs ils veulent se battre, les contrôleurs doivent appeler la police. Les mecs qui sont dans le bus ils se disent « putain, je vais être en retard, je suis dans ce putain de bus, j'ai pas de bol, à cause d'un gars qui n'a pas payé, tout le monde est baisé, quoi ». Là, c'est sûr, tout le monde est tranquille, le bus il va faire son taf et puis il va aller du point A au point B et point barre. Si y'a un problème ça c'est autre chose, ça, ça peut arriver. Mais pour moi, ils savent qu'il n'y aura pas de contrôle, là-dessus je pense qu'ils doivent être plus tranquille, ah ouais.

Malgré les avantages pratiques que l'absence de carte garantit, elle pose de véritables défis au service commercial et marketing du délégataire : comment connaitre sa clientèle ? Comment adapter l'offre à un public que l'on ne connait plus ? Ces inquiétudes sont relayées par la direction marketing de DK Bus :

Maintenant, y'aura quand même toujours un travail marketing sur les usagers du réseau parce qu'à l'heure actuelle ils sont abonnés, on a des bases de données clients, avec pas mal de renseignements, avec un usage du bus, avec un type d'abonnement. Et on a un challenge demain qui est celui de comment, avec la gratuité, sans carte, comment on arriver à embaser les gens, comment on arrive à les connaitre, comment arrive à savoir qui est notre clientèle, est-ce qu'on a plus de seniors, d'actifs de jeunes… ? Et ça, c'est un vrai défi (rires) (…) *Le but*

avec la gratuité et le BHNS, c'est pas qu'ils fassent un essai one-shot, c'est qu'il faudra qu'ils montent et comment on les fidélise ? Et pour les fidéliser, faut déjà les connaitre !

Au-delà du consensus des acteurs du transport local en faveur d'une gratuité sans carte, malgré les interrogations qu'elle peut poser sur le suivi et la connaissance des voyageurs, de nombreux utilisateurs apprécient eux aussi la fin de la validation. Pour Pascal*, la fluidité et l'ambiance dans les bus ne peuvent qu'en bénéficier : « *Par contre c'est vrai que quand tu montes, sans demander un ticket, du coup c'est plus fluide et puis je pense que ça amène un côté apaisant dans le bus* ». Pour les personnes âgées, grandes consommatrices des transports publics, l'absence de carte est un gain de temps et surtout une angoisse de moins dans leur mobilité, ainsi que nous l'explique avec précision Béatrice*, retraitée habitant Malo-les-bains :

Ah ben voilà c'est sûr, c'est plus facile ! Surtout, je me souviens la première fois, je ne savais pas trop comment ça se passait, je n'ai pas trop l'habitude de prendre le bus, je regardais les gens devant mais je me suis rendu compte d'un truc, c'est que le temps de passer la carte, je n'arrivais pas toujours lire ce qui était marqué. C'est pour ça je ne sais pas combien d'unités il me reste dans ma carte. La vue baissant avec l'âge, bon ben ça faisait « bip » donc ça devait être bon mais là ah ! Et puis c'est vrai c'est plus facile : on monte, même si on n'a pas la carte, c'est tout hein, on n'a pas besoin justement d'y penser avant. Ça c'est sympa, c'est sûr. On ne se pose plus trop de questions, c'est ça. On gagne du temps, c'est sûr.

Pour Marie-France*, ne pas se munir d'une carte le weekend est un soulagement. Si le trafic est plus fluide, c'est aussi un moyen de ne pas devoir ouvrir le sac et d'oublier ensuite de le refermer… La gratuité sans carte enlève un poids et une crainte de laisser à la vue de tous son portefeuille et ses objets de valeur. La montée n'en est que plus facile :

Oui, certainement, c'est plus rapide, y'a moins d'attente au conducteur (…) *Ah ben ça sera beaucoup plus fluide, c'est sûr !* (…) *Parce que moi, je sais qu'on peut scanner maintenant sans ouvrir le sac. Moi j'aime pas trop ce système mais bon ça c'est moi. Donc j'en suis encore, quand je le fais, à ouvrir mon sac, à ouvrir ma petite pochette, à scanner… et puis souvent je ne referme pas parce que je suis comme ça. Et « tiens, j'ai laissé mon sac ouvert ». Comme ça, s'il n'y a plus de carte, eh ben on n'ouvre plus le sac et puis… même si on n'est pas obligé de l'ouvrir. Si, si, c'est plus facile pour moi, c'est un truc auquel on n'a plus à penser, pourquoi pas. Plusieurs fois je me suis retrouvé à me dire « ah ben tiens, zut, je n'avais pas fermé mon sac ». C'est une amélioration. L'esprit libre, tout à fait.*

Pour les moins âgés, c'est l'argument de la facilité et de la rapidité qui prime dans les témoignages. Laure* de Grande-Synthe perçoit un véritable gain de temps car elle n'est pas obligée de sortir sa monnaie et d'avoir le montant exact à donner au chauffeur pour régler son ticket. Son voyage est donc plus rapide et elle n'est pas besoin de préparer en avance un moyen de paiement :

Ça c'est ce que j'allais dire : le coût m'importe peu mais faut quand même l'appoint, faut toujours avoir de la monnaie, ça on en a de moins en moins avec le fait qu'on règle tout le temps avec la carte bleue, tout simplement. Ça ce serait, au niveau facilité, dans ce sens-là ouais c'est cool. Ça c'est pas mal ce côté pratique dans la gratuité.

Cédric*, lui, nous avoue qu'il ne ferait pas la démarche d'utiliser le bus gratuit s'il devait s'enregistrer ou effectuer des démarches administratives à DK Bus. Il l'affirme de but en blanc : *« je ne ferai pas l'effort d'acheter une carte »* :

> *Ça serait un frein si tu devais avoir une carte. J'ai pas le temps d'aller acheter une carte. Je ne ferai pas l'effort d'acheter une carte. Je suis du genre à oublier ma carte et je pense que ça serait un frein pour beaucoup de gens. Je pense aussi aux touristes, les gens qui viennent l'été, aux gens qui prennent vraiment occasionnellement, s'ils savent qu'il suffit de monter ils montreront plus facilement. Je ne vois pas l'intérêt de mettre une carte, à part connaitre la fréquentation.*

Fluidité, rapidité et facilité sont les avantages relevés par les utilisateurs de la gratuité. Ils correspondent à l'objectif que se sont donnés les concepteurs du projet, celui d'une simplification et d'une désirabilité de l'usage des transports publics de l'agglomération. Le bus pratique c'est aussi « *partir l'esprit libre* » : les nouveaux bénéficiaires de la gratuité louent la fin des contraintes qui accompagnaient les trajets en voiture.

« Partir l'esprit tranquille » : la fin des contraintes liées à l'usage de la voiture

L'avantage pratique que confère la gratuité dans les déplacements de ses usagers se trouve aussi dans la tranquillité qui entoure le voyage en bus. A l'opposé d'un trajet en voiture imposant une tension liée au stationnement et au coût du parcmètre, l'utilisation du bus gratuit modifie complétement la démarche et l'approche qu'ont ses bénéficiaires de la mobilité. Désormais, plus besoin de se préoccuper des contraintes propres à la voiture : il suffit de connaitre le réseau et l'arrêt le plus proche pour se rendre en toute tranquillité à sa destination. La conversation ci-dessous entre Lucie* et Maria*, deux grandes consommatrices du bus gratuit, met en exergue la facilité avec laquelle elles peuvent désormais se déplacer vers le centre-ville sans se poser de questions. Comme l'atteste Maria* avec aplomb, « *y'a rien à faire* » :

> Ça vous relâche aussi de ne pas prendre la voiture ? C'est moins fatiguant pour vous ou pas ?
>
> *Maria : Non mais c'est vrai qu'avant. Là c'est tout simple, y'a rien à faire. Vous montez dedans et puis voilà.*
>
> *Lucie : Oui je vous dis avec les gamins, la rampe et tout, c'est hyper facile. Ah ouais, franchement.*
>
> (…)
>
> *Maria: Oui c'est ça, c'est plus facile pour nous, on a l'esprit tranquille. Pas besoin de garer la voiture et puis le stationnement c'est payant sur certaines zones. Donc là ça permet de prendre son temps, de ne pas se dépêcher parce que voilà y'a un ticket à mettre.*
>
> *Lucie: On part l'esprit tranquille c'est sûr. Non c'est plus sympa. On essaye d'en profiter vraiment.*
>
> *Maria: On est bien desservi nous. On a toutes les raisons de le prendre.*

Mme Reiny* qui vit à Petite-Synthe et appartient à la classe moyenne, déclare être avant tout attirée par la gratuité pour la tranquillité qu'elle garantit et non pas pour les 1,40 € qu'elle peut économiser par voyage : « *non mais le bus gratuit c'est vraiment le côté pratique, moi les 1,40€ c'est pas tant ça… c'est : je prends le bus et puis voilà je suis rapidement dans le centre, sans me poser de questions* ». Cet « *esprit libre* » revient aussi parmi les expériences recueillies auprès des retraités du territoire. Ainsi, Christelle* nous explique que la raison première qui l'a conduite à utiliser plus souvent le bus avec la gratuité est la sérénité avec laquelle elle peut se déplacer – ce que la voiture ne permet pas – certainement facilitée aussi par son statut de retraitée qui libère son emploi du temps :

> *Moi je le prends souvent, 3-4 fois par semaine. J'ai pas de voiture, je sais pas conduire. Et puis je pars l'esprit libre : « oh ben j'ai loupé celui-là, c'est pas grave, dans 10 minutes y'en a un autre ». 10 minutes c'est pas la mer à boire.*

L'avantage pratique de la gratuité est régulièrement rappelé dans les entretiens et constitue très souvent la motivation première des néo-usagers de la gratuité, à l'instar d'Éric* et Ludivine* de Rosendaël :

> *Éric : Parce que c'est tellement pratique. On attend en général moins de 10 minutes, même si ça parait souvent long aux gens (…) Voilà pourquoi on prend le bus, surtout pour ça.*
>
> *Ludivine : Ah oui on part l'esprit tranquille. C'est pour ça que nous on est des adeptes du bus.*

« *On n'a pas de souci avec la voiture* » insiste le beau-frère de Martine* quand il évoque la gratuité[45]. « *L'esprit tranquille* », la « *facilité* » sont les principales motivations que l'on détecte dans les propos de Martine* qui ne voit pas dans le pouvoir d'achat la première incitation à emprunter les transports publics. En couplant le bus avec la marche, Martine* estime avoir bouleversé sa façon de se déplacer sur le dunkerquois et ressent une tranquillité qu'elle n'éprouvait pas lorsqu'elle se servait quotidiennement de sa voiture :

> *Ma sœur et son compagnon, lui il est en retraite depuis le mois d'avril, il a 60 ans, alors elle me disait « maintenant quand on vient en centre-ville, le weekend il vient en bus parce qu'il profite de la gratuité du bus. Pas le souci de la voiture, et puis voilà venir tranquillement bénéficier de la gratuité du bus, oui ! (…) On n'a pas à se soucier de la voiture, trouver un stationnement et puis l'horodateur. Ah non, vraiment, on a l'esprit tranquille quand on prend le bus comme ça. Y'a toujours un bus qui passe et quand il ne passe pas, on marche et quand on voit arriver un bus, on arrête et puis hop ! c'est ce qu'on se dit, si on est fatigué et qu'on voit un bus arriver, on le prend. Ici, c'est la proximité (…) Ce n'est pas le fait que ce soit gratuit, c'est le fait que c'est facile qui me plait. Je suis là, à un moment donné, y'a un bus qui passe, je peux le prendre sans se poser de questions. Je sais qu'il va m'emmener d'un point 1 à un point B. Et puis voilà, je peux le reprendre à tout moment. C'est pas le fait que ce sera…*

[45] Même remarque chez Mme Dubois : « *c'est vrai que c'est pratique. Ça nous permet de nous déplacer d'un point à un autre en toute facilité, c'est plus facile que la voiture. Parce que l'été à Malo, pour trouver une place où se garer, c'est chaud !* ».

j'ignore, je ne sais même pas combien c'est un ticket de bus j'en sais strictement rien… 1,40€ ?

Pour Laure* qui l'utilise de temps à autre pour aller travailler en semaine, la démarche est différente le weekend avec la gratuité : elle ressent une nette différence dans sa façon d'appréhender sa mobilité. En semaine, la pression du déplacement est liée au respect des horaires de son travail alors qu'à l'inverse, le weekend, la gratuité et l'absence d'horaires à observer rendent son trajet bien plus agréable :

Parce que quand t'es au boulot et que tu dois être à telle heure avant, tu te mets encore une pression avec le bus. Là bon si je me dis que je veux aller faire un tour en ville, ben je vais voir le prochain bus et je vais prendre le premier qui passe, ce n'est pas pareil la démarche. Mais je ne sais pas si c'est le fait qu'il soit gratuit qui va faire que je vais plus le prendre. Ce serait plus facile en fait (…) Et puis en fait tu ne gagnes pas de temps à prendre ta bagnole. Si, tu gagnes 5 minutes sur ton trajet, allez 10 minutes. Si t'es pas hyper pressé, tes 5-10 minutes tu peux les prendre. Et comme je disais, c'est plus serein, tu lis, t'écoutes de la musique, tu passes plus de temps avec ton enfant si t'as un enfant, c'est moins crevant ouais. Tu te laisses transporter quoi.

Cette sérénité dans la mobilité est au cœur du choix de François* et Claire* d'emprunter le bus gratuit : pas besoin de chercher une place, de payer un parking, de surveiller sa consommation, de s'inquiéter pour l'état du véhicule… Mais ils avouent qu'en même temps c'est bel et bien l'effet « libre accès » qui les a convaincus de l'utiliser. Si la simplicité d'utilisation est devenue un atout a posteriori – et qui les a fidélisé – c'est sans doute l'aspect économique qui a permis de franchir le pas pour de nombreux ménages[46]. La discussion ci-dessous entre François* et Claire* démontre comment finalement l'avantage pratique se mêle très souvent avec l'appel d'air que crée un service gratuit dans le choix de ce mode transport. Plus qu'un déclencheur – il semble quand même que celui-ci soit le coût nul du transport même si cela demeure symbolique aux yeux de ces nouveaux voyageurs – l'aisance avec laquelle ces nouveaux bénéficiaires de la gratuité se déplacent sur le territoire dunkerquois devient un levier pour maintenir le plus longtemps possible cette nouvelle population dans les bus :

<u>François</u> : c'est ça, justement quand on a commencé ça on s'est dit « on va tester pour voir », le bus on le prenait jamais, au contraire. Et quand on l'a testé, on s'est dit « ouais c'est confortable ». On part de Saint-Pol, on arrive là-bas sur Jean Bart, tranquilles, on déjeune, on fait nos courses. Les grosses courses sont faites ici à Carrefour. Auchan dans tous les cas on prend la bagnole. Le bus gratuit c'est le pied !

(…)

<u>Claire</u> : Et puis pour la voiture aussi, ne pas se prendre la tête pour trouver une place !

[46] Confirmant l'intuition du maire de Dunkerque : « *Et je ne voulais pas parler de baisse de tarifs, parce que je pense que la baisse de tarif n'apporte pas grand-chose parce que les gens ne regardent pas le tarif hormis les prisonniers du transport collectif qui eux bien évidemment regardent. Mais si je voulais atteindre davantage de mixité dans les transports collectifs, c'est-à-dire les cadres, paradoxalement, il fallait atteindre la gratuité, on provoque ce déclic psychologique* ».

<u>François</u> : Je suis d'accord avec toi mais la première chose c'était de tester, ce n'était pas forcément de faire des économies de voiture. C'était pour tester, pour voir « ben comme ça on peut aller vadrouiller, on peut aller voire un coup » et tout compte fait on en est revenu enchanté.

(…)

<u>François</u> : Faut remettre les choses en place, en numéro 1, c'est la gratuité. Parce qu'à la limite, même si on avait eu des avantages, on n'aurait pas été à DK Bus aller chercher une carte d'abonnement. C'est épisodique, le weekend dernier on est parti… On n'a pas besoin systématiquement d'aller… mais c'est vrai que la gratuité nous stimule pour aller en plein centre de Dunkerque, ça c'est sûr.

<u>Claire</u> : Oui la gratuité et la simplicité de la chose.

<u>François</u> : Mais après, ça a été vraiment la simplicité qui a fait. Quand on y a gouté, franchement il faudrait être mal embouché pour ne pas comprendre l'avantage de la gratuité. Voilà, c'est quand même, on ne va pas s'emmerder, on arrive en plein centre. Là, c'est pas énorme mais je veux dire il faut se garer sur des places payantes. Si on ne veut pas payer, il faut qu'on aille dans des petites rues, on ne sait pas comment on va retrouver la voiture…

<u>Claire</u> :… et encore, faut trouver une place.

<u>François</u> : Là on descend, c'est vraiment la panacée !

*

* *

Après avoir analysé la gratuité comme vectrice d'une mobilité renforçant le lien social de ses usagers, ce chapitre a mis la lumière sur l'aspect pratique qui se dégage des déplacements du weekend. L'abandon de la voiture et de ses externalités négatives – notamment l'épineuse question du stationnement – est souvent vécue comme un soulagement par les nouveaux passagers du réseau DK Bus. Leur mobilité en devient plus simple et plus fluide : à l'inverse, la voiture prend des allures de corvée en semaine. Ainsi, l'argument de la simplicité a fait mouche. Conceptualisée par les pouvoirs locaux pour attirer une part de la population dont le pouvoir d'achat leur permettait théoriquement de pouvoir s'acquitter d'un ticket de bus sans peine, la gratuité devait avant tout apparaitre comme l'instrument de désirabilité d'un mode de transport jusqu'alors taxé d'inefficacité et d'illisibilité. Pour autant, il s'avère que la dimension économique de cette mesure n'est pas négligeable dans la construction du choix de certains de ces nouveaux usagers, malgré leurs revenus décents. Le prochain chapitre examine donc l'effet de la gratuité sur le pouvoir d'achat des ménages du dunkerquois et la place que cet argument tient dans les choix des types de mobilité des voyageurs de DK Bus.

VII. UN « COUP DE POUCE » POUR LE POUVOIR D'ACHAT DES FAMILLES DUNKERQUOISES

Troisième liberté générée par la gratuité, celle d'un pouvoir d'achat libéré du coût du transport. Malgré le fait que cette dimension ne constituait pas la priorité du projet à son origine (1), les limites de la tarification solidaire du réseau (2) ont rapidement démontré l'utilité de la gratuité aux yeux de la plupart des chauffeurs (3) et surtout des familles nombreuses d'origine modeste (4).

Un objectif d'abord subsidiaire de la gratuité

L'aspect économique de la mesure n'a pas constitué l'élément majeur de la campagne en faveur de la gratuité des transports en commun : elle a cohabité dès les premières heures du projet avec l'objectif d'augmentation de la fréquentation et d'image que la communauté urbaine voulait se doter. Elle est devenue avec l'avancée et le soutien de la population à l'égard de la gratuité un argument de plus en plus présent dans la rhétorique des élus locaux et des techniciens de la CUD. Ainsi, lors du débat d'orientation budgétaire de la CUD le 9 décembre 2016, le président évoque l'amélioration du pouvoir d'achat comme l'un des trois piliers de cette politique parallèlement à ceux consacrés à la mobilité et à l'image de la ville :

> *C'est aussi très concret, en matière de pouvoir d'achat. Je le voyais en septembre lorsque je suis allé chercher l'abonnement pour mon fils pour le réseau de transport collectif. Combien j'ai vu de familles, là, dans l'antenne commerciale de DK Plus, d'ailleurs patientent parfois longuement, pour aller acheter leur abonnement, 120 € ! C'est concret pour les familles à la rentrée 120 € ! Pour un enfant. C'est concret ! Ça parle, 120 €, c'est beaucoup ! Et vous multipliez par le nombre d'enfants auquel ça peut correspondre. C'est concret redonner du pouvoir d'achat, c'est concret. Et là, on s'adresse à des familles, on s'adresse à des classes populaires et qui grâce à ça aussi ont un vrai soutien au moment de la rentrée et ça je pense que c'est absolument déterminant. DK Plus, c'est un grand projet politique et je pense qu'il est indispensable pour nous de le réaliser.*

Du côté de la direction de DK Bus, l'amélioration du pouvoir d'achat des plus démunis demeure un objectif central de cette politique, même si il n'a pas été exposé comme priorité numéro une au moment de la conception du projet. Pour l'un des membres de la direction de l'exploitant, accroitre le potentiel de mobilité des plus précaires fait partie prenante de la gratuité, faisant écho à l'exemple Tallinnois (cf. encadré ci-dessous) :

> *Je comprends tout à fait l'objectif du président d'aller chercher et de démontrer l'intérêt du projet au travers du gain de part de marché, c'est évident. Mais je pense qu'il y a aussi à montrer qu'aujourd'hui y'a des tas de gens à Grande-Synthe, à Saint-Pol, qui n'ont pas forcément les moyens de… je ne stigmatise pas, on a aussi les taux de prise du bus qui sont là les plus importants. Ces gens-là ils n'ont quasiment que le bus pour se déplacer. Leur offrir un service plus, c'est quand même pas mal.*

A Tallinn, une gratuité pour les classes populaires russophones

La gratuité à Tallinn répondait, entre autres préoccupations, à une demande de l'électorat traditionnel du Parti du Centre au pouvoir depuis le début des années 2000, majoritairement composé de classes populaires russophones habitant les quartiers périphériques de la ville. La gratuité était donc un instrument pour améliorer le pouvoir d'achat de ces ménages et leur mobilité pour accéder à l'emploi et aux loisirs. En 2010, un sondage rappelait que la principale préoccupation des Tallinnois vis-à-vis de leurs TC restait le prix du ticket ou de l'abonnement. Objectif social, la gratuité devenait alors un savant calcul politique pour la campagne municipale menée en octobre 2013 (Derek, 2013). Alors que l'étude de Cats et de son équipe (Cats et al., 2016) évoque une augmentation de la fréquentation par les classes populaires issues des quartiers marginalisés (*Lasnamäe*), les acteurs municipaux défendent l'idée d'une évolution uniforme de la fréquentation en fonction du revenu et observent même la plus forte augmentation parmi les résidents de l'un des quartiers les plus prisés de Tallinn (*Pirita*).

La situation socioéconomique est d'ailleurs préoccupante pour une partie non négligeable de la population de l'agglomération. Les statistiques de l'INSEE publiées en 2016 attestent des difficultés sociales et économiques du territoire de la CUD. Le revenu fiscal annuel médian en 2013 s'élève à 18 161 euros par unité de consommation, soit 1 950 euros de moins que pour l'ensemble de la France métropolitaine. Le taux de pauvreté atteint 17,7% en 2013, contre 14% au niveau national : celle-ci se concentre particulièrement dans les communes de Grande-Synthe (28%) et Dunkerque (20%). Enfin, le taux de chômage de la communauté urbaine s'élevait à 18,7% la même année (INSEE, 2016)[47]. La carte présentée au chapitre 2 rappelait comment l'agglomération dunkerquoise était partagée en deux, entre une partie ouest paupérisée et une partie est où se concentrent la plupart des classes moyennes et supérieures du territoire. Cette ségrégation socioéconomique se répercute dans le taux de motorisation des ménages (cf. chapitre 8) : les communes à l'ouest, Grande-Synthe ou Saint-Pol-sur-Mer, affichent des taux de ménages sans voiture dépassant les 30 %. Pour beaucoup de familles dunkerquoises, le bus est donc une nécessité pour pouvoir se déplacer, se rendre à leur lieu de travail et profiter des aménités proposées par le centre-ville. L'argumentaire en faveur de la progression du pouvoir d'achat correspond donc à une réalité parfois très vivace dans certains quartiers de l'agglomération.

Cette position est notamment défendue par le vice-président aux transports et maire de Grande-Synthe Damien Carême, qui nous explique qu'une grande partie de la population de sa commune n'a pas de raison de contracter un abonnement DK Bus du fait de leur faible mobilité sur le territoire. Contraints d'acheter des tickets unitaires ou journées à plein tarif, ces ménages aux faibles revenus subissent le coût du transport et de leur mobilité comme un poids important dans leur budget :

> *Aujourd'hui, ça redonne de la mobilité, 25% ou 30% des gens n'ont pas de véhicules dans la ville, donc ça c'est vraiment un progrès social derrière c'est un décloisonnement, c'est-à-dire que ça permet la mobilité. Et on sait que la mobilité derrière c'est un frein professionnel mais pas*

[47] A cet égard, Patrice Vergriete appelait les candidats à l'élection présidentielle à un « Plan Marshall » pour les bassins industriels le 18 novembre 2016 dans *La Tribune* : http://www.latribune.fr/opinions/tribunes/apres-le-brexit-trump-une-colere-sourde-qui-monte-en-france-617797.html.

que professionnel, l'insertion sociale aussi derrière, ça veut qu'il n'y a plus de barrière pour aller se balader sur Dunkerque, qu'il n'y a plus de barrière financière ou quoique ce soit. Les gens qui restent sur la commune, ils n'ont pas de carte d'abonnement, ils n'ont pas la justification d'aller tous les jours sur Dunkerque. Donc ils ne prennent pas d'abonnement. Donc s'ils prennent un ticket à l'unité quand ils veulent aller à Dunkerque avec leurs gamins, allez une famille de 2 enfants, ça coûte cher pour aller à la plage, et ils n'ont pas les moyens de se payer ça. Donc là, on enlève ces barrières-là, on enlève ces barrières que j'appelle d'insertion sociale derrière, et ça permet une mobilité interne dans la commune, ce que j'appelle de mes vœux.

Une tarification sociale avancée mais pas toujours exploitée par les plus précaires

L'importance de la gratuité pour un réseau ayant déjà une grille tarifaire prenant en compte les ressources des usagers depuis longtemps peut interpeler (cf. encadré ci-dessous)[48]. 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.

Grille tarifaire DK Bus[49]

En fonction du quotient familial (QF) :
- Abonnement tarif solidaire 1er seuil (QF<450 €) : 20 % de l'abonnement de base, soit 7,20 €/mois
- Abonnement tarif solidaire 2ème seuil (QF<550 €) : 37,5 % de l'abonnement de base, soit 13,50 €/mois
- Abonnement tarif solidaire 3ème seuil (QF<650 €) : 75 % de l'abonnement de base, soit 27 €/mois

En fonction de l'âge :
- Abonnement 4-18 ans : 37,5 % de l'abonnement de base, soit 13,50 €/mois ou 121,50 €/an
- Abonnement 19-25 ans : 75 % de l'abonnement de base, soit 27 €/mois ou 243 €/an
- Abonnement 26-64 ans : 36 €/mois ou 324 €/an (pas de réduction)
- Abonnement 65 ans et plus annuel pour les personnes imposables : 36 €/an ou 324 €/an (pas de réduction)

Gratuité :
- Personnes de 65 ans et plus non-imposables
- Collégiens et lycéens domiciliés à plus de 3 km de leur établissement scolaire

[48] Le réseau DK Bus a été le premier réseau français à se doter d'une tarification solidaire fondée sur le quotient familial de la CAF en 1996. Dès 1976, le réseau avait décidé de rendre gratuit l'abonnement de bus aux personnes de plus de 65 ans non imposables, les invalides et les demandeurs d'emploi.
[49] Source : délibération communautaire n° 26 du 18 juin 2015 et site DK Bus.

Ainsi, un chargé de projet transport de la CUD constatait en discutant avec les usagers de DK Bus le peu d'emprise de la tarification solidaire proposée par le réseau pour des familles qui ne l'empruntent pas suffisamment pour se doter d'un abonnement à tarif réduit mais assez pour devoir payer à chaque trajet un billet à plein tarif :

> *On a rencontré une mère de famille et là cet aspect de tarification solidaire ne marche plus, elle avait 4 enfants je crois, la semaine elle ne prend pas le bus pour X raisons voilà et donc quand elle sortait le weekend, elle achetait 5 tickets x 2, donc 10 tickets et quand t'as pas trop les moyens ça faisait un petit cher. Elle, la tarification solidaire ça ne la touchait pas parce que la tarification solidaire c'était lié à des abonnements.*

Si le réseau offre déjà une tarification sociale avantageuse à de nombreux usagers de DK Bus – 51 % des voyageurs bénéficient déjà soit d'une forme de tarification réduite soit d'une gratuité totale en semaine – ceux-ci ne font pas toujours le choix le plus rationnel en matière de dépenses de transport. Les abonnements réduits sont parfois substitués par l'achat moins avantageux d'une carte de 10 tickets, laquelle permet de couvrir les déplacements souvent imprévus pour un entretien d'embauche ou un rendez-vous professionnel. Cette observation fait écho à de nombreux écrits sociologiques sur la construction du choix en matière de dépenses des classes populaires, lequel est fortement marqué par des décisions tournées vers le court-termisme. Les classes populaires sont ainsi plus exposées aux effets d'enfermement temporel dans l'urgence que provoque l'absence durable de ressources économiques (Millet et Thin, 2005). La gratuité est donc, malgré une tarification sociale avancée, une nécessité face aux comportements de certains usagers, comme nous le confirme l'un des chargés de projet de transport à la CUD :

> *Alors, au début, la gratuité elle était défendue comme un gain de pouvoir d'achat (…) Et pour certains même, on s'apercevait dans les débats qu'on faisait, que beaucoup de gens qui étaient en situation de pauvreté ne prenait même pas la carte. C'est-à-dire que dépenser 7€ d'un seul coup par mois, ça leur paraissait compliqué donc ils prenaient des tickets. Ils se pénalisaient en fait.*

Robert*, chauffeur de longue date à DK Bus, remarquait lui aussi ce type de conduite qui plombe le budget des plus précaires :

> *Parce qu'il y a des gens qui ont des difficultés financières qui ont du mal à le faire ça. Pourtant, vous payez tous les mois, vous êtes tranquilles. Moi je vois une personne qui travaille, je te jure je lui dis « mais qu'est-ce que vous faites ? », tous les elle m'achète un ticket ! 1,40 €, vous imaginez au bout du mois ? Je ne sais pas pourquoi elle ne s'abonne pas… Y'a des gens qui ont des difficultés à faire des démarches.*

Éric* et Ludivine* ont également aperçu de nombreux usagers réguliers payer directement au chauffeur au lieu de se procurer un abonnement qui apparait plus rentable au vue de leur mobilité :

Ludivine : Ah ben oui ça améliore le pouvoir d'achat des gens, ils n'ont pas l'impression de payer l'autobus, ils vont systématiquement boire un café à Dunkerque.

(…)

Ludivine : … ils vont manger ou acheter une bricole aux gosses. Ça on l'a vu, ah oui, oui, ça c'est sûr. Avant, les gens, les ¾ achetaient le billet au chauffeur, au lieu d'avoir un carnet de tickets. C'est énorme.

Éric : Ça, ça nous a toujours interpellés. Très souvent des gens qui n'ont pas d'argent achetaient leur billet au chauffeur, alors que ceux qui ont de l'argent, prévoyaient d'avoir toujours un carnet sur eux, une carte. Et ça, ça fait partie de leur mode de vie, c'est connu, c'est analysé ça déjà.

Des opinions divergentes parmi les conducteurs de bus

Au sein des conducteurs de la STDE, tous ne partagent pas cette position et il n'existe pas de consensus à l'égard des effets de la gratuité sur le pouvoir d'achat des ménages dunkerquois. Certains d'entre eux considèrent que la tarification solidaire est suffisante pour soutenir les ménages les plus en difficultés. Ils dénoncent la consolidation d'un statut privilégié qui accentuerait les inégalités entre les passagers et ferait reposer la viabilité du système sur les petites classes moyennes dont le pouvoir d'achat n'est pas bien supérieur. Ces réflexions font souvent écho à une critique de la gratuité qui serait propice à la dégradation du service et à une augmentation des coûts (cf. chapitre 11). Les arguments critiques de Chris* et Marc* sont reproduits ci-dessous. Chris* insiste sur les faibles économies que cela induira pour ces familles et en parallèle les coûts agrégés croissants qui pèseront sur le système. Pour Marc*, le système fonctionne en vase clos. Les gains de pouvoir d'achat seront effectués au détriment les ménages qui consomment et contribueront à ralentir l'activité et l'attractivité du territoire :

Mais on a déjà des tarifs sociaux. 7 balles c'est quoi ? C'est même pas le prix d'un hamburger à McDonald, tu vois tu prends le moindre hamburger, c'est 5,50 €. 2 cocas, ben c'est bon, t'as ta carte au moi. Donc c'est déjà ridicule ce qu'on leur fait payer (…) Ouais ça les fait respirer mais les gens tu leur fais économiser 7 €, c'est même pas le prix d'un paquet de clopes. Tu crois que tu vis mieux parce que t'économises un paquet de clopes ? Est-ce que tu vivrais mieux si demain on te donne 7 € par mois ? C'est comme si t'avais un 3e poumon, tu cours plus vite… ça sert à rien ! C'est de la connerie. Franchement, 7 balles. C'est quoi 7 balles ?

Chris*, chauffeur DK Bus.

Quand on donne du pouvoir d'achat aux gens, y'a le fait que tu te balades en famille mais y'a le pouvoir d'achat qui est redonné aux gens, faut pas qui soit tiré sur ceux qui justement aujourd'hui en ont un de pouvoir d'achat. C'est ça ! (…) Mais c'est les mêmes qui ne payent pas aujourd'hui. Quand même on a une grille tarifaire qui est au ras des pâquerettes. Donc déjà ces gens-là, ils ne payent pas ces gens, entre nous là.

Marc*, chauffeur DK Bus.

Pour autant, la majorité des chauffeurs défend l'idée de la nécessité de la gratuité du réseau pour le budget des familles à bas revenus de l'agglomération. Robert*, qui effectue tous les jours la ligne 2 traversant les quartiers ouest les plus paupérisés du territoire, a noté depuis longtemps que la plupart des usagers du bus ne sont plus en capacité de régler le trajet en fin de mois, ayant épuisé leurs ressources économiques mensuelles. Confronté à la précarité de ses passagers au quotidien, Robert* est très sensible à leurs difficultés de paiement :

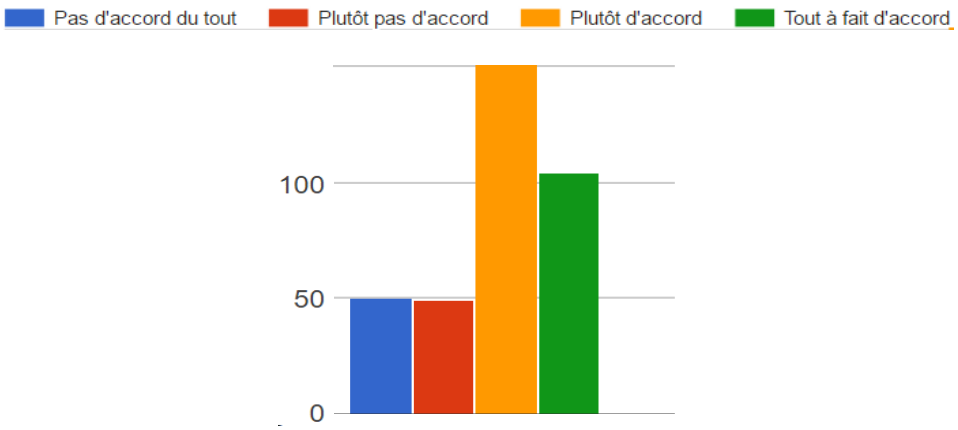
> *Saint-Pol t'as l'habitude, c'est toujours les mêmes. Le problème de Saint-Pol c'est que c'est beaucoup de gens qui sont au chômage, ils sont nombreux, ils sont au RSA. Je vais te dire un truc qui est flagrant quand c'est pas la gratuité : le 5 du mois, ça monte avec des billets de 20, vers le 10, le 11, c'est des billets de 5, des pièces, après à partir du 15 c'est les 20 centimes, les 10 centimes et après le 15 c'est montée la tête baissée. Bon, nous on n'est pas aveugle, y'a plus de sous, on le voit bien que c'est ça.*
>
> Pour eux c'est une bonne chose la gratuité ?
>
> *Oui. Ecoute, t'économises 7,50 €. T'es d'accord avec moi ? Allez, on va même dire 10 € par mois. Ils auront 10 € entre le 15 et le 17. Après le 17, la gratuité est toujours à, ils n'ont pas de sous dans leur poches, ils font quoi avec ? A part se déplacer à droite à gauche mais sinon ? Ils peuvent quand même plus aller au cinéma ? Ils peuvent quand même plus faire tout ce qu'ils ont envie de faire. C'est toujours le même souci. Y'a que les gamins, ça leur permet de se déplacer… Parce que c'est pas en prenant les transports en commun que tu vas chercher un boulot ?!* (…) *Justement j'ai eu une discussion l'autre jour avec les gens comme ça. Et je leur ai dit « vous ne payez pas vous ? // Ah ben heureusement parce qu'avec la retraite que j'ai », pour eux c'est un gros avantage et c'est là où que tu te dis quelque part la gratuité ça redonne du pouvoir d'achat à certaines personnes, oui. C'est vrai qu'on dit même une carte à 5 € mais bon, quand t'es au RSA, après t'y réfléchis, avec 3 enfants, ça te fait 5 cartes, ça te fait 25 €, ça fait 300 € l'année. 300 €, tu te dis merde. C'est vrai que 25 balles par mois ça peut leur permettre de faire un petit caddie chez Lidl. Les gens, quand ils n'ont pas les moyens, ils le prennent gratos.*

Christian*, chauffeur depuis plus de 30 ans, voit dans l'augmentation du pouvoir d'achat un facteur de fidélisation des familles : « *les familles se sont appropriées le bus. Quand on est 5-6 à prendre un ticket à 1,40€ l'aller puis pareil pour le retour, ça fait vite 15€, donc ça fait cher pour aller au marché. Alors que là c'est gratuit* ». Cette opinion résonne avec celle de beaucoup de voyageurs qui perçoivent dans la gratuité un véritable accélérateur de mobilité pour les familles nombreuses et précaires de l'agglomération dunkerquoise.

Les familles nombreuses, premières bénéficiaires de ce gain de pouvoir d'achat

La gratuité apparait comme une mesure qui favorise surtout les familles aux revenus modestes de l'agglomération : « *ça fait du bien au porte-monnaie* » nous résume une mère au foyer habitant le centre de Dunkerque. « *La gratuité du bus, c'est quand même un sacré coup de pouce pour le pouvoir d'achat des habitants* » reconnait Clément*. La grande majorité des utilisateurs du bus gratuit s'accordent d'ailleurs à dire que la gratuité a été une avancée pour le pouvoir d'achat des dunkerquois comme le signale le graphique ci-dessous présentant les réponses des enquêtés en ligne. Plus de 300 répondants sur les 400 interrogés sont soit « plutôt d'accord », soit « tout à fait d'accord » avec

cette position. Dans l'esprit de nombreux dunkerquois, gratuité et pouvoir d'achat sont donc très imbriqués.



Le bus gratuit constitue une avancée pour le pouvoir d'achat des habitants de l'agglomération dunkerquoise ?

Source : Questionnaire en ligne

François* qui vit à Saint-Pol à proximité d'un ensemble de logements sociaux où se concentrent beaucoup de familles en difficultés est convaincu que cette initiative est essentielle pour soulager le budget serré de ces ménages :

> *Et puis revenez voir quand vous êtes une famille ! Ici, sur Saint-Pol, y'a quand même beaucoup de familles nombreuses. Quand vous êtes 5, ça fait tout de suite aller-retour plus de 10 €. C'est pas rien ! (…) C'est sûr que quand on a 3 gamins, déjà ces gens-là ils ont peut-être des difficultés à finir les fins de mois, si en plus il faut rajouter des allers-retours, même s'ils ont peut-être des remises… ça fait lourd pour eux.*

Même son de cloche dans les propos de cette mère au foyer de la Basse-Ville, pour qui l'argument de l'accroissement du pouvoir d'achat pour les familles aux revenus modestes est fondamental dans le soutien de cette mesure :

> *La gratuité totale des bus serait un bien pour tous les dunkerquois car cela redonnerait du pouvoir d'achat aux habitants et cela permettrait aux familles au budget très très très sensible de pouvoir sortir en famille sans se soucier du prix du bus car à 1,40 le ticket ça fait cher quand vous prenez le bus avec 4 enfants plus les deux parents cela fait un coût de 16,80 aller-retour qui partent dans les tickets de bus. A ce tarif-là une famille de 6 personnes ne peut pas prendre le bus surtout si elle est en situation financière fragile. Même avec un tarif famille cela resterait impossible pour une famille de 6 personnes de prendre le bus d'où la nécessité d'avoir le bus gratuit toutes les semaines. On l'a le week-end mais la semaine ce serait un énorme plus, pas que pour les familles qui ont un petit budget mais également pour les salariés, les étudiants, les collégiens, les lycéens… Bref, il y a les bus gratuits toute la semaine dans d'autres régions de France et cela se passe bien sans aucun souci alors pourquoi*

à Dunkerque ce ne serait pas possible ? Car si c'est faisable ailleurs c'est faisable sur le dunkerquois[50].

Cette mère de trois enfants, aide-ménagère et mère au foyer à Coudekerque, abonde dans ce sens. La gratuité est un accélérateur de sa mobilité et de celle de ses enfants puisque elle peut désormais se déplacer sans compter le weekend : « *Je suis satisfaite car je peux bouger avec mes enfants car avant je n'avais pas les finances pour. Ma famille se compose de 5 personnes* »[51].

Il ne faudrait pas pour autant réduire l'impact de la gratuité uniquement sur le pouvoir d'achat des ménages modestes. Des familles plus aisées résidant à Rosendaël, Malo-les-bains ou Coudekerque-Branche par exemple évoquent elles aussi le gain de pouvoir d'achat que la gratuité induit. Cette dernière a donc une portée symbolique forte pour ces usagers qui ne sont pas dans le besoin mais qui franchissent le pas grâce à ce coût nul du transport. C'est le cas de Pascal*, nouvel usager habitant Coudekerque, qui l'emprunte le samedi avec sa femme et sa fille pour se rendre au marché de Dunkerque. L'économie réalisée l'a encouragé à délaisser pour essayer le bus :

Ouais si ça n'avait pas été gratuit, je sais pas si je l'aurai fait. Là on s'est dit si c'est gratuit on le fait. Non, je pense que si ça n'avait pas été gratuit je pense qu'on ne l'aurait pas fait parce que ça voulait dire 2 tickets de bus à l'aller et 2 tickets de bus au retour, et que si on va en voiture on trouve à se garer gratuitement un peu à l'écart, si faut marcher 5 minutes nous la marche ça ne nous embête pas on s'en fiche. (…) *Parce que là du coup au final, 2 tickets ça revient à combien ? C'est 1,40€ le ticket de bus ? Ça fait 5,60 € aller-retour. Si tu le fais tous les samedis, si tu vas au marché tous les samedis, si tu le ramènes au coût de ton panier de marché, ça fait quand même plus de 5€…* (…) *Par contre le fait que ce soit gratuit, nous ça nous a incité, c'est ce qui a fait qu'on l'a pris.*

Les familles dunkerquoises n'épuisent pas la totalité des bénéficiaires de la gratuité. Les entretiens révèlent que de nombreux retraités aux petits revenus accueillent ce petit « coup de pouce » avec enthousiasme. Paule*, qui multipliait les trajets pour faire ses courses de part et d'autre de l'agglomération, devait dépenser plus de 5 € en transport à chaque fois. La gratuité « *fait du bien au porte-monnaie* » indique-t-elle :

Ça me permet de rester plus longtemps dans le centre aussi. Mais souvent quand je le payais, j'étais obligée de racheter un ticket. Oh ben oui, parce qu'une heure c'est vite passé ! Rien que d'aller à Dunkerque ça me faisait 5,20 € quand même ! Ben oui, on traine, je vais d'un côté, je vois qu'une fois j'avais été à Cora, j'étais descendu à la gare de Dunkerque…déjà aller à Cora, revenir à Dunkerque et après je suis descendu à Dunkerque, j'ai fait les magasins, ben reprendre après un ticket pour rentrer, ça va vite ! Ça fait presque aussi cher qu'un taxi. Et là... ça fait du bien au porte-monnaie. J'avais calculé, ça revenait cher quand même le bus. C'est vrai que si y'a des gens qui n'ont pas l'argent pour aller travailler, chercher du travail tout ça, c'est pas évident non plus. Mais c'est bien, ils font plein de choses pour faciliter le déplacement des gens.

[50] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne.
[51] *Ibid.*

La problématique était similaire pour Francine* qui devait acheter trois billets tous les samedis pour effectuer ses courses et ses activités hebdomadaires :

> *Oh ben c'est facile et puis ça me fait économiser 3 tickets ! Avant je payais 3 fois 1,40 € le samedi. Maintenant je ne paye plus rien, c'est formidable. Bon, je ne suis pas à un euro près mais quand même ça compte à la fin. J'ai 90 ans vous savez, et j'ai pas une grosse retraite. Donc oui c'est très bien ! Et puis pour les autres gens aussi, ça fait économiser des sous. On est gâté hein par ce service, c'est bien, on est conduit partout en taxi. C'est super. Je trouve que la gratuité c'est très bien pour ceux qui n'ont pas trop d'argent. Y'a des gens qui sont plus pauvres que moi, pour eux un sou c'est un sou. Donc c'est bien. Y'en a qui sont plus pauvres que moi vous savez.*

Régine* qui est devenue imposable en 2016 et elle aussi très heureuse de continuer à profiter de la gratuité des transports en commun le weekend : « *Avant ça me coûtait 1,40 €. Je suis imposable depuis cette année donc je dois payer et je dois dire que je suis très contente d'économiser cet argent pour me déplacer* ».

Enfin, étudiants et travailleurs précaires du dunkerquois ressentent eux aussi l'impact de cette politique sur leur budget. C'est la vision défendue d'une jeune lycéenne de Grande-Synthe qui voit dans la gratuité « *une bonne chose car nous n'avons pas tous les moyens de payer une carte de bus* ». Même ton chez ce lycéen de Zuydcoote, pour qui la gratuité est un vrai gain de pouvoir d'achat : « *C'est beaucoup mieux vivement que ça se fasse car c'est cher 1,40 € pour 5 minutes de trajet des fois* ». Pour les travailleurs n'ayant pas de véhicule privé ou pour les demandeurs d'emploi, le bus gratuit est une aubaine pour se rendre aux entretiens d'embauche ou tout simplement continuer à visiter familles et amis. Une technicienne de surface, aujourd'hui à la recherche d'un emploi et vivant seule, témoigne clairement de l'avantage que lui procure la gratuité pour continuer à se mouvoir dans l'agglomération dunkerquoise : *« La gratuité permet plus de mobilité pour se déplacer et plus de pouvoir d'achat aussi. Je n'ai plus de voiture depuis peu et je n'ai pas les moyens financiers pour acheter ou entretenir un véhicule étant à la recherche d'un emploi. Je bénéficie de la carte DK bus Pass-Pass étant inscrite à Pôle Emploi et rémunérée en dessous du SMIC. Je suis satisfaite de la gratuité du bus à Dunkerque pour pouvoir faire mes courses à Carrefour Saint Pol sur Mer et Auchan Grande-Synthe. Je peux aussi me rendre plus facilement à l'hôpital maritime de Zuydcoote avec le bus 2B pour rendre visite à ma mère de 80 ans qui est en convalescence suite à un AVC. Je suis très satisfaite :)* ». Même avis chez cette caissière de Saint-Pol-sur-Mer qui l'utilise les weekends et la semaine pour se rendre à son travail : « *Très bonne idée ! Car la carte de bus est un sacré budget surtout quand c'est pour aller travailler* »[52].

Nous terminons ce chapitre en évoquant le contre-exemple d'un couple grand-synthois dont la mobilité en bus est le fruit d'un engagement politique à favoriser le choix du développement durable sur celui de l'efficacité ou de l'économie. Ce ménage appartenant à la classe moyenne représente ici une posture représentative d'une partie de la population, plus aisée mais aussi plus politisée, qui ne semble pas tirer de bénéfices directs de la gratuité mais qui soutient une démarche correspondant à leurs convictions politiques. Pour Cédric* et Laure*, le coût d'un voyage en transport en commun étant toujours inférieur à celui de la voiture – « *on a fait le calcul un jour pour en être sûr* » nous confiaient-ils – l'argument du pouvoir d'achat ne les pas incité à utiliser de manière plus intensive le bus gratuit, même s'ils reconnaissent que cette mesure est d'une grande aide pour les moins fortunés de l'agglomération :

[52] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne.

<u>Laure :</u> Mais c'est comme je disais avec Cédric, c'est parce que… comme on ne le prend pas souvent, le coup des 1,30 € ou des 1,40 €, je ne sais même pas combien ça coûte, c'est minime sur notre budget. Maintenant, c'est vrai que si on le prenait tous les jours vraiment, ça nous inciterait. On réfléchirait autrement et on pourrait se dire « c'est gratuit, c'est trop bien ! ».*

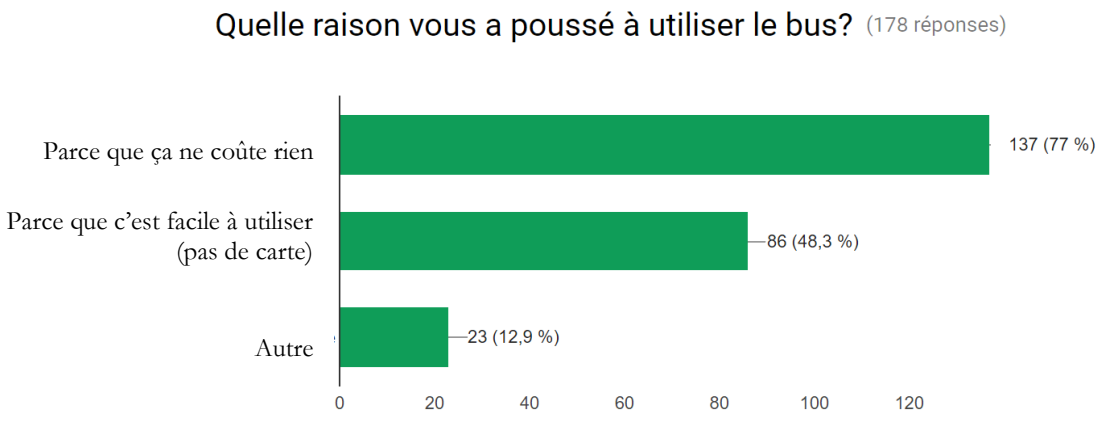
Du coup, pour toi, la gratuité ça n'a rien changé ?

<u>Cédric :</u> Non. Et ça ne changera rien parce que dans mon budget… Je sais que ça me coûte moins cher de prendre le bus que la voiture, quoiqu'il arrive. Que ça soit gratuit ou payant à ce prix, ce sera toujours plus intéressant. Si ça devait être un critère, pour moi le bus c'est le plus intéressant (…) Mais dans mon cas précis, le fait que je prenne le bus ou pas, ce n'est pas du tout une question financière, donc ça ne change pas pour moi. J'espère que pour certaines personnes, des jeunes ou des chômeurs, ou des familles nombreuses, pour qui le coût du bus est un frein, ça va les inciter à prendre plus le bus et à se rendre dans le centre-ville et à faire vivre le centre-ville.

*

* *

Le pouvoir d'achat des dunkerquois sort renforcé de la gratuité des transports en commun. Si cet argument ne faisait pas partie des priorités dans la rhétorique politique à l'origine du projet, il est devenu aujourd'hui incontournable pour renforcer le consensus politique et le soutien des habitants. Si la gratuité bénéficie avant tout aux familles les plus modestes du territoire ainsi qu'aux étudiants et aux travailleurs précaires, elle est aussi un levier indispensable pour convaincre des familles plus aisées d'expérimenter ce mode de transport. A l'instar de ce que nous évoquions dans le chapitre précédent, la gratuité possède une dimension symbolique qui ne doit pas être négligée : le fait de ne pas payer de ticket de bus joue le rôle de déclic dans la décision d'emprunter le bus pour se déplacer. La gratuité est donc l'étape indispensable pour générer une hausse de la fréquentation. Les nouveaux passagers déclarent d'ailleurs que c'est le coût qui les a persuader d'essayer le bus gratuit, devant la facilité d'utilisation du réseau (cf. graphique ci-dessous). La gratuité ne peut toutefois suffire à maintenir les nouveaux usagers dans les bus : une offre de transport renouvelée couplée avec sa simplicité d'utilisation et l'efficacité de son réseau permettront de fidéliser cette clientèle aisée plus sensible à la qualité qu'au coût du transport.



Source : Questionnaire en ligne

VIII. GRATUITE ET AUTOMOBILE : UN REPORT MODAL A CONSOLIDER

Le dernier lien entre gratuité et développement des libertés de ses bénéficiaires s'incarne dans le report modal de l'automobile vers le transport en commun. La gratuité du bus amène à se libérer des contraintes de la voiture et des effets négatifs qu'elle entraine sur le territoire. Cette partie a donc pour objet de questionner l'évolution des parts modales de l'automobile et du transport en commun depuis la mise en place de la gratuité les weekends. Le report modal des piétons vers les bus sera évoqué à travers les effets sur le réseau et les conditions de travail des conducteurs un peu plus loin dans ce travail (cf. chapitre 11). Si la gratuité a aspiré une partie des piétons le weekend pour la réalisation de trajets très courts, elle a également modifié en partie le comportement des automobilistes en les incitant à utiliser les transports en commun le weekend malgré des pratiques localement très ancrées en faveur de l'usage de la voiture.

Certains observateurs s'inquiètent par ailleurs du report modal que la gratuité induirait aux dépens de la pratique du vélo. Délaisser son vélo pour s'aliéner à une technique polluante réduit l'autonomie des citoyens et augmente les externalités négatives qui pèsent sur l'environnement. C'est en reprenant les arguments classiques du philosophe et militant Ivan Illich prononcés à l'égard de la voiture que ces analystes opposent cyclistes et usagers des transports publics. Ainsi, François Héran, économiste des transports et urbaniste, déclarait en 2015, sans aucun fondement scientifique, que « *quand les transports publics deviennent gratuits, le mode de déplacement le plus concurrencé est toujours le vélo, puis vient la marche et loin derrière la voiture* » et plus loin qu'« *à Dunkerque, les cyclistes préféreraient de beaucoup que l'argent prévu pour rendre les transports publics gratuits soit investi directement dans la modération du trafic automobile et les aménagements cyclables, plutôt que dans un concurrent direct du vélo* »[53]. Ces propos mériteraient au moins une esquisse de validation empirique : à ce jour, les rares retours de collectivités ayant fait le choix de passer à la gratuité n'évoque pas de report modal significatif du vélo vers les transports en commun. Quant à l'anecdote sur les cyclistes de Dunkerque, nos propres observations et rencontres contredisent ce genre de posture. Nombreux sont les cyclistes déclarer soutenir cette initiative qui va dans le sens de la réduction de la place de la voiture dans l'agglomération. Ces critiques à l'égard des effets supposés de la gratuité sur le report modal reflètent plutôt une position idéologique et une volonté d'opposer deux moyens de locomotion malgré le fait que les usagers ne les confrontent pas.

A ce titre, un ingénieur en informatique de Dunkerque, adepte du vélo, affirmait qu'il emprunterait le bus gratuit en 2018 de manière plus régulière si ce dernier était « *plus compétitif que le vélo en termes de temps* », une condition qui lui paraissait impossible à remplir en ville. Dans le même temps, il apportait un soutien entier à l'initiative de la gratuité[54]. Cette position, que l'on retrouve chez de nombreux cyclistes, rappelle que l'opposition vélo/bus reste artificielle : le vélo résulte d'un choix conscient d'une population fidèle à ce mode de transport – le plus souvent par conviction idéologique – et convaincue de sa plus grande praticité : à leurs yeux, le bus n'est pas en capacité de le concurrencer à l'échelle d'une ville.

[53] Frédéric Héran, « La gratuité des transports publics contre la marche et le vélo », *Carfree.fr*, 13 octobre 2015. URL: http://carfree.fr/index.php/2015/10/13/la-gratuite-des-transports-publics-contre-la-marche-et-le-velo/.
[54] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne.

Frédéric Héran conclut son offensive contre la gratuité en proposant de multiplier les outils qui permettent de réduire la place de la voiture dans les villes françaises au lieu de favoriser la fréquentation des transports en commun. Or, les premiers enseignements de la gratuité à Dunkerque montrent qu'un report modal de la voiture vers le bus émerge des nouvelles pratiques de mobilité. Malgré une culture locale du « tout-voiture » encore très ancrée (1), différents indices recueillis dans les entretiens permettent de laisser penser à la réduction de la place hégémonique de l'automobile dans les déplacements des dunkerquois : les contraintes liées à l'usage de la voiture apparaissent au grand jour parmi les bénéficiaires de la gratuité désormais prêts à délaisser ce mode de transport pour 2018 (2).

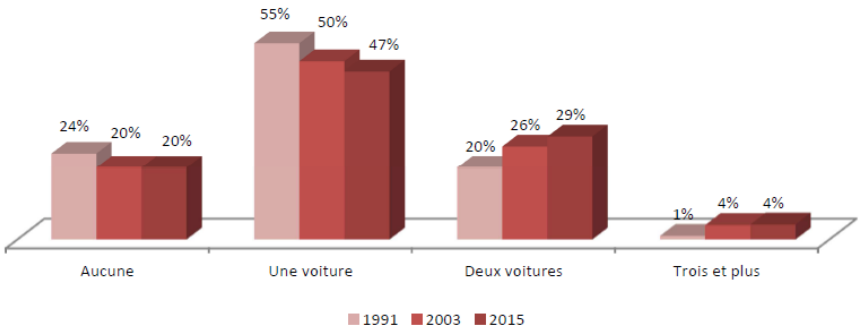
L'omniprésence de la voiture à Dunkerque et de son idéologie

Pour rendre compte de l'hégémonie de la voiture dans le choix de la mobilité des dunkerquois, nous nous appuyons sur deux sources principales : l'enquête ménages-déplacements de 2015 ainsi que les entretiens menées avec les habitants de l'agglomération.

L'enquête ménages-déplacements : un territoire saturé par l'automobile

L'enquête ménages-déplacements (EMD) regorge des données mettant en évidence un territoire et des résidents suréquipés en voitures[55]. 46 % des ménages de la CUD possèdent une voiture et 30 % en ont deux. Seulement 19% n'en possède aucune (EMD, 2015 : 20). Cela signifie donc que 80 % des ménages sur la CUD possèdent au moins une voiture, 33% au moins 2 et 20 % aucune. Le taux d'équipement moyen des ménages est de 0,80 ; un taux plutôt élevé pour la taille de l'agglomération[56].

On s'aperçoit que l'achat d'une seconde voiture est en progression depuis les années 1990, comme le signale le graphique ci-dessous. En 1991 seulement 20 % des ménages du territoire avaient deux voitures : ils sont désormais 29 % en 2015. Par conséquent, la part de ménages ne possédant qu'une voiture décroit : elle passe de 55 % en 1991 à 47 % aujourd'hui. Cette tendance également s'observe pour les ménages n'ayant aucune voiture : de 24 % elle chute à 20 % sur la même période.

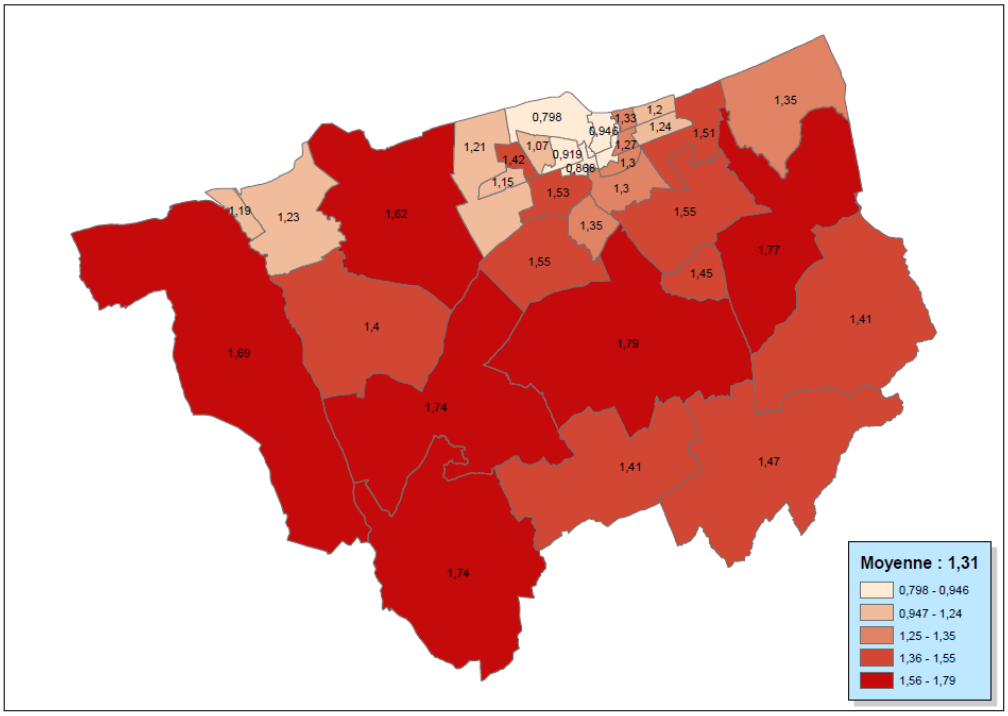


Répartition des ménages selon le nombre de voitures possédées

Source : EMD (2015 : 20)

[55] Pour rappel, l'EMD a interrogé des ménages dans la CUD et hors CUD (les communes en périphérie proches) pour ensuite redresser les résultats en fonction de la représentativité des échantillons.
[56] Le taux de motorisation est plus élevé pour les ménages hors CUD.

Lorsque l'on analyse le taux de motorisation – c'est-à-dire le nombre moyen de véhicules personnels par ménage – on s'aperçoit qu'il est en nette progression : de 0,91 en 1991, il grimpe à 1,15 en 2013 et même jusqu'à 1,31 en 2015 sur l'ensemble du territoire enquêté par l'EMD. Pour la CUD uniquement, il passe d'1,09 en 2003 à 1,23 en 2015. Il est d'1,60 hors CUD. La carte ci-dessous présente la répartition du taux de motorisation par communes et quartiers du territoire. On s'aperçoit que plus l'on s'éloigne du centre de l'agglomération, plus les ménages sont équipés en voitures. Néanmoins, les communes adjacentes à Dunkerque, comme celles de Leffrinckoucke, Téteghem, Coudekerque et même Grande-Synthe ont des taux de motorisation avoisinant les 1,50, soit des chiffres bien supérieurs à la moyenne de la CUD. D'ailleurs, en lien avec l'augmentation du taux de motorisation, le taux d'occupation des véhicules a chuté : il est d'1,36 en 2015, en baisse par rapport à 2003 (1,38) et 1991 (1,40).



Taux de motorisation des ménages sur les secteurs de la CUD et hors CUD

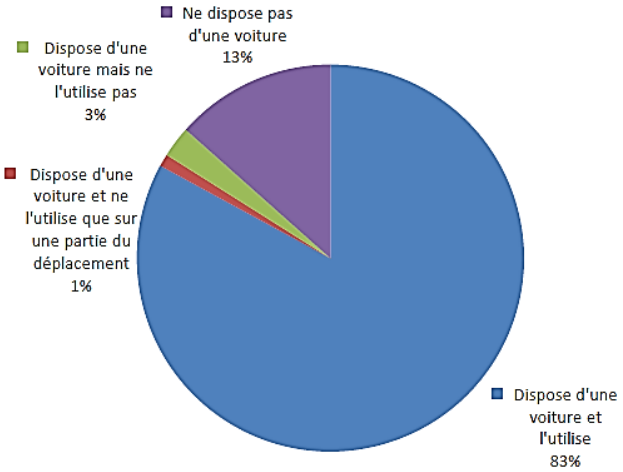
Source : EMD (2015 : 22)

Le taux de motorisation est d'ailleurs, sans surprise, lié à la taille du ménage : il est de 0,64 pour les ménages d'une personne, d'1,40 pour ceux de deux personnes et d'1,76 pour les ménages de 3 personnes. Cela explique aussi pourquoi les communes situées en couronnes, où la taille des ménages est supérieure à celle des communes appartenant à la CUD, ont un taux de motorisation plus élevé que sur le reste du territoire.

Si l'on attache au statut socioprofessionnel, l'EMD révèle que 87 % des actifs disposent d'une voiture pour se rendre au travail. Au sein de ce groupe, seulement 3 % ont fait le choix de ne pas l'utiliser. De plus, 95 % des actifs – soit 68 100 sur 72 000 – ne possèdent pas d'abonnement en transport en commun, et parmi eux :

- 92 % (66 300) possèdent le permis

- 82 % (55 600) disposent d'une voiture en tant que conducteur pour aller travailler dont 3 %, soit 1 600, ne l'utilisent pas (cf. graphique ci-dessous).



Disposition et utilisation d'une voiture pour se rendre au travail

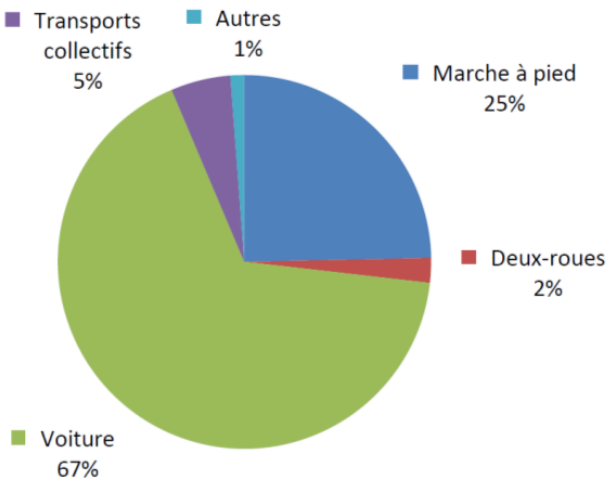
Source : EMD (2015 : 43)

Ces chiffres confirment la tendance lourde analysée jusque maintenant : l'écrasante majorité des habitants possédant une voiture n'emprunte pas les transports en commun pour aller travailler : ils ne sont que 3 % à faire le choix de ne pas prendre leur véhicule personnel pour les trajets domicile-travail[57]. En effet, seulement 5 % des actifs (3 900) ont contracté un abonnement de transports collectifs. Parmi eux, la moitié (48 %) ne possède pas de permis et 38 % disposent d'une voiture en tant que conducteur pour aller travailler (dont 11 % ne l'utilisent pas).

Ainsi, l'usage des transports collectifs est surtout dépendant de la non-motorisation. Comme rappelé au chapitre 5, chez les personnes ayant accès à l'automobile, la part de l'utilisation du réseau Dk Bus est de 0,6 % alors qu'elle est de 10,4 % chez les personnes n'ayant pas l'accès à la mobilité automobile. Par conséquent, sur le réseau Dk Bus, seulement 12% des déplacements en bus sont le fait de personnes ayant accès à la mobilité automobile.

Lorsque l'on s'arrête sur la part modale des déplacements journaliers, la place prépondérante de l'automobile saute aux yeux (cf. graphique ci-dessous). La voiture représente 67 % des déplacements quotidiens, la marche à pied 25 % et les transports collectifs 5 %. Ce sont ces chiffres qui ont nourri l'inquiétude des pouvoirs locaux sur la déprise du transport public dans la part des trajets journaliers sur l'agglomération et la nécessité de stopper cette hémorragie en adoptant des mesures chocs, telle que la gratuité.

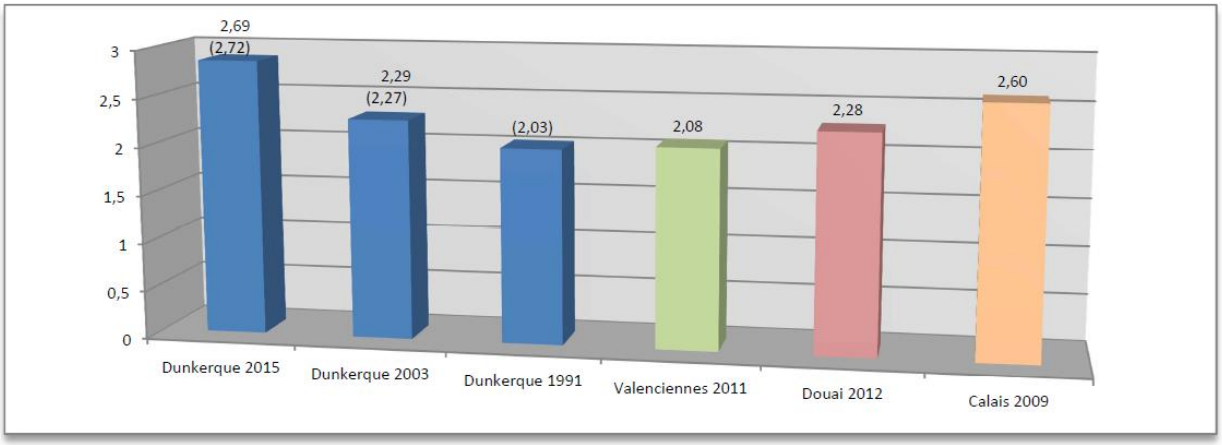
[57] Le covoiturage reste encore très marginal à l'échelle du territoire : 79% des actifs ne le pratique jamais alors que 5 % l'utilisent tous les jours ou presque. Cette pratique est toutefois en augmentation depuis 2003 : + 3 points chez les actifs.



Part modale des déplacements journaliers

Source : EMD (2015 : 47)

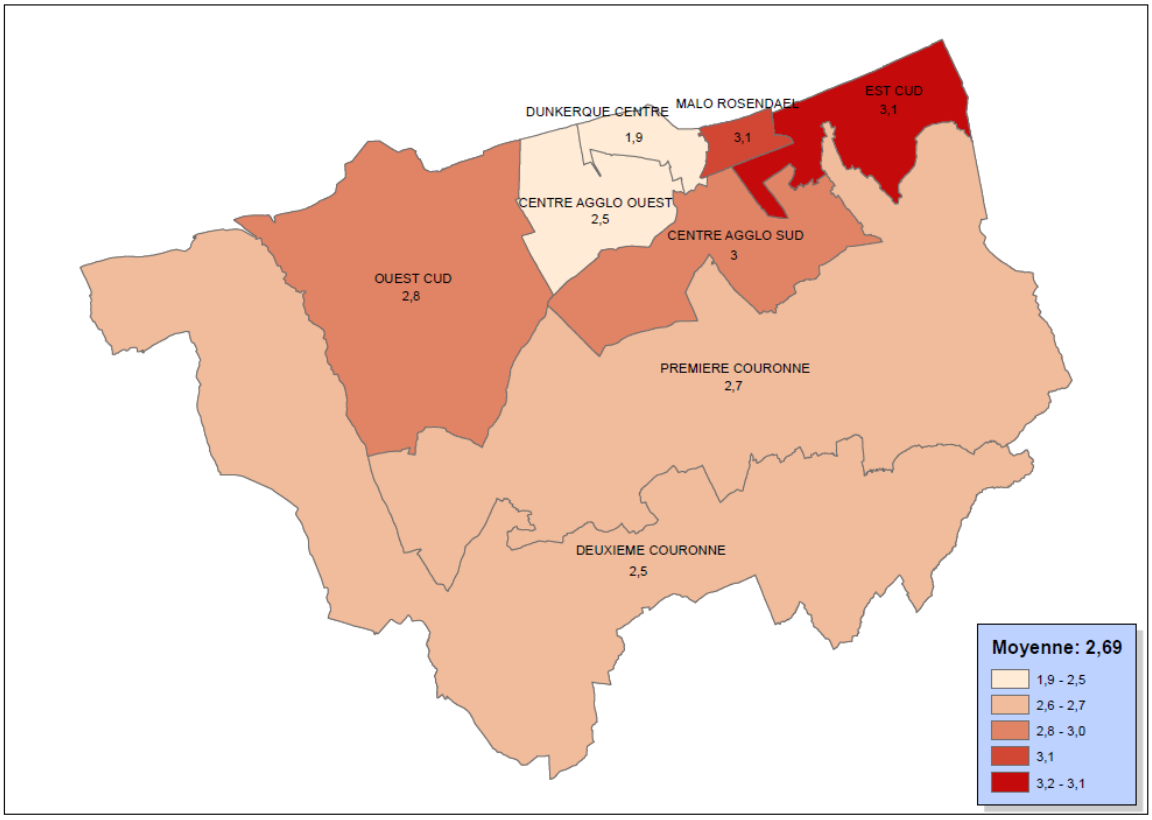
Les 706 000 déplacements quotidiens effectués par l'automobile se partagent en 520 000 déplacements comme conducteur (74 %) et en 186 000 déplacements comme passager (26 %). En 2003, la voiture représentait 62 % des déplacements journaliers, la marche 27 %, les transports en commun 7 % et les deux-roues 3 %. Hors-CUD, la part de la voiture atteignait 68 % contre 66 % dans la CUD (soit + 4 points par rapport à 2003). Signe de l'augmentation de la part de l'automobile dans les trajets, les dunkerquois ont effectué en moyenne 2,69 déplacements journaliers en voiture contre 2,03 en 1991, soit une augmentation de 40% en 25 an (cf. graphique ci-dessous).



Nombre moyen de trajets journaliers en voiture à Dunkerque (1991-2015) et dans des villes de taille comparable de la région

Source : EMD (2015 : 50)

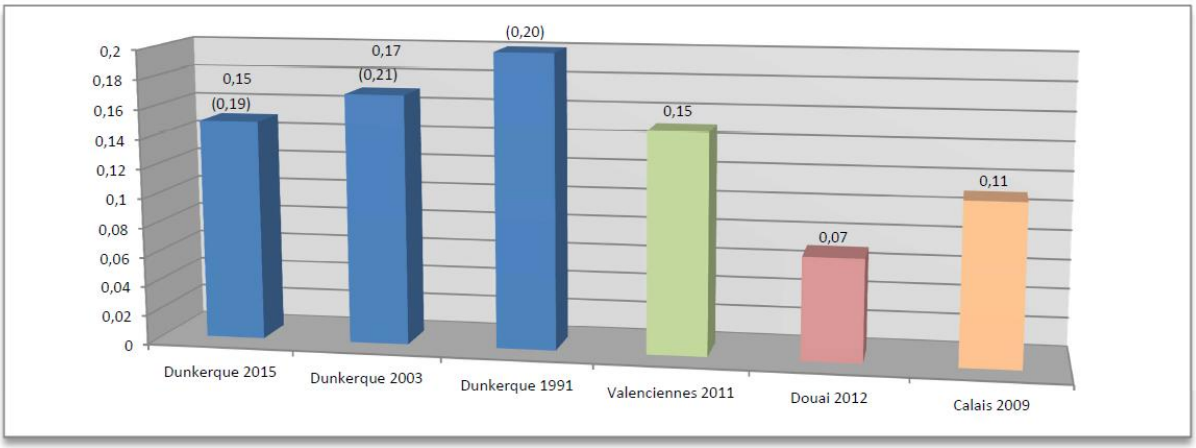
Si l'on s'attarde sur la répartition géographique des déplacements quotidiens effectués en voiture, on observe que ceux sont principalement le fait de ménages habitant Malo et les communes proches du sud et de l'est de la CUD. Soit, en d'autres termes, les parties les plus fortunées du territoire, lesquelles se démarquent donc par leur utilisation intense de l'automobile (cf. carte ci-dessous).



Répartition géographique du nombre moyen de trajets journaliers en voiture

Source : EMD (2015 : 50)

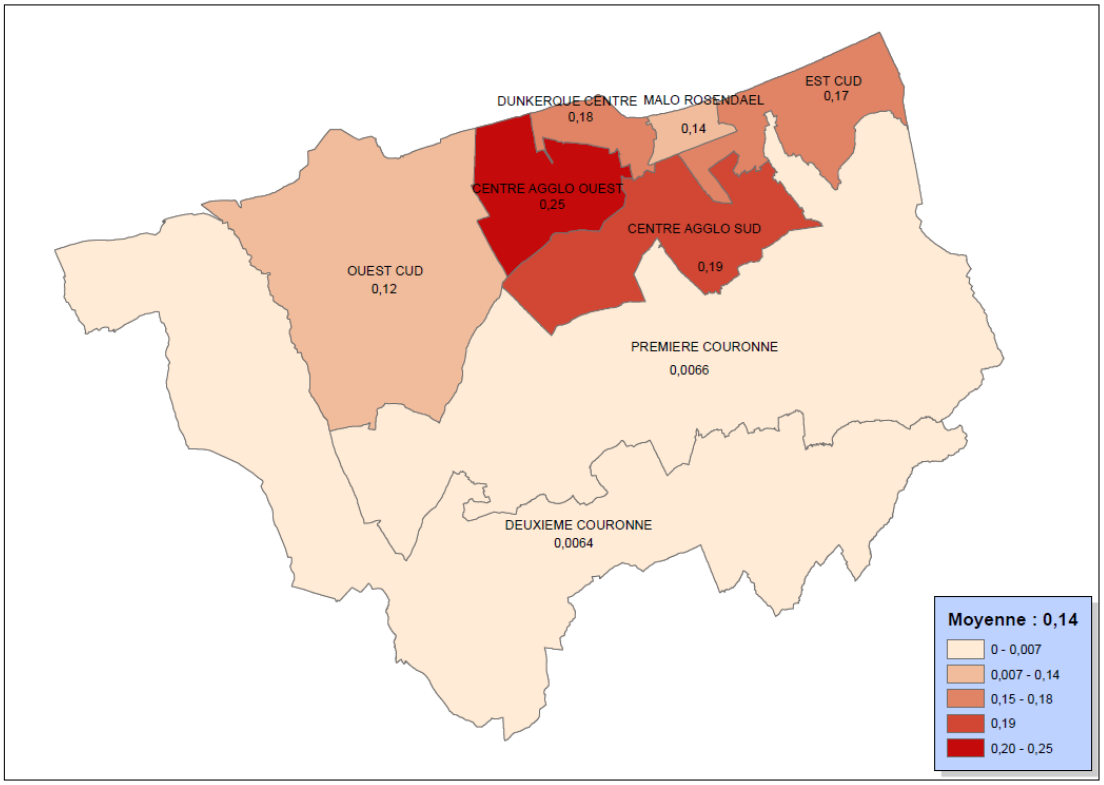
A titre de comparaison, le nombre de déplacements quotidiens effectués en transports en commun est relativement faible ramené à chaque ménage du territoire. Il diminue d'ailleurs sur la période étudiée : de 0,20 il tombe à 0,15 pour l'ensemble des secteurs CUD et hors CUD (cf. graphique ci-dessous).



Nombre moyen de trajets journaliers en transports en commun à Dunkerque (1991-2015) et dans des villes de taille comparable de la région

Source : EMD (2015 : 52)

A l'inverse de la répartition géographique de la mobilité en voiture, celle concernant les transports en commun révèle que ceux-ci sont principalement utilisés par les franges les moins aisées du territoire : les quartiers et les communes de l'ouest et du sud sont les premières consommatrices du bus (cf. carte ci-dessous). Les habitants de Malo, Rosendaël et du reste de la CUD (et hors-CUD surtout) sont bien moins présents sur les lignes.

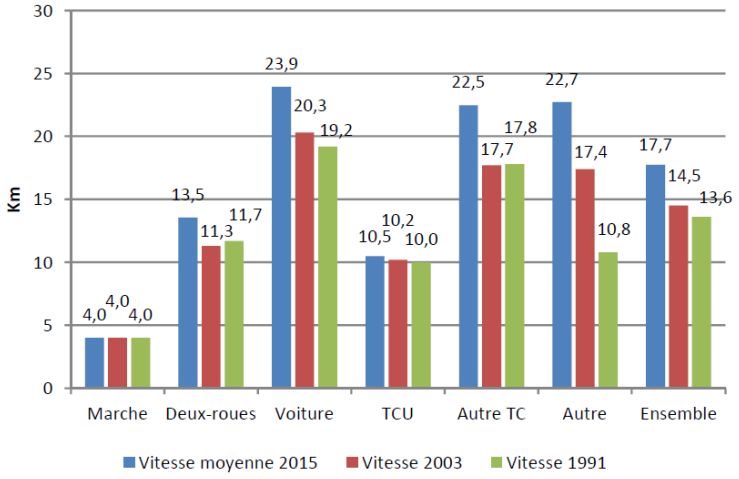


Répartition géographique du nombre moyen de trajets journaliers en transports en commun

Source : EMD (2015 : 52)

La préférence pour l'automobile s'explique aussi par la plus grande rapide de ce moyen de transport. Le temps moyen d'un déplacement s'élève à 15,6 minutes sur le périmètre de l'EMD. Ce chiffre est proche de ce que l'on observe en général. La durée des déplacements en transport collectif urbain est élevée (30,5 minutes), presque deux fois supérieure à la durée des déplacements en voiture (15,4 minutes). Entre 1991 et 2015, la durée des déplacements sur le réseau de transport en commun a augmenté (+9,3%) alors qu'elle est restée stable pour les déplacements automobiles. En moyenne, le rapport du temps moyen en transport urbain sur le temps moyen en voiture se situe autour de 2 (EMD, 2015 : 66).

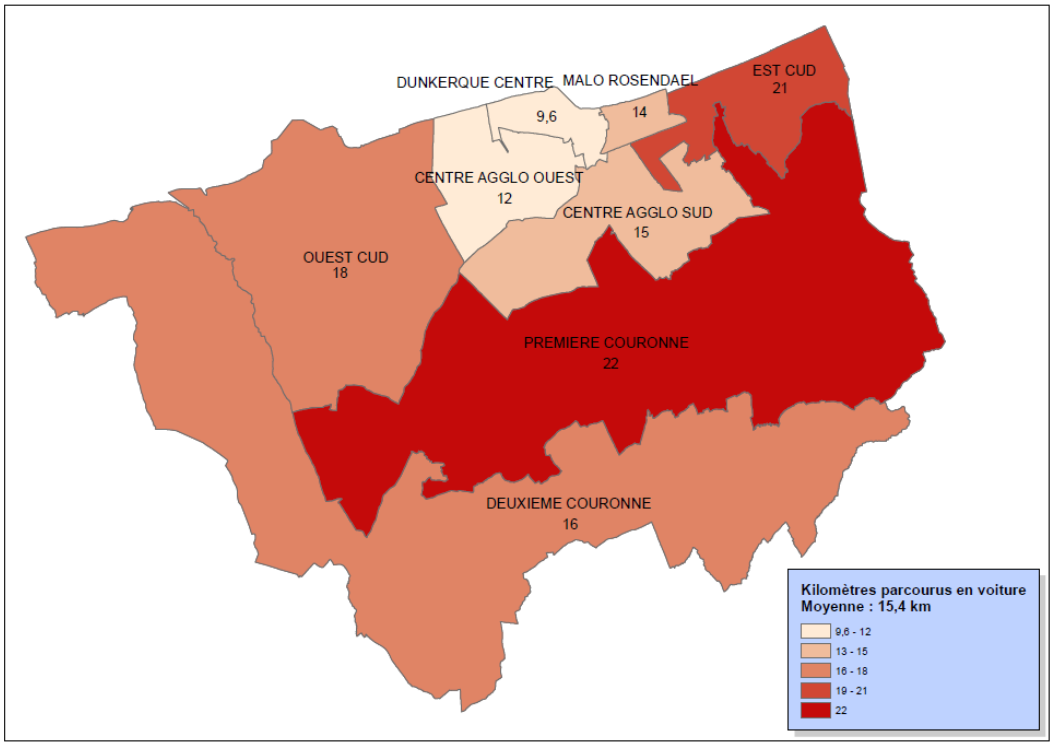
Les déplacements réalisés sur le réseau DK'Bus voient leur vitesse stagner (autour de 10 km/h) alors que dans le même temps la vitesse moyenne des déplacements en voiture a fortement augmenté (de 19,2 km/h en 1991 à 23,9 km/h aujourd'hui), continuant de creuser l'écart entre ces deux moyens de locomotion (cf. Graphique ci-dessous)..



Vitesse moyenne des déplacements sur la CUD selon le mode de transport (en km/h)

Source : EMD (2015 : 67)

Enfin, cette dernière carte présente les kilomètres parcourus en voiture en moyenne par jour selon son lieu de résidence. Si celle-ci indique bien que ce sont plutôt les habitants de l'est de la CUD et de la première couronne qui parcourent le plus de km en voiture par jour, il est instructif d'observer que ceux de Malo-Rosendaël parcourent ainsi en moyenne 14 km par jour en voiture, à l'instar des habitants de Petite-Synthe et Saint-Pol-sur-Mer (12 km), ce qui reste très élevé pour des quartiers proche du centre d'agglomération.



Kilomètres parcourus en voiture en moyenne par jour selon son lieu de résidence

Source : EMD (2015 : 67)

L'ensemble des données présentée par l'EMD confirment l'hégémonie de la place de la voiture dans les déplacements des dunkerquois. Cette domination de ce mode transport était en 2015, au moment où la gratuité a vu le jour, sur une dynamique toujours croissante.

En guise de synthèse, voici les principaux indicateurs faisant étalage de l'omniprésence de la voiture à Dunkerque recueillis par l'EMD :

- L'augmentation de l'achat de la seconde voiture depuis 25 ans
- La baisse des ménages ne possédant aucune voiture depuis 25 ans
- La croissance du taux de motorisation depuis 25 ans
- Seulement 3 % des actifs ayant une voiture ne l'utilisent pas pour se rendre à leur travail
- 0,6 % des personnes ayant accès à l'automobile (permis ou véhicule privé) utilise le bus
- La voiture représente 67 % des déplacements quotidiens alors que le bus atteint difficilement 5 % (périmètre EMD)
- L'accroissement du nombre de trajets quotidiens effectués en voiture depuis 25 ans
- La réduction du nombre de trajets quotidiens effectués en bus depuis 25 ans
- L'allongement du temps moyen d'un trajet en bus et réduction de la vitesse moyenne d'un déplacement en bus depuis 25 ans
- La diminution du temps moyen d'un trajet en voiture et l'accélération de la vitesse moyenne d'un déplacement en voiture depuis 25 ans

Le réflexe du « tout-voiture » à Dunkerque

La méthode qualitative adoptée dans le cadre de cette étude révèle elle aussi un comportement des habitants du dunkerquois très porté vers la voiture. Un chargé de projet transport de la CUD nous explique les difficultés avec lesquelles il doit arbitrer pour convaincre les dunkerquois de laisser au garage leur voiture ne serait-ce que pour des courts déplacements. « *On touche à l'intimité des gens, à leur pseudo-liberté* » affirme-t-il :

> *Par contre, changer de mode de déplacement : mais c'est autre chose là ! Là, tu touches sur l'intimité des gens, leur organisation personnelle, leur pseudo-liberté par rapport à la voiture parce que moi je suis cycliste, je prends le bus, la voiture, un peu de tout mais c'est vrai qu'ils sont plutôt attachés, enchainés à leur voiture que libérés même si je peux comprendre cet aspect de liberté. Elle est là je la prends quand je veux, etc. Et donc c'est pas tant le réseau de bus après, c'est qu'il va falloir bosser aussi sur la relation à la voiture* (…) *T'as l'impression t'en as c'est « je vais lâcher ma voiture tout le temps ». On essaie de leur expliquer que « ben tu peux prendre un jour ta voiture, le lendemain tu vas pas très loin t'es pas chargé t'as pas machin, ben tu prends le vélo », les gens trouvent toujours des excuses pour prendre la voiture, toujours* (…) *C'est l'employeur qui doit inciter les gens dans le cadre de leurs déplacements professionnels et domicile-travail à prendre autre chose que la voiture.*

Même au sein des chauffeurs de la STDE, nombreux sont ceux déclarant avoir recours de manière bien plus régulière à la voiture qu'à leur outil de travail. Victor* et Ludovic*, deux chauffeurs de bus, sont catégoriques quant à l'utilisation qu'ils font des transports publics : ceux-ci sont confinés à demeurer un instrument de travail et non pas leur moyen de locomotion sur l'agglomération :

Les gens ils se disent « je vais payer aller-retour 7€ », moi ma voiture elle fait 6L au 100 donc avec 7€ moi je fais 100 bornes. Faut pas chercher, c'est mathématique. Et puis à Dunkerque on peut encore se garer gratuitement.

Victor*, chauffeur DK Bus.

Ouais mais ça ne marchera pas. Moi quand j'habitais sur Dunkerque, je n'avais lâché ma voiture pour prendre le bus. A partir du moment où j'ai eu mon permis, le bus je ne l'ai jamais repris. A part pour conduire. Et tous ceux que je connais, c'est comme ça.

Ludovic*, chauffeur DK Bus.

Pour de nombreux habitants, la voiture est un « réflexe » pour se déplacer : *« c'est un automatisme la voiture ici* » déclare Lucie*. La pratique de l'automobile est tellement ancrée dans les mœurs que celle du bus n'est même pas envisagée. Mme Reiny* et Béatrice* nous font part de cet automatisme et de l'oubli systématique de l'existence du bus :

Pourquoi vous ne prenez pas le bus en semaine ?

J'y pense pas (rires) *! Je pourrais aussi, ouais. J'ai trop l'habitude de la voiture aussi. Non, je n'ai pas trop le réflexe du bus encore.*

Mme Reiny*, utilisatrice très occasionnelle de la gratuité, Petite-Synthe.

C'est pas vraiment un réflexe que j'ai et pourtant souvent je me dis « tiens c'est vrai j'aurais pu y aller en bus » mais je ne le fais pas chez moi non plus. Donc ici je n'y pense pas, occasionnellement. Mais j'avoue que c'est pratique.

Béatrice*, utilisatrice occasionnelle de la gratuité, Malo-les-Bains.

Les personnes âgées ayant connu l'essor de l'automobile depuis plus d'un demi-siècle et l'ayant utilisé toute leur vie sont sans doute les plus dépendantes de ce moyen de locomotion – avant que leur capacité conduire ne se réduise. Laurent*, chauffeur à DK Bus, explique que ce changement de comportement sera sans doute impossible à réaliser pour des retraités habitués pendant trop longtemps à emprunter leur voiture : « *après, c'est pas dans les mœurs, moi je vois mes parents ils ont 60 ans et ne se disent pas « allez, on va laisser la voiture et on va y aller en bus ». C'est pas rentré dans les mœurs, c'est les jeunes quoi* ».

Ce recours instinctif à la voiture se retrouve pourtant au sein même de la jeune génération, dont une partie non négligeable a fait le choix très tôt de l'acquisition d'un véhicule. L'un des chargés de projets transport de la CUD expliquait qu'il avait recruté une petite dizaine de services civiques pour l'aider sur la communication des travaux liés au futur réseau DK Bus et leur avait demandé s'ils utilisaient le bus gratuit. Contraints d'emprunter les transports publics, ils répondaient toutefois que dès l'instant où ils obtiendront leur permis de conduire, ils achèteront une voiture pour abandonner au plus vite les transports en commun. Cette attitude à l'égard de la voiture est partagée par certains étudiants de l'agglomération. A la question « *qu'est-ce qui vous inciterait à prendre*

le bus ? », un étudiant de Malo nous répond « *une panne de voiture* ». Cet autre étudiant de Saint-Pol en BTS présente la même attitude : à ses yeux, le bus représentera une solution alternative à la voiture que si celle-ci tombe en panne. C'est aussi le cas pour un étudiant de la Basse-Ville qui aura recours aux transports en commun si sa voiture le « *lâche* ». Même son de cloche chez un étudiant de Ghyvelde[58]. Ces témoignages mettent en évidence comment ce moyen de transport est attractif dès le plus jeune âge mais aussi comment il est difficile de lutter contre l'omniprésence de la voiture quand on en acquiert une dès les premières années d'études à l'université. Le fils de Lucie* affiche la même dépendance à l'automobile que les autres membres de sa génération, ce qu'une amie de la famille, Maria*, explique en ces termes : « *c'est un jeune traumatisé du bus* » :

> Vous avez beaucoup d'autres personnes dans votre entourage qui prennent le bus gratuit ?
>
> *Lucie : Mon fils habite dans le centre de Dunkerque et il prend jamais le bus. Jamais il prend le bus, toujours la voiture ah ouais.*
>
> *Maria : C'est un jeune traumatisé du bus.*
>
> *Lucie : ben oui c'est un jeune. Il a 26 ans. Il prend toujours sa voiture, pour travailler, pour venir ici… jamais il penserait à prend le bus. Je pense qu'il n'y pense pas du tout. Pour aller travailler, il prenait sa voiture déjà ! Pour venir là, il pourrait prendre le bus mais non il prend sa voiture, ça fait gagner une demi-heure aussi.*
>
> Vous lui en avez parlé de la gratuité ?
>
> *Lucie : Ah oui mais ça ne lui a pas… je crois qu'il n'a pas le réflexe (…) Ben il a un parking privé, ça y fait aussi hein. Ça y fait beaucoup. Je pense que s'il avait pas, il se débrouillerait autrement. Là, ils ont un parking pour eux. C'est pas pareil. Si tu dois faire trois fois le tour avant de trouver une place, c'est pas simple.*

Ce recours systématique à la voiture est tellement ancré dans les habitudes du dunkerquois que même pour se déplacer sur de très courtes distances – Martine* nous avouait prendre la voiture pour aller chercher son pain au bout de sa rue[59] – la marche à pied, le vélo ou le transport en commun n'entraient pas dans l'équation. A cet égard, Francis* était pessimiste sur l'objectif de doublement de fréquentation des transports publics :

> *Ça va pas doubler. Parce que les gens ont trop besoin de leur voiture et puis les conditions climatiques. Même si c'est pour un simple achat à faire à Dunkerque, allez, on va dire y'a quelque chose à acheter Place Jean Bart ? On va dire en toute logique il faudrait prendre le*

[58] Données recueillies dans le questionnaire en ligne.

[59] Cf. ces propos tenus par Martine* :

> Auparavant, quand vous alliez sur Dunkerque, le weekend, dans le centre, c'était en voiture ?
>
> *Toujours, toujours. Même des fois je sortais la voiture pour aller pas très loin, chercher le pain au coin…(…) Moi pour l'instant c'est simplement le centre-ville. Je vous dis aujourd'hui, pour y aller, j'irai en voiture. Pour vous donner un exemple, si je ne sais pas où descendre, je vais en voiture.*

bus parce que le bus passe Place Jean Bart, c'est pas loin et puis y'a des difficultés de stationnement avec une voiture et puis on a quelque chose à acheter ailleurs et vous descendez Place Turenne. Et il faut faire 200 mètres pour aller à la boutique. S'il tombe des cordes, parce qu'ici il pleut un jour sur deux quasiment, les gens vont préférer prendre leur voiture pour se garer en face du magasin.

Mme Reiny* abonde dans ce sens : habitant la zone périurbaine de Petite-Synthe, elle remarquait l'omniprésence des voitures dans sa rue[60] et sa surutilisation pour des tous petits trajets. Ainsi, pour se rendre à 200 mètres vers la rue principale du quartier – ce qu'elle appelle « *le village* » – la plupart de ses voisins prennent leur voiture :

Et à Petite-Synthe, il y a beaucoup de gens en voiture, oh oui ! Même à pieds, je vous dirai qu'il n'y en a pas beaucoup qui vont à pied. Moi, quand je vais jusque ce qu'ils appellent le village, je vais à pied. Faut pas non plus… mais tout le monde va en voiture, c'est incroyable ! En face ils ont 4 voitures, ils ont 3 enfants ! Le père, la mère, et puis les deux garçons, plus la copine qui vient le soir et le weekend, ça fait 5 voitures (…) *Tout le monde a beaucoup de voitures ici dans la rue. Je ne pense pas qu'il y ait des personnes qui prennent le bus ici…*

Pour Pascal*, le véritable moteur du « tout-voiture » à Dunkerque demeure sa facilité d'utilisation et l'absence de véritables barrières à son encontre. A ses yeux, il est encore très simple de stationner en centre-ville et de circuler à toute heure – il n'y a pas de problème de congestion automobile à Dunkerque. A l'inverse, le réseau de transports en commun n'est pas encore assez attractif et ne semble pas être en mesure de concurrencer la voiture à ce jour. Il déplore également un manque de communication sur le coût réel de la voiture pour les ménages, lesquels ne réalisent pas l'économie qu'ils pourraient faire en ayant davantage recours aux transports publics. Il conclut, de manière un peu pessimiste : « *à Dunkerque, on part de loin sur la question de la voiture. C'est tellement ancré !* » :

Parce que j'avais fait aussi le test une fois d'aller à la gare de là où on habitait, j'avais pris…l'arrêt c'était quoi ? Avenue de la mer je pense, donc de cet arrêt là jusqu'à la gare c'est pareil j'avais dû mettre une demi-heure. Parce que le bus il zigzague donc du coup tu mets trois fois plus de temps qu'en voiture. Donc en fait Dunkerque c'est encore trop… peut-être que ça changera, y'a encore trop d'obstacles au bus par rapport à la voiture (…) *Je ne connais aucune ville où c'est facile comme ça. Dans les autres villes, tu sais que tu t'arraches les cheveux, tu sais que tu vas mettre 3h, tu trouves pas de place, t'es dans les bouchons, et ici c'est trop facile et tant que ça restera trop facile pour la voiture je pense qu'il n'y aura pas... Moi je sais que si c'était plus galère en voiture, je prendrai plus souvent le bus* (…) *Après, par rapport à la fréquentation, je pense que oui y'a peut-être plus de gens qui peuvent prendre le bus si c'est gratuit mais si la bagnole reste toujours aussi facile par rapport au bus, je sais pas si… Enfin, bon quand tu vas prendre ta voiture, tu vas payer parce que tu vas prendre ton essence, tu paies l'usure de la voiture mais ça tu ne t'en rends pas forcément compte quand tu la prends. Tu la payes pas tout le temps ta voiture, tu la paies quand tu mets de l'essence dedans. Du coup, tant que c'est trop facile pour la voiture par rapport au bus je sais pas si…*

[60] Cette observation a été corroborée par notre participation au FIL de Petite-Synthe consacré au plan de déplacements urbains où les automobilistes étaient très présents.

> *ça peut faire augmenter la fréquentation mais pas de manière… (…) A Dunkerque, on part de loin sur la question de la voiture. C'est tellement ancré, j'ai l'impression que c'est plus qu'ailleurs.*

Éric*, qui réside à Rosendaël et fréquente les classes moyennes et supérieures habitant Malo au quotidien rappelle à juste titre que la possession d'une voiture est aussi un marqueur social difficile à abandonner. Voyager en bus est souvent synonyme de paupérisation ou de déclassement social :

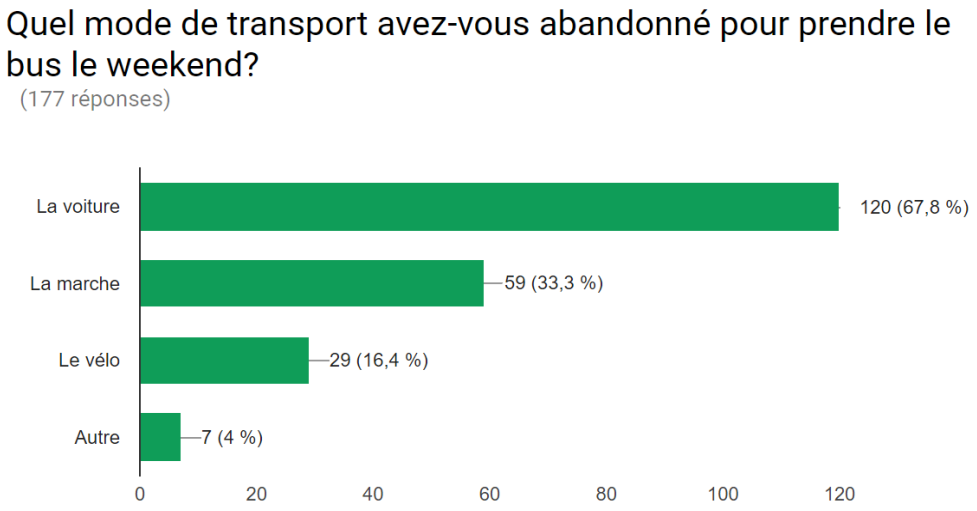
> *Le nordiste, et le dunkerquois aiment bien déjà montrer la grosseur de sa voiture, ça remplace la montre bling-bling. Parce qu'après on voit très peu de voitures pleines, souvent les gens ne sont que deux dans la voiture. Le couple. Ce n'est même pas une question de rentabilité. Non c'est une question de « j'y vais avec ma voiture ». Y'a aussi le fait que quand on va dans les marchés, dans les magasins, il faut porter. Alors le fait de porter jusqu'au bus ça remplace un peu le fait d'aller jusqu'au parking. Après il va falloir aller de l'arrêt de bus à proximité de son domicile jusqu'à… et là que vont dire les voisins s'ils vous voient revenir avec un caddie avec nos courses, ah ! Ça fait pauvre ça ! Ou alors il faut un caddie en pot de moumoute* (rires). *Un caddie Rolls-Royce ou Jaguar ?*

Si l'ensemble des chiffres de l'EMD et des propos recueillis en entretien peuvent inquiéter quant à la dynamique actuelle dans la consommation de chacun de ces moyens de locomotion, la gratuité redistribue les cartes et les comportements commencent à se modifier. En particulier, la gratuité fait émerger les contraintes liées à l'utilisation de la voiture et réaliser la commodité à utiliser le bus, une prise de conscience que Constance* admet explicitement : « *mais si après je dois aller à un truc, vite fait bien fait, je prends l'auto. Mais là, il faut que je m'organise avec les bus maintenant. C'était un avantage mais ça devient un gros inconvénient la voiture* ».

Les prémices d'un report modal de la voiture vers le bus

La gratuité des weekends a donc généré une augmentation de la fréquentation particulièrement les jours où des évènements spécifiques étaient organisés sur l'agglomération (cf. chapitre 2). S'il n'existe pas de statistiques à ce jour sur le report modal à Dunkerque[61], notre approche qualitative permet toutefois de mettre en lumière une tendance vers un abandon de la voiture en faveur du bus gratuit ainsi qu'une volonté d'intensifier le choix des transports en commun à l'horizon de 2018. Les nouveaux voyageurs déclarent ainsi avoir principalement délaissé leur voiture lors des weekends (67,8 % des répondants), loin devant la marche (33,3 %) et le vélo (16,4 %), selon les participants au questionnaire proposé en ligne.

[61] Les résultats d'autres réseaux vis-à-vis du report modal de l'automobile restent à interpréter avec réserve, ces données n'étant pas issues d'enquêtes scientifiques rigoureuses (cf. encadré).



Source : questionnaire en ligne

Gratuité et report modal : l'enseignement des autres réseaux

Les chiffres du report modal des autres réseaux ayant fait le choix de la gratuité ne sont pas abondants, en particulier parce qu'il est compliqué de mesurer avec exactitude les effets de la gratuité sur la répartition modale. Ils sont aussi parfois minimes, notamment parce que la gratuité n'est pas toujours accompagnée d'autres moyens de réduction de la place de la voiture.

C'est à Aubagne que l'on trouve les résultats les plus consistants et encourageants : la communauté d'agglomération affirme que 35 % des nouveaux utilisateurs des transports en commun gratuits sont des anciens automobilistes (2012). La ville a également observé une baisse de 10 % du trafic automobile sur l'agglomération. Enfin, 63 % des déplacements directement générés par la gratuité se font au détriment d'une voiture ou d'un deux-roues motorisé (Sagot-Duvauroux et Giovannangeli, 2012). A Châteauroux, la part modale de la voiture n'a baissé que d'1,1 % alors que celle du bus progressait de 2 % à 4 %. A Compiègne, les pouvoirs locaux n'ont pas noté d'effet notoire sur la place de la voiture mais le réseau vieillissant n'avait pas été rénové lors du passage à la gratuité.

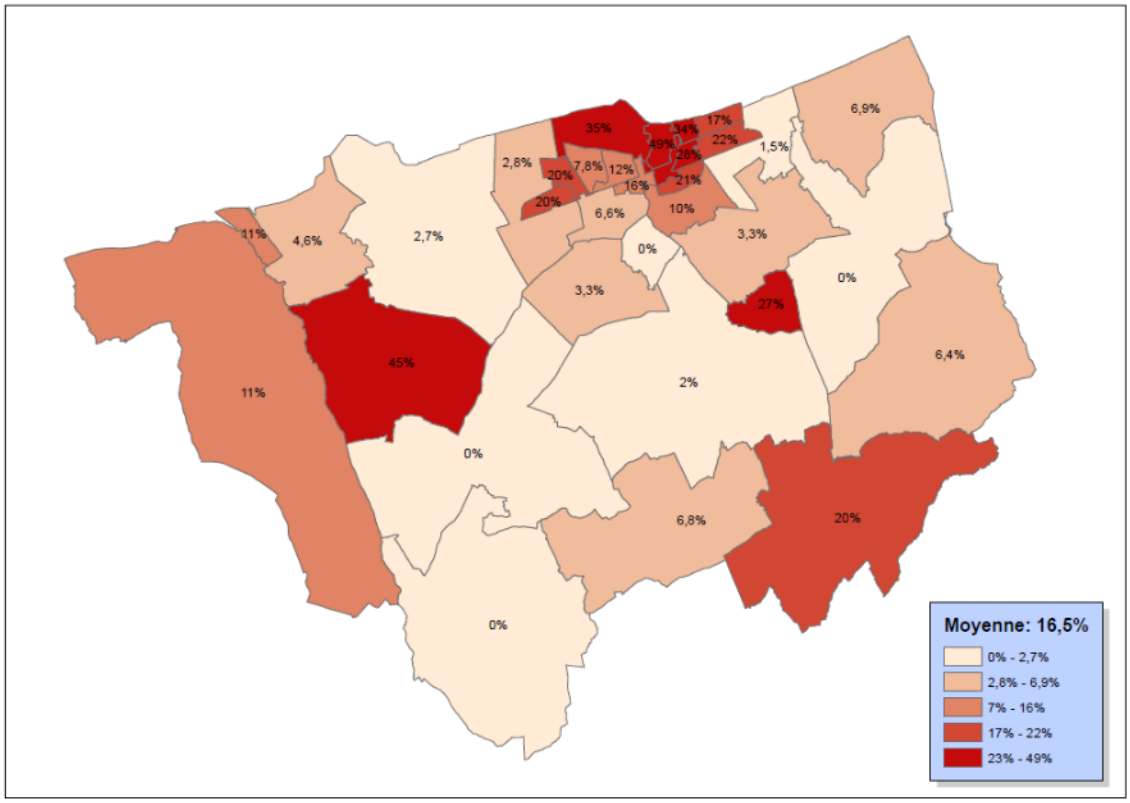
A l'étranger, la ville d'Hasselt en Belgique a vu le nombre de voitures divisé par deux, en particulier chez les jeunes. A Tallinn, le report modal n'a pas été mesuré mais le trafic automobile a chuté de près de 6 % dans le centre-ville.

A Dunkerque, trois éléments alimentent l'hypothèse d'un report modal effectué de la voiture vers les transports en commun lors des weekends de gratuité. Tout d'abord, la question du stationnement combinée à celle de la gratuité incite de nombreux utilisateurs à laisser leur véhicule au garage au bénéfice du bus. Ensuite, l'amélioration de la performance du réseau pour 2018 est attendue de pied ferme par ces nouveaux voyageurs pour qui un transport public gratuit mais peu efficace ne sera pas en capacité de bouleverser les pratiques. Enfin, une majorité d'enquêtés déclarent être prêts à accepter la mise en place de contraintes drastiques sur l'usage de la voiture si une alternative efficace et gratuite existe en 2018. Au final, la question du report modal de la voiture vers le bus révèle en creux le rôle de levier que joue la gratuité : celle-ci ne

peut se suffire à elle-même et doit s'articuler à d'autres outils. En ce sens, la gratuité sert de « *boost* » pour la réduction de la place de la voiture mais ne peut constituer l'unique dispositif pour atteindre cet objectif.

Stationnement et gratuité, la combinaison gagnante

A Dunkerque, le stationnement demeure relativement aisé. 18 % seulement des actifs déclarent que le stationnement à proximité de leur lieu de travail est difficile. 32 % déclarent pouvoir disposer d'une place réservée et 47% déclarent disposer de places en nombre suffisant à proximité (EMD, 2015 : 44). La carte ci-dessous met en exergue les difficultés de stationnement dans le centre de Dunkerque même si, encore une fois, une majorité des actifs qui y travaillent affirment ne pas rencontrer de problème pour se garer.



Part des enquêtés déclarant avoir des difficultés à stationner sur leur lieu de travail
(selon leur lieu de travail)
Source : EMD (2015 : 43)

Si les dunkerquois trouvent facilement une place pour aller travail, le stationnement le weekend apparait bien plus complexe[62]. Les jours de marché (le samedi) ou d'évènements ponctuels

[62] Comme l'atteste cet extrait d'entretien avec Claire* de Saint-Pol-sur-Mer :

> *Sinon tous les jours, comme aujourd'hui, je prends ma voiture. Mais faut que je trouve une place pour me garer à Dunkerque parce que je dois me garer à la gare SNCF… Je me mets au milieu de la place. Faut partir tôt et viser les places quoi. C'est pour ça que je pars toujours une demi-heure avant !*
>
> Pourquoi vous ne prenez pas le bus en semaine alors ?

rendent difficile d'accès le centre-ville en voiture. Dès lors, la gratuité des transports devient un prétexte saisi par les automobilistes pour ne pas s'échiner à trouver une place dans le centre ou à côté de la plage. Pour une aide-soignante basée à Saint-Pol, la gratuité permet de « *réduire le stress pour trouver une place dans le centre-ville* ». « *C'est pratique, plus besoin de chercher une place en centre-ville* » nous confie également cet architecte de Malo-les-Bains[63]. Pascal* qui habite Coudekerque, se sert du bus gratuit pour aller au marché ou se rendre à Malo-les-Bains, afin de ne pas « tourner » éternellement pour trouver une place :

> *Pour aller au marché on a dit « tiens on va aller en bus ça évitera d'aller s'embêter à prendre une place en voiture » donc on l'a fait en bus (…) Ce qui peut pêcher par rapport à la plage, c'est le stationnement. C'est pour ça que nous quand on va à la plage de Coudekerque, on va rarement à la plage de Malo. On va à la plage de Leffrinckoucke, c'est plus facile pour se garer.*

Francis*, Maria*, Lucie*, Claudine*, Mme Reiny*, Martine* et Christelle* affichent toutes la même motivation à bénéficier de la gratuité pour ne pas perdre du temps à se garer le weekend :

> *Y'a des gens que je vois régulièrement dans le bus et qui ont une voiture et qui prennent le bus. Y'en a quand même quelques-uns. Parce qu'il y a un problème de stationnement, parce que je suis à même pas 200m de l'arrêt de bus, je ne vois pas l'intérêt à prendre la voiture, à venir ici, de tourner pour trouver une place à me garer alors que là…*
>
> Francis*, usager régulier du bus gratuit.

> *Pour tout ce qui est grands évènements, quand c'est compliqué de stationner sur Dunkerque.*
>
> Pourquoi vous faites le choix alors de prendre le bus le weekend et pas la voiture ?
>
> *Pour le stationnement surtout.*
>
> Maria*, utilisatrice régulière du bus gratuit.

> *Non, on y est toujours allé parce qu'on avait un truc à faire dans le centre. Et puis après on se disait « ah cool, on doit pas chercher à se garer », c'est ça. La gratuité c'est venu après, c'est ça. C'est d'arriver directement, ne pas devoir chercher à se garer, ne pas tourner, ça c'est bien.*
>
> Lucie*, utilisatrice régulière du bus gratuit.

> *Et oui ce qui énervant c'est de ne pas arriver à trouver une place quelque fois. Même quand y'a des manifestations, des évènements, des cortèges, des choses comme ça, c'est appréciable aussi parce qu'au moins on ne doit pas chercher à se garer les jours comme ça. Parce qu'ils*

> *Ben c'est cher et je suis plus bénéfique à venir en voiture. Le coût est moins cher (…) oui c'est ça et puis même on n'est pas embêté pour aller garer la voiture, parce que quel que soit l'endroit où vous garez la voiture, ça vous coûte facilement 2 €. Moi c'est ça aussi qui fait je prends le bus gratuit le weekend.*

[63] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne.

s'agglutinent tous au stade Tribut et y'a plus de place hein. Là aussi c'est appréciable. On n'a plus qu'à descendre le plus près possible, et voilà. On va où on veut. Non, ça c'est appréciable.

Claudine*, utilisatrice régulière du bus gratuit.

C'était quoi le plus important pour vous à ce moment-là ? Ne pas garer la voiture ou l'économie des 1,40€ ? Qu'est-ce qui vous motive le plus à prendre ce bus ?

Ben les deux, je vous dis le côté pratique : ne pas prendre la voiture, ne pas chercher à se garer. La gratuité aussi, c'est toujours intéressant (…) *C'est-à-dire que je pense que ça peut inciter les gens à prendre le bus, à moins prendre la voiture. Le centre-ville sera quand même moins encombré, parce que y'a des fois c'est pas très pratique.*

En bus, ça vous prend combien de temps pour aller à Dunkerque ?

Un quart d'heure. En voiture, oui ça va un peu plus vite mais bon après c'est pareil, faut le temps de se garer, d'arriver dans le centre à pieds… On ne gagne pas.

Mme Reiny*, utilisatrice très occasionnelle du bus gratuit.

Qu'est-ce qu'il vous a poussé à le prendre ?

Ne pas prendre sa voiture. C'était vraiment ça. D'abord parce qu'on voulait marcher et puis on s'est dit « allez, on ne prend pas la voiture, on n'aura pas à chercher une place pour se garer, pas avoir d'inquiétude de « oui est-ce que j'ai mis suffisamment dans le parcmètre ? » etc. ». Parce qu'on n'a pas la gratuité des parcmètres. L'idée c'était : allez on y va, on ne prend pas la voiture.

Martine*, utilisatrice très occasionnelle du bus gratuit.

Bon ben comme hier, on est allé au marché, bon ben y'avait une dame que je connais très bien, elle a deux voitures chez elle hein, elle conduit. Bon, elle a pris le bus. Elle a dit « oh, samedi, c'est embêtant pour se garer, je vais être embêtée, j'ai que 2-3 petites courses à faire », donc elle est venue par le bus. C'est plutôt un milieu aisé cette dame. Oui comme elle le dit elle ne le prend pas souvent mais ça lui arrive aussi. Elle dit « quand je sais que je vais avoir de la misère à garer ma voiture, il faut payer partout ou alors faut déjà aller se mettre au loin et puis après faire un tour à pied…

Christelle*, utilisatrice régulière du bus gratuit.

Constance*, grande consommatrice du bus gratuit, rajoute avec optimisme :

On n'a plus cet impact de devoir rejoindre la voiture qu'on a essayé de garer le plus loin possible pour être en dehors de la limite du parcmètre, c'est toute une habitude, c'est toute une façon de vivre auquel les gens s'habitueront.

Son mari va encore plus loin en affirmant « *je pense qu'on va abandonner la voiture* ». Sa motivation dépasse la simple question du stationnement. Il interroge les contraintes qui s'imposent à ceux

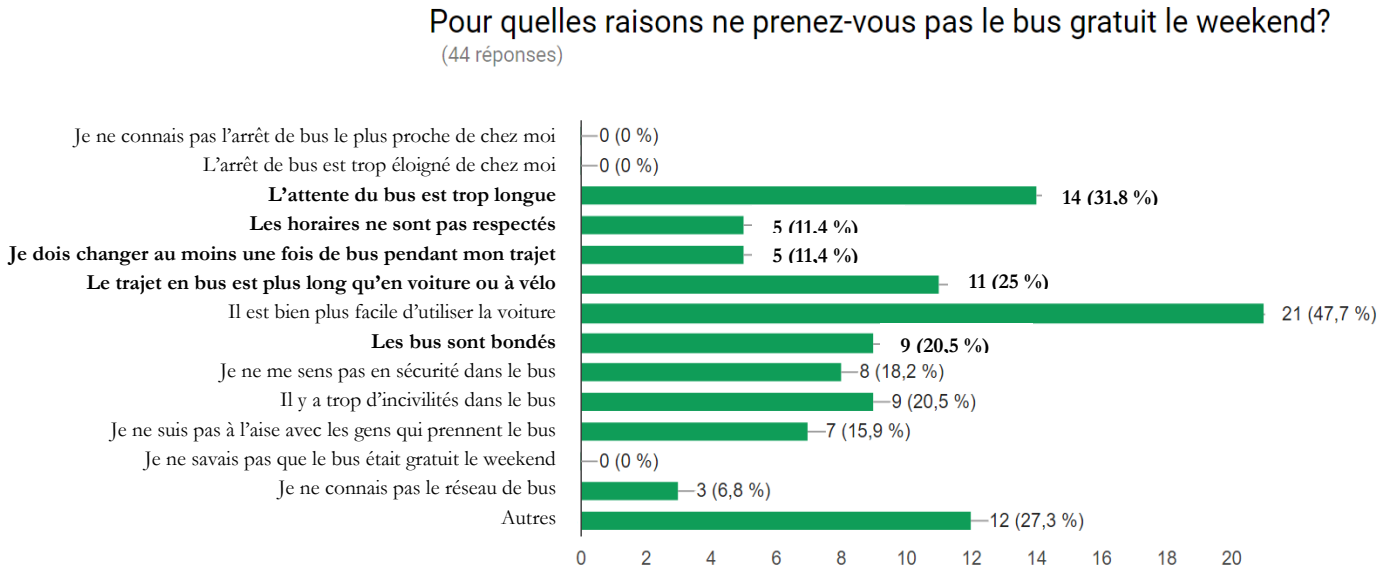
qui ont recours à la voiture et en conclut que le transport en commun concentre tous les avantages d'une mobilité apaisée :

> *Détendu, sans risque d'accident personnel, sans mettre en péril son matériel, sa propre voiture et puis je réserve la voiture si vraiment j'ai des déplacements un petit peu atypiques ou où on a rarement la proximité avec le lieu (…) Moi je vois des gens qu'on voyait toujours partir avec leur voiture. Et ça y'est, ils nous ont dit, je prends le bus et y'en aura d'autres qui vont abandonner la voiture. Ils prennent le bus parce qu'ils doivent aller mettre la voiture en révision.*

Ainsi, la question du stationnement combiné à celle de la gratuité encourage fortement les habitants du territoire à franchir le pas et délaisser la voiture le temps du weekend. Mais c'est aussi l'amélioration prévue du réseau à l'horizon 2018 qui devrait, selon les propos recueillis dans les entretiens et le questionnaire, alimenter un flux encore plus important d'anciens automobilistes dans les bus gratuits.

Un réseau gratuit et performant, clé du report modal

L'un des freins majeurs à l'utilisation du bus évoqué par les automobilistes concerne la qualité du réseau. Le graphique ci-dessous présente les principales raisons invoquées pour ne pas emprunter les transports en commun de l'agglomération. Cinq items liés à l'insuffisance de l'offre et de sa qualité figurent parmi les plus cités : une fréquence trop faible des bus, des horaires parfois glissants, des correspondances qui rallongent le voyage, un temps de trajet supérieur à celui de la voiture ou du vélo ainsi qu'une saturation des bus.



Source : questionnaire en ligne

Conscients de l'importance de la question de la qualité du réseau à offrir, les concepteurs de la gratuité perçoivent ce nouveau réseau comme le véritable moteur du développement la mobilité des habitants du territoire et de l'affaiblissement de l'hégémonie du « tout-voiture ». Des mots

même d'un chargé de projet transport de la CUD : « *c'est ce que j'appelle la cerise sur le gâteau. La cerise toute seule ce serait un peu con. Le gros truc pour moi c'est le nouveau réseau et ça, ça vient donner encore plus envie de* ». Cette position est partagée au sein de la direction de la STDE :

> *Parce que j'ai toujours considéré que le premier facteur qui allait faire venir les gens dans les transports en commun c'est l'efficacité du réseau et non pas le tarif en fait. Ce sera toujours moins cher que la voiture objectivement* (…) *Finalement la gratuité va être pour moi un booster de ce projet mobilité.* (…) *Parce que moi j'ai une conviction de transporteur qui est la suivante : vous pouvez effectivement attirer avec un produit efficace même s'il est payant ou un peu cher, mais si le service est efficace alors qu'un truc qui est complétement pourri, même gratuit, vous n'attirerez pas grand monde. Pour moi c'est avant tout la qualité qui est l'élément intéressant dans le projet. La gratuité est intéressante parce qu'elle devrait booster et un effet démultiplicateur de l'attractivité.*

L'un des membres du service marketing ajoute que l'efficacité du réseau est avant une question du temps de trajet qui, aujourd'hui, ne permet pas de ralentir l'attractivité de la voiture au sein de la population :

> *Parce qu'aujourd'hui le frein principal notamment pour, je dirai, les ménages à deux voitures* (rires)*, le frein principal pour prendre les transports c'est la question du temps de transport, du temps de trajet qui est long à certains endroits pour des questions historiques de construction de réseau, de voiries…* (…) *Et c'est à mon avis là qu'on sera vraiment compétitif avec l'automobile, à partir du moment où on mettra autant de temps en bus qu'en voiture.*

Pour Ludovic*, chauffeur de bus, appliquer la gratuité sans améliorer le service ne permettra de fidéliser les nouveaux voyageurs :

> *Est-ce qu'une personne serait capable de se lever 20 minutes plus tôt et attendre dans le froid alors qu'elle a une voiture ? Je pense qu'il faudrait d'abord tester le nouveau réseau, au niveau de l'affluence, parce que si c'est vraiment une volonté économique, par rapport au citoyen que la voiture ça coûte cher, machin, qu'il faudrait la gratuité... déjà en achetant un ticket, ça coûte déjà moins cher en faisant les calculs. Donc si la personne veut faire des économies, même en achetant un ticket de bus aujourd'hui, elle est gagnante. C'est pas la gratuité qui va rendre la chose encore plus gagnante, non, c'est une question pratique.*

C'est aussi ce que rappelle cet ancien chauffeur routier de Cappelle, actuellement en recherche d'emploi : « *La gratuité est une belle avancée mais semble inutile si il n'y a pas de bus (exemple : sur Cappelle-la-Grande après 22h). Comment revenir de Dunkerque après un cinéma ou un spectacle au Bateau Feu par exemple ?* ». La nécessité d'adapter le réseau à la demande est criante dans le commentaire de cet étudiant habitant Armbouts-Cappel, une commune périurbaine de la CUD : « *On est ravi de la gratuité mais trop peu de bus depuis Armbouts-Cappel...On se sent délaissé* »[64].

[64] Données recueillies dans le questionnaire en ligne.

Ce point de vue résonne aussi parmi les usagers du weekend qui plébiscitent la gratuité combinée à un réseau qualitatif. Comme le signale Pascal* : « *gratuit + 10 minutes* [de fréquence] *je ne me poserai pas la question* » :

> *Ah ben moi je pense que l'efficacité du réseau + gratuité, je pense que je me poserai moins la question* (…) *Oui, gratuit + 10 minutes, je ne me poserai pas la question, ce sera aussi rapide qu'en voiture, ou à peine plus long en rajoutant les temps pour aller de chez moi à l'arrêt et de l'arrêt au bureau. C'est ce que je ferai si la performance est là, je ne me pose pas la question. Tu vois je pense que le fait que je ne le prenne pas aujourd'hui, c'est pas forcément une histoire de coût. Finalement prendre un abonnement bus à l'année, je suis pas sûr que ce soit si cher que ça et en plus t'as la moitié qui est pris en charge par ton patron. C'est pas ça moi, c'est le temps en fait. C'est le temps et puis la flexibilité, c'est vrai que quand t'as ton propre moyen de transport t'es plus flexible quoi. Tu pars quand tu veux, t'es pas lié à… t'es pas dépendant d'un horaire.*

Pour Laure* de Grande-Synthe, pour qui l'argument du pouvoir d'achat ne l'avait pas incité à utiliser plus le bus, c'est avant tout la qualité de l'offre qui prime, même si, une fois encore, le caractère gratuit de ce service ne peut pas être négligé :

> *Le fait que ce soit encore mieux desservi et en plus gratuit, ouais je pense que ça nous m'inciter à prendre plus le bus. Je pense, je pense. La preuve en est c'est que là j'ai dû choisir un kiné pour ma fille, on a d'abord dû regarder où était l'arrêt le plus proche, pour ne pas me galérer à devoir me garer, ça va être la merde. Mais c'est vrai qu'on l'aurait fait gratuit ou pas gratuit.*

Les concepteurs et les usagers de la gratuité s'accordent à dire que le report modal de la voiture vers les transports en commun n'en sera que plus significatif si cette politique de gratuité est accompagnée d'une remise à plat d'un réseau jugé inefficace et peu attractif à ce jour. Si tel est le cas en 2018, beaucoup se disent prêts à déserter leur voiture pour se déplacer sur l'agglomération dunkerquoise.

Contraindre l'usage de l'automobile, une question de moins en moins taboue

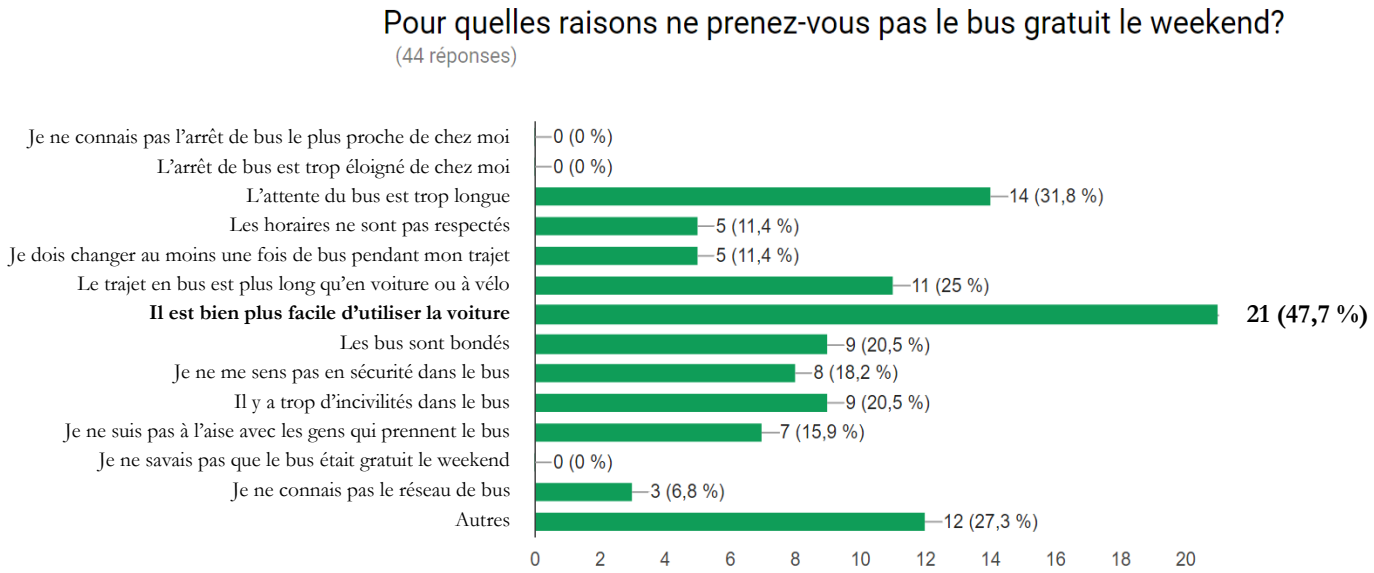
Le dernier indicateur d'un report modal s'effectuant de l'automobile vers le bus s'incarne dans les discours des enquêtés, lesquels font part de leur disposition à limiter l'usage de leur véhicule. Alors que les pouvoirs locaux hésitent encore à légiférer à l'encontre de la place de la voiture, cette partie montre qu'au contraire, la plupart des administrés du dunkerquois sont enclins à accepter de nouvelles contraintes sur le stationnement et la circulation automobile si le réseau en 2018 répond à leurs impératifs de mobilité.

La nécessité d'agir sur le stationnement

En d'autres termes, une véritable politique de stationnement est à mener sur le territoire de la CUD afin de réduire la compétitivité de la voiture à l'égard du bus. A ce titre, le dernier rapport public annuel de la Cour des Comptes consacre un chapitre entier sur la question du

stationnement et déplore que les collectivités ne l'aient pas saisie à bras le corps. Les magistrats observent un déficit criant de stratégies locales à l'égard de la gestion de la politique du stationnement qui témoigne d'une trop grande indulgence des pouvoirs locaux à l'égard de l'automobile (Cour des Comptes, 2017). Or, dès 2015, la Cour des Comptes expliquait qu' « *à la lumière des études disponibles et des exemples étrangers, il apparaît que seul le renforcement des politiques de stationnement et les limitations apportées à la circulation des véhicules individuels en centre-ville sont à même d'améliorer la vitesse commerciale et donc l'attractivité des transports urbains* » (Cour des Comptes, 2015 : 21). Pour la Cour, le lien est clair entre régulation du stationnement et report modal.

A Dunkerque, il n'existe pas suffisamment de contraintes sur le stationnement automobile, en particulier dans le centre-ville. La facilité d'usage de l'automobile est la première raison évoquée par les non-usagers de la gratuité (47,7 % des enquêtés, cf. graphique ci-dessous). Si la structure même de la ville – reconstruite après la seconde Guerre Mondiale à une époque où le « tout-voiture » imprégnait les normes de l'urbanisme – est en partie responsable d'une circulation très aisée de la voiture en centre-ville, le législateur n'a jamais imposé de contraintes sur le stationnement, le quel est resté pendant très longtemps gratuit au sein même du cœur de ville. A ce titre, Claudine Ducellier, conseillère municipale ELLV réagissait à la délibération communautaire relative aux gains de productivité demandées à la STDE : « *Je suis d'accord sur l'optimisation kilométrique, il n'y a pas de souci, mais encore une fois le projet « Dk Plus » c'est bien, mais la place de la voiture, on en parle très peu dans ce projet. Donc, on ne va pas doubler le nombre de montées dans les bus si on ne s'attaque pas à la place de la voiture dans l'agglomération et le stationnement dans la ville* »[65]. Pourtant, les élus locaux sont conscients des effets néfastes de la gratuité du stationnement en centre-ville. En effet, Damien Carême, vice-président aux transports de la CUD, s'opposait à la proposition de l'un des élus FN d'étendre la gratuité du stationnement automobile au centre de 20 minutes à une heure : « *Sur la gratuité du stationnement, alors là, je ne comprends pas, si vous faites la gratuité du stationnement, il va y avoir des voitures ventouses, elles ne bougeront pas, cela n'améliorera pas les commerces, et cela va complétement à l'encontre de ce que nous voulons faire de ramener des gens dans le bus et éviter de prendre la voiture* »[66].



[65] Délibération communautaire °25 sur l'optimisation kilométrique et les gains de productivité du réseau du 18 juin 2015.

[66] Délibération n°26 sur la mise en place de la gratuité les samedis et dimanches et lors des épisodes de pollution sur le réseau DK Bus du 18 juin 2015.

Source : questionnaire en ligne

La situation dunkerquoise demeure très favorable à la voiture par une politique de stationnement qui n'existe pas, si ce n'est par la gratuité qu'elle propose. Ainsi, 41 % du stationnement se fait sur des places gratuites dans la rue et 27 % dans un parking ouvert gratuit. Seulement 1 % du stationnement se réalise dans la rue sur une place payante et 0,7 % dans un parking payant. 28 % du stationnement provient d'un emplacement réservé gratuit ou un garage privé (EMD, 2015 : 88). La proportion du stationnement gratuit dans la rue atteint même 52 % pour le centre de l'agglomération – centre-ville, Malo et Rosendaël (EMD, 2015 : 93)[67]. Par ailleurs, le projet « Dk Plus de mobilité » prévoit la construction d'un parking silo de 200 places en contrepartie de la suppression de 80 places de parking dans le centre-ville de Dunkerque. Les adeptes de la voiture semble sortir pour le moins indemnes de la politique de mobilité menée sur le centre-ville.

Pour autant, ce n'est pas la volonté politique qui manque. Le vice-président aux transports et maire de Grande-Synthe soutient sans réserve une limitation drastique du stationnement en centre-ville plutôt qu'une augmentation des tarifs, comme Tallinn a pu le faire pour encourager les automobilistes à utiliser les transports en commun[68] :

> [sur le stationnement à 6 € de l'heure à Tallinn] *A la limite, les gens qui ont du fric, ils vont continuer à payer les 6€ et donc ils continueront à rouler avec leur bagnole. Eh ouais. Ouais je sais, c'est compliqué. Je pense qu'il faudra à un moment supprimer le stationnement plutôt que de le faire payer plus cher. Le faire payer plus cher dans un premier temps ou stratégiquement dans quelques lieux mais à un moment il faudra aussi se dire « moins de places de stationnement, on rend le stationnement plus compliqué parce qu'on a telle offre alternative* (…) *Mais c'est toujours l'ambiguïté, de faire payer des tarifs plus chers eh bien les pauvres ne peuvent plus y accéder ou les classes moyennes ne peuvent plus y accéder. Par contre, les mecs qui sont friqués, pfff, ça leur passe à côté.*

La nécessité d'élever des barrières à l'encontre de l'usage de la voiture commence à se manifester dans les services techniques de transport de la CUD, lesquels veulent de nouveau avoir une emprise sur la part modale de l'automobile, comme le fait remarquer l'un de ses techniciens :

> *Et quand le prix du gasoil a dépassé les 1,50€, il y a 3-4 ans de ça, on a senti le frémissement, on a senti que les gens passaient le cap parce que c'est 1,50€ le litre de gasoil et merde ça commence à devenir cher, on commence à se poser des questions et donc les gens sont allés naturellement vers le transport en commun. Pourquoi ? Parce qu'il y a une vraie contrainte à l'usage de la voiture. Et puis derrière, le prix du gasoil a baissé petit à petit, et puis ben les gens ont ré-abandonné le bus pour reprendre leur voiture. Voilà, c'est la mentalité, on n'a pas de problèmes pour circuler. Moi j'habite à 20km de mon lieu de travail, je mets exactement 20 minutes pour venir à mon travail. C'est une moyenne de 60km/h, en bus on peut faire ce qu'on veut mais ce ne sera pas possible. (…) Y'a toutes ces contraintes-là*

[67] Éric*, pourtant très favorable au bus gratuit, avoue prendre sa voiture et la garer au parking gratuit du Pôle Marine pour profiter des commerces et loisirs qui y sont concentrés : « *Si on va au cinéma on y va en voiture parce qu'on a la gratuité du parking pendant 3h avec la place de cinéma. Voilà pourquoi on y va en voiture* ».

[68] La municipalité de Tallinn avait ainsi procédé à une augmentation significative de coût du stationnement, passant de 2 € de l'heure à 6 €.

à prendre en compte, et donc si l'automobiliste n'est pas contraint il va continuer à prendre sa voiture.

Malgré cette prise de conscience, une partie de l'exécutif actuel rechigne à opposer voiture et transports en commun pour ne pas attiser le mécontentement, conduisant même à faciliter le stationnement dans le cadre de « DK Plus de mobilité », sorte de compensation à la piétonisation d'une partie de la Place Jean Bart. Ce que déplore l'un des chargés de projet de transport CUD :

Maintenant, par rapport à la place de l'automobile, je sais qu'il y va par petites touches puisque c'est très très compliqué, il veut surtout pas que si ça se passe pas bien dans le centre de Dunkerque qu'on dise que c'est à cause de la politique de mobilité. Il ne veut pas s'attaquer ni à la voiture, ni au stationnement. Je le vois bien parce qu'à la CUD on vient de reprendre la compétence stationnement pour tout ce qui est parking, à partir du 1er janvier 2017 les parkings c'est nous. On travaille avec la ville sur la stratégie stationnement, on voit bien qu'il n'y a pas de volonté de faire reculer la place de l'automobile en centre-ville, bien au contraire. C'est 20 minutes gratuites dans le centre et tout de suite après c'est 2 heures gratuites, en périphérie de l'hyper centre, c'est même pas les parkings relais. Eux ils sont complétement gratuits. Tout autour de l'hyper centre, en gros à moins de 500m de l'hyper centre, c'est parking avec 2 heures gratuites qu'il veut mettre en place. Ce sera plus facile à stationner dans le futur schéma qu'aujourd'hui.

Du côté de la direction de la STDE, on regrette également que la politique de mobilité ne soit pas allée suffisamment loin dans la mise en œuvre de restrictions sur le stationnement et la circulation automobile :

Mais c'est parce qu'il faudra prouver justement à ces ménages à 2 voitures qu'ils gagnent du temps en transport, que ça ne leur coûte pas cher et qu'ils font des économies. Mais pour moi ça s'accompagne aussi d'une politique de stationnement un peu plus drastique. Pour l'instant ce n'est pas le cas.

Membre du service marketing de la STDE.

De mon point de vue, on ne met pas non plus une pression sur les automobilistes… C'est incroyable le stationnement (…) *J'aurais peut-être aimé un petit coup de serrage sur la politique de circulation automobile accru* (…) *C'est pour ça que je vous dis en tant que puriste du transport, je trouve qu'on ne plombe pas assez entre guillemets la circulation automobile sachant que pour que l'automobiliste devienne rationnel il faut vraiment insister quoi* (…) *Après, là où je rejoins le président, c'est quand il parle de la deuxième voiture, ou de la troisième. Ça je pense qu'effectivement la question se posera. Mais ça se posera plus sur le moyen terme mais je pense qu'il a une bonne vision des choses là-dessus. Ça veut dire que dans les familles qui vivent vraiment dans la zone agglomérée, on pourra fonctionner avec une voiture, en tout cas plus avec deux qu'avec trois* (…) [après avoir évoqué la piétonisation des berges à Paris] *Donc on voit que c'est hyper sensible, toucher à la bagnole est hyper sensible.*

Membre de la direction de la STDE.

Une population prête à abandonner la voiture pour un bus gratuit et qualitatif

Si les décideurs locaux hésitent à restreindre le stationnement en centre-ville face à la levée de boucliers d'une partie des commerçants qu'a provoqué les débats sur la piétonisation de quelques dizaines de mètres de la place Jean Bart, il s'avère pourtant que de très nombreux habitants soutiennent une action plus draconien à l'encontre de la place de la voiture dans le centre-ville, si le réseau de bus gratuit en 2018 répond à leurs attentes.

Cette posture est d'abord défendue par certains agents de maitrise de DK Bus qui proposent de supprimer purement et simplement la voiture du centre afin de garantir une fréquentation soutenue des commerces qui s'y trouvent :

> *Si on veut développer le transport urbain, en gros je vais résumer, il faut interdire aux voitures d'aller en ville. Le seul moyen d'accéder en ville, c'est le transport urbain. Là on va développer la fréquentation (…) Peut-être ça va inciter les gens à prendre le bus plus facilement mais je pense que le principal impact pour augmenter la fréquentation c'est que les gens n'aient pas d'autres choix que de prendre le bus pour accéder en ville.*
>
> Jules*, contrôleur DK Bus.

> *La grande difficulté de Dunkerque c'est de vendre du transport en commun. Maintenant, si on interdit un endroit, une zone aux voitures et qu'on n'a pas d'autres possibilités et qu'on n'a pas d'autres possibilités d'y aller à pied, à vélo ou en bus, je pense qu'une partie de la clé est là quand même (…) Parce qu'à Dunkerque, le lambda dunkerquois, quand il se pointe aux abords de la Place Jean Bart, il dit « ben tiens on va passer Place Jean Bart pour voir ce qu'il y a » mais il ne s'arrête pas pour les magasins, il passe pour voir. Y'a rien à y faire et on le laisse passer. Pas d'utilité hein ? Le piéton qui lui va dans les magasins, fait marcher le commerce, on le laisse trainer avec sa voiture ou il vient à pied et puis il est sur des trottoirs exigus et tout. Enfin bref, on fait encore la part belle à la voiture. Je vois d'un grand bonheur la fermeture du carrefour Place Jean Bart. Tourner à droite pour aller rue Clémenceau, on va en avoir un bel exemple. Quitte à se fâcher avec beaucoup de monde, autant le faire tout de suite. Les demies-mesures… pour certains « ah ! il n'a pas osé » et pour d'autres « ah ben il a été trop loin déjà.*
>
> Franck*, contrôleur DK Bus

Les utilisateurs du bus gratuit abondent dans ce sens. Ce report modal ne peut s'effectuer que si les usagers sont forcés de laisser leur voiture au garage. Pour ce chauffeur routier habitant Saint-Pol, n'utilisant pas le bus, un changement de moyen de transport n'aura lieu que si de fortes contraintes pèsent sur la voiture : « *le fait qu'il n'y ait plus de parking gratuit et plus de navette m'incitera à prendre le bus* ». Un cadre de Zuydcoote, qui n'utilise jamais le bus du fait d'une trop grande facilité à se déplacer en voiture sur le dunkerquois, interpelle quant à la nécessité de rendre plus difficile son utilisation : « *c'est une très bonne initiative qui devrait aller de pair avec une quasi interdiction des voitures en centre-ville* ». Béatrice*, Laure* et Cédric* avouent eux aussi que seul de strictes restrictions sur le stationnement et la circulation pourront réduire la part modale de l'automobile sur l'agglomération :

Si le centre de Dunkerque interdit les voitures, ben la meilleure solution ce sera de prendre le bus. Y'a quand même des villes de plus en plus qui essaient de réduire la circulation des voitures. Et c'est vrai que quand on regarde la circulation, y'a une personne par voiture (…) Je pense que si on était obligé, comme interdire les voitures dans le centre de Dunkerque, on prendrait plus le bus, surtout s'il devient gratuit après.

Béatrice*, utilisatrice occasionnelle de DK Bus.

Moi je pense que ça va bouger seulement si la voiture est moins facile d'utilisation dans le centre. Pour l'instant c'est très facile, c'est jamais vraiment bouchonné, tu peux facilement te garer et gratuitement en plus. Je suis moins optimiste pour la fréquentation d'ici 3 ans…

Laure*, utilisatrice régulière de DK Bus.

La voiture c'est tellement facile que les gens qui adorent leur voiture, qui pensent que leur voiture c'est leur liberté et qu'ils ne veulent pas la lâcher, la voiture sera toujours plus pratique parce que tu la prends où tu veux, tu pars quand tu veux… Pour vraiment augmenter la fréquentation et assurer que les gens préfèrent le bus, faut que la voiture ça soit plus compliqué. Ça veut dire moins de places de parking, je pense à des endroits qui sont complétement réservés aux parkings alors qu'ils pourraient être piétons et bien plus sympas : le Quai des Hollandais, les avenues commerçantes comme le boulevard Alexandre III… T'as des parkings là… Y'a des coups t'as énormément de circulation-là.

Cédric*, usager occasionnel de DK Bus.

Pour la plupart de la clientèle de DK Bus, il est donc urgent de prendre des mesures draconiennes à l'égard de la place de la voiture à Dunkerque. Clément* interpelle l'exécutif communautaire en ces termes : « *et est-ce que monsieur le maire dans son cadre de circulation des bus, va faire comme Madame Hidalgo, essayer de faire de la dissuasion de l'automobile ?* ». La plupart d'entre eux seraient prêt à accepter de véritables limites sur l'automobile si le réseau gratuit proposé en 2018 correspond à leur mobilité. Laure* et Cédric*, ce couple de Grande-Synthe particulièrement sensible aux enjeux environnementaux, défend clairement cette position :

Ça ne te dérangerait pas si on limitait la place de la voiture dans le centre de Dunkerque ? Tu trouverais ça cool ?

Euh… Je ne dirai pas cool non parce que je suis utilisatrice de la voiture mais moi je serais prête mais par contre je crois que ça va générer… ça peut générer de la contestation. Rien que la zone 30 qui avait été mise sur le quai de la Citadelle, y'a eu beaucoup de polémique là-dessus.

Si le maire décide de limiter le stationnement ou d'augmenter les prix, ça te pose un problème ?

Ah ben non parce qu'il y aurait une alternative ! Si moi on me propose une alternative tout aussi efficace que la voiture et gratuite, c'est super ! Aujourd'hui y'a trop de place pour la voiture. Ben oui ! Regarde moi je prends facilement la voiture au centre-ville parce que je sais que je peux me garer facilement au-dessus du Leclerc, c'est 2 heures gratuites, je ne fais jamais plus de deux heures, je fais mes courses et basta.

Laure*, utilisatrice régulière de DK Bus.

Toi, tu trouverais bien que le maire ou la CUD limite le stationnement dans le centre-ville de Dunkerque ?

Pas le rendre payant et laisser les places de parking, parce que les gens vont payer. Enfin je pense, les gens vont payer et ils vont se dire « on doit toujours payer » et vont le vivre comme une frustration/ Mais c'est simplement, petit à petit supprimer ces places de parking et les gens doivent se garer ailleurs (…) *L'un ne va pas sans l'autre en fait. C'est pas suffisant. En fait il faut une réflexion sur tous les moyens de transport.*

Cédric*, usager occasionnel de DK Bus.

Claire* et François* acquiescent eux aussi à l'idée d'une restriction drastique du stationnement dans le centre-ville. La perspective d'un bus gratuit et efficace en 2018 réduit à néant l'inquiétude qui pourrait surgir de telles mesures prise à l'encontre de la voiture :

Qu'est-ce que vous penseriez si la CUD, le maire, limitait le stationnement automobile dans le centre-ville ? Ça vous poserait des problèmes ?

Claire : Moi j'ai rien contre.

François : Non, non, ce ne serait pas une mauvaise idée. Dans le subconscient, on prend le bus pour aller dans le centre-ville. Parce que les courses, c'est évident on se les fait dans les grandes surfaces, tu prends la voiture. C'est excentré, mais là pour le centre, non, ça peut gêner peut-être les gens qui travaillent, y'a quand même quelques bureaux des choses comme ça mais autrement non, limiter... Nous, ça ne nous gêne pas ! Quand ça ne te gêne pas et que ce n'est pas ton souci, on dit « vas-y ! ».

Parce que le but c'est ça, c'est de prendre le bus.

François : Mais nous déjà dans notre subconscient c'est déjà comme ça que c'est réglé. Parce que bon on est allé faire nos courses chez Armand Thierry, on est revenu avec nos sacs, ce n'est pas dramatique.

(…)

François : Faut faire de l'information, faut que les gens y goutent aussi. Une fois qu'on est rentré dedans, ce n'est plus un problème. Si le centre-ville est bloqué au niveau voiture, ça a un coût et les gens vont arriver tout doucement vers le bus. Je trouve que c'est une très très bonne idée (…) *Après, déjà l'obligation de payer les parkings, peut-être que les gens vont petit à petit prendre le bus mais bon… Faut aller les chercher les gens.*

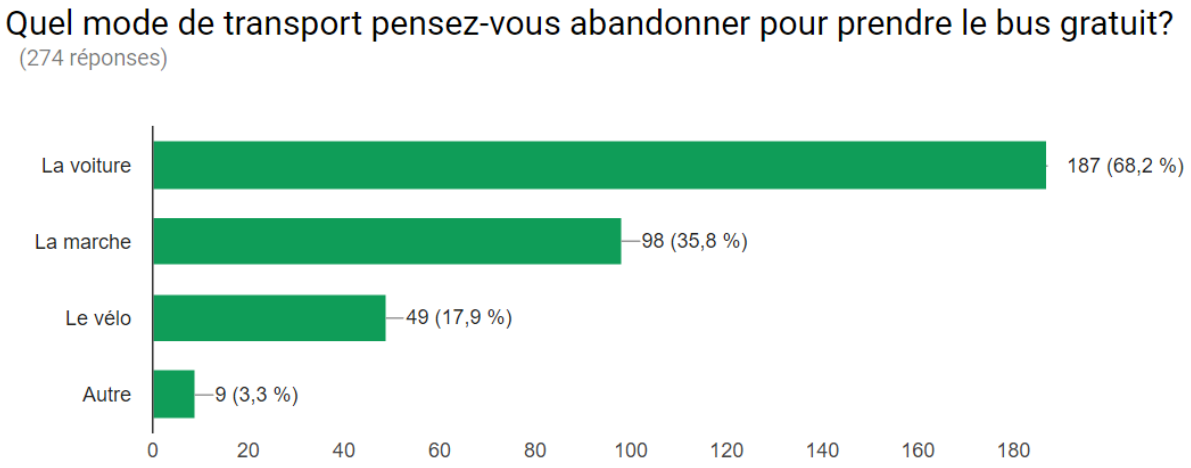
Finalement, Constance* y voit la condition sine qua none pour l'amélioration de l'ambiance dans le centre-ville rendu plus agréable par la présence réduite de la voiture :

Ça vous poserait un problème si on limite le stationnement en centre-ville ?

Ben non. Moi je dis banco ! Oh là là, on va pouvoir avoir des rues piétonnes, ah non, non, non ! L'ambiance qu'on a dans les bus cool le weekend quand c'est gratuit, on l'aura quand il y aura beaucoup moins de voitures en ville, ce sera beaucoup plus agréable. Qu'il limite le stationnement autant qu'il le peut tout en pensant que… je pense toujours aux jeunes

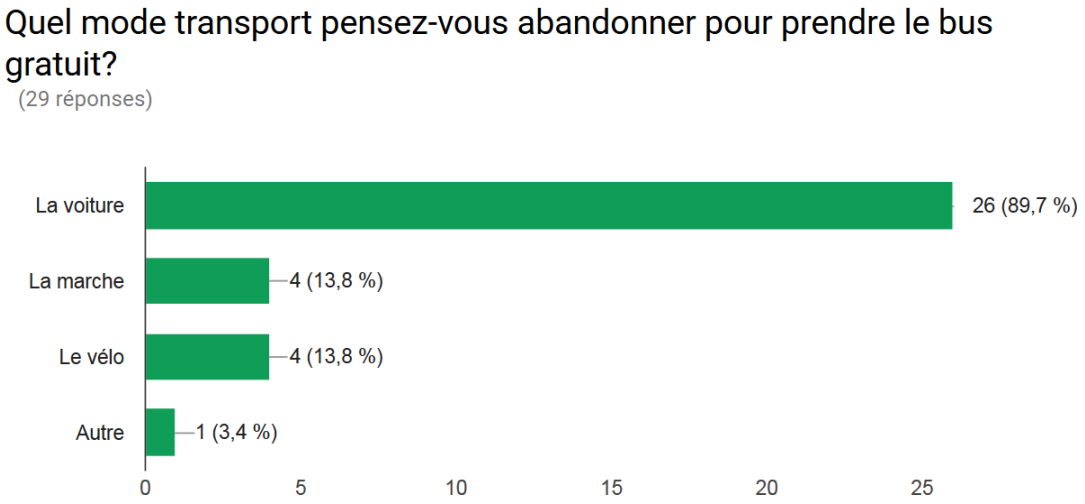
mamans qui ont des enfants d'âges différents, 3 enfants, 2, 4, 6, c'est vrai qu'en bus ce n'est pas facile même si c'est gratuit, même le weekend. Il faut que ces gens-là ils aient accès quand même, qu'ils puissent se garer. De toute façon moi le stationnement à Dunkerque j'ai déjà fait une croix dessus (rires).

Enfin, les questionnaires en ligne révèlent le potentiel du report modal de la voiture vers les transports en commun que le futur réseau pourrait apporter en 2018. La majorité des bénéficiaires de la gratuité confirment leur volonté d'abandonner la voiture d'ici à la mise en place du nouveau réseau (cf. graphique ci-dessous).



Source : questionnaire en ligne

La tendance est similaire pour les non-utilisateurs du bus gratuit aujourd'hui : leur fréquentation du réseau de 2018 se ferait, pour près de 90 % des enquêtés, aux dépens de l'utilisation de leur véhicule personnel (cf. graphique ci-dessous). Seul l'avenir pourra confirmer ou infirmer ces déclarations d'intention…



Source : questionnaire en ligne

*

* *

Comme le disait simplement mais avec beaucoup de justesse une Gravelinoise en recherche d'emploi : « *La gratuité ? Ce serait bien plus de liberté* »[69]. La gratuité est en effet vectrice de libertés : elle délivre de la voiture, apaise l'esprit, décharge le budget et décuple la mobilité. Ces quatre dimensions sont fondamentales dans l'expérience que font les voyageurs de DK Bus depuis septembre 2015. De manière plus générale, la gratuité donne du sens à une mobilité jusqu'alors perçue comme contrainte par la majorité des usagers captifs des transports en commun. Si des efforts conséquents sont encore à mener pour renforcer le report modal de l'automobile vers le transport public, il est aussi essentiel de rappeler que ces libertés ne peuvent être garanties uniquement dans le cas où la gratuité s'arrime à d'autres leviers, comme celui de l'amélioration du réseau. Si la gratuité peut beaucoup, elle ne peut pas tout.

[69] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne.

ATTRACTIVITE

« *C'est bon pour la dynamique de la ville* »
Fonctionnaire dunkerquois.

« *C'est une fierté d'avoir un bus gratuit* »
Infirmière, Grande-Synthe.

La troisième partie de cette analyse entend répondre à l'une des questions les plus fondamentales que le projet politique a associées à la gratuité : celle de l'attractivité du territoire. Il est certain que nous manquons cruellement de recul un an et demi après seulement la mise en place d'une mesure encore partielle mais dont l'extension est prévue pour 2018. L'attractivité est une dimension qui s'évalue sur le long-terme : les effets sur la démographie ou l'économie d'une agglomération ne peuvent être identifiés après quelques mois seulement. Toutefois, quelques indices d'un impact de la gratuité sur l'attractivité du dunkerquois émergent grâce aux entretiens menés avec les usagers.

La mesure de l'attractivité d'un territoire peut se faire de différentes manières. Nous avons retenu ici plusieurs indicateurs : la redynamisation commerciale du centre-ville, l'image du bus et la promotion d'un territoire ainsi que l'impact sur les choix résidentiels. On aurait pu y ajouter la question des valeurs immobilières à proximité des lignes de bus mais il aurait fallu pour cela que le nouveau réseau soit entièrement réalisé à l'heure de notre enquête et qu'il soit intégré dans l'ADN de l'agglomération. La temporalité de notre étude oblige à présenter ici des résultats sous la forme d'hypothèses de travail permettant de préparer une véritable analyse de l'attractivité après 2018 plutôt que des conclusions fermes.

Cette partie se divise en deux chapitres. Le premier est consacré à la redynamisation commerciale, l'un des objectifs central du mandat politique en cours. La gratuité a un effet direct sur la fréquentation des commerces et plus largement du centre-ville, même si des chiffres corroborant cette tendance nécessiteraient d'être produits à moyen terme. Ainsi, les bénéficiaires de la gratuité disposent d'une plus grande liberté lors de leur excursion dans le centre de l'agglomération. Le stationnement automobile les forçait à ne rester qu'une à deux heures au maximum dans le centre afin de ne pas dépasser la limitation de l'horodateur. Désormais, la gratuité des transports en commun leur confère une plus grande marge de manœuvre : il n'est plus nécessaire de calculer son temps lorsque l'on se rend au centre. La gratuité du weekend libère ses usagers de la contrainte temporelle qui s'exerçait jusqu'alors sur leur mobilité. Elle devient alors une aubaine pour le commerce et la fréquentation du centre-ville dunkerquois.

Le second chapitre s'attache à la problématique de l'image du bus et de la promotion du territoire qui en découle. Malgré une réputation qui laisse encore à désirer, le bus redore petit à petit son image grâce à la gratuité et à ses nouveaux utilisateurs. Ces derniers sont les premiers vecteurs de diffusion des avantages que procurent cette mesure et de la redécouverte du territoire que celle-ci a induit dans leur mobilité. La gratuité a ainsi amorcé non seulement le renouvellement de l'image des transports mais aussi celui de l'agglomération : Dunkerque s'affiche de plus en plus comme la ville des transports gratuits à la fois pour ses habitants mais aussi à l'extérieur de son périmètre traditionnel de rayonnement local. Ces premières analyses résonnent avec l'une des dimensions principales conférées à cette politique, celle de modifier durablement l'image de centre industriel en déclin qui colle à Dunkerque en valorisant certaines initiatives urbaines considérées comme « alternatives » aux yeux des administrés et des observateurs extérieurs.

IX. LES PREMIERS SIGNES D'UNE REDYNAMISATION COMMERCIALE DU CENTRE-VILLE

Ce chapitre se consacre aux effets de la gratuité à l'égard de l'activité commerciale du centre-ville et de la fréquentation de cet espace en perte de vitesse. Il s'agira d'abord de rappeler comment cette redynamisation est au cœur du projet politique qui a engendré la gratuité (1) avant de s'attarder plus longuement sur les nouvelles pratiques du centre-ville que la gratuité a pu induire dans le comportement de ses usagers (2).

La gratuité, un levier de lutte contre la dévitalisation du centre-ville

La recherche d'une nouvelle attractivité pour le centre-ville par la gratuité des transports en commun est une spécificité dunkerquoise : il s'agit d'inciter les ménages du dunkerquois à revenir habiter et consommer dans cet espace aujourd'hui en déclin. De manière générale, l'agglomération dunkerquoise a subi les contrecoups de la désindustrialisation à partir des années 1980 lesquels se sont traduit, entre autres, par un départ des classes moyennes et supérieures vers le périurbain et le reste de la région et une désertification du centre-ville. Celui-ci ne pesait déjà pas très lourd dans l'agglomération à la suite de la reconstruction d'après-guerre marquée par la faible densité et hauteur des immeubles, leur grande surface et la multiplication de lieux ouverts, et ne peut, à lui seul, inverser la courbe démographique de l'agglomération. Signe de ce déclin, la ville de Dunkerque a perdu 11 % de ses habitants depuis les années 1980 (cf. tableau ci-dessous). Au niveau de la CUD, l'agglomération perd en moyenne plus de 1 000 habitants par an depuis 1999.

Année	1962	**1982**	2006	2011	**2014**
Population	94 104	**100 404**	94 960	91 386	**89 160**

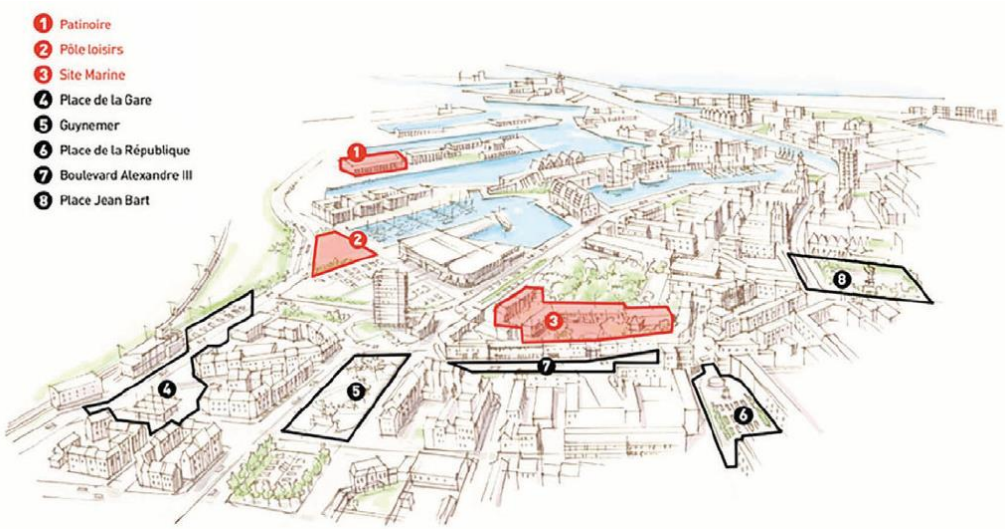
Evolution de la population dunkerquoise (1962-2014)
Source : INSEE

Le centre-ville est l'un des quartiers les plus touchés par cette décroissance. Cette crise se traduit localement par un taux de vacance plus important en particulier à cause d'une population jeune et mobile. Il accueille une proportion plus importante de chômeurs que le reste de l'agglomération, signe de sa fragilité socioéconomique. Cette perte de vitesse se ressent également dans la dynamique démographique de cet espace qui ne compte que 3 000 habitants pour une ville de presque 90 000 habitants et une communauté urbaine de près de 200 000 résidents.

Pour le traitement spécifique du centre-ville, la CUD a décidé de lancer le projet Phoenix composé de 3 dimensions :

- La création d'un pôle ludique autour du Pôle Marine afin de créer de nouveaux lieux d'animation pour les jeunes et les familles
- La création d'un pôle d'activités tertiaires à proximité de la gare

- La redynamisation du commerce dans le centre-ville historique de Dunkerque avec l'instauration de nouvelles boucles piétonnes et le développement de l'habitat (cf. carte ci-dessous).



Cartographie des programmes composant le projet Phoenix
Source : Le journal Communautaire (2016)

C'est donc au sein de ce projet de mandat destiné à rénover l'attractivité commerciale et résidentielle du centre-ville que s'inscrit la gratuité des transports en commun. Cette articulation entre une politique de transport innovante et structurante avec une politique d'habitat renouvelée vise à intégrer ces deux dimensions sous la bannière plus générale de redensification du centre de l'agglomération. Dans ce schéma, le transport joue un rôle moteur, venant bouleverser le confinement traditionnel d'accompagnateur de projets qui lui est réservé dans la plupart des cas. C'est ce que nous explique l'un des directeurs en charge des transports de la CUD :

> *On a fait un choix politique qui est assez intéressant, de passer en PLUI HD[70], de mixer habitat et déplacements et le fait que sur le déplacement, les orientations sont claires et qu'on est sur une ville qui n'a pas une extension urbaine folle, on a pris la donnée du transport de demain comme une donnée de base sur laquelle on a pu raisonner sur une logique de densification etc. et pas dans une logique où tout est dans tout et réciproquement. La logique c'est que l'armature de transport, elle s'imposait au PLUI HD, par contre elle rendait possible les choses et elle priorisait l'objectif d'urbanisation et d'habitat à l'échelle de l'agglo (…) Le transport n'est pas venu en tant qu'élément de conclusion, ce qui est le cas dans d'autres territoires « je veux faire ça en matière d'urbanisme, et donc je vais faire passer une ligne de tramway ou de bus là ». Là, c'est de dire, le territoire, dans son enveloppe urbaine, ne connaitra pas d'évolution forte parce que la démographie elle est comme ça. Donc, là-dedans on le dote d'une armature de transport qui est solide et j'optimise cette armature de transport pour utiliser toutes les opportunités que ça me fait. C'est un raisonnement qui est un peu différent de ce qui peut se faire ailleurs, mais sur une agglo qui est en déprise démographique c'est pas complétement absurde (…) Ce qui a changé c'est qu'avant on disait transport pour cautionner des projets. On faisait circuler des bus à Bourbourg parce que ça permettait de cautionner des extensions urbaines. Aujourd'hui, le raisonnement il est inverse : en tout cas,*

[70] Plan Local d'Urbanisme Intercommunal Habitat et Déplacements.

n'attendez pas du transport comme n'attendez pas d'autres réseaux, qu'on vous tire 2 km d'assainissement pour faire des lotissements en rase campagne sachant qu'on a des potentiels fonciers sur des centres agglomérés.

Pourtant, à l'origine, le projet concernait uniquement le centre aggloméré et excluait le reste de la CUD afin de favoriser la densification de l'hypercentre et le retour des habitants au détriment de ces communes périurbaines plus attractives. L'un des techniciens en charge des transports de la CUD revenait ainsi sur les débats ayant entouré l'extension de la gratuité à l'ensemble de la communauté urbaine :

> [suite à la décision du président d'étendre le dispositif à l'ensemble de la CUD] *Voilà, si je suis caricatural, je vous donne gratuitement des bus que je ferai pas circuler* (...) *Donc y'a un moment, est-ce qu'on amuse en disant que c'est gratuit, parce que c'est un fait de diversion pour oublier qu'on va faire passer une pilule un peu difficile à avaler après. Après, là aussi, il fallait la faire avaler. La faire avaler sans gratuité c'était encore peut-être plus compliqué que la faire avaler avec la gratuité. Et on raisonne en delta, objectivement une gratuité et le niveau de service qu'ils auront demain, comparé à ailleurs en France c'est génial. Mais eux, ils ne raisonnent pas comme ça, ils raisonnent : « combien gagne mon voisin qui est à 10km de là ? Combien moi je gagne ? Ah ben y'a un différentiel, et donc je perds ! ». Ce qui est humain ce qui n'est pas de la haute psychologie en disant ça.*

Même si le périmètre retenu de la gratuité a finalement intégré l'ensemble des communes de la CUD[71], la qualité du service demeure supérieure au centre de l'agglomération que dans le périurbain, ce que nous confirme l'un des techniciens en charge des transports de la CUD :

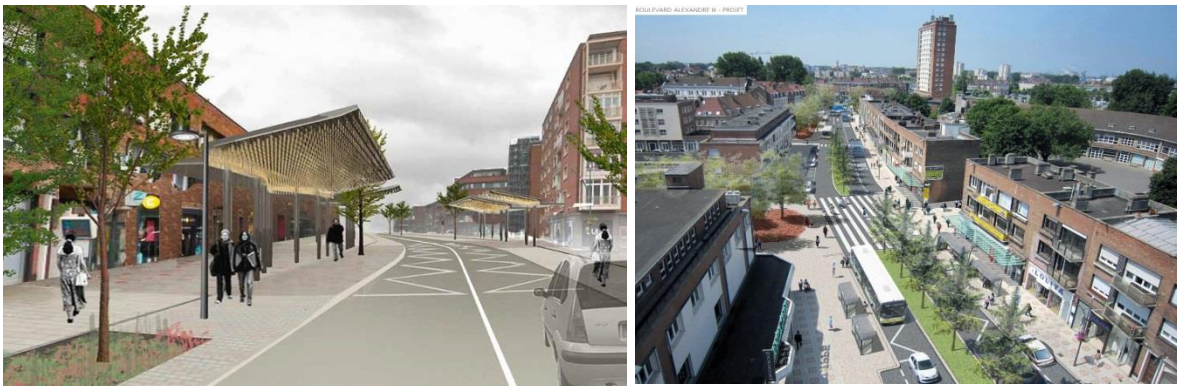
> [Le président] *nous avait toujours parlé du modèle de Tallin, c'était ramener des gens dans le centre-ville* (…) *mais je pense qu'en fait de son objectif initial, ça a dû évoluer un petit peu en offrant un service… le service offert n'est pas le même non plus. Si la gratuité elle est équivalente partout, je veux dire, les lignes à haut niveau de service ne concernent que l'agglo quand même.*

Celle-ci doit à la fois changer l'image d'un cœur de ville vieillissant[72] et restreindre la place de la voiture, de concert avec la politique « DK Plus de Mobilité » qui se veut être un véritable projet de réaménagement urbain des espaces publics centraux (cf. photos ci-dessous).

[71] Cette extension est plus le fruit de la recherche d'un consensus politique au niveau de la communauté urbaine que de l'accès à un service gratuit que les périurbains n'utilisent que très peu. Selon les propos de l'un des techniciens de la CUD : « *dans l'esprit des maires des communes périphériques, le bus ne sert qu'aux collégiens et qu'aux lycéens en fait. Il ne sert à personne d'autre* ».

[72] Ce traitement de l'espace public est complété par une campagne de ravalement obligatoire (PRO) sur les places du centre situées au cœur des flux marchands et de l'activité commerciale de Dunkerque.

La piétonisation de la place Jean Bart en 2018
Source : DK plus de Mobilité (2016)

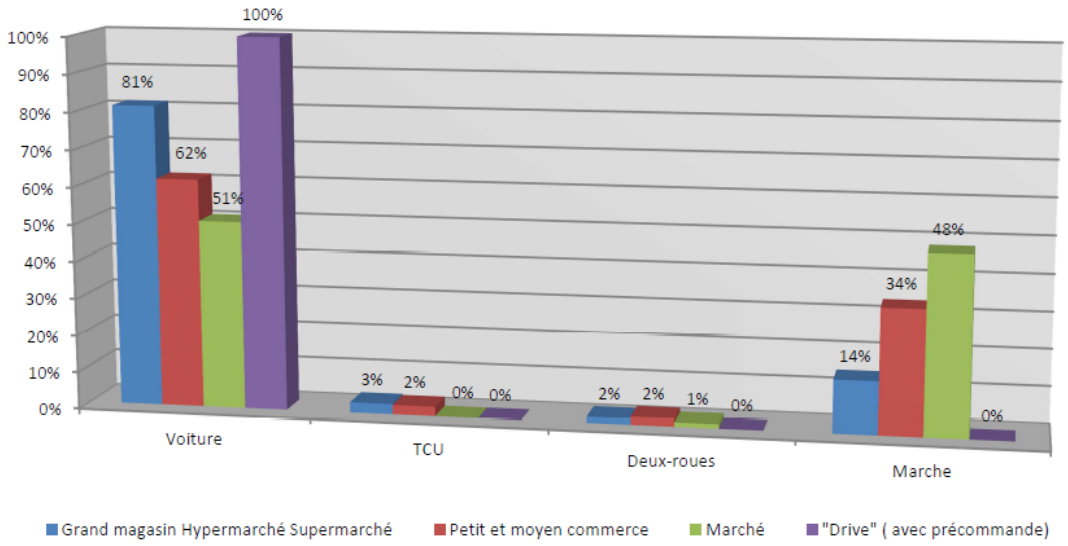


Le réaménagement des espaces publics le long du boulevard Alexandre III en 2018
Source : Ville de Dunkerque (2016) et DK Plus de Mobilité (2016)

La piétonisation du pont du Quai de Mardyck (gare) en 2018
Source : DK plus de Mobilité (2016)

Cette volonté de favoriser les cheminements piétons dans le centre-ville entend à la répondre à la domination de la voiture comme mode de déplacement principal des dunkerquois dans la consommation qu'ils font des activités proposées par le cœur de ville. De nombreux urbanistes contemporains dénoncent les effets pervers de la présence de l'automobile dans les centres-villes : « *A fundamental maxim is cars don't shop, people do* » entend-t-on souvent lorsque l'on analyse les dynamiques commerciales de ces espaces et les facteurs qui conduisent aujourd'hui au constat du déclin de leur attractivité (Razemon, 2016).

La dévitalisation du centre de Dunkerque s'explique en partie par cette culture du « tout voiture » qui a perduré depuis la reconstruction. Ainsi, plus de la moitié (51 %) des clients du marché s'y rendent le samedi en voiture, le reste à pied (48 %). Les transports en commun n'apparaissent même pas. Même si ces chiffres datent de l'EMD conduite en 2015, d'avant la gratuité, ce sont des indices inquiétants de l'ancrage de l'automobile dans le mode de déplacements des dunkerquois. Un constat similaire peut être dressé pour la mobilité en direction des petits et moyens commerces de proximité, lesquels se situent majoritairement dans le centre-ville : 62 % s'y déplacent en voiture, 34 % à pied et seulement 2 % en transport en commun (cf. graphique ci-dessous). La facilité d'accès du centre-ville, le stationnement gratuit à sa proche périphérie ainsi que la circulation fluide expliquent que le moyen de locomotion hégémonique pour y faire ses courses demeure la voiture.

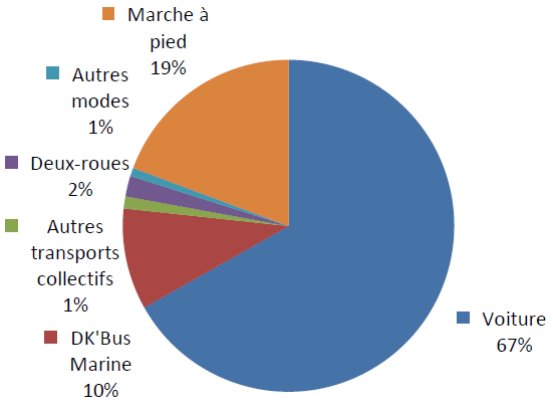


Mode de transport selon le type de magasin

Source : EMD (2015 : 60)

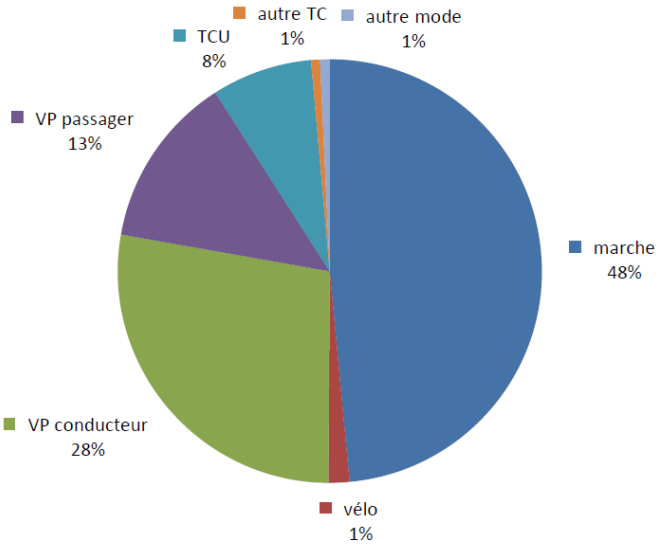
De plus, les achats d'un montant inférieur à 20 € ont doublé dans les grands magasins depuis l'enquête ménage de 2003 (EMD, 2015 : 63), faisant directement concurrence aux petits et moyens commerces du centre-ville traditionnellement utilisées pour des achats à faible somme. Pour les achats de moins de 20 €, ceux effectués en dehors de l'aire d'enquête ont doublé depuis 2003 alors que les achats dans le centre et hors CUD diminuent de 10% par rapport à 2003. Ces résultats corroborent les théories d'Olivier Razemon quant aux effets dévastateurs des grandes surfaces installées en périphérie sur le commerce et les activités de centre-ville.

Si l'on regarde l'ensemble des mobilités à destination du centre-ville, l'hégémonie de l'automobile se confirme : 67% des déplacements liés au centre sont réalisés en voiture, ce qui est identique à ce que l'on observe pour l'ensemble des trajets journaliers (cf. chapitre 8). La part de transport en commun est de 10 %, ce qui reste faible mais supérieur à la part modale moyenne du bus sur la CUD (cf. graphique ci-dessous).



Mode utilisé pour les déplacements liés à l'hypercentre de Dunkerque
Source : EMD (2015 : 80)

Cependant, lorsque l'on analyse les modes de transports liés à tout type d'achat en hypercentre, la marche domine largement (48 %), devant la voiture (41 %) et le bus (8 %). Dans 50 % des déplacements, la personne est déjà présente dans l'hypercentre ou le centre élargi pour aller faire ses achats – déplacement secondaire, dont l'origine pas lié avec le domicile – ce qui explique l'importance de la marche à pied (cf. graphique ci-dessous). Ces résultats nous apprennent que généralement les dunkerquois garent leur voiture dans le centre ou à proximité et effectuent l'ensemble de leurs courses à pied sans réutiliser leur véhicule pour effectuer des déplacements au sein même de l'hypercentre. Ces données sont encourageantes pour la politique de mobilité cherchant à favoriser les modes alternatifs tels que la marche, le vélo ou le bus gratuit.



Mode de transport pour les achats en hypercentre
Source : EMD (2015 : 83)

La gratuité représente pour les décideurs locaux un des nombreux leviers destinés à revitaliser le centre-ville et ses commerces en encourageant les habitants à délaisser leur voiture pour les

transports en commun[73]. Une analyse du comportement des enquêtés révèle que ceux-ci dépensent plus de temps dans l'hypercentre grâce à la gratuité.

La gratuité : une plus grande liberté pour profiter du centre-ville

Le centre-ville devient l'espace privilégié de la gratuité : il aspire une grande partie des déplacements de l'agglomération, lesquels sont de moins en moins contraints par l'automobile. Les flux marchands, les activités de loisirs et le niveau de fréquentation semblent sortir gagnants de la gratuité du weekend.

Pourtant, une partie des commerçants de l'hypercentre de Dunkerque s'étaient opposés au projet de DK plus de Mobilité, en particulier la piétonisation de la Place Jean Bart et la suppression de 80 places de stationnement dans le centre-ville. Une partie de cette minorité bruyante[74] avait fait part de leur opposition à la gratuité des transports en commun. Valérie*, qui tient un petit magasin de vêtements dans le centre de Dunkerque, nous expliquait que certains commerçants s'inquiétaient de la clientèle que cela amènerait dans le centre : « *ça rapporte n'importe qui dans le bus* » entend-t-elle régulièrement. Mais selon elle : « *les gens qui fraudaient prenaient déjà le bus avant, la gratuité n'a pas changé ça et n'a pas apporté ce genre de personne, c'est n'importe quoi. Et puis ça veut dire quoi ? Qu'on n'accepte pas les plus pauvres dans les bus ? Quand un commerçant me dit ça je leur demande s'ils refusent les gens qui n'ont pas l'air riche dans leur magasin… Il va falloir avoir la black card accrochée au cou pour rentrer dans leur commerce ou quoi maintenant ? Pour moi, il faut traiter les clients de la même façon, et ne pas se fier aux apparences. Un client est un client. C'est pareil dans le bus* ». Quant à l'ensemble du projet de DK Plus de Mobilité, elle apporte son soutien même si elle n'est pas certaine de ses effets sur le commerce : »*il faut d'abord regarder les choses négatives avant de regarder les aspects positifs, c'est toujours comme ça en France, on aime râler, tout le monde râle ici. Mais moi je trouve ça bien, au moins on fait quelque chose, il faut essayer, on verra bien. Si on ne fait rien c'est sûr que rien ne changera* ». Elle adopte une position similaire pour la piétonisation de la place Jean Bart : « *je suis allée à la réunion qu'ils avaient faite : tout le monde a râlé mais moi je trouve que c'est bien, les gens vont pouvoir flâner, c'est bien pour le commerce au final* »[75].

Ainsi de mesure les effets de la gratuité sur la fréquentation des commerce, nous avons laissé un questionnaire à Valérie* à passer à ses clients en caisse, lequel comprenait deux questions :

- Etes-vous venu en bus gratuit pour faire vos courses ? OUI / NON
- Seriez-vous venu faire vos courses s'il n'y avait pas eu le bus gratuit ? OUI / NON

Après deux samedis, les résultats de ce petit dispositif sont éclairants : sur les 17 clients passés en caisse, 12 sont venus en bus gratuit et 8 d'entre eux déclarent qu'ils ne seraient pas venus si le bus n'était pas gratuit. En d'autres termes, 47 % des clients du magasin de Valérie* sur ces deux samedis ont franchi la porte de son commerce grâce à la gratuité. De plus, 70 % de ses chalands

[73] « *Finalement le transport n'est qu'un item, avec le PRO et tout ça. Et il est à sa place. Ce n'est qu'un quinzième de la politique d'attractivité, de la perception par les habitants du centre-ville et de l'attractivité là-dessus. Vu à l'extérieur de l'agglo, ça pèse un peu plus, vu à l'intérieur, il a cette place-là et il ne faut pas lui demander de faire plus que ça. En tout cas moi j'en attends pas plus que ça* » résumait l'un des directeurs transports de la CUD.

[74] Les réunions de commerçants critiques du projet ne regroupe qu'une vingtaine de personnes en moyenne alors que ceux organisée par les pouvoirs publics en dénombre plus d'une centaine. Les décideurs locaux soupçonnent d'ailleurs une instrumentalisation de la part de personnalités locales opposées à la majorité politique en place.

[75] Valérie* est loin d'être la seule à voir d'un bon œil cette nouvelle politique pour le centre-ville. Séverine*, restauratrice dans l'hypercentre, déclare : « *Je suis favorable aux aménagements de la mairie, on va voir ce que ça donne. On attend. Mais la gratuité c'est bien. Il faut que les gens puissent flâner ici, prendre leur temps, ce qu'ils ne font pas aujourd'hui* ».

se sont déplacés en transport en commun gratuit, signe que celui-ci devient un moyen de locomotion populaire pour faire ses courses le weekend.

Les entretiens menés avec les enquêtés permettent de comprendre en partie cette hausse de la fréquentation le samedi que l'on observe chez Valérie*. Débarrassés des contraintes horaires qu'impose le stationnement automobile, les usagers du bus gratuit peuvent désormais déambuler dans le centre et profiter de ses aménités, de ses activités et des commerces en toute tranquillité : « *Des fois on fait une digue avec des gens qu'on connait, tout ça, c'est pas mal hein. Et puis ça nous permet de rester plus longtemps sur Dunkerque, sans se préoccuper du parcmètre* » déclare Mme Dubois*. La fin du parcmètre les samedis et dimanche fait voler en éclats la limite horaire du stationnement et permet aux usagers de la gratuité de déambuler plus longtemps sur la plage ou dans le centre. Pour les anciens utilisateurs du bus, la validité d'une heure du ticket était aussi une contrainte temporelle qui disparait désormais. Éric* remarque lui aussi ces nouveaux comportements :

> *Effectivement c'est qu'on dispose d'une heure pour ne pas payer, si on fait un retour dans l'heure. Et c'est vrai que le samedi on ne fait pas attention à ça. Ça je pense que c'est un avantage de la gratuité, c'est que les gens ne compteront pas leur temps : « tiens on va aller voir jusque-là », parce que Dunkerque c'est quand même toujours des directions séparées par des magasins. Et c'est vrai qu'ils seront moins attentifs au fait de mettre un ticket ou deux.*

La gratuité leur permet de passer plus de temps dans le centre et donc de faire vivre les commerces et les terrasses. Pour un enseignant de Loon-Plage, la gratuité est une bonne chose : « *le week end c'est bien pour amener les gens à aller dans les centres villes plutôt que dans les grands commerces et à redonner vie au centre-ville de Dunkerque* ». « *C'est une très bonne initiative. Cela donne envie de retourner à Dunkerque centre plus souvent* » nous confie ce cadre médico-social habitant à Rosendaël[76]. Claudine* et Agnès*, deux retraitées de Rosendaël, témoignent de leur nouvelle façon de pratiquer le centre-ville :

> *Claudine : Alors, oui, moi je le prends, pas régulièrement, mais je suis bien contente de l'avoir. Parce que j'ai une voiture mais arrivé à Dunkerque, où on se gare ? On paye. On peut pas s'installer longtemps à une terrasse, ça y est la pièce elle est finie. Si on va pour un quart d'heure déposer un papier et bien y'a intérêt à pas se mettre sur le trottoir parce qu'on aura une amende de 150 €. Alors, on est mieux, surtout que je l'ai pas loin de chez moi, je descends plein centre Place Jean Bart, donc c'est appréciable.*
>
> (…)
>
> *Agnès : Mais oui, je peux aller plus loin et plus longtemps. Je ne suis pas limitée par l'heure.*
>
> *Claudine : On est quand même plus décontracte que quand on met la pièce pour une voiture, ben oui ! Ah oui, là on peut s'attarder. Quand on a vadrouillé avec les copines à Dunkerque au Furet ou n'importe, et ben après on se fait un pot au Grand Morien, on sait qu'on a tout le temps devant nous hein. On profite mieux du centre-ville, ah oui, c'est mieux ça. Pour ça c'est intéressant, on prend notre temps.*
>
> *Agnès : Oui je trouve ça bien.*

[76] Données recueillies par le questionnaire en ligne.

> *Claudine : La fois passée je voyais quelque chose de beau à la vitrine, j'aurais été en voiture j'aurais hésité parce que ben j'avais plus le temps. Alors là, je suis rentrée, j'ai dit « tant pis si ça ne me plait pas, j'achète pas » mais elle me dit « essayez, essayez, vous allez voir ! ». Là, je savais que j'avais le temps, j'ai essayé et finalement je suis partie avec (rires) ! C'est quand même bien, oui* (…) *Moi j'avoue que je fais plus de terrasse depuis que c'est gratuit. Etant donné que je sais que j'ai tout mon temps et que je ne prends plus la voiture. Avec les copines, on n'hésite plus maintenant.*

Christelle* profite elle aussi de plus en plus de l'hypercentre : *« c'est pas la course, c'est cool »*. Elle l'incite aussi à faire de courts trajets qu'elle n'effectuait pas auparavant, multipliant donc les opportunités pour consommer dans le centre :

> *Le samedi, le mercredi, des fois dans l'après-midi, on prend le bus et on va faire un petit tour ensemble. Des fois tout simplement avec des copines on va aller boire un petit café en centre-ville et puis voilà et puis voilà on se balade pendant 10 minutes et puis on revient* (…) *Pour nous c'est pas la course, c'est cool. Déjà quand on paye son ticket, il est valable une heure, tandis que moi là avec ma carte, je ne fais même pas attention à l'heure je peux me balader, monter dans le bus, flâner* (rires). *Ça a ce côté sympa, oui. Nous, c'est ce qu'on fait avec plusieurs copines : « bon ben rendez-vous à tel endroit », y'en a une qui vient de Coudekerque, l'autre elle vient de Loon-Plage, et puis hop ! On prend un café ensemble, on papote pendant une heure ou deux et puis même ça dépend ce qu'on a à dire et puis après on rentre chacun chez soi.*

Clément* réalise lui aussi de nouveaux trajets très courts vers le centre-ville et peut en profiter pour y flâner :

> *Par exemple, vous savez il y a un petit imprimeur dans le centre-ville, il est pas cher du tout : c'est 5 centimes la copie. Eh bien, moi au lieu d'imprimer ici, je prends le bus, la 2, là c'est gratuit, et hop ! Je vais faire mes photocopies là-bas et je reviens. Comme c'est gratuit ça ne me coûte rien du tout, c'est comme si je l'avais dans le salon là ce petit commerçant ! Et j'en profite pour aller faire un petit tour si j'ai du temps dans le centre.*

En définitive, la pratique plus intensive, plus régulière et moins contrainte des activités proposées par le centre-ville développe le sentiment de liberté de ses bénéficiaires. François* et Claire* redécouvrent leur centre-ville dans lequel ils peuvent désormais flâner en toute sérénité :

> *François : C'est vrai que c'est une liberté. Après quand on y va, c'est relativement ciblé, on ne vadrouille sur tous les magasins mais si ça permet de flâner, c'est sûr.*
>
> *Claire : On est plus libre. Plus la peine de dire « vite, je vais aller remettre 2 € », donc c'est une liberté c'est sûr !*
>
> *François : Et ça fait marcher beaucoup plus les commerces ! Plus y'aura du monde directement, quand y'a des manifs, y'aura des gens de Saint-Pol pour aller boire un coup, tu fais marcher le café, aller chercher un vêtement…*
>
> (…)

<u>François</u> : Si on avait à en discuter, on en est hyper content, franchement ! Le weekend et tout… Pour aller au ciné, c'est ce qu'on va faire, on prendre le bus. Après, on se fait un petit repas, ça fait travailler tous les commerces ».

*

* *

La gratuité a été conçue comme l'un des multiples leviers de la CUD pour retrouver une attractivité résidentielle et commerciale, notamment dans le cœur de l'agglomération particulièrement marquée par le déclin urbain. Elaborée pour mettre fin à la domination de la voiture dans la mobilité des dunkerquois se rendant dans l'hypercentre, la gratuité partielle met en lumière un changement de comportement de ses bénéficiaires. Ces derniers, libérés de leur voiture et du stationnement qui imposaient une limite temporelle à leur pratique du centre-ville, sont désormais la possibilité de profiter en toute tranquillité des commerces et des activités du proposés en cœur de ville. Dès lors, la fréquentation des commerces s'en ressent et les usagers avouent multiplier les courts déplacements et s'attarder dans le centre pour y déambuler sans but précis. La revitalisation commerciale et résidentielle nécessitera bien plus qu'une gratuité des transports mais les premiers effets relevés ici mettent en exergue le potentiel d'une mobilité libérée pour l'attractivité d'un territoire.

X. GRATUITE, IMAGE ET TRANSPORTS : VERS UNE (RE)VALORISATION DU TERRITOIRE ?

L'attractivité est aussi du domaine du symbolique : l'image que renvoie une ville structure sa capacité à attirer et retenir les habitants et les activités économiques. Les politiques d'image peuvent être de nature différente mais elles sont particulièrement mobilisées dans le cadre des politiques urbaines entrepreneuriales. Celles-ci se tournent désormais vers le *branding*, c'est-à-dire la capacité à vendre les points forts de la ville aux ménages extérieurs afin de les attirer. La constitution d'un « *régime symbolique de montée en gamme* » (Rousseau, 2011) permet ainsi de construire une image désirable à la fois aux yeux des habitants du territoire mais aussi à ceux des ménages potentiellement intéressés à y emménager. La gratuité des transports en commun à Dunkerque a été conçue aussi dans cette optique de rendre désirable l'installation sur l'agglomération dunkerquoise. En ce sens, le bus gratuit est partie prenant d'une politique d'image plus globale cherchant à valoriser les atouts du territoire aujourd'hui stigmatisé par le déclin industriel et la difficile transition vers une économie de services en essayant de convaincre les automobilistes de franchir le pas et d'essayer le bus gratuit[77] : « *Oui et puis même finalement en termes de com', la mise en place du réseau gratuit et du réseau BHNS va quand même booster la ville en termes de com'. Ce sera une tribune médiatique comme y'en a peu* » affirme ainsi l'un des membres de la direction de la STDE.

La gratuité vise donc d'abord à effacer le stigmate local associé aux transports en commun, condition sine qua none pour renforcer la fréquentation des bus faire évoluer l'image de la ville (1). Malgré quelques réactions méfiantes à l'égard de cette initiative, la plupart des usagers de la gratuité en font la promotion autour d'eux (2). Le renouvellement de l'image du réseau et du territoire pose la question des choix résidentiels des ménages du dunkerquois (3).

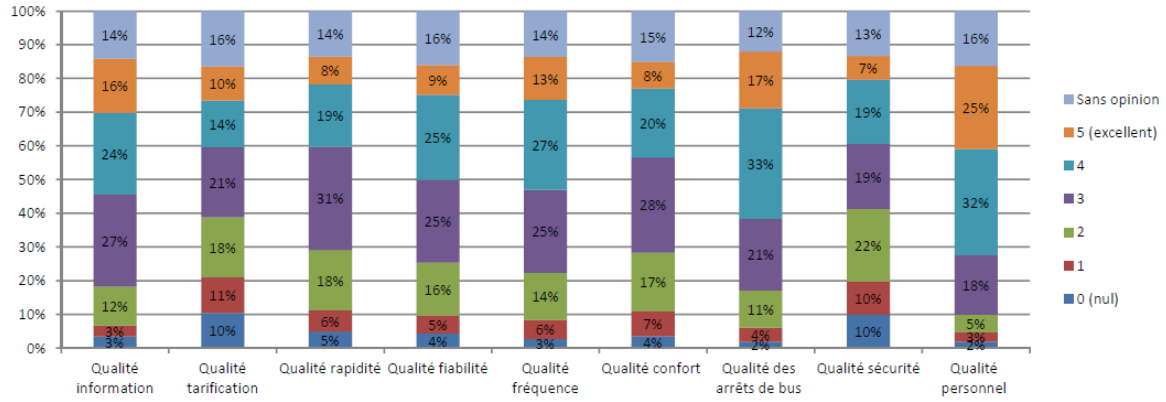
Modifier l'image du bus, un impératif pour la réussite du projet

Cette partie revient sur la réputation sulfureuse des bus à Dunkerque. Les habitants ne critiquent pas tant la qualité du réseau que le type d'usagers qui s'y trouvent. Cela résonne avec les analyses le chapitre 4 consacrée à la « mixité sociale » et à la difficile cohabitation avec les classes populaires qui composent la majorité des passagers. Ce constat fait prendre conscience aux décideurs locaux de la nécessité de promouvoir une nouvelle image du bus par l'intermédiaire de la gratuité.

Des appréciations négatives toujours très ancrées

Globalement, les habitants de la communauté urbaine sont assez satisfaits de la qualité du réseau DK Bus : le personnel est très bien perçu ; les fréquences, la vitesse, le confort, la capacité, l'amplitude horaire et l'information sont jugés plutôt satisfaisants. L'opinion sur la tarification est beaucoup plus mitigée. Par contre, le gros point noir concerne la sécurité du réseau : 44 % des enquêtés de l'EMD notent la sécurité entre 0 et 2 sur une échelle de de 0 à 5 (cf. graphique ci-dessous).

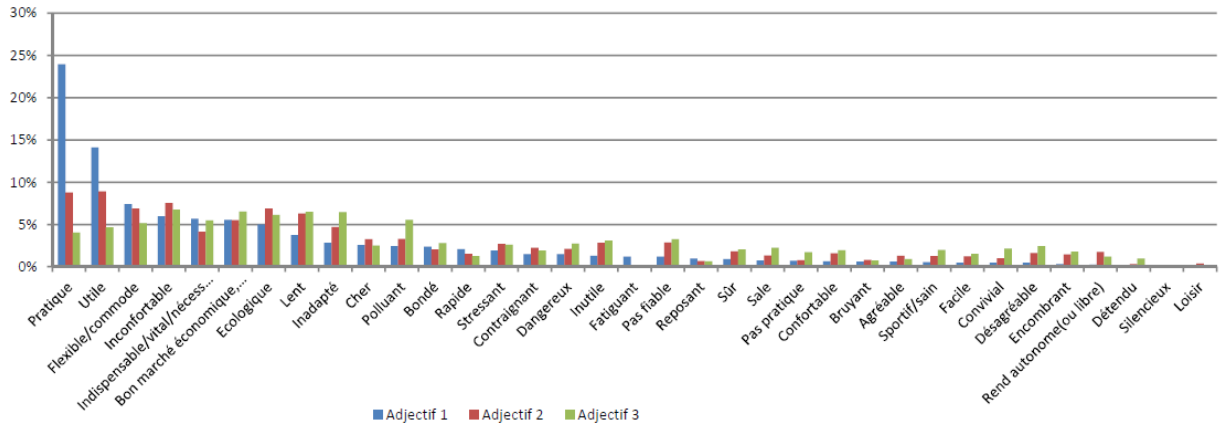
[77] « *Oui alors nous on a un réseau plutôt de captifs, le but c'est de pouvoir attirer cette autre population, je caricature, mais à 2 voitures, quoi* » affirme l'un des membres du services marketing de DK Bus.



Opinions concernant le réseau DK Bus (note de 1 à 5)

Source : EMD (2015 : 117)

Si l'on analyse les adjectifs les plus adaptés pour qualifier les transports en commun de l'agglomération, le terme « pratique » arrive largement en tête parmi les individus interrogés de l'EMD. Ils sont ensuite considérés comme « utiles » et « flexibles/commodes », confirmant les analyses présentées au chapitre 7. Puis viennent des plutôt négatifs : « inconfortable » est souvent cité, devant les qualificatifs de « lent », de « cher », « inadapté », « bondé » mais aussi d'« économique », « convivial », « écologique » ou « polluant ». Pour beaucoup, il doit être amélioré (vitesse, fréquences, capacité, ponctualité…).



Adjectifs les plus adaptés pour qualifier le réseau DK Bus

Source : EMD (2015 : 119)

L'image négative que renvoie le bus est donc principalement lié à l'insécurité qui y régnerait selon les habitants du territoire. Or, nous avons vu précédemment que le niveau d'incivilités demeurait faible : cette perception résulte donc plutôt d'un sentiment d'insécurité – et non par une fréquence élevée d'actes d'incivilités – produit par la présence de classes populaires perçues comme « *dangereuses* ». Les appréciations péjoratives sur le bus proviennent très souvent de ceux qui ne l'utilisent pas, lesquels affichent leur crainte de voir leurs enfants le prendre : « *c'est une très bonne initiative mais le comportement des usagers fait que je me sens beaucoup moins en sécurité avec mes enfants* » explique un trentenaire de Rosendaël qui a recours au bus moins d'une fois par mois pour ses déplacements[78]. Un des chargés de projet de transport à la CUD évoque d'ailleurs une expression

[78] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne.

courante localement pour décrire la vision qu'ont les dunkerquois de leurs transports en commun : « *le bus c'est pour les chailles*[79] ». Il s'en explique :

> *Tout cela fait que l'image du bus à Dunkerque a une très mauvaise image, ça m'arrive très souvent de poser la question quand je vais dans un commerce ou chez le coiffeur de dire aux gens : « vous prenez le bus ? » et souvent ils vous répondront : « ben non, j'ai le permis, ben non j'ai une voiture ». Voilà. En fait, aucune raison de prendre le bus si on a le permis ou une voiture. Le bus c'est vraiment fait pour un public captif. Ça, c'est vraiment dans l'esprit des dunkerquois. L'expression à Dunkerque, on dit « les chailles », l'équivalent des Groseilles dans le film La vie est un long fleuve tranquille, et c'est un peu ça : on dit « le bus, c'est pour les chailles ». Quand vous allez voir des commerçants, ils vous disent : « moi mes clients ils viennent pas en bus, ils ont pas de sous. Ceux qui sont dans le bus, ils viennent pas chez moi ». C'est vraiment l'image du bus à Dunkerque.*

Au sein des chauffeurs de bus, la perception négative du bus se ressent au quotidien. Luc* déclare ainsi : « *à Dunkerque on va dire « c'est pour les cassos », on se cache pas, tout le monde le dit hein. Je vais pas me cacher aujourd'hui même si c'est enregistré, moi je le dis* ». Victor* explique lui aussi faire face à des réactions d'aversion lorsqu'il annonce travailler comme conducteur à DK Bus :

> *Ici les gens, « oh le bus c'est pff », alors c'est ou pour les gens qui n'ont pas le permis ou pour les ados qui vont l'école ou le reste les gens disent « ouais c'est pour les gens de la basse classe entre guillemets ». Les gens ils ont une mauvaise image, après parce que le réseau il est obsolète (…) Je vous l'ai dit, c'est pas pour être méchant mais les bus souffrent d'une mauvaise image, les gens disent souvent « ouais c'est souvent les clodos », voilà ils disent ça. C'est l'image que le dunkerquois a des transports. C'est ça qui est horrible. C'est horrible cette sensation de se dire… je dis aux gens qui ne me connaissent pas et me disent « vous travaillez où ? », je dis « à DK'Bus », « ah vous devez en voir ! », tout de suite c'est l'image...(…) Vraiment si on veut que demain les gens prennent le bus, il faut qu'ils redorent son blason à Dunkerque. On a toujours cette image collée à la peau du « transport c'est pour les cas sociaux ». Vulgairement dit, « le transport c'est pour les cas sociaux ». Le bus à Dunkerque c'est la réputation de merde.*

La problématique du projet de la gratuité et de l'objectif du doublement de la fréquentation des transports en commun est finalement résumée par l'un des chargés de marketing de la STDE en quelques mots : « *Comment réconcilier les gens avec leurs transports ?* ». La promotion de la gratuité est l'une des réponses à ce défi posé à la collectivité et à l'exploitant.

La nécessité de faire la promotion du bus gratuit

A Aubagne une importance campagne de communication avait accompagné la mise ne place de la gratuité en 2009 (cf. image ci-dessous). A Dunkerque, si les élus et les services techniques s'accordent sur la nécessité de promouvoir le bus gratuit par une politique de marketing, celle-ci n'a toujours pas vu le jour.

[79] Equivalent patois du mot « *racailles* ».

Campagne de communication pour la gratuité à Aubagne en 2009

Source : Pays d'Aubagne et de l'Etoile (2010 : 11)

Cette volonté de présenter le réseau DK Bus et la gratuité comme une rupture dans la perception locale de la pratique des transports en commun est d'abord porté par les techniciens de la CUD en charge des transports. Pour celui-ci, il faut aller plus loin en allant chercher les futurs usagers, « *les faire essayer* » pour qu'ils l'adoptent et changent leur vision du bus :

> *Si on ne met pas les moyens pour changer le comportement des gens à la fois d'informations, de communication et d'animation, ça ne marchera pas (…) Mais je pense que si tu te contentes de poser l'outil et de leur dire « eh vous avez vu y'a l'outil », c'est comme quand on essaye de nous donner de l'information, de la communication par mail. Ça nous incite beaucoup à participer à une activité. C'est pas suffisant, si tu veux, des fois il faut aller motiver les gens, les faire essayer.*

Même analyse du côté du service communication de la STDE où une véritable politique de marketing doit être élaborée pour attirer le plus d'automobilistes dans les bus de l'agglomération :

> *Ben oui et puis on va quand même en avoir besoin de le connaitre parce que l'idée c'est de pouvoir faire aussi un peu de marketing à l'origine demain avec le nouveau réseau. C'est voilà, « je viens vous chercher chez vous, y'a une ligne à haute fréquence en bas de chez vous à 200m » mais il faudra les adresses ! Sinon après on fait du toute-boite mais voilà avec l'impact qu'on connait, qui n'est pas le même…et puis ça coûte plus cher.*

A la direction de DK Bus on acquiesce : il faut « *créer l'évènement* » pour donner envie aux dunkerquois d'emprunter le bus. La couleur vivace des nouveaux bus que la CUD s'est doté (jaune, bleu et vert) ou une future campagne sur le coût réel de la voiture comparé à celui du transport en commun sont des outils à mobiliser pour rendre la gratuité désirable aux yeux des administrés :

> *C'est anecdotique mais même la couleur des bus aujourd'hui, je pense que vous l'avez noté, l'idée c'est quand même de mettre les transports sur le devant de la scène, de les rendre visibles* (…) *Je pense qu'il y a une opération au lancement du nouveau réseau à faire, qui est une opération d'accompagnement des gens à prendre le bus* (…) *Après y'a des campagnes de com', on parle que la voiture coûte cher, je pense qu'il faudra mettre le paquet sur cette dimension économique au lancement du réseau, entre un truc qui coûte zéro et un truc qui vous coûte 5 000 € par an, faut peut-être réfléchir* (rires). *Voilà mais très sincèrement je pense que la voiture a un côté irrationnel en fait. C'est-à-dire que tout individu normalement doué de raison, tu lui dis : « entre 0 et 5 000 €, tu choisis quelle solution pour te déplacer ? » et pourtant vous verrez qu'il faudra lutter.*

Pour ce chargé de projet transports, il est nécessaire d'afficher cette gratuité afin qu'elle devienne une marque attachée à la ville. C'est le rôle des bandeaux jaunes « bus gratuit les samedi et dimanche » accolés sur les bus. Il est temps que les habitants de l'agglomération et de l'extérieur du territoire identifient pleinement Dunkerque à la gratuité des transports :

> *On est vraiment sur un projet d'aménagement qui est destiné à changer l'image de la ville et la qualité urbaine. Le lien il est surtout là. C'est tout bête mais les étiquettes « bus gratuit » qu'il y a sur les bus aujourd'hui, ben elles changent déjà l'image du réseau de bus, pour quelqu'un qui vient de l'extérieur. Moi ça m'arrivait souvent de rencontrer des gens de l'extérieur qui me disait « tiens je suis allé à Dunkerque et le bus il est gratuit ». Le réseau de transport c'est un élément d'attractivité pour une ville, ça arrive souvent quand on va dans une ville de se dire « tiens j'ai vu ça » et ça concerne un réseau de transport, le tramway y'a ça dedans etc. Souvent, c'est quelque chose qui marque en fait le réseau de transport. Aujourd'hui, on avait à Dunkerque un réseau de transport qui se cachait. Vraiment, quand on voit certains bus qui circulent sur le réseau, ça fait peur. Ça fait peur. On a des bus qui ont 20 ans qui sont complètement obsolètes. Le réseau ne peut même pas avoir une bonne image pour quelqu'un qui vient de l'extérieur. L'élément d'attractivité il est là aussi.*

Les conducteurs de bus abondent dans ce sens : si l'objectif est louable, les obstacles pour y parvenir sont légion. Il faut pour cela modifier l'image du bus pour que celui-ci puisse « *donner un coup de jeune à la ville* » et faire que « *le monde se mélange* » pour Marwan* et Victor* :

> *Après je t'ai fait un tableau un peu noria de la gratuité au début de notre conversation mais c'est bien, je suis content ça va donner un coup de jeune à la ville. Maintenant il faut qu'il y ait des choses à faire dans le centre-ville. Mais je ne suis pas sûr que les gens lâcheront la voiture pour aller dans les bus et être avec des marginaux et des SDF… faut changer l'image, accompagner les gens pour qu'ils viennent dans les bus.*

Marwan*, chauffeur DK Bus.

> *Que je puisse prendre mon voisin, un SDF, un papy… C'est facile là, on parle de la mixité sociale. Si demain tout le monde se mélange… La majorité de ma famille est sur Malo, y'en a aucun d'eux qui prend le bus. Y'a une énorme capacité à aller chercher les gens mais il faut redorer l'image du bus.*

Victor*, chauffeur DK Bus.

Lucie*, utilisatrice de Rosendaël, approuve cette démarche « *Je pense qu'il faut refaire un peu plus de publicité pour faire rappeler aux gens que c'est gratuit, ils n'y pensent pas sinon* ». Mais à ce jour il n'existe pas de politique d'image à proprement parler de la gratuité qui peine encore à s'imposer dans le paysage dunkerquois et dans les représentations que la ville peut donner d'elle-même à l'extérieur du territoire. Le vice-président aux transports de la CUD s'en explique :

> *Non parce que pour l'instant on a pris une décision qui n'est pas encore en œuvre. Ouais, elle est le weekend, ok c'est symbolique. Non, moi j'attends 2018 pour vraiment vendre le truc, en parlant du réseau tel qu'il est. Aujourd'hui j'aime pas vendre des trucs avant qu'ils soient opérationnels. Je vends, sans vendre, je parle de l'idée, du choix politique qu'on a fait, pourquoi on l'a fait. Mais bon c'est tout, les autres sont aussi emmerdés parce qu'eux ils ne le font pas donc ça les mets dans des situations…* (rires) *C'est ça aussi les politiques, « ah merde* (rires) *faudrait pas qu'il y ait des habitants qui nous emmerdent pour nous demander la gratuité ».*

L'amorce d'un renouvellement de l'image des transports

Si les pouvoirs locaux ne mettent pas encore en place une véritable politique de marketing urbain, de promotion de la ville par son bus gratuit, celle-ci est réalisée de manière informelle par ses bénéficiaires qui n'hésitent à valoriser leur expérience et à encourager leur entourage à emprunter les transports en commun de l'agglomération. Si certains habitants réagissent avec méfiance, les autres réseaux de transports observent avec curiosité l'exemple dunkerquois.

Une promotion de la gratuité entreprise par ses utilisateurs

Les anecdotes reproduites ci-dessous de Béatrice*, Francis*, Cédric* et Laure* témoignent du travail de promotion effectué par les usagers eux-mêmes, lesquels relatent leur expérience nouvelle qu'ils font de la mobilité sur le dunkerquois. La plupart du temps, ils reçoivent un accueil chaleureux et enthousiaste de leurs interlocuteurs qui parlent d'« *idée super moderne* » :

> *Si parfois, chez moi avec des amies, parfois « moi c'est bien à Dunkerque le weekend le bus est gratuit ! », voilà j'en parle comme ça, quoi. Ils trouvent ça bien parce qu'eux pour eux c'est pas le cas.*

Béatrice*, utilisatrice occasionnelle de la gratuité.

Oh oui j'ai un collègue qui habite à côté de Besançon, qui m'a dit « wouah ! Dunkerque, t'as vu, bus gratuit ! // Ben oui ! ». Voilà c'est tout. Pour moi y'a rien d'extraordinaire, ça faisait des idées de Patrice, c'est très très bien. Moi j'en fais pas la publicité, s'ils ont envie d'en savoir plus, ils viennent à Dunkerque et puis ils verront.

Francis*, usager régulier de la gratuité.

T'en parles un peu autour de toi de la gratuité ?

Les gens extérieurs à Dunkerque ils trouvent cette idée super moderne et ça donne une très bonne image de la ville. Les gens à Dunkerque, je connais peu de gens qui me disent « ah ben c'est super je ne prenais pas le bus c'est trop cher, je le prends ». Ça, je ne l'ai jamais entendu. Ce sont des gens qui utilisent d'autres moyens de transports, voiture ou vélo.

Et du coup, de temps en temps t'en parles à des gens qui n'habitent pas à Dunkerque…

Souvent j'en parle, enfin souvent, ça m'arrive. Alors, la dernière fois c'était des copains, et ils sont venus à vélo. Adam, il est déjà venu en bus.

Cédric*, usager occasionnel de la gratuité.

En fait je dis souvent : « ah j'ai un super vélo et c'est trop bien parce que comme ça je vais pouvoir me déplacer seulement en vélo et en plus les bus ils vont devenir gratuits donc on pourra vraiment se passer de la voiture ». Des trucs comme ça.

Laure*, utilisatrice régulière de la gratuité.

Jean*, agent de maitrise à la STDE évoque lui aussi des réactions de personnes très surprises, surtout celles qui n'habitent pas l'agglomération, qui « *hallucinent* » lorsqu'ils apprennent que les transports sont gratuits le weekend à Dunkerque :

Maintenant beaucoup d'étonnement chez des gens qui viennent ici en vacances. Ils sont assez étonnés de ça du gratuit samedi et dimanche et tous ont le même mot à la bouche : « c'est génial ». C'est pas des conneries, c'est vrai ! (…) *Beaucoup de gens qui viennent de Lille le weekend et qui disent « et pourquoi ils font pas ça à Lille ! ». Non mais c'est réel, les gens sont assez agréablement surpris. Ça marche et le mot il se passe* (…) *Y'a des gens qui se déplacent, qui viennent à la plage plus ici qu'à Calais ou qu'à Boulogne parce qu'il y a la gratuité du weekend, ça leur permet de prendre le train, descendre en gare et aller gratuitement à la plage. Et c'est des trucs vraiment que les gens nous ont dit, de vive voix des gens devant moi « moi je viens ici parce que c'est gratuit le samedi et dimanche »* (…) *Nous ici on l'a assimilé mais les gens de l'extérieur qui viennent ici trouvent ça hallucinant et ils trouvent ça tous vraiment bien.*

Éric* et Ludivine*, quant à eux, n'hésitent pas en parler directement à des étrangers dans la rue et à se muer en véritable agence touristique dunkerquoise. Ils nous font part de leur rencontre avec des Belges venus visiter Dunkerque à qui ils apprennent la gratuité des transports :

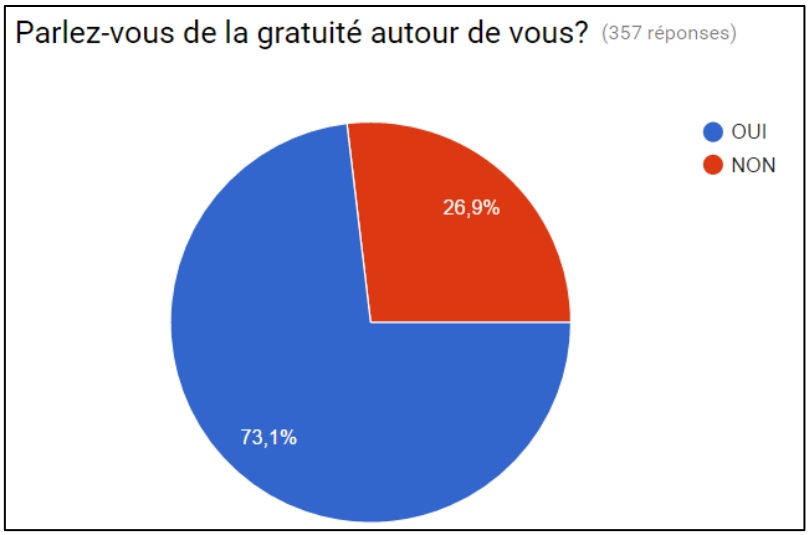
Ludivine: Ben aux belges ou aux gens de passage qui cherchent pour se garer, ils demandent des renseignements… on leur dit : « vous pouvez poser la voiture là, les bus tels jours si c'est un weekend il est gratuit ».

Éric : On a même dit à des belges y'a pas longtemps de mettre leur voiture là, quelque par-là sur le boulevard et partir sur Dunkerque en bus parce que pour eux ce n'est pas un réflexe. On ne les connaissait pas du tout non (…) « Vous cherchez une place ? // Ben on cherche à aller en ville // ben restez garés là, prenez le bus il va arriver // oui mais… /// ben non il est gratuit c'est le weekend:/ ah ben lors on va rester là ! » Et puis les voilà partis en bus. En plus pour visiter une ville y'a pas mieux.

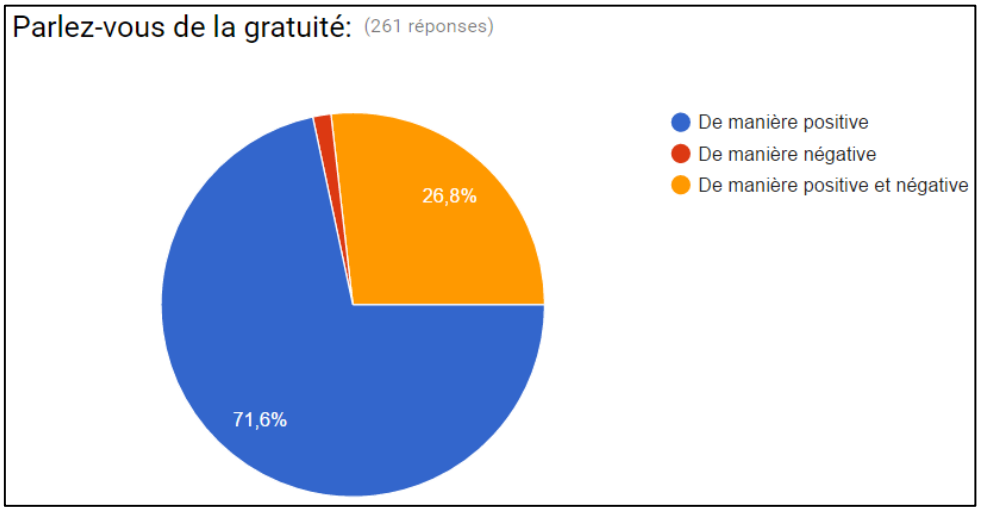
D'autres habitants du dunkerquois vantent l'impact écologique de cette mesure : « *J'en parle pour l'écologie, pour une ville plus propre* » nous apprend par exemple une lycéenne de Coudekerque-Village alors que pour ce retraité de Malo, faire la publicité « *motive les gens à ne pas prendre leur voiture* ». Même motivation pour ce jeune dunkerquois : « *pour qu'il y ait moins de voiture et moins de pollution* ». Cet étudiant résidant à Téteghem en fait la promotion pour les mêmes raisons : « *c'est une avancée vers la suppression du véhicule individuel polluant, nocif et isolant socialement* ». Pour d'autres, c'est un moyen de promouvoir la mobilité et le centre-ville comme le rappelle une habitante de Grande-Synthe : « *les gens n'auront donc plus de raisons de ne pas bouger le weekend !* ». Une aide-ménagère de Coudekerque abonde dans ce sens : « *ben moi je dis que c'est bien que les bus soient gratuits car une famille nombreuse peut se permettre de prendre le bus avec ses enfants* ». « *Cela est mieux pour les familles et surtout pour aller sur Dunkerque* » peut-on également lire dans les raisons qui poussent les dunkerquois à parler autour d'eux de cette nouvelle mesure. « *Les personnes ayant de faibles ressources peuvent plus facilement se déplacer en famille pour se promener, etc.* » nous explique une retraitée résidant à Grande-Synthe. « *Je souhaite faire partager une nouvelle manière de vivre la ville le weekend, sans stress* » explique un urbaniste pour la diffusion de la gratuité est une priorité[80]. Ecologie, mobilité, attractivité et pouvoir d'achat sont ainsi régulièrement évoqués par les utilisateurs réguliers ou occasionnels de la gratuité dans leur promotion du bus aux habitants de l'agglomération et parfois hors du dunkerquois.

La plupart des réponses recueillies en ligne par l'intermédiaire de notre questionnaire confirment que les usagers de la gratuité (73 %) évoquent cette initiative autour d'eux. Dans la majorité des cas, ils en font un portrait positif (71 %) même si un quart de la promotion de la gratuité recouvre des avis mitigés sur l'expérience qu'ils ont pu en faire. La diffusion de cette mesure se fait encore principalement au sein même de l'agglomération, signe que la gratuité n'est pas encore connue de tous (cf. graphiques ci-dessous).

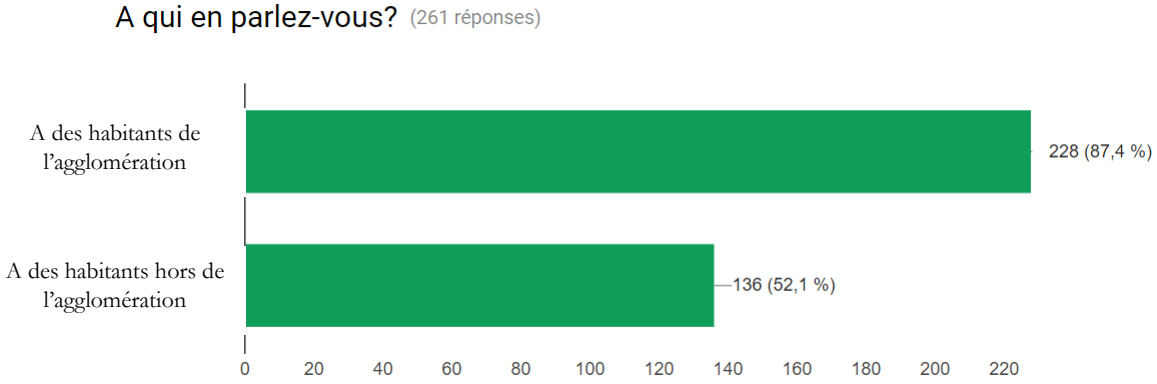
[80] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne.



Source : Questionnaire en ligne



Source : Questionnaire en ligne



Source : Questionnaire en ligne

Les retours plus négatifs de la gratuité, s'ils sont moindres, se concentrent sur le public de la gratuité et la nécessaire promiscuité qu'elle entraine avec les classes populaires, les incivilités perçues comme plus importantes et l'opposition idéologique au financement d'un service que tous n'utilisent pas : « *il y a des personnes indésirables qui montent* » ou « *les jeunes se croient chez eux* » ou bien *« les bus sont pleins, la population n'est pas la même* », ou encore « *parce que c'est dans nos impôts et que*

je ne prends plus le bus et je ne veux pas payer pour les autres », sont autant de réponses que l'on retrouve chez ceux qui évoquent la gratuité de manière défavorable aux autres habitants du territoire dunkerquois[81].

Des réactions parfois méfiantes de la part des non-initiés à la gratuité

En effet, la gratuité n'est pas unanimement plébiscitée par ses usagers ou par les administrés de la CUD. Franck*, agent de maitrise à DK Bus, estime que la gratuité relaye une image désastreuse pour la ville. Loin de l'image d'une ville verte qu'elle voudrait se doter, Dunkerque apparaitrait plutôt comme un territoire endetté où les habitants paieraient cher le coût de la gratuité :

> *Alors, que la gratuité totale est une image très positive dans toutes les circonstances (rires) ? Est-ce que c'est vraiment une image… ? Moi je vois par exemple dans mon cas personnel d'habitant à Dunkerque, j'habite dans une autre ville et je me dis « allez hop, j'aimerai bien habiter à Dunkerque, je vais prendre quelques renseignements, ah ! le bus est gratuit ouais… ça doit coûter une blinde à la ville aussi ! Est-ce que c'est vraiment gérable cette chose-là ? ». Voilà, le côté un peu négatif d'une chose qui parait très idyllique et c'est pas forcément un point positif pour une image* (…) *Une ville verte… transport gratuits, c'est pas gratuit !* (…) *Je vais prendre un cas de figure clair, l'ex-maire de Strasbourg, Mme Trotmann, qui avait été prise pour une sorcière quand elle avait dit « Strasbourg, finit les bagnoles dans le centre-ville », c'est l'une des premières à mettre des parkings-silos et les transports à l'intérieur, les gens ils ne rentrent plus. Moi je n'avais jamais mis les pieds à Strasbourg, j'ai mis les pieds à Strasbourg l'année dernière pendant une semaine, j'ai de la famille qui habite maintenant là-bas, j'ai dit : « ça vaut le coup, c'est génial ! On fait tout le centre historique de Strasbourg à pied, c'est génial ». Des transports en commun performants, mais pas gratuits.*

François* et Claire* qui habitent Petite-Synthe fréquentent un milieu où la voiture est reine et le bus banni, nous font part des réactions qui surgissent lorsqu'ils racontent leur expérience de la gratuité :

> *François : C'est sûr que si on en a parlé, ou on le dit dans la famille qu'on prend le bus, à un moment donné ils étaient tous terrifiés, en disant « tu prends le bus ? Et si tu te fais agresser ? »* (rires). *Dès qu'on en parle, franchement, on est des vecteurs de prendre le bus.*
>
> Et les gens réagissent comment quand vous leur dites ça ?
>
> *Claire : « Oh ? T'oses prendre le bus ? ».*
>
> *François : Oui, au début c'était ça : « t'oses prendre le bus ? ». Grosso modo c'est ça, y'a pas besoin de plus de commentaires. « Ah ! Tu te retrouves avec la famille de Jean Bart ? ».*

Le regard des autres réseaux de transport : entre curiosité et intérêt

Si l'on analyse maintenant le regard des autres réseaux de transport de la gratuité, il s'avère que, malgré l'opposition officielle des principaux représentants du monde du transport à l'échelle

[81] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne.

nationale, les professionnels du transport semblent observer avec curiosité et intérêt les défis que la gratuité pose à la STDE. Le témoignage d'un des membres de la direction de DK Bus, dont le groupe national s'est publiquement exprimé contre la mise en gratuité du réseau dunkerquois, est à ce titre très instructif :

> *Concernant la gratuité en elle-même, c'est plutôt suivi avec curiosité et intérêt parce que faut pas se leurrer ces histoires de gratuité ça interpelle des élus un peu partout et donc le fait qu'on sera très certainement le plus gros réseau gratuit de France interpelle mes collègues directeurs de réseau parce que tout simplement ils savent qu'à un moment donné soit ils ont déjà eu des contacts avec des élus qui regardent ça, qui questionnent ce phénomène de gratuité, soit que ça viendra (…) En interne, vous savez, dans le transport on est plutôt des gens pragmatiques donc chaque fois que je vais en réunion des très grands réseaux urbains, celui de Dunkerque est considéré comme un très grand réseau urbain pour le groupe, je veux dire on ne commence pas la réunion en disant « bouh c'est pas bien la gratuité » (rires) c'est pas ça (…) On parle de choses très concrètes, on parle de la perception des clients, on parle de la transformation de la structure, de l'entreprise que ça implique, on parle de ces aspects-là… (…) C'est comment on reconstruit quelque chose dans ce contexte de gratuité ? Et globalement, c'est ça qui intéresse beaucoup plus mes collègues et le groupe que de savoir si je respecte ou pas une des positions du groupe parce qu'une fois qu'on a acté tous autour de la table que le réseau allait être gratuit, tout le monde a bien compris qu'il allait être gratuit…(…) Après, en fait je ne suis pas mis au ban des réseaux du groupe : « toi on ne te cause plus t'es dans un réseau gratuit ! » (rires).*

Au service marketing de la STDE, les échanges avec les autres réseaux du groupe sont eux aussi marqués par la curiosité, d'autant plus que la communication avec les futurs clients va s'avérer compliquée avec l'absence de base de données :

> *Justement, moi pour avoir vu mes homologues marketing sur le sujet, la question c'est pas « ah ben vous êtes gratuit », non c'est pas ça, c'est plutôt : « ah ben vous allez faire comment demain avec votre clientèle ? » dans le sens où justement comment on va s'adresser à eux. Si on n'a plus de jeunes, moins de jeunes, plus de vieux… bon bref je caricature mais comment on va s'adresser à eux ? Comment on va faire en sorte parce que nous on aura le rôle au moment du lancement aussi d'inciter les gens aussi à monter dans ce BHNS (…) Dans le groupe, l'interrogation c'est plus celle-ci : mais comment vous allez faire demain avec votre clientèle ? Comment vous allez vous adresser à elle ? Quelle campagne mettre en place ? Quand ? Pour qui ? Comment ? Ça pose plein de questions purement marketing derrière.*

Gratuité et choix résidentiels : des effets à mesurer sur le long terme

Enfin, la dernière dimension de l'attractivité que nous pouvons traiter à ce stade relève des choix résidentiels, l'un des objectifs sur le long-terme de cette mesure. Il est bien sûr encore trop tôt pour observer des effets de la gratuité sur les mobilités résidentielles mais les perceptions que nous pouvons recueillir aujourd'hui sont riches d'enseignements : elles nous apprennent que la gratuité peut jouer dans la construction des choix résidentiels le rôle d'incitatrice mais pas de

déclenchement de la mobilité[82]. En d'autres termes, un ménage emménagera sur le territoire de la CUD pour des raisons qui dépassent la gratuité mais cette dernière a la capacité de faire pencher la balance en faveur de cette décision si des doutes subsistent. Même si Jean*, contrôleur à la STDE, qui voit dans cette mesure un véritable levier de retour des habitants à Dunkerque, ressent les prémices d'un appel d'air vers ces ménages: « *et d'autres qui nous ont dit « en 2018, pourquoi pas déménager ici ? ». Les plus jeunes, ah ouais sérieusement* ».

Cédric* et Laure* qui habitent Grande-Synthe, ont ainsi pour projet de revenir sur Dunkerque qu'ils avaient quitté il y a quelques années. Voici comment ils reviennent sur ce choix résidentiel, la gratuité ne jouant qu'un rôle subsidiaire dans leur décision :

> *Cédric : Globalement, on voudrait revenir habiter à Dunkerque, en partie pour des problèmes de mode de vie, on doit prendre beaucoup la voiture parce qu'on habite en banlieue. Le fait que le bus soit gratuit… ça ne change rien.*
>
> *Laure : Ce n'est pas coût qui est gênant en fait. Après les projets dans le centre c'est super. De toute façon, nous on inspire à prendre moins la voiture, donc tout ce qui est nouvel aménagement, c'est sûr que c'est un plus pour rendre attractif le centre-ville et pour qu'on y aille habiter aussi.*
>
> *Cédric : La décision de vouloir vivre à Dunkerque, on l'a prise depuis longtemps, qu'il y ait le bus ou pas… ça nous encourage encore plus mais c'est pas décisif.*
>
> *Laure : Parce qu'on s'est déjà décidé mais peut-être que pour d'autres, ça peut peser dans la balance ».*

Mme Vanhaere* incarne ici encore un contre-exemple instructif pour comprendre les effets e la gratuité. N'ayant plus accès au bus, elle a envisagé de déménager pour se rapprocher du centre-ville et faciliter sa mobilité. Seule la présence à proximité de ses enfants l'a pour le moment empêché de quitter son logement :

> *Même que le samedi-dimanche quand c'est gratuit on ne peut pas aller le chercher. La gratuité, quelle belle avance ! Une dame ici qui a perdu son mari, du fait qu'il n'y ait pas de commodité et ben elle a vendu sa maison et elle est partie à Malo. Moi je dis toujours « c'est bien que mes enfants soient ici sinon je ne resterai plus chez moi ». J'irai à Malo ou n'importe. Pour être plus proche. Là, la dame qui a vendu sa maison, elle a racheté près du Méridien pour avoir l'autobus en bas de chez elle. Moi je dis toujours, si mes enfants n'étaient plus là, je ne resterai plus ici, je prendrai un appartement à Malo ou n'importe. C'est malheureux parce qu'on est dans la rue depuis 1957, vous vous rendez compte ? Vendre ma maison ? Moi je tenais la boulangerie ici avant ma fille…*

Pour certains usagers, la gratuité sera influencera sans doute le prix de leur bien immobilier. Si le projet décolle en 2018 et qu'ils habitent à proximité d'un arrêt de bus, ils pensent pouvoir valoriser leur maison lors d'une revente future :

---

[82] D'autres sont plus sceptiques à cet égard, comme à la direction de DK Bus : « *c'est en ça où je fais une petite moue, c'est-à-dire que les gens qui sont en place vont peut-être se poser la question de déménager si peut-être le coût de transport pèse plus sur leur budget mais par contre je ne pense pas que les gens viendront habiter Dunkerque parce que leur budget transport diminuera* ».

Ludivine : Et nous quand on avait acheté la maison, c'était près d'un arrêt de bus, de manière à ce que quand notre fille devait aller sur Dunkerque pour aller à l'école, on savait qu'il y avait un arrêt de bus là, pas loin des écoles. On avait déjà visé ça !

Eric : C'est un argument qu'on peut mettre dans la vente d'une habitation notamment pour les gosses qui vont après au collège et au lycée. C'est un équipement, oui tout à fait.

Éric* et Ludivine*, usagers réguliers de DK Bus.

Quand j'ai acheté la maison, c'est ça tout de suite ! Non mais je rigole mais ça devrait valoriser la maison dans les prochaines années, quand même. Et si y'a des couloirs de bus prioritaires…

François*, usager régulier de DK Bus.

*

* *

La gratuité, pensée par ses concepteurs pour « booster » l'attractivité du territoire, joue un rôle significatif dans le retour de la fréquentation et de la consommation des aménités proposées dans le centre-ville. Elle supprime les contraintes temporelles associées au stationnement automobile et permet à ses bénéficiaires de déambuler en toute liberté dans l'hypercentre et ainsi profiter au mieux des activités qui s'y déroulent.

Cette politique a aussi fait prendre conscience au pouvoir local la nécessité d'élaborer une véritable politique d'image, basée sur la valorisation de la gratuité, afin de redorer le blason du transport en commun dont la perception par les habitants reste encore négative. Si les porteurs du projet n'ont toujours pas mis en œuvre une communication à la hauteur de leurs ambitions, les usagers de la gratuité ont de manière informelle fait passer le mot. « *Nous avons cette chance que d'autres n'ont pas, il faut en parler* » plaide une habitante de Loon-Plage[83]. Cette promotion du bus gratuit a plutôt rencontré la bienveillance de leurs interlocuteurs et a même suscité la curiosité d'autres réseaux de transports intéressés par les défis que cette mesure impose à la STDE.

Enfin, les premiers retours des liens entre gratuité et choix résidentiel laissent à croire que celle-ci n'est pas décisive dans le déclenchement des mobilités résidentielles. Elle permet toutefois d'encourager le retour d'habitants vers des quartiers traversés par le réseau de transport : la mobilité en serait facilitée et le bien immobilier valorisé. Ces quelques tendances restent, à ce jour, des pistes de recherche à creuser après 2018.

[83] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne.

INCERTITUDES

« *C'est la décision la plus importante de la décennie pour la CUD* »
Retraité dunkerquois, ancien technicien en télécommunication.

« C'est le meilleur moyen de faire abandonner la voiture. C'est un excellent moyen démocratique d'utiliser l'argent public ».
Enseignante à la retraite, Grande-Synthe.

« *La gratuité entrainera une baisse de qualité du service car : pas de recettes ; un non-respect du matériel, des conducteurs, des autres usagers par des usagers non respectueux qui vont s'amuser à prendre le bus pour passer le temps ; des bus surchargés et une promiscuité difficile à supporter, ce qui finira par éloigner les habitués qui utilisent le bus pour leur trajet professionnel régulier* ».
Coordinatrice RH, non utilisatrice du bus gratuit.

« *Un abonnement empêcherait sûrement les dérives* »
Agent de maitrise à la retraite, Dunkerque.

Jusqu'ici, nous avons présenté de nombreux effets positifs de la gratuité à l'égard de l'évolution de la fréquentation et des incivilités, du développement de la mobilité et du lien social, d'un allègement du budget des ménages en difficulté, ou encore de la transformation des pratiques et de l'image d'un centre-ville en pleine mutation. Toutefois, la gratuité pose de sérieux défis et incertitudes dans deux domaines : l'exploitant et les conditions de travail de ses salariés ainsi que la viabilité économique de la mesure.

Le délégataire en charge de l'exploitation du réseau, la STDE, est en première ligne de la gratuité. Cette initiative requiert de cette structure une flexibilité et une adaptation au changement à toute épreuve. La gratuité impose une lourde restructuration pour l'exploitant : à la fois dans le reclassement de ses agents de maitrise mais aussi dans l'évolution des pratiques du métier. De plus, ces changements à marche forcée se sont accompagnés d'une demande d'économies substantielles et de gains de productivité par la CUD. Depuis 2014, la STDE et ses salariés subissent donc d'importantes perturbations qui ne laissent pas indifférents. Beaucoup de chauffeurs font part de leurs inquiétudes quant à l'avenir de leur profession : la gratuité alimente souvent un sentiment de dévalorisation qui se manifeste par une opposition parfois très forte à l'encontre de cette politique. Les conditions de travail se durcissent avec l'augmentation de la fréquentation et un réseau qui n'est pas encore en mesure de l'absorber. Ces éléments expliquent pourquoi la plupart des conducteurs affichent un désaccord idéologique vis-à-vis de la gratuité des transports en commun.

La seconde incertitude concerne la dimension financière qui sous-tend la gratuité. Celle-ci nécessite un investissement de plusieurs millions d'euros dans un contexte économique déjà contraint : les recettes sont sous pression et les coûts de fonctionnement augmentent pour l'exploitant. Dans le même temps, la gratuité impose un défi fiscal de grande ampleur afin que la CUD ne perde pas le remboursement de TVA. Ces inquiétudes de l'exploitant mais aussi de la CUD à l'égard du financement de la gratuité se retrouvent dans les propos de nombreux dunkerquois. Ceux-ci restent dubitatifs quant à la durabilité de la gratuité sans l'augmentation des impôts locaux ou la dégradation du service.

Ces deux grandes problématiques s'expriment à ce jour sous la forme de craintes qui ne remettent pas en cause les fondements du projet : l'organisation future de l'exploitant et la promesse d'un réseau efficace et adapté à une fréquentation en hausse devraient pouvoir annihiler les effets ressentis actuellement sur les conditions de travail. Quant à la question du financement, les 4 millions d'euros nécessaires pour combler la perte sèche de la suppression des recettes commerciales sont loin d'être un gouffre insurmontable dans le budget de la CUD. Les incertitudes devraient commencer à se dissiper à partir de 2018.

XI. UNE RESTRUCTURATION EN PROFONDEUR DE L'EXPLOITANT ET DE SES SALARIES

Structure plutôt peu flexible, la société exploitant le réseau de transport dunkerquois subit des mutations internes importantes générées par la gratuité. La STDE doit donc s'adapter de manière rapide et efficace aux nouveaux éléments que la gratuité lui impose (1). Ces bouleversements se répercutent sur les conditions de travail des salariés qui y voient une dégradation de leur statut et s'inquiètent sur le devenir de leur profession (2). La fréquentation en hausse générée par la gratuité complique le quotidien des chauffeurs (3), lesquels affichent plutôt une opposition idéologique marquée vis-à-vis de cette politique (4).

La nécessaire adaptation de la structure à la gratuité

La gratuité impose une rupture organisationnelle sans précédent pour la STDE. La solution à cette problématique d'ordre logistique – que faire des contrôleurs sans procéder à aucun licenciement ? – s'incarne dans l'actuelle mutualisation des tâches qui prépare le reclassement de ces salariés vers de nouvelles à partir de septembre 2018.

La gratuité : rupture culturelle et réorganisation du délégataire

Le type de contrat qui lie STDE à la CUD, la délégation de service public (DSP), stipule que la collectivité et l'exploitant s'accordent sur un ensemble d'objectifs et de moyens sur une période donnée avant qu'un nouvel appel d'offres soit publié. Durant toute la durée du contrat, le délégataire ne peut qu'appliquer les décisions prises par la force publique mais a pour rôle d'exploiter le réseau, c'est-à-dire de faire en sorte qu'il fonctionne sans accroc au quotidien. Il refacture l'ensemble de ses dépenses à la collectivité. L'exploitant est alors rémunéré sur la base de critères qualitatifs (satisfaction de la clientèle) et quantitatifs (incivilités, fraude, fréquentation). Toute modification dans les objectifs ou les moyens doit engendrer un avenant au contrat de DSP. La gratuité et les économies demandées au réseau DK Bus ont donc fait l'objet d'un avenant présenté et voté en conseil communautaire.

Ce court rappel des relations qui structurent le délégataire et la puissance publique démontre que le rapport de force est à l'avantage de la communauté urbaine, laquelle peut imposer ses décisions à la société exploitante. Celle-ci n'a pas les mains entièrement liées : elle peut toujours rompre le contrat en toute légalité mais devra abandonner le marché local. Dans un contexte où la concurrence s'intensifie entre les opérateurs de transport pour l'acquisition de parts de marché, renoncer à l'exploitation d'un réseau avec lequel une relation de confiance s'était établie est une décision difficile à prendre. En d'autres termes, la gratuité des transports publics de l'agglomération dunkerquoise n'a pas fait l'objet de beaucoup de débats localement. Pour l'exploitant, cela signifie une rupture brutale qu'il va falloir digérer au mieux[84]. L'un des membres de la direction déclare avec humour que « *sur Dunkerque, y'a du dégrippant là depuis 2-3 ans !* » :

[84] D'autant plus que la communication entre la collectivité et l'exploitant laissait à désirer selon les propos de l'exploitant : « *on savait qu'il y avait un projet de gratuité des weekends, un projet de gratuité totale annoncée par la campagne électorale, que l'exécutif réfléchissait à une mise en place d'une gratuité le weekend. Et puis quand la décision politique a été prise, même si elle n'était pas encore validée par les instances etc., on l'a appris par la Voix du Nord, bon c'était à une époque où les relations étaient un*

> *Je sais pas si vous êtes habitué aux réseaux urbains mais ce sont des structures un peu lourdes, qu'il n'y a pas beaucoup de changements, donc je peux vous dire que sur Dunkerque y'a du dégrippant là depuis 2-3 ans* (rires) *!* (…) *Après voilà c'est une décision politique, on la respecte, c'est bien parce que ça redonne un petit coup de boost, ça remet en avant le bus et le transport en commun. De ce point de vue-là, c'est positif, mais d'un point de vue opérationnel et quotidien, c'est pas toujours ça.*

Pour cet autre membre de la direction, les changements imposés par la gratuité n'ont pas été « *indolores* » et qu'un « *accompagnement* » doit être mis en place pour limiter les effets « *traumatisant* » que ces mutations peuvent entrainer pour l'ensemble de l'entreprise :

> *Ce qui change par contre fondamentalement dans l'organisation de l'entreprise, y'a un certain nombre de choses qui sont en train d'évoluer parce que forcément on n'est pas à la complète gratuité. Notamment parce qu'au niveau RH y'a une transformation et un accompagnement des équipes actuelles qui vont progressivement s'orienter vers d'autres métiers dans l'entreprise parce qu'il y a des métiers qui vont disparaitre…* (…) *Les activités changent, on réorganise les services, on fait apprendre aussi d'autres métiers à une partie de l'entreprise, ça c'est vrai* (…) *Tout ça n'est pas transparent, indolore, etc. Mais ça se gère, ça s'organise, comme d'autres entreprises. Il faut accompagner le changement. Quelque part, ça peut être traumatisant si c'est pas bien vécu, ça peut être traumatisant si les gens ne comprennent pas et s'ils n'ont pas les idées claires sur ce qu'ils vont devenir mais si on accompagne le changement comme il faut, par la formation notamment et puis par des explications, du dialogue, voilà.*

Un autre directeur se réjouit des défis que lui apporte la gratuité : « *ça nous a bouleversé dans le bon sens* ». Cet optimise découle aussi du fait que cette mesure soit accompagnée d'une restructuration en profondeur du réseau qui permet de pouvoir reclasser à terme les contrôleurs et donc de faciliter la transition d'un réseau payant vers son libre accès :

> *Nous, ça a bouleversé mais plutôt dans le bon sens. Dans le bon sens parce que la gratuité est liée à la restructuration du réseau. Si y'avait que la gratuité, je me serai posé des questions sur l'avenir de certains membres de mon personnel, de mon équipe. Sincèrement je vous dis « qu'est-ce que je fais avec eux ? ». Là, du fait qu'on restructure le réseau en même temps, ça nous a permis de leur trouver des nouvelles missions tout à fait liées à leurs compétences en plus* (…) *Moi cet aspect de la gratuité me va très très bien, le fait que ça a restructuré en même temps. Sinon c'est un peu plus compliqué à gérer.*

Les efforts logistiques et organisationnels que la STDE est tenue d'assumer sont aussi perçus par l'entreprise comme une marque de confiance à l'égard de la collectivité dans l'espoir de conserver

---

peu plus difficiles entre mon prédécesseur et l'exécutif. Et du coup ça a provoqué une petite tension supplémentaire dans le sens où les gens se sont dit « ah bon finalement on n'est plus dans la boucle, on n'est plus associés aux choses ».

l'avance que l'opérateur détient sur de futurs concurrents au moment de la renégociation du contrat de DSP[85] :

> *On ne peut pas reprocher à l'opérateur national et à l'entreprise locale de ne pas être en capacité de s'adapter, de réfléchir, d'être là entre guillemets au garde à vous des orientations et des demandes du client parce que c'est ce qu'on essaie de faire au maximum et de répondre à toutes les attentes, y compris quand elles ne sont pas prévues (…) C'est pour ça que je vous dis qu'on espère fortement qu'avec tous ces efforts, que réellement ce sera une plus-value dans le devenir de l'entreprise et sa reconduite parce qu'on ne pourra pas dire qu'on aura été épargné pendant ces 6 années de contrat, que ben les équipes ici elles ont été fortement sollicitées… Encore une fois, après, on n'est pas naïf.*

Pour le service marketing, la gratuité induit aussi un changement drastique des manières de fonctionner – « *on tourne une page de l'histoire de l'entreprise* » ou « *c'est un changement de culture* » – qui demande un certain temps d'adaptation pour « *changer le quotidien d'une entreprise* » :

> *Après, se dire qu'on met en place la gratuité sur Dunkerque, oui c'est un changement de culture pour l'entreprise parce que depuis X années y'avait des tarifs avec des tarifs adaptés etc. En fait c'est changer le quotidien d'une entreprise, c'est ça qui est difficile en fait. Après, changer le quotidien, finalement la gratuité ça simplifie quand même : y'a plus de titres, y'a plus de recettes à compter, y'a plus de système billettique à maintenir, voilà ça allège certains processus quand même dans l'entreprise ! Parce qu'on tourne une page de l'histoire de l'entreprise quelque part. Je pense que c'est un peu vécu comme ça aussi, on l'a tous vécue, on tourne une page et on en écrit une autre. Je pense que c'est une transformation profonde pour l'entreprise. Parce que je pense que quand on met la gratuité en place dans un réseau de transport, on ne revient pas vraiment en arrière.*

La mutualisation des tâches pour les agents de maitrise, une avancée pour leurs conditions de travail

La mutualisation des tâches, solution logistique de la STDE à la gratuité, est grandement plébiscité par les contrôleurs même si la fin programmée de ce poste inquiète certains chauffeurs.

La mutualisation, solution logistique à la gratuité

L'injonction entre un engagement à ne pas supprimer des emplois avec la gratuité et la suppression de la mission de lutte contre la fraude en 2018 a été arbitrée par la STDE à l'aide d'une phase de mutualisation des tâches. Avant la gratuité, il existait trois postes distincts au sein de l'opérateur de transport : celui du Poste de Contrôle (PC) chargé de réguler le réseau et d'orienter à distance les chauffeurs confrontés aux problèmes de trafic et de sécurité ; celui de l'accompagnement et de la prévention dans les bus chargé de patrouiller sur le réseau en s'assurant que les conducteurs et les usagers sont en règle ; et celui de la lutte contre la fraude

[85] Il poursuit : « *Deux attitudes : soit on dit non, on a un contrat qui était signé et puis on se met un pavé sur le pied pour le futur. Soit on dit « ben, écoutez, on va réfléchir et on va revenir vers vous » et puis c'est ce qu'on a fait. On a discuté avec le groupe, on a dit « ok, banco, on y va* ».

composé des agents de maitrise, lesquels effectuaient également une mission d'encadrement et de suivi d'une vingtaine de chauffeurs de bus. Ces trois tâches étaient séparées et réalisées par des salariés entièrement spécialisés dans leur mission. La gratuité annonçant la fin de la lutte contre la fraude dans les trois prochaines années, la STDE a procédé à une refonte des statuts : désormais ces postes sont mutualisés en un seul. Chacun exécute donc une mission de contrôle, d'accompagnement et de lutte contre la fraude, réparties de manière équitable dans leur emploi du temps. La gratuité ne signifie pas pour autant la fin de l'accompagnement et de la prévention dans les bus ainsi que d'une mission de lutte contre les incivilités. L'augmentation de 20 % de l'offre kilométrique et l'arrivée prévue d'une trentaine de nouveaux bus en 2018 ouvre de nouvelles possibilités d'accompagnement des voyageurs potentiellement déboussolés par des lignes entièrement rénovées et de régulation d'un réseau inconnu par les services de contrôle. La lutte contre la fraude disparaitra mais de nouvelles tâches apparaitront avec la refonte des lignes et la mise en place du BHNS. La gratuité n'implique pas de suppression de postes et a d'ailleurs indirectement contribué à de nouvelles embauches avec la recrudescence de la fraude conduisant la STDE à recruter une dizaine de chauffeurs pour des missions à temps partiel de lutte contre la fraude (cf. chapitre 3).

Toutefois, malgré la flexibilité qu'a fait preuve l'opérateur en élaborant cette mutualisation en interne, de nombreux dunkerquois s'inquiètent du licenciement des contrôleurs et font part de leur consternation quant au coût social que générerait la gratuité. Ces craintes découlent sans doute d'un manque de communication de la STDE et de la CUD en dehors de la structure sur le sort réservés aux agents de maitrise dans le cadre de la gratuité. Ainsi, pour certains habitants, cette politique conduira à des licenciements au sein de DK Bus, motivant une opposition au projet. Une jeune restauratrice de Dunkerque nous indiquait qu'elle ne pensait pas continuer à prendre le bus en 2018 lorsqu'il sera entièrement gratuit afin « *d'empêcher le licenciement de vos employés* » et conteste une mesure qui va « *augmenter le chômage* » sur l'agglomération. Pour un jeune en recherche d'emploi à Grande-Synthe, la gratuité est une mesure intéressante mais une question reste en suspens à ses yeux : « *j'aimerais juste savoir ce que vont devenir les contrôleurs…* ».

Une mutualisation plébiscitée par les contrôleurs

Cette réforme organisationnelle a pourtant été accueillie avec enthousiasme par les contrôleurs qui y voient une amélioration de leurs conditions de travail et deviennent les premiers convertis à cette mesure. L'un des responsables de la sureté à DK Bus nous explique que cette mutualisation, d'abord perçue avec méfiance et inquiétude, a rapidement laissé place à une adhésion au projet du fait de la multiplicité des tâches que cette révision des statuts engendrait dans leur quotidien :

> *Les contrôleurs, c'est ce que je disais avant, ils ont été inquiets le temps qu'on leur trouve pas une solution de mutualisation de leurs services. Ils ont été partie prenante très rapidement parce qu'ils savaient pertinemment que leur métier allait être bouleversé (…) Ils sont agents de maitrise, ils sont managers, ils ont une position un peu plus assise sur le sujet. Effectivement sur le terrain c'était trop rapide. Ils n'ont pas le temps de discuter, si y'a du fraudeur, ils montent, ils descendent, le bus repart et on passe à autre chose quoi. Ils ont un contact un peu plus affiné avec le conducteur. Tout ça c'est devenu très positif pour eux, quoi.*

Pour ce membre de la direction de DK Bus, la mutualisation a été vécue comme une forme d'« *ascenseur social* » par les contrôleurs même si certains auraient préféré continuer à se consacrer uniquement à la lutte contre la fraude. Celle-ci incarne parfois le véritable moteur de leur motivation à passer agent de maitrise lorsqu'ils étaient encore chauffeur de bus :

> *On favorise ce qu'on appelle l'ascenseur social, l'ascenseur interne. Bon, très bien. Mais certains, lors de ce changement de qualification ente conducteurs et agents de maitrise, sont venus sur ces postes parce que ça les intéressait fortement de passer par exemple à la lutte contre la fraude* (…) *Ils étaient pas forcément tous emballés parce que c'était pas ça qui les bottait initialement quand ils ont voulu faire agent de maitrise.*

Du côté des agents de maitrise, la majorité d'entre eux louent les avantages de cette mutualisation : une variété des tâches qui brise la routine du quotidien, un lien social décuplé avec les chauffeurs et les voyageurs que les opérations de contrôle ne permettaient pas et un encadrement des conducteurs de meilleure qualité qui confère un surplus de sens à leur mission managériale. Jérémie*, contrôleur à la DK Bus, plébiscite ainsi l'évolution du métier provoquée par la mutualisation :

> *On ne parle pas de licenciements même si beaucoup de monde nous disait « ouais, qu'est-ce que vous allez faire quand ça sera gratuit ? Vous inquiétez pas on trouvera toujours quelque chose à faire », non on trouvera du boulot pour tout le monde, ça c'est pas un souci. Moi, la mutualisation ça se passe très bien, y'a pas de soucis* (…) *Alors, quand on fait de la lutte contre la fraude pure et dure comme moi je l'ai faite, faut savoir qu'on a un relationnel avec les conducteurs qui est très minime. On ne côtoie pas les conducteurs, on vit un petit peu de façon indépendante, on voit les conducteurs au dépôt, on voit les conducteurs pendant le contrôle. Une opération de contrôle ça va très vite donc c'est vrai qu'on a jamais discuté avec les conducteurs, on n'avait pas de relationnel, je parle de mon temps où j'y étais… Maintenant, ave la mutualisation, tout le monde fait du PC et de l'encadrement, ce qui fait qu'on a créé un relationnel avec les conducteurs. Effectivement, y'a plus de relationnel avec les conducteurs, on a réduit le nombre de conducteurs par groupe donc ça permet d'avoir un peu plus de temps* (…) *L'encadrement, on fait ce qu'on peut, en fonction du temps. Effectivement y'a un relationnel qui s'est fait avec les conducteurs. Les conducteurs se sentent peut-être mieux entourés parce qu'ils savent maintenant qu'il y a beaucoup de monde.*

Yann* met en exergue la diminution des équipes de chauffeurs à encadrer et le saut qualitatif que cela implicatifs dans les relations avec les conducteurs :

> *On fait d'autres choses, c'est pas mal, ça a permis de travailler avec d'autres collègues etc. Après, c'est un petit peu comme les anciens de la fraude, ben eux à la base ils étaient vraiment faits que pour l'intervention et de la fraude et nous on était fait que pour du PC et de la régulation. Maintenant on fait de tout mais chacun a encore un peu des… y'a des choses qu'on préfère en fait* (…) *On nous demande de voir les conducteurs, ce qui est bien d'ailleurs, au moins une fois par an avec un entretien. Ce qui était infaisable. On n'arrivait pas à les voir. Pas possible de devoir caser nos 26 conducteurs sur une année, de les voir sur le terrain, infaisable à faire. Je pense que tout le monde avec cette nouvelle façon de travailler, tout le monde aura réussi à voir ses conducteurs. Je pense que c'est une bonne chose.*

Jean* perçoit dans la gratuité un « *accélérateur* » de carrière en permettant aux salariés de toucher à tout sans avoir à passer par le déroulement classique des promotions internes :

> *Ça a été inquiétant quand on a parlé de la gratuité, qu'il y avait un projet de gratuité. Dans la campagne, etc., parce que là on est à même de se dire « c'est bien sympa mais y'a des gens qui bossent là… » (rires) et puis l'entreprise a tout de suite mis en place la réorganisation des services qui permettait de reclasser les gens (…) L'écart a augmenté par rapport aux personnes qui voulaient faire de la fraude. Mais à la fraude y'a quasiment pas de postes. Y'avait quasiment pas de postes à pourvoir. Honnêtement, ça change rien. En sachant qu'avec la mutualisation des postes ont été supprimés d'agents de maitrise. Au niveau coût et masse salariale, la mutualisation a été bénéfique pour l'entreprise (…) Au contraire, ça a peut-être accéléré les choses cette gratuité. Au lieu de stagner un peu plus longtemps à la fraude, avant de passer à autre chose, au management ou à quelque chose comme ça et bien la mutualisation par rapport à la gratuité ça nous a fait peut-être aussi accélérer notre déroulement de carrière sur les postes qu'on occupe aujourd'hui en fait (…) Moi je m'épanouis dans mon boulot et mon boulot aujourd'hui tout ce que je fais c'est grâce à la gratuité. C'est grâce à tout ce mélange qui a été fait, cette mutualisation elle a été faite grâce à la gratuité.*

Malgré tout, la mutualisation a pu entrainer certaines tensions notamment pour les salariés étant auparavant assignés à la régulation et à l'accompagnement, la lutte contre la fraude n'apparaissait pas comme une tâche attrayante et agréable à effectuer, comme le confirme Alex*, chauffeur de DK Bus :

> *Ça a été bien perçu. Ouais. Ils étaient un petit peu… bon, les agents de maitrise qui faisaient que du PC ils étaient un petit peu sceptique de faire de la verbalisation actuelle, donc ils ne voulaient plus trop rentrer sur le terrain mais sinon ça se passe bien.*

De rares inquiétudes quant à la suppression du poste de contrôleur

La mutualisation n'a pas provoqué que des satisfécits de la part des agents de maitrise. Certains font part de la difficulté à gérer une variété de tâches très distinctes altérant leur performance et la qualité de leur travail. Franck* nous décrit comment il a vécu ces changements en tant qu'ancien du PC régulation :

> *Sur le fonctionnement du service, moi je pars toujours sur un principe c'est qu'au plus on multiplie les tâches, au moins on est performant. Tout ce qu'on nous demande parfaitement, ça va être très compliqué, sachant qu'il y a beaucoup de facteurs extérieurs qui rentrent en compte. Donc ça, ça va être compliqué. Maintenant, en effet c'est un peu attrayant de toucher à tout, de revenir à une pluralité dans le service (…) PC, régulation, chef de groupe, encadrement, de l'accompagnement donc de l'encadrement direct de conducteurs sur le terrain, de la fraude, gestion de groupe dans tout l'ensemble c'est-à-dire les accidents et l'accidentologie, les entretiens professionnels et tout ça. Déjà, si je m'arrête là, déjà 5 tâches différentes sur un même poste, à moins d'avoir un cerveau un petit peu plus-plus, sorti de là, je ne pense pas qu'on peut être performant sur autant de tâches (…) Donc, je pense que la multiplication…*

là on est arrivé à quelque chose qui n'est pas gérable. On ne peut pas être performant tel qu'on nous le demande sur chaque chose qu'on fait, c'est pas possible (…) *Tout va être rénové de A à Z. Les rythmes de travail, la façon de travailler. On n'a pas de lignes à fréquence soutenue, ça n'existe pas. La gratuité, ça n'existe pas. Et automatiquement, tous les tableaux de roulement qui existent aujourd'hui, on va devoir les mettre à la poubelle et on revoit. Tout doit être transformé. Le DK Bus d'aujourd'hui, en septembre 2018, ce ne sera plus le même. Tout ! Parce que toute l'inertie, la façon de travailler, va être revue de A à Z. Ce n'est pas possible autrement* (…) *Donc l'inquiétude oui, elle est là, l'inquiétude elle perdure, elle n'est pas prêt à partir parce que même le jour J elle sera encore plus d'actualité l'inquiétude. Parce qu'on est bien conscient aussi que toute l'équipe municipale, le jour où ça va être mis en route on ne lui laissera pas 6 mois pour que ce soit au top. Il faudra que ça fonctionne.*

D'autres s'inquiètent de l'évolution de la carrière après la mutualisation : à quelles nouvelles tâches seront assignés les contrôleurs d'aujourd'hui ? Laurent*, malgré le soutien qu'il apporte au projet, reste réservé sur l'avenir de la profession :

Ah ben c'est sûr que la carrière là du coup y'aura déjà plus de postes de fraude. Ils vont être reclassés comment ? Je sais pas comment ça va se passer. On n'a pas d'échos sur ça. L'évolution de carrière, Ben écoutez, ça stoppe beaucoup de choses indirectement. Ce qui m'embête un peu, c'est clair. Même beaucoup.

L'adversité la plus marquée provient finalement des chauffeurs de DK Bus qui perçoivent dans la suppression du poste d'agent de maitrise en 2018 un frein conséquent à leur évolution de carrière[86]. Certains d'entre eux espéraient pouvoir évoluer vers la lutte contre la fraude perçue au sein de l'entreprise comme un poste désirable du fait du niveau de salaire et des responsabilités qui l'accompagnent. C'est le ressenti de Victor* et Ludovic* pour qui la gratuité signifie aujourd'hui une réduction des perspectives d'évolution :

Mais nous on rentre, on conduit le bus et on nous dit « t'évolueras pas, tu feras tout le temps la même chose toute ta vie », c'est horrible. Demain y'a plus de contrôleurs, y'a plus de perspective d'évolution, c'est dur quand même d'entendre ça (…) *Ben, honnêtement, si demain on me dit « voilà y'aura moins de perspectives d'avenir pour les conducteurs », ça fait chier.*

Victor*, chauffeur à DK Bus.

Même là actuellement les perspectives d'avenir, y'en a pas des masses. Même fraude, y'en a très très peu pour passer à la fraude. Pour 300 conducteurs, il doit y avoir 50 agents de maitrise à tout casser. Cadres et maitrise, une cinquantaine. Donc nos perspectives d'évolution sont quasi nulles.

Ludovic*, chauffeur à DK Bus.

Ces propos font écho à une opposition plus systématique de nombreux conducteurs à l'encontre de la gratuité. Placés en première ligne des changements qu'elle génère, les chauffeurs de bus

[86] « *Y'a pas eu que les agents de maitrise, y'a eu les conducteurs qui ont été surpris. Enfin, toute l'entreprise a été surprise* (rires). *Ça c'est clair* » nous confie l'un des membres de la direction de la STDE.

conçoivent ces bouleversements comme autant de coups portés à leur profession. Le durcissement des conditions de travail ainsi que l'absence de relation marchande inhérente à la gratuité provoque chez les chauffeurs un sentiment de dévalorisation de leur métier.

Inquiétudes sur le devenir de la profession : la gratuité alimente un sentiment de dévalorisation des chauffeurs

Trois séries de facteurs expliquent l'adversité de la plupart des chauffeurs – aujourd'hui encore – à soutenir la gratuité des transports en commun. En premier lieu, un contexte d'austérité imposé par la CUD a précédé de quelques mois seulement la mise en place de la gratuité, provoquant des amalgames mais aussi des incompréhensions au sein des chauffeurs. En second lieu, la crainte d'une dégradation de la clientèle reste toujours ancrée malgré l'expérience d'une année et demie de weekends gratuits au cours desquels le public des transports en commun n'a pas connu de véritable bouleversements. En troisième lieu, l'absence de vente de titres de transport et le peu d'effets sur la convivialité dans les bus confèrent une plus importance à la conduite et réduit les interactions sociales avec la clientèle : les chauffeurs évoquent alors une perte de sens au quotidien et un sentiment d'inutilité. « *On devient des chauffeurs de tramway au final* » résume l'un d'entre eux. L'ensemble de ces éléments expliquent finalement l'opposition idéologique de ces salariés à la gratuité du bus.

« On va payer pour les autres ! » : un contexte d'austérité qui empoisonne la mise en place de la gratuité

Un contexte d'austérité et de gains de productivité demandé par la CUD à la direction de DK Bus inquiète les chauffeurs et décrédibilise rapidement la gratuité et son financement. Pour les conducteurs et leur syndicat majoritaire, la coïncidence entre ces réformes structurelles et l'apparition de la gratuité n'est pas anodine : ce serait bel et bien les chauffeurs qui devraient « *payer pour les autres* ». Ce coût se traduirait non pas par des licenciements ou des baisses de salaires mais par des conditions de travail plus difficiles au quotidien pour les chauffeurs. L'opposition des chauffeurs à la gratuité n'est pas isolée. A Châteauroux, l'annonce du passage d'un réseau payant à celui en libre accès a déclenché une grève des conducteurs soutenue par les syndicats. Celle-ci était motivée par des inquiétudes similaires et alimentée par un manque de communication entre la puissance publique, la direction de l'opérateur local de transport et ses salariés. Le conflit social a pu être réglé en quelques jours après que l'ensemble des acteurs du transport local aient pu expliquer leur démarche et rassurer quant à l'évolution du métier de conducteur.

A Dunkerque, la pression austéritaire sur la STDE est mise sur agenda en 2015. Alors que le gouvernement décide d'augmenter le seuil des entreprises qui cotisent au Versement Transport de 9 à 11 salariés, la CUD y voit un manque à gagner d'1 million d'euros par an. De plus, la collectivité augmente d'en moyenne 1,5 millions d'euros sa participation au budget transports annuellement depuis les années 2000 (cf. infra). Afin de préparer au mieux le passage à la gratuité et la mise en place du réseau de BHNS à l'horizon 2018, la CUD impose une « *optimisation kilométrique* » et des « *gains de productivité du réseau* » lors de sa délibération communautaire du 18 juin 2015. L'objectif annoncé est que la STDE ne dépasse pas 35 millions d'euros de dépenses annuelles dans son exploitation de la DSP. La puissance publique exige ainsi une réduction du

train annuel de la STDE de l'ordre de 2 millions d'euros. Le premier million concerne la « *productivité interne* » de la STDE, elle est donc du ressort direct de l'exploitant[87]. La seconde est relative à l'offre de transport en tant que telle. La CUD décide ainsi de réduire des services spécifiques (notamment le service « étoile » destinées aux personnes âgées et perçu comme inégalitaire), supprimer certaines boucles et antennes du réseau, ralentir les fréquences en heures creuses[88]. Damien Carême, vice-président CUD aux transports, justifiait ces décisions controversées en ces termes : « *Voilà, mon souci à moi, c'est de bien gérer l'argent public et de faire en sorte que ce service qui augmentait de manière anormale, année après année, soit plus gérable dans le temps et, effectivement, en vue des services que nous allons offrir, mais avec des économies à faire dès aujourd'hui* »[89]. De manière symbolique, cette délibération précédait celle sur la gratuité adoptée quelques minutes après, alimentant les confusions et amalgames entre austérité, productivité et gratuité du transport. Cette communication hasardeuse a donc structuré les premières relations entre la nouvelle équipe municipale et le délégataire.

L'un des techniciens en charge des transports de la CUD raconte comment les élus de la collectivité ont dû présenter le plan d'austérité et de productivité tout en défendant la gratuité et l'amélioration du réseau devant l'exploitant :

> *Et donc, ils y sont allés aux vœux de la STDE… On a commencé le mandat en demandât à la STDE de faire 2 M€ d'économie sur la gestion. Et l'image que je prenais c'était : « vous voulez courir le marathon, pour ça il faut perdre 2 kilos. Donc vous allez perdre les 2 M€ qui sont les 2 kilos pour qu'on soit agiles pour faire passer le projet ». Et c'est compliqué à faire passer pour les chauffeurs : on va développer le réseau mais d'abord on vous coupe les vivres, mais en leur disant « si vous ne faites pas ces efforts de productivité maintenant, on n'aura pas les moyens, pas la capacité de faire le réseau demain ». Donc maintenant, efforts de gestion : ils ont resserré de partout, ils n'ont pas renouvelés les postes, et donc au début ils ont dit « on n'y croit pas, de toute façon ils vont l'appliquer… ». Les élus sont venus devant les chauffeurs en disant « ça va se mettre en œuvre et je vous explique pourquoi. Là y'a de la gabegie, y'a des inefficacités. Ça, c'est pas lié au réseau et au projet de demain. C'est maintenait. Vous résolvez les problèmes et vous faites bien et tout de suite. Par contre, mon engagement c'est qu'une fois que vous l'avez fait, vous l'avez bien fait, nous on fera notre part du boulot et demain on a des perspectives un peu plus radieuses. Mais vous passez par-là ». Avec un peu de courage politique et sans céder à la pression des syndicats, c'est passé… Mais c'est parce qu'on avait toujours du pendant : c'est dur aujourd'hui mais ce sera mieux demain, les travaux c'est compliqué mais y'a la gratuité…*

[87] Elle se traduit par le non remplacement de personnel, l'arrêt de sponsoring, la réduction des dépenses de marketing et la réduction des volumes de sous-traitance. Cf. délibération communautaire n°2 sur l'avenant n°2 du contrat de DSP du 15 octobre 2015.

[88] L'un des techniciens en charge des transports à la CUD expliquait que le réseau était loin d'être cohérent et que des économies « *évidentes* » s'imposaient : *Comme on a un réseau qui fonctionne mal on passait note temps à rajouter des trucs dessus sans trop se poser la question du coût et des trucs qui devenaient parfois aberrant. On avait par exemple ce qu'on appelait une navette Etoile qui desservait les quartiers de Malo-les-Bains et Rosendaël. On rajoutait des trucs pour les vieux au grès des campagnes électorales, c'est-à-dire que ben voilà si on faisait même l'arrêt à l'intérieur de la maison de retraite, et on rajoutait, on rajoutait, on rajoutait* ».

[89] Délibération communautaire n°25 relative à l'optimisation kilométrique et aux gains de productivité du réseau du 18 juin 2015.

Ce malaise des chauffeurs est rapidement remonté dans la hiérarchie de l'entreprise jusqu'à la direction de la STDE qui a dû prendre en compte ce nouvel élément dans la restructuration qu'imposait la gratuité[90] :

> *Effectivement, pendant toute la conduite de ce projet, il y avait en toile de fond cette histoire de gratuité qui était de dire « on nous fait payer à nous, entre guillemets, salariés de DK bus, la volonté d'avoir des transports gratuits d'abord le weekend puis à partir de 2018 de manière permanente ». Y'a effectivement fallu contrecarrer ça.*

Membre de la direction de la STDE.

> *Dans l'intellect général des conducteurs et de leur représentants c'était que finalement « on nous a demandé des économies pour la productivité de l'entreprise et on fait de la gratuité en même temps » et ça a été interprété comme « finalement, la gratuité elle se fait sur le dos de la productivité de l'entreprise ». C'est ça ce message qui avait été initialement retenu.*

Membre de la direction de la STDE.

Du côté des contrôleurs, l'incompréhension domine aussi les premières réactions et les inquiétudes se portent immédiatement sur les futures conditions de travail des chauffeurs, comme nous l'indiquent Yann* et Franck* :

> *Ça avait été au départ mal perçu parce qu'on s'est dit « cette gratuité ben c'est en fait les conducteurs qui vont le payer ». C'est comme ça que ça a été perçu. Je pense que maintenant bon ben on a bien vu que sur nos salaires etc. y'avait rien qui a changé.*

Yann*, agent de maitrise DK Bus.

> *C'est toujours mal vécu quand on demande de faire des économies sur certains fonctionnements, y'a qu'une certaine catégorie de la société qui va devoir en faire et pas d'autre. Ça c'est toujours un positionnement dans n'importe quelle entreprise. Maintenant qu'on prenne une grande décision au niveau de la ville et qu'on se retourne vers les salariés de l'entreprise qui s'occupent de ça et qu'on leur dit de faire des économies. Ouais, c'est toujours mal vécu. Parce que pourquoi demander à faire des économies alors que jusqu'à maintenant on trouvait qu'on rendait un service qui valait le coup que ça coûtait ? Après, on nous demande de réduire des services. Pourquoi ça n'a pas été demandé avant ? Si on trouvait que ça coûtait trop cher ? Pourquoi on ne s'est pas posé la question avant ? (…) Oui, on se dit « tiens, ne serait-ce que pour la gratuité, c'est pour notre pomme », c'est automatique, c'est humain. C'est un raisonnement simpliste mais c'est un raisonnement qui tient la route.*

Franck*, agent de maitrise DK Bus.

---

[90] Cette austérité n'a pas été facile à gérer en interne non plus, comme nous le confie l'un des responsables financiers de la STDE :

> Ça a été quand même compliqué qu'on vous dise d'un coup de faire 2M€ d'économies ?
>
> *Ah oui ! Il fallait les chercher les postes à supprimer…*

Même si certains comme Laurent* fait preuve d'indulgence et de patience quant à la suite du projet et aux éléments financiers qui le structurent :

> *Ouais c'était pas trop compatible, faire des économies et la gratuité ça ne va pas trop ensemble. A côté de ça, moi personnellement j'ai attendu de voir comment ça aller se passer. Je ne me suis pas alarmé non plus, j'ai laissé passer les choses et dans l'ensemble ça se passe bien.*

Chez les chauffeurs, les craintes sont bien présentes et partagées par la plupart d'entre eux. Ces salariés regardent avec suspicion la décision de voter deux millions d'euros d'économies en parallèle de celle de la mise en place de la gratuité. Leurs futures conditions de travail, leur statut de chauffeur et leur niveau de rémunération sont les principales appréhensions exprimées lors des prémices de la gratuité. Elles restent aujourd'hui encore vivaces, un an et demi après le premier weekend de la gratuité et les garanties offertes par la CUD et la STDE. La plupart de ces employés s'estiment être les variables d'ajustement de la gratuité et des pressions austéritaires Comme le résume en quelques mots Mehdi* : « *moi je comprends, le changement ça fait toujours peur, c'est clair et net. Regarde, même le déménagement* ». Robert* lui est conscient du timing maladroit de la gratuité avec les économies demandées à l'exploitant : « *le problème, c'est qu'on a tout mélangé. On a mélangé ces 2M€ d'économies et la gratuité. On s'est dit « ouais, on est les boucs émissaires, on va devoir payer et tout ». On a joué le jeu avec eux, on est arrivé à trouver des solutions…* ».

Avec la perte de la mission de « receveur », c'est-à-dire la vente de tickets à bord, les conducteurs craignent une baisse de leur rémunération, même si la CUD et la STDE assurent très rapidement qu'aucune diminution de la rémunération des conducteurs ne sera appliquée avec la gratuité. Alex*, Mehdi*, Victor* et Etienne* évoquent cette crainte d'une injustice qui verrait la réduction de leur salaire au profit d'un gain de pouvoir d'achat pour le reste des résidents du dunkerquois :

> *Ben nous on va dire que notre première question vis-à-vis du président de la CUD c'était de savoir si les salariés DK Bus n'allaient pas perdre quelque chose au niveau de leur rémunération et de leur prime sachant que la gratuité allait arriver* (…) *Oui, négocié. On va le garder ce coefficient. C'était une crainte ça au début. En sachant qu'on reçoit de l'argent, on a une prime sur la vente de nos titres de transport* (…) *Moi je suis pour la gratuité si mes conditions de travail, mon salaire reste comme il est. Point.*
>
> Alex*, chauffeur DK Bus.

> *Dans tous les cas, je pense qu'on avait le droit nous à s'inquiéter par rapport aux paroles de ce qu'on nous a dit au départ : « voilà le niveau de masse salariale c'est lourd à DK Bus », donc y'avait lieu à s'inquiéter quoi (…)On a des inquiétudes qu'aujourd'hui on vend des tickets, c'est conducteur-receveur parce qu'on reçoit les gens, on a une caisse, on gagne un peu plus d'argent par rapport à ça. Comment ça va se passer si demain on n'a plus le mot « receveur » : est-ce qu'il sera éliminé ? S'il est supprimé, est-ce qu'il sera supprimé avec un part d'argent ou pas ? Alors que nous on n'est pas là pour perdre de l'argent et que c'est les autres qui en gagnent.*
>
> Mehdi*, chauffeur DK Bus.

Clairement hein, demain on me dit « le bus est gratuit mais tu perds un peu de salaire », je vais dire « non mais attends ». Vous êtes bien gentils mais demain ça sera quoi ? Demain il faudra que je vienne avec mon bus aussi ?

Victor*, chauffeur DK Bus.

Franchement la gratuité, pour nous, t'es plus serein le weekend, tu roules. Tu dis voilà, le principal c'est que ça touche pas à notre salaire. C'est la grande inquiétude ça.

Etienne*, chauffeur DK Bus.

Ce supposé coût de la gratuité assumé par les chauffeurs se matérialise aussi dans les injonctions à une plus grande productivité qui leur sont transmises. Victor*, Roland*, Etienne* et Chris* expriment clairement ce point de vue, même si tous ne pointent pas du doigt le rôle de la gratuité dans le renforcement des cadences :

Vous voyez là je roule et c'est par ça que les économies elles se font, c'est par les temps de parcours. Le chauffeur il doit rouler comme ça sur toute une journée on peut enlever un bus. C'est pour ça que les conducteurs se disent « ouais la gratuité mais derrière c'est nous qu'on dit « allez on déroule » », moi je me suis pas promené hein mais ces minutes de retard elles sont là.

Victor*, chauffeur DK Bus.

Si, si, on est occupé de le payer et je pense que plus on va avancer plus on va le payer. On reste vigilant par rapport à ça mais on sent que… C'est pas depuis la gratuité mais ça fait déjà un petit moment que c'est comme ça. Ils comment à accélérer les cadences, t'as moins de récup' au bout, ça devient de plus en plus serré en fait.

Roland*, chauffeur DK Bus.

Ben là elles se sont quand même dégradées ces dernières années. On nous demande toujours « cadence, cadence », des amplitudes. Là avec la gratuité, on se demande comment ça va être par rapport au temps de battements et tout ça en fait

Etienne*, chauffeur DK Bus.

Parce qu'il y a un manque d'informations, ils n'ont pas détaillé clairement comment ils allaient faire les économies : « bon ben les gars, on va réduire le nombre de bus et puis vous allez en prendre plein la gueule ! », nous c'est ce qu'on s'est dit.

Chris*, chauffeur DK Bus

Enfin, d'autres se préoccupent de l'avenir réservé à leur profession. La gratuité pourrait jouer un rôle de prétexte à une future restructuration en profondeur du statut de chauffeur qui remettrait en cause les acquis en termes de rémunération et de conditions de travail. « *On le paiera après ça*

j'en suis persuadé » affirme Ludovic*. C'est aussi ce que ressentent Abel*, Mehdi*, Victor* et Christian* :

> *Y'a d'autres problèmes : la gratuité, qui va payer ? Nous, on a une prime sur la banque, c'est une question ça…(…) Mais nous, tôt au tard, ils vont toucher à notre statut… ça j'en doute pas, avec le temps, gratuit ou pas gratuit, ils vont essayer de toucher à ça, à nos salaires oui… Je pense. Avec ou sans la gratuité, ça va se passer.*
>
> Abel*, chauffeur DK Bus.

> *Il nous a dit aussi qu'il était là pour distribuer de l'argent aux citoyens, donner du pouvoir d'achat aux citoyens. Je suppose que nous aussi on est des citoyens. Si c'est pour prendre à nous et aller distribuer à d'autres je vois pas… cette phrase-là n'est pas légitime. Donc, on s'inquiétait sur ça. Jusqu'aujourd'hui, on n'a pas perdu d'argent nous en tant que conducteur. Après dans la gratuité totale, on ne sait pas comment ça va se passer. Est-ce que les nouveaux embauchés vont l'être sous un statut de conducteur seulement mais pas conducteur-receveur ? Comment ça va se passer ? En tout cas nous on se bat pour pas qu'il y ait une baisse de salaire parce qu'il y a une gratuité.*
>
> Mehdi*, chauffeur DK Bus.

> *Mais demain me dire à moi perso « voilà t'évolueras pas toute ta vie et on fera sans cesse des économies sur ton dos pour que tu sois plus productif », au bout d'un moment… La crainte des gens qu'il y a eu avec cet effet de gratuité c'était ça.*
>
> Victor*, chauffeur DK Bus.

> *Ben si, on a des interrogations pour l'avenir. Le salaire non parce que moi personnellement j'ai un tract du maire et de la CUD comme quoi il n'y avait aucune conséquence sur les primes accessoires etc. Donc je ne me pose pas de questions (…) Pour les futures générations : à quel titre ils vont être embauchés ? Est-ce qu'on va encore employer le terme « conducteur-receveur » ? (…) C'est une redéfinition peut-être du métier. Après, nous au niveau organisation du travail, du métier conducteur-receveur, comment en tant que syndicat on le voit. Ce sera à nous de le définir.*
>
> Christian*, chauffeur DK Bus.

La crainte d'une dégradation de la clientèle et de son comportement à bord des bus

En plus d'un sentiment établi de « *payer pour les autres* », les conducteurs se préoccupent des effets de la gratuité sur les nouveaux voyageurs qu'elle pourrait potentiellement amener dans les bus. Nombreux sont ceux évoquant une possible dégradation du comportement des passagers avec la gratuité totale. Cette position traduit une angoisse des conducteurs de voir disparaitre la relation marchande qui permettait de cadrer en partie les interactions à bord et d'avoir recours aux agents de maitrise en cas de fraude ou d'incivilités.

L'un des chargés de projet transports de la CUD mentionne cette crainte de « *je suis tout seul face à mon destin* » :

Effectivement, le discours c'était de dire « attendez, vous faites gratuit vous allez perdre 4M€ de recettes et vous nous demandez à nous de faire les économies nécessaires pour absorber cette gratuité ». Et puis les conducteurs ils craignent les effets négatifs de la gratuité dont on a parlé toute à l'heure, insécurité, manque de présence des contrôleurs, le côté un peu « je suis tout seul face à mon destin ».

« *A qui va-t-on ouvrir les portes ?* » rapporte un autre technicien de la CUD, se faisant le relais des inquiétudes des chauffeurs sur la fréquentation future du réseau :

Ils avaient quelques craintes au début qui se sont dissipées quoi, c'est-à-dire qu'initialement il y a toujours la crainte qui est de dire : « à qui on va ouvrir les portes ? ». Je veux dire, ce libre-accès aux bus, ça veut dire que n'importe qui peut monter dedans, y'a des craintes qu'il y ait des dégradations, qu'il y ait plus d'incivilités…

Du côté de la direction de la STDE, on a conscience des « *fantasmes* » que la gratuité peut générer chez les conducteurs mais que ceux-ci se sont évaporés avec les premiers weekends gratuits qui se sont bien déroulés :

La gratuité avait une autre dimension, pour moi elle est génératrice un peu de fantasmes de tout ordre (…) y'avait une espèce d'équation dans la tête d'un certain nombre de collaborateurs qui était gratuité = augmentation de la délinquance, d'incivilités, on va ramasser tous les zonards de l'agglo dans les bus, etc. (…) Tout ça a fait qu'on a pu lever un certain nombre de craintes et puis in fine en fait ce qui a vraiment fini de les convaincre c'est finalement les premiers weekends gratuité en eux-mêmes.

Pourtant, nombre de ces inquiétudes ne se sont pas dissipées avec le temps : l'horizon de 2018 laisse encore place à de nombreuses interrogations sur l'arrivée de personnes peu désirables dans les bus. Ce que nous confie Luc* : « *mais gratuité toute la semaine, moi j'y crois pas. Je pense que ça va dégrader le réseau* ». Les conducteurs reconnaissent tous pourtant que les weekends se sont très bien passés et que les incivilités n'ont pas augmenté (cf .chapitre 3) et que la clientèle ne s'est pas dégradée. Mais l'absence de validation et de possession d'un ticket reste encore un facteur de malaise parmi les chauffeurs qui ont l'impression de perdre le contrôle sur les passagers qui empruntent le bus. Roland* décrit de la pratique du bus comme si on entrait dans un « *moulin* »

La venue de la gratuité, on ne voyait pas ça d'un bon œil parce qu'on s'est dit que ça allait augmenter le nombre d'incivilités, les règles à respecter dans les transports en commun elles ne sont déjà pas respectées quand c'est payant alors avec la gratuité y'a plus de traces, y'a plus de nom, y'a plus rien. Tu rentres, tu sors, tu vois ? C'est un moulin. Donc nous on ne voyait pas ça d'un très bon œil. Et au final, y'a des moyens qui ont été mis en œuvre quand même. Et puis ça s'est bien passé (…) C'est pas qu'on n'était pas tellement d'accord, c'est que nous on voyait ça d'un mauvais œil parce qu'on pensait que ça allait augmenter les incivilités, que ça allait être le bordel total. Mais en fait ça va, ça c'est bien passé quand même (…) Mais avec la gratuité, tu ne sais pas qui est dans ton bus. C'est ça le plus gênant. Surtout, on a des

migrants ici et puis y'a des mecs qui n'étaient pas non plus très catholiques. Ben tu vois t'as pas de traces, t'as plus de traces. Avant, avec le bipage des cartes, tu pouvais encore avoir une identité sur des incivilités qui poussaient se passer dans le bus.

Le chauffeur, simple « robot » au service de la gratuité ?

La troisième dimension de ce sentiment de dévalorisation se retrouve dans la raréfaction des contacts avec les passagers. Cet effet découle en partie d'une nouvelle pratique du bus, anodine à première vue. Les voyageurs peuvent désormais utiliser toutes les portes du bus le weekend pour monter. Il n'y a donc plus de passage obligatoire devant le conducteur comme en semaine où celui-ci n'ouvre que la porte avant pour faire monter les utilisateurs. Si le flot des voyageurs est mieux réparti dans l'espace du bus, le conducteur ne devient plus la pièce incontournable du bus puisque il n'incarne plus, le weekend, le passage obligatoire pour accéder au bus. Cette modification de la place du conducteur dans les interactions qui régissent les comportements dans le bus est mal vécue par les premiers intéressés. Ils y voient une perte d'autorité qui se matérialise sous la forme de l'absence de « bonjour » à la montée des passagers et interprété comme un manque de respect à l'égard de leur présence. C'est également la perte d'une de leur mission, celle de la vente de ticket qui renforce ce sentiment de dépossession. Désormais, l'un des rares espaces de discussion qui pouvait s'amorcer avec l'utilisateur au cours de cette relation marchande disparait : comment faire pour que la gratuité ne profite pas seulement à ses utilisateurs mais aussi aux chauffeurs dont le sentiment de dévalorisation de leur travail est le résultat d'une perte de contact fondamentale avec ces mêmes utilisateurs ?

Jérémie* résume en quelques phrases le sentiment général des chauffeurs de DK Bus :

Le client, par la gratuité, il fera ce qu'il voudra. Effectivement ce contrat moral pour lui il n'y aura que des droits. C'est vrai que le conducteur ne sera considéré que comme un conducteur. C'est vrai qu'on risque d'avoir des réactions du type « ouais c'est gratuit toi tu conduis et c'est tout ».

La gratuité en 2018 aura la difficile tâche d'être en capacité d'offrir de nouveaux espaces de contacts entre voyageurs et chauffeurs afin que ceux-ci ne se sentent pas exclus du développement espéré des interactions sociales dans les transports publics de l'agglomération.

La perte du « bonjour », révélateur d'un manque de considération aux yeux des chauffeurs

Après avoir eu le retour des voyageurs sur le révélateur du « bonjour », révélant l'absence de développement des interactions entre les utilisateurs de la gratuité, ce marqueur est à nouveau utilisé ici mais cette fois-ci en prenant le point de vue des chauffeurs. Le « bonjour » est interprété par les chauffeurs comme une forme de respect de leur autorité de la part des passagers à leur égard. Christian* regrette la fin de la vente à bord des billets qui structuraient les interactions et obligeaient les gens à dire « bonjour » à l'entrée du bus : « *on conduit. On est conducteur, on n'est plus receveur. Les gens ils disent moins bonjour, ça monte, ça descend, ça va dans tous les sens* ». Mehdi* exprime la même sensation de ne plus être remarqué avec la fin de l'achat de tickets :

Oui le contact a diminué. C'est-à-dire que pour les gens, quand c'est gratuit… Parce qu'au départ, quand on dit bonjour, pour eux c'est comme si on leur disait d'acheter un ticket, c'est leur ressenti. Et ceux qui ont des cartes, ils sont rassurés, ils disent bonjour ouvertement. Bon, ceux qui viennent acheter un ticket, bon ça va, ils disent bonjour et tout. Mais comme c'est gratuit, les gens ils montent, ils tracent. Moi, je force le bonjour. Je dis toujours « bonjour ? ». Y'en a qui le font, y'en a qui le font pas, qui font comme ça (il détourne la tête) *et ils te regardent « qu'est-ce qu'il y a moi ? C'est gratuit.*

Ce sentiment de dévalorisation est aussi très présent dans l'expérience de Luc* :

Maintenant, sur la gratuité, combien de bonjours vous avez dans la journée ? C'est très très rare. Même pas un regard, rien du tout. On dirait que c'est un droit. La gratuité y' a aussi un devoir de politesse. Ça qu'on ne l'ait pas en retour, c'est vachement embêtant. On supporte mal la journée, ça me met un peu le cafard que quelqu'un, même de 10, 15 ou 20 ans ne me dise pas bonjour, c'est pas normal (…) *Mais le petit jeune qui arrive, pas un bonjour, pas un regard, et qui fait un arrêt. Ça vous avez les boules, ça vous le ressentez mal.*

Abel* va encore plus loin dans le ressenti de ce manque de considération de la part des usagers de la gratuité : « *y'a moins de bonjour maintenant. J'ai l'impression de n'être que du métal pour les gens, de faire partie de la structure du bus* ». Victor* prolonge cette réflexion en se comparant à un simple « *robot* » : « *les gens maintenant, vous voyez, ils font plus attention. Limite, on mettrait un robot ou un chien avec un chapeau, les gens ne font pas attention* ».

Alex* décrit une situation plus nuancée où les nouveaux usagers ont tendance à être plus polis que les anciens qui profitent de la gratuité pour exprimer un manque de respect à l'encontre des chauffeurs :

Après on a déjà eu des réflexions de certaines personnes qu'on était là pour conduire et point, « tais-toi ». On a eu des réflexions comme celles-là. Le weekend, avec la gratuité. Au départ, on va dire les gens disaient tous bien bonjour, on a eu des familles, ça c'était très bien, des gens qui ne prenaient jamais le bus, qui l'ont pris, ça va dans le bon sens.

Toutefois, d'autres conducteurs font part d'une expérience bien différente des relations avec les passagers. Robert* nous explique qu'il entend plus de « bonjours » à la montée du bus depuis la gratuité car les voyageurs sont plus détendus :

Est-ce qu'ils disent plus bonjour ?

Ah ça oui, c'est incroyable ! Les gens disent plus bonjour, chose que certains ne faisaient pas forcément avant. Oui, les gens sont plus à l'aise, ils savent qu'il n'y aura pas de contrôle, qu'ils ne risquent pas de PV et compagnie. Si, c'est vrai qu'on le ressent.

Ludovic* est plus indulgent vis-à-vis du comportement des passagers. Il affirme que la politesse et le respect envers le chauffeur dépend de la fréquentation. Si le client observe peu de monde

dans le bus, il sera bien plus avenant avec le conducteur alors qu'une foule de passagers aura tendance à le crisper et à le rendre moins disponible dans les interactions avec le chauffeur :

> *Les gens quand il y a beaucoup de monde, ils sont tellement préoccupés à savoir est-ce qu'ils vont réussir à trouver une place, ils ne pensent pas à dire bonjour au chauffeur. Mais quand le bus, y'a pas grand monde, les gens ils discutent facilement avec le chauffeur. C'est plus une question de fréquentation que d'incivilités, je ne pense pas qu'ils le font exprès. Y'en a certains ils vont monter dans le bus et vont demander directement : « est-ce que vous allez Place Jean Bart ? » au lieu de vous dire bonjour. Mais ils font ça en fait dans un système pour dire « je vais éviter de faire perdre du temps au monsieur parce qu'il est en train de conduire je vais simplement lui poser ma question, il me répond oui, il me répond non ». Ça ne part d'une mauvaise intention, ils ne le font pas exprès… C'est juste qu'ils sont nerveux parce que nous on est nerveux* (rires) *!*

L'absence de vente de titres de transport, un coup de frein aux contacts entre passagers et conducteurs

La critique principale adressée par les chauffeurs concerne la fin de la relation marchande incarnée par la vente des billets à bord des bus[91]. La fin de cette tâche est relativement mal vécue par ces salariés parce qu'elle supprime les seuls moyens d'interaction qu'ils avaient avec les passagers. Jérémie*, contrôleur à DK Bus mais aussi ancien chauffeur, nous explique :

> *Mais maintenant oui les conducteurs perdent du relationnel et la gratuité ne vas créer plus de relationnel puisqu'il n'y aura plus le contact de la vente de titres (…) Après, créer un relationnel avec les clients, à part parler avec le monde qui va rester à côté de soi, mais sinon… Ok la vente de titres, mais c'est quoi la vente de titres ? C'est « bonjour monsieur vous voulez un ticket ? Voilà, merci, au revoir ». C'est vrai qu'il y une discussion qui se crée un moment ou même un échange rapide, une petit blague à faire c'est vrai que ça détend l'atmosphère. C'est vrai que s'ils perdent ça, ils vont se sentir un petit peu plus seuls. Et c'est pas nous qui allons les aider en étant en intervention puisqu'en intervention on ne va pas monter dans les bus pour discuter.*

Yann*, lui aussi ancien conducteur et agent de maitrise DK Bus, rappelle comment la vente de titres de transport permettait « *automatiquement* » de créer une relation conviviale au sein du bus :

> *Ils pensent qu'il n'y aura plus la relation rien que du bonjour à l'entrée du bus, sur un peu le respect… ils ont peur que le client lui dise « ben voilà, toi t'es payé pour conduire et puis tu te tais ». Donc, je sais pas, ce sera à voir. J'espère que non, j'espère que les clients vont toujours garder ce respect pour le conducteur. C'est vrai qu'il y avait toujours cette relation du titre de transport acheté et automatiquement la relation du bonjour, ce côté un peu sympathique du métier, un peu commercial, qu'il n'y aura quasiment plus en fait.*

Dans les entretiens annuels qu'il a pu mener avec les conducteurs – cela fait partie de sa mission d'encadrement – Yann* a remarqué ce mal-être vis-à-vis du manque de contact que la gratuité a

[91] La CUD est consciente de ce problème. L'un des chargés de projet transports de la CUD expliquait ainsi : « *les chauffeurs de bus par nature sont anti-gratuité. Déjà, premièrement, ils sont conducteurs-receveurs, c'est leur statut, leur métier c'est conducteur-receveur. Quelque part quand on parle gratuité on retire une partie de leur métier parce qu'ils sont conducteurs-receveurs* ».

pu générer. La comparaison avec un conducteur de tramway ou de train isolé dans sa cabine est utilisée par ces salariés pour décrire le ressenti :

> *Tout ça fait que ça va peut-être faire une petite cassure et de ce que j'ai entendu c'est qu'à un moment ils ont peur d'être comme un conducteur de train ou de tram, qu'ils soient là pour conduire et puis voilà qu'on ne leur adresse même plus la parole. Ça c'est un peu dommage… Mais maintenant, est-ce que réellement les dunkerquois ils vont réagir comme ça ? On a quand même la réputation de ne pas être comme ça* (rires) *!*

Des propos similaires ont été entendus par Franck*, agent de maitrise, durant ses entretiens avec les conducteurs, lesquels évoquent un « *enfermement comme dans une bulle* » :

> *Maintenant, au niveau des conducteurs, même, ils disent plus leurs inquiétudes sur le fait entre guillemets de ne servir qu'à conduire le bus. Je dis pas que c'est d'une importance primordiale de vendre des titres de transports mais ils vont s'enfermer dans une bulle telle qu'on pourrait considérer un chauffeur de tramway. Ils conduisent, c'est le technicien, il se passe quelque chose, « tiens on le prend en importance », sorti de là, le reste du temps on ne s'en occupe pas, on ne sait même pas qu'il est là.*

Franck* précise d'ailleurs que la relation commerciale ne s'arrête pas à la simple vente d'un ticket, elle est constituée aussi de renseignements sur les tarifs et le réseau, qui semblent disparaitre avec la gratuité :

> *Oui, il se comparent à une pièce du bus. C'est vrai que ça enlève un peu de discussions, d'échanges pour les conducteurs. Etre un simple conducteur. Moi qui est conduit 14 ans, c'est vrai que c'est pas une part non négligeable du travail du conducteur d'avoir un échange commercial avec… Un échange commercial pas forcément en plus du fait de vendre un titre de transport. Mais c'est aussi de renseigner sur les tarifs, de renseigner sur un tas de choses.*

Laurent*, chauffeur DK Bus mais qui a récemment intégré l'équipe de la fraude mise en place pour renforcer la fréquence des contrôles pendant quelques temps (cf. chapitre 3), explique son choix de vouloir changer son quotidien devenu plus « *monotone* » avec la gratuité qui a diminué les espaces d'interaction avec les passagers. Il préfère en cela la lutte contre la fraude où les échanges sont bien plus fréquents avec les voyageurs. Il compare d'ailleurs son expérience avec celle du réseau lillois où les usagers sont obligés de passer par la porte avant et de dire « bonjour », ce qui, à ses yeux, change totalement l'ambiance dans les bus et le ressenti du chauffeur :

> *A part si y'a quelqu'un qui en sait pas où il va, il va demander mais la personne habituelle c'est vrai que lorsqu'elle veut un titre, elle va dire bonjour, à la limite parler une minute ou deux avec le chauffeur. Mais là ça va devenir comme ça (…) Mais c'est sûr que ce sera plus monotone. On va faire que de la route (...) Maintenant c'est clair que c'est un peu pour ça que je voulais aller à la fraude parce que t'es avec tes collègues, t'as un échange tout le temps. Ouais, ça va poser un problème mais après on s'adapte. Et c'est sûr que ce sera plus routinier. Déjà que c'est routinier mais là ça va être plus monotone, on va dire. Déjà là, par rapport à Lille, ça n'a rien à voir. Mais alors rien à voir. 10 fois je préfère le réseau de Lille*

que le réseau de Dunkerque, Déjà à Lille, l'avantage, quand on ouvre la porte, y'a qu'une petite porte qui s'ouvre côté chauffeur. Donc vous êtes obligé de passer devant nous, donc là ben l'échange il se fait. A Dunkerque, ils ont pris l'habitude d'ouvrir les deux portes. Donc qu'est-ce qu'ils font les gens ? Ils vont pas monter vers vous, ils vont monter sur la porte de gauche pour vous éviter en fait. Et c'est ça que moi j'ai du mal à Dunkerque ici, y'a pas cet échange qu'il y a à Lille en fait, de passer devant moi, de dire bonjour… (…) Ben ça va être : tu vas ouvrir les portes, les gens vont monter, tu vas fermer et hop ! La routine (…) Y'en a ici à Dunkerque mais… ils montent dans le bus « ah ouais y'a un conducteur ? ». Et la gratuité ça va pas aider. Tu vas ouvrir tes portes, les gens vont monter et ils vont même pas te regarder je suis sûr. Ça va pas m'empêcher de dormir mais c'est sûr que pour nous en tant que chauffeur, t'es pas valorisé. C'est pas convivial, non (…) Après, ça va être routinier. Là c'est tout beau, tout rose, tout va bien mais… alors ça va évoluer sur le nombre de personnes qu'il va y avoir. Mais, est-ce que ça va évoluer vraiment fortement ? Je pense pas ».

Cette inquiétude d'une disparition totale des interactions avec les passagers en 2018 est partagée par Alex* :

Ouais, c'est vrai, on n'a plus ce contact et c'est vrai qu'on a peur que ça se renferme, que les gens ne regardent même plus le conducteur. Y'en a qui ne savent même pas si c'est un homme ou une femme au volant et ça c'est dommage, quoi. Y'a beaucoup de personnes qui rentrent par les portes arrières et ne voient pas qui est au volant. Ce côté social, communication, malheureusement il va peut-être disparaitre et ça c'est bête.

Vous l'avez ressenti ça ?

Samedi-dimanche avec la gratuité oui, ce côté social il est pas bon (…) C'est ce problème on va dire de communication qui disparait, à part le bonjour et quelque fois une information pour savoir dans quelle direction va le bus.

..

Pour Victor*, avec la gratuité on peut substituer les chauffeurs par « *un automate* » :

Le fait d'acheter un ticket, que ce soit pour la journée, les gens il y avait toujours un petit plus un petit échange. Les gens achetaient un ticket, lançaient une conversation, ça je pense que ben quand c'est gratuit moi je le ressens, y'a beaucoup moins de gens qui viennent vous parler (…) Ça, ça m'embête vraiment de ne plus vendre de titres de transport. C'est le seul truc. On a l'impression que demain on peut mettre un automate. Le fait de vendre un ticket de transport c'était un moyen de contact. Les gens ils restaient avec vous des fois, ils vous demandent un ticket, ils discutent et puis voilà. Là je ne peux plus vendre de tickets. Après moi demain ça ne va rien changer à ma vie mais dans le fond c'est un peu dommage de perdre ça.

Une tâche parfois perçue comme contraignante qui rend sa disparition bienvenue

Pourtant, même si la majorité des conducteurs déplore la fin de la vente des titres, d'autres estiment que ne plus être « receveur » est un gain de temps pour les passagers et une responsabilité en moins à assumer. Ils peuvent donc prendre le volant en toute tranquillité et se concentrer entièrement sur la route sans devoir se consacrer à des relations commerciales qui interfèrent sur leur conduite. Luc* est l'un des conducteurs soulagés de ne plus à avoir à gérer de

caisse le weekend et pouvoir se libérer entièrement l'esprit pour la gestion du trafic urbain, notamment en cas de pic de fréquentation :

> *Ça fait du bien parfois de ne pas toujours vendre des tickets, on est beaucoup plus cool, plus zen, c'est bien. Parfois quand y'a plusieurs personnes, t'es obligé de rouler, tu perds du temps… c'est pas stressant, ça fait partie du métier, c'est tout* (...) *Oui l'été, dans cette période, quand on fait de la 2 pour aller à Adinkerque, à Plopsaland, quand y'a 50 personnes qui attendent pour avoir un ticket, là attention au secours ! Là ça on ne l'a plus, heureusement.*

Cet avis est partagé par Roland* qui y voit un moyen de maintenir la cadence et la productivité demandée :

> *On a juste pas de caisse à gérer. On a l'habitude donc c'est pas une question de stress mais c'est une charge en moins en fait sur le boulot. T'as juste à ouvrir, fermer, t'occuper de la route, du bus. T'as pas de rendu monnaie à faire, t'as pas de soucis avec la billettique, tu peux décoller t'as rien.*
>
> C'est plus agréable pour toi ?
>
> *Oui, sans caisse c'est mieux pour nous parce que c'est une tâche en moins pour nous à faire. On n'a pas de rouleau à changer, on n'a pas de tickets-journées à faire. Ça ne nous dérange pas forcément de le faire, ça fait partie de notre boulot, mais ça nous enlève une petite tâche. Pendant qu'on ne vend pas de titres, on peut peut-être plus se concentrer sur les horaires à respecter. Parce que des fois quand tu as du monde qui monte et que tu dois vendre, tu vends des tickets entre deux, tu vas en Belgique t'as plein de monde et tu vends, tu vends, tu vends, et après t'accumules vite du retard. Tandis que là les gens montent, s'ils ont besoin de renseignements tu peux toujours leur dire, leur expliquer mais t'as pas à gérer une caisse. Ça enlève un petit truc sur le boulot, ce n'est pas désagréable.*

Pour Ludovic*, les chauffeurs accordent d'ailleurs trop d'importance à la vente de tickets. Selon lui, les interactions sociales ne sont pas dépendantes de cette « *formalité* » mais bien plus des questions autour du réseau, des lignes à emprunter et du trajet à effectuer, ce que la gratuité ne retire pas :

> *Non, non, parce que la vente de ticket c'est juste une formalité. Le plus gros métier c'est vraiment d'orienter la clientèle, c'est là-dessus qu'on travaille. Souvent les clients, ils viennent nous parler, parce qu'ils ont envie de parler. Moi personnellement ça ne change rien, en général les gens qui prenaient un ticket, ils voulaient juste un ticket, ils ne voulaient pas parler. Ils prenaient un ticket et ils allaient s'asseoir. Voilà en général, les communications que j'ai, c'est toujours sur l'orientation, savoir si moi je me rends bien à tel endroit, si je vais pas à tel endroit ben quelle ligne il faut prendre, à quel arrêt il faut descendre… Moi personnellement c'est comme ça moi franchement la vente des tickets c'est pas ça qui fait la communication en fait* (rires).

Il conclut d'ailleurs en ces termes : « *Je pars du principe qu'on est conducteur-receveur mais pour moi receveur c'est pas recevoir de l'argent, c'est recevoir des clients* ».

Une fréquentation en hausse qui durcit les conditions de travail des conducteurs

L'autre point noir de la gratuité pour les chauffeurs concerne les conditions de travail qui résultent de l'augmentation de la fréquentation des weekends. Le réseau DK Bus n'étant pas équipé pour absorber un afflux massif de nouveaux passagers et les cadences demandées étant renforcées avec l'impératif de gains de productivité, les conducteurs voient à certains moments leurs conditions de travail se dégrader.

Un réseau non adapté aux pics d'affluence générés par la gratuité

Jean*, agent de maitrise, est conscient du quotidien difficile des chauffeurs qui doivent « charbonner » avec les nouvelles cadences et la fréquentation en hausse :

> *Je pense que nous ça a été un bénéfice parce que ça nous a permis d'avoir d'autres tâches à faire mais je pense pour être assez proche des conducteurs que eux… les pauvres. La restructuration là, elle est dure pour eux.*
>
> Vous avez perdu des postes de conducteurs aussi ?
>
> *Non, non. Mais la restructuration a fait qu'ils charbonnent un peu plus. En termes de cadence (…) C'est un constat ressenti par les conducteurs et ils nous en parlent régulièrement. Parce que nous on est ici le soir quand ils rentrent avec leur planchette et ils n'ont qu'une envie : nous la jeter à la figure. Et c'est nous qui sommes en face d'eux quand ils rentrent le soir et c'est ce qu'ils nous disent, c'est leur ressenti. C'est pour ça que quand j'en parle, je sais de quoi je parle. Parce que tous les soirs ils rentrent et ils en ont plein le dos. Ouais. Comme on dit, la restructuration ça n'a peut-être pas de lien avec la gratuité mais les raccourcis sont vite fait pour un salarié.*

« *Si on augmente la fréquentation, y'a une perte de temps, c'est obligatoire. Si au bout le temps de régulation diminue encore, y'a vraiment un problème* » explique Marc* chauffeur de DK Bus. Ces salariés ont le sentiment qu'ils doivent rogner sur leur temps de régulation et maintenir un rythme très élevé afin de pouvoir absorber la fréquentation et respecter les horaires imposés par l'opérateur. Si la direction assure qu'« *on a pu mettre des moyens supplémentaires en termes de bus articulés, avec des renforts, du personnel sur le terrain* », la réalité semble plus complexe avec des chauffeurs confrontés à des voyageurs de plus en plus nombreux qui empruntent le réseau sur de courts trajets et ralentissent automatiquement la vitesse commerciale du transport en commun.

Desservir « tous les arrêts », une nouvelle contrainte difficilement compatible avec les exigences de productivité

La gratuité modifie le comportement des usagers en encourageant les piétons à prendre les transports en commun pour quelques arrêts seulement. Le report modal des piétons vers les transports en commun semble être assez significatif sur le réseau DK Bus. Or dans le cadre d'une cadence renforcée suite aux restructurations internes de l'exploitant, les chauffeurs voient d'un

mauvais œil cette augmentation de la fréquentation qui se traduit par une multiplication des montées et des descentes rendant très compliqué le strict respect des horaires. Leurs conditions de travail s'en ressentent et leur jugement sur la gratuité en est d'autant plus amer. Si celle-ci n'est pas directement mise en cause, elle révèle toutefois les limites du réseau actuel à absorber cette nouvelle demande en exigeant des conducteurs de nouveaux efforts en termes de rendement.

La CUD est consciente de cet effet « *cabotage* », de ces piétons qui empruntent le bus pour un ou deux arrêts, faisant grossir de manière artificielle la fréquentation des transports en commun sur l'agglomération :

> *Quand on avait fait intervenir des gens, y'avait le phénomène du cabotage, tu sais je monte pour 2 ou 3 arrêts, après faudra voir effectivement si ça ne dégrade pas le service en centre-ville puisque c'est là où on risque d'en avoir pas mal hein. Du coup, moi aussi je monte facilement « ben tiens je vais le prendre pour 1 ou 2 arrêts » alors que tu marchais.*
>
> Chargé de projet transports de la CUD.

> *Ce sera dans ce sens un peu innovant mais je me dis quand même, ce doublement de la fréquentation… Effectivement, on risque d'avoir un peu de cabotage, genre les gens qui arrivent en train et qui vont aujourd'hui en centre-ville à pieds parce qu'il faut une carte d'abonnement de train et une carte d'abonnement de bus, ceux-là ils vont peut-être monter dans le bus, peut-être qu'avec ça on va arriver à doubler mais… Je reste persuadé que ça risque d'être compliqué.*
>
> Chargé de projet transports de la CUD.

Cette pratique est aussi relevée par l'exploitant en particulier au service marketing où l'on parle de « *sauts de puces* » et « *trottoir roulant* » :

> *Et puis y'a un effet aussi, que ce soit à Dunkerque ou Grande-Synthe ou Saint-Pol, où y'a quand même beaucoup de gens qui utilisent les transports, y'a un effet « saut de puces » avec le bus quand il est gratuit le weekend maintenant. C'est-à-dire que par exemple, je prends la rue de la République à Saint-Pol qui est quand même super longue, y'avait des gens qui faisaient le trajet à pied parce qu'il fallait prendre un ticket, là c'est gratuit ça leur permet d'aller de la mairie jusqu'à l'office du tourisme sans marcher. Donc y'a un effet un peu trottoir roulant le weekend.*

Ce report modal des piétons est perçu par tous les salariés de DK Bus. Laurent* avoue d'ailleurs se sentir plus fatigué après les journées de gratuité qu'en semaine du fait de l'utilisation importante qu'ne font les piétons et du retard accumulé qu'il faut à tout prix reprendre :

> *Mais par contre, c'est sûr que lorsque c'est la gratuité, par rapport à quand c'est pas la gratuité, on fait tous les arrêts. Sur la ligne 1 ou la ligne 2 ou 3, c'est sûr que lorsqu'on démarre, tous les arrêts on va les faire ! Que quand c'est pas la gratuité, c'est aléatoire, mais quand c'est la gratuité, ben la personne qui doit faire 100m, comme elle sait que c'est gratuit elle va monter dans le bus pour faire 100m pour descendre ensuite. Ouais, le piéton il va dire*

« ben ouais ben c'est gratuit, je ne vais pas m'embêter, je vais prendre le bus » (…) *Mais on le voit aussi nous en tant que conducteur, c'est plus fatiguant de conduire le weekend qu'en semaine. Ça on le ressent carrément. Ça charge, ça s'arrête tous les arrêts. Après y'a du retard, donc au bout on n'a pas le temps de pause qu'on devrait avoir. Tout ça, ça s'enchaine* (…) *Mais à côté de ça, la fréquence quoi. Le monde que tu charges, les arrêts… Sur une ligne on fait tous les arrêts je veux dire.*

Ludovic* nous explique comment ces petits déplacements et la multiplication de ces quelques montées et descentes supplémentaires à chaque arrêt se cumulent et, arrivé en bout de ligne, plombent la cadence qu'il doit respecter et absorbent entièrement le temps de régulation :

Parce que du coup y'a des gens qui prennent le bus et qui avant n'auraient pas pris le bus. Mettons qu'ils vont le prendre pour un arrêt. Donc ils vont courir, nous on va s'arrêter, et ils vont descendre à l'arrêt d'après. Et c'est tous des trucs comme ça, on ne s'en rend pas compte quand on prend les bus comme ça sur un arrêt mais pour les conducteurs faire tous les arrêts on se rend compte que des petits évènements comme ça, c'est ça qui nous fait du retard en fait. C'est comme ça qu'on arrive à des 15-20 minutes de retard facilement. Faut s'arrêter, c'est une personne qui normalement n'aurait pas dû s'arrêter, le feu au lieu de l'avoir vert on l'aura rouge. Et après on sera passé mais comme on aura eu le feu rouge et que le bus a du mal à démarrer, donc on aura le 2e feu rouge. Alors que si on était passé au vert, on aura tous les verts. C'et des trucs tout con qui font qu'après on est bloqué.

Robert* qui ne fait que la ligne 2, principalement utilisée par des mères de familles, voit sa productivité chuter le weekend avec l'arrivée de « *poussettes* » en grand nombre dans son bus qui viennent ralentir sa vitesse commerciale et le respect des cadences :

Là c'est la gratuité, moi je le vois déjà, toute la semaine on passe on voit les mères de famille, je prends l'exemple de Saint-Pol, on les voit, on voit les mères de familles remonter avec leurs poussettes et leurs gamins. Arrivé le samedi elles sont toutes à l'arrêt de bus. 5, 6, 7 poussettes d'un coup. Et tout ça c'est du temps. Les poussettes c'est énormément de place dans un véhicule (…) *Oui on le ressent qu'on fait tous les arrêts. Et c'est là où je te disais l'autre jour le bus était plein, t'es plein avec un collège, ils descendent au lycée Angellier ou à Gaspard Malo ou à Saint-Pol à Guynemer, donc tu vois ça descend à 20-25 ou 30 d'un coup. Tandis que là, le weekend tu le vois : arrêt, arrêt, arrêt. Tous les arrêts, tous les arrêts, tous les arrêts. Et ça, tant qu'on n'aura pas réadapté les horaires à ça… Moi ça me ralentit. Tu perds un peu de régulation.*

Même constant dans l'expérience que nous relate Victor* et que nous avons pu suivre avec lui :

Et voilà, les bus prennent le bus vraiment pour un arrêt, c'est horrible (une personne âgée qui était montée au terminus vient de descendre au premier arrêt desservi). *Vous avez le temps qu'on a attendu ? A pieds, on serait arrivé depuis 10 minutes. On dit aux gens « faut faire du sport, mangez-bougez », mais là on a tout plombé là !*

Certains chauffeurs déplorent en effet cette nouvelle pratique du bus qui irait à l'encontre de l'objectif initial d'abandonner la voiture[92] et engendrait une nouvelle image du bus, celle d'un moyen de locomotion superflu selon Chris* :

> *C'est pas le bus utile, c'est le bus « la flemme de marcher ». « Ah, je vais faire 50 mètres, ah ! Voilà le bus ». C'est opportuniste tu vois. Y'en a plein comme ça. Du coup ça, ça rallonge aussi notre temps de parcours. T'en as qui prennent le bus utile et qui descendent à la place Jean Bart ou à la gare, et y'en a qui font tous les arrêts. Après, à nous de réajuster nos horaires.*

Pour Alex*, la gratuité dans ces conditions, « *ce n'est pas leur rendre service* » :

> *C'est vrai, ce qu'il y a c'est que les gens ils vont devenir encore plus sédentaire. Des fois il fait beau, y'a que un ou deux arrêts, ils ont 300-400m à faire, ils vont prendre le bus. On le voit régulièrement ça. C'est pas leur rendre service, les gens ne savent plus marcher.*

Pour autant, certains y voient l'essence même de leur travail, celui de transporter un maximum de passagers. Denis* ne comprend donc pas que l'on puisse blâmer les passagers d'utiliser les transports en commun :

> *Ouais, ouais, ben c'est bien faut qu'ils changent de métier à ce moment-là. Qu'ils prennent un camion et qu'ils partent d'un point A pour aller livre à un point B. Y'a des arrêts, on s'arrête. C'est le but du jeu. Le but du jeu c'est de prendre des clients, non ? Pour faire du bon boulot, faut des bonnes conditions de travail. Mais après le boulot c'est de prendre la clientèle.*

Des bus remplis qui rendent le travail plus agréable pour les chauffeurs

Si cette fréquentation en hausse crée des crispations autour des conditions de travail liées au rendement demandé aux chauffeurs, la présence d'un plus grand nombre de voyageurs est aussi un facteur d'amélioration du quotidien pour les conducteurs, lesquels apprécient de transporter plus de passagers qui rendent leur tâche plus conviviale. Yann*, Christian*, Etienne*, Ludovic* et Alex* s'accordent tous pour plébisciter les effets positifs en matière d'ambiance de la présence des nouveaux utilisateurs à bord des bus :

> *Moi je le ressens assez bien en fait. C'est un avantage d'avoir des familles. C'est mieux, on change un peu la clientèle. Même que pour le conducteur il doit se dire c'est plus sympa. Je prends la petite qui va se promener », je le ressens plutôt comme ça.*
>
> Yann*, agent de maitrise DK Bus.

[92] Luc* affirme explique ainsi : « *Les gens pensent que tout est permis* (…) *Par exemple, y'a une petite bande de jeunes, ils vont prendre le bus à la place Jena Bart et ils vont s'arrêter à République. Tu vois ce que je veux dire ? Ça n'a rien à voir, c'est pas le but* ».

Au contraire, ça peut qu'amener plus de monde sur le dunkerquois et rendre le boulot plus sympa (…) Moi quand les bus sont vides le dimanche, c'est long quand y'a personne. On est obligé de faire attention à notre horaire. Mais moi je préfère avoir du monde, ça passe plus rapidement. La journée de travail passe plus facilement. Quand y'a personne, y'a personne. Quand il est 17h30 le weekend et puis qu'on est en hiver et puisqu'il n'y a plus personne dans les bus,… là y'a du monde. Le dimanche soir y'a du monde à Dunkerque, à la gare.

Christian*, chauffeur DK Bus.

C'est plus agréable pour vous quand même ?

Ben oui, c'est comme si vous allez en vacances et que vous avez des touristes.

Etienne*, chauffeur DK Bus.

Des moments on est content d'avoir beaucoup de clients, des moments on est content de ne pas en avoir beaucoup mais c'est vrai que toujours mieux quand il y a des clients. Moi personnellement je préfère. Parce que c'est vrai que balader des sièges vides…

Ludovic*, chauffeur DK Bus.

C'est sympa de voir d'autres personnes, qui demandent des renseignements, savoir comment ça se passe, que ce soit au niveau des horaires, des correspondances, on est là pour informer des gens, c'est notre métier. Le formateur de l'entreprise, il dit « votre métier c'est pas que conduire ». C'est 70% à 80% de communication et d'information à la clientèle. Et le reste c'est que de la conduite. Effectivement, tous les jours, les gens nous demandent beaucoup d'informations.

Alex*, chauffeur DK Bus.

Un contexte spécifique qui explique l'opposition idéologique des conducteurs à la gratuité

Le sentiment de dévalorisation chez les chauffeurs, qui se traduit par les inquiétudes sur le futur de la profession, la perte de contacts avec la clientèle et les pressions exercée sur les conditions de travail, limite alors leur adhésion au projet de la gratuité sans toutefois altérer le professionnalisme dont ils font preuve à l'égard du projet à long terme.

Les conducteurs déplorent ainsi la perte de la relation marchande qui structurait jusqu'alors le service public dont ils étaient les garants. On l'a vu, mais cette perte n'est pas uniquement matérielle pour ces salariés. Elle est surtout symbolique et se perçoit comme une dépréciation de leur profession. Dès lors, leur position idéologique vis-à-vis de la gratuité s'en ressent : globalement opposés à la mesure – même si une partie non négligeable des conducteurs adhère totalement au projet et que d'autres s'y « convertissent » au fur et à mesure – ceux-ci reprennent les arguments classiques des organismes anti-gratuité. D'abord, et ceci raisonne clairement avec le contexte qu'ils affrontent, l'argumentaire de la dégradation du service résultant de la mise en gratuité. Pour de nombreux chauffeurs, il aurait été préférable de limiter la contribution des

voyageurs à une tarification symbolique permettant de pérenniser cette relation marchande, laquelle garantirait, à leurs yeux, le respect du service et de ses agents. Ces employés utilisent également l'argumentaire selon lequel « le gratuit n'existe pas », en rappelant que le financement de la mesure reste précaire. Dans cette perspective, les citoyens et les chauffeurs devront être mis à contribution d'une manière ou d'une autre pour soutenir cette politique, lui conférant son caractère injuste. Il est essentiel de souligner que ces positions idéologiques ne sont, pour le moment, que des inquiétudes : la déresponsabilisation des usagers et la dérive financière de la collectivité ne se sont pas encore réalisées à ce jour (cf. chapitre 3), faisant de ces postures plutôt des expressions de craintes liées à l'avenir de leur métier que de véritables arguments étayés par les faits.

L'argumentaire de la dégradation du service : la nécessité de payer pour un service de qualité

Aux yeux de beaucoup de salariés de DK Bus, la gratuité engendrerait une dégradation de la qualité du service. Denis*, agent de maitrise, met en garde contre le comportement de futurs usagers qui verront en la gratuité une justification pour commettre des incivilités, détériorer le matériel et remettre en cause les règles de savoir-vivre. La gratuité transformerait la vision que les administrés ont des transports en commun. Elle passerait d'un service public à un « *dû* » que la collectivité offrirait sans contrepartie :

> *C'est gratuit donc pff voilà « on fait ce qu'on veut et vous êtes à notre disposition ». Je crois que ça il faudra faire attention* (…) *Faut faire attention, moi je dis qu'il faut être vigilant et j'ai l'impression que quand tu discutes avec les gens « de toute façon on en va plus vous voir, vous serez bientôt au chômage », ah ouais, c'est ça. « Donc on pourra faire ce qu'on veut dans les bus ! Et toi le conducteur, ferme ta gueule c'est gratuit, tu nous conduis on a le droit de faire ce qu'on veut ». Ça faudra faire attention* (…) *Comme un peu le social. Moi dans ma carrière j'ai connu des familles, à l'heure actuelle ils ont des enfants et des petits-enfants, ils sont toujours dans le social. Ils n'ont vécu que du social et ils sont toujours dans le social. Et c'est un dû pour eux le social. Voilà, est-ce que ce sera pas pareil ?*

Jérémie*, lui aussi contrôleur à DK Bus, estime que la fin de la relation marchande entraine une remise en cause du « *contrat moral* » qui définit le cadre des interactions dans les bus. Selon lui, l'achat d'un titre ou d'un abonnement permettait de garantir ce « *contrat moral* ». Ave la gratuité, il s'interroge sur les futurs leviers à développer pour s'assurer que les voyageurs gardent à l'esprit qu'ils ont autant de « droits » que de « devoirs » lorsqu'ils utilisent les transports en commun et que la gratuité ne signifie pas « *open bar* » :

> *Même si y'a plus de contrat avec de l'argent, y'a quand même un contrat moral qu'il faut respecter. J'ai peur que certaines personnes, pas tout le monde hein quelques cas isolés, mettent en avant ce qu'ils veulent parce que c'est leur bus : « faut me descendre là », je fais signe pas devant l'arrêt, faut pas tomber dans l'excès non plus… J'ai peur que ce côté psychologie, le fait de ne plus avoir de devoir pour eux, parce que le bus est gratuit et j'ai tous les droits. On va bien voir, c'est cas isolés ça* (…) *Le devoir avant c'était de payer avant. En gros, y'avait un contrat qui était fait, c'était un contrat monnayé. Aujourd'hui y'a plus ce contrat, y'aura plus qu'un contrat moral. Le problème avec le contrat moral c'est que les gens vont en profiter.*

J'ai peur effectivement que pour le réseau il y ait des conflits qui se créent effectivement parce que les gars pensent avoir tous les droits, ce qui est faux (…) Quand je discute avec mes conducteurs, on parle comme ça, je leur explique et je dis « bon, les gens vont croire qu'ils auront tous les droits et c'est là quand même qu'il va falloir toujours se fixer des barrières et pas tout accepter parce que sinon c'est open bar quoi !

Beaucoup défendent l'idée du maintien d'un tarif dérisoire pour que, symboliquement, cette relation marchande survive et garantisse le respect du matériel et des chauffeurs par les usagers. Victor* ne soutient pas la gratuité mais une baisse du ticket : « *moi je pense qu'il fallait faire encore un effort sur la tarification solidaire, laisser le bus gratuit le weekend et à la limite faire un ticket de bus à 50 centimes. C'est vrai qu'un ticket de bus à 1€40, c'est cher* ». Ludovic* file la métaphore avec l'achat d'un téléphone portable : l'acheteur respecte plus le modèle à 800 € que celui à 80 €. Cette attitude serait similaire à l'égard du transport en commun et de ses acteurs :

Non, je pense que ça aurait été mieux de mettre des tarifs plus élevés : plus c'est cher, mieux on fait attention (…) Je pars du principe que quand on veut valoriser quelque chose, faut mettre le prix. Pareil, un iPhone ça coûte 80 € à fabriquer et 800 € et ben ça fait la valeur de la chose. Si ils l'avaient mis en vente à 100 € et un Samsung à 800 €, ah ben un Samsung à 800 € c'est peut-être parce qu'il y a quelque chose de plus, une qualité supérieure. Alors que non ! Ce qu'il faut comprendre c'est que les gens ils s'en foutent du bus. Ils s'en foutent déjà maintenant et avec la gratuité ils vont s'en foutrent encore plus.

Chris* propose la mise en place d'un « *prix psychologique* » en place et lieu de la gratuité afin que les chauffeurs ne sentent pas « *abandonnés* » et « *pris pour de la merde* » par des usagers :

Moi je dis il faut mettre un prix sur un service. Si tu mets pas un prix sur un service, les gens ils croient que c'est de la merde et après au fur et à mesure du temps, ils dégradent ils abiment. Ils en se rendent plus compte, ils n'ont pas de respect. Si on sait faire gratuit, on sait faire un prix psychologique, 1 € par exemple. 1 € c'est symbolique, au moins tu sais que t'as payé quelque chose. Tu paies pour un service, c'est pas cher et tu sais que t'as payé. C'est gagnant-gagnant. T'as un bon service, pas cher (…) Alors que là t'es abandonné. Ben nous, c'est ce qu'il va se passer. Nous, on va être pris pour de la merde et puis on n'aura rien demandé.

Pour Robert*, l'absence de contrepartie monétaire pose une menace à la durabilité de la gratuité et pourrait à terme remettre en cause le modèle dans sa totalité. Ne pas payer, c'est « *déresponsabiliser* » l'usager et donc l'inciter à dégrader le service qu'il utilise ou à en abuser. Il compare ce comportement à celui qu'il attribue aux trop gros consommateurs de la sécurité sociale et de ses généreux remboursements:

Mais moi je dis, il faut avoir une contrepartie, même minime, même symbolique, c'est pas grave ! Même 5 € la carte pour tout le monde. C'est pas méchant ! Tu prends ta bagnole aujourd'hui, quand tu vois le prix du gazole, quand tu vois le stationnement pour te garer…(…) On dit « ouais les syndicalistes c'est pas normal qu'ils soient contre la gratuité et tout », ben si je suis contre ! Parce que je me positionne aussi en disant « un service c'est un

service ». J'en discutais dernièrement avec mon pharmacien, « moi je dis qu'on devrait présenter la facture aux gens et qu'ils signent et qu'ils voient la consommation de médicaments qui est pris ». Il faut responsabiliser les gens et là on ne les responsabilise plus. Le gens n'en ont plus rien à faire. Non seulement on va dégrader le service public, on va dégrader les horaires. Parce que le petit gamin qui veut faire 100 mètres pur aller à la boulangerie, il va sauter dans le bus. Arrêt, montée, arrêt, montée,…

Enfin, malgré le soutien qu'Éric* apporte à la mesure, il se prononce contre celle-ci pour les mêmes raisons présentées par les chauffeurs et les contrôleurs de DK Bus :

Alors moi la gratuité du bus, je ne suis pas pour, parce que je suis pas pour le tout gratuit, moi. Parce qu'autrement, on perd toute notion du service et on perd toute notion d'utiliser les choses. Ça devient un droit. On a le droit au bus gratuit (…) Mais après moi j'aurai été plus pour le 50 centimes symbolique. Mais au moins il y avait un geste qui était fait pour prendre le bus (…) Mais alors ça c'est un peu le côté négatif aussi, c'est qu'on enlève encore une fois aux gens le respect d'une obligation de payer pour un service, quoi (…) Je pense que c'est très vite oublié la gratuité, ça devient un droit après.

L'omniprésence de l'adage « la gratuité n'existe pas »

Le second argument mobilisé par les salariés de la STDE opposés à la gratuité s'incarne dans l'adage « la gratuité n'existe pas ». Ces derniers défendent l'idée selon laquelle la gratuité n'est qu'un mirage et que le coût est toujours supporté par ceux ayant les moyens d'y contribuer financièrement. En définitive, ils s'opposent à une répartition inégale de l'effort économique qui pèserait de manière plus importante sur les classes moyennes dont ils font partie. La gratuité serait une illusion qui cacherait les véritables sources de financement du transport en commun : les administrés ainsi que les salariés de l'opérateur de bus. Cette politique favoriserait l'assistanat et la déresponsabilisation des classes populaires. Denis*, Jérémie*, Jean*, Laurent*, Alex*, Luc*, Robert* et Chris* affichent ainsi des positions parfois très marquées :

Oui pour moi je n'aurai pas fait la gratuité. Y'a jamais rien de gratuit, y'a toujours quelqu'un qui va payer même si les budgets ne sont pas là. Qui va payer alors ?

Denis*, agent de maitrise DK Bus.

C'est ceux qui peuvent avoir une carte à 8€ par mois qu'ils font pas, ça c'est clair. Aujourd'hui, ils attendent que la gratuité. Voilà, c'est ce qu'on appelle le social du dunkerquois… Et les gens qui travaillent, qui prennent le bus régulièrement, sont contre la gratuité. Parce que s'ils disent « attend, nous on paye et rien n'est gratuit dans la vie ». Les gens qui travaillent sont contre la gratuité parce qu'ils disent « rien n'est gratuit et qui va payer ? ». C'est vrai qu'il y a des craintes au niveau de la population de savoir qui va payer (…) Maintenant, après moi j'ai un principe, comme les gens disent « rien n'est gratuit ». Peut-être qu'au lieu de faire la gratuité totale, ce qui aurait été bien ça aurait été, exemple, pour ce fameux contrat moral comme je disais toute à l'heure, par exemple on fait payer le ticket journée 1€. Un abonnement, allez, 10 ou 15 € par mois. C'est une petite contribution et qui permet de bien recentrer un petit peu la personne dans le fait qu'elle a des droits et des

devoirs (…) Tandis qu'avoir un minimum, et c'est pas une question d'argent, c'est d'avoir un minimum comme quoi les gens doivent payer. Rien n'est gratuit.

Jérémie*, agent de maitrise DK Bus.

Au début, j'avais une formule, je me disais : « le gratuit ça n'existe pas, c'est tout ce qui abstrait qui est gratuit : la politesse, la gentillesse… mais dès que c'est concret, c'est pas gratuit ». Après c'est simplement le financement, qui va payer ?

Jean*, agent de maitrise DK Bus.

Maintenant, la gratuité complète… quand on dit gratuit, y'a rien de gratuit. Y'a bien quelqu'un qui paye de toute façon.

Laurent*, agent de maitrise DK Bus.

Ben moi, on va dire j'ai 50 ans, j'ai eu une certaine éducation, moi on m'a toujours dit : « y'a rien de gratuit dans la vie ». Déjà sur le dunkerquois, on a déjà des tarifs sociaux qui défient toute concurrence. On était les premiers sur l'hexagone à avoir des tarifs sociaux. Et là, ils mettent en place la gratuité ! Donc, je sais pas.

Alex*, chauffeur DK Bus.

Sur la gratuité, ce qui revient beaucoup chez les chauffeurs, la plupart sont contre (…) Donc, pourquoi la gratuité dans ces cas-là on va dire ? Dire le mot gratuit, y'a rien de gratuit en fait. Y'a toujours des gens qui payent derrière. Et quand on est travailleur, c'est vrai que c'est un peu… on se sent un peu le dindon de la farce parce que nous on paye toujours et puis on a jamais rien derrière (…) Moi j'aime pas le mot gratuit parce qu'il ne devrai pas exister, parce qu'il n'y a jamais rien de gratuit en vérité. Y'a toujours quelqu'un qui paye derrière. On est tous concerné au travail.

Luc*, chauffeur DK Bus.

Moi je pense que dans la vie, tout se paye et il y a un minimum. Moi quand je vais chercher ma baguette, elle n'est pas gratuite, je dois la payer. Parce que derrière y'a des choses à faire fonctionner (…) La gratuité n'existe pas. Faut que le gens se mettent ça dans la tête, y'a toujours quelqu'un qui paye.

Robert*, chauffeur DK Bus.

C'est normal, il faut payer un service. C'est un service qu'on prend, ben tu payes. La France, c'est toujours « il faut tout gratuit ». Sauf qu'il n'y a rien de gratuit parce qu'il n'y en a toujours un qui est pris à la source et qui est prélevé. Et tout le monde finance un peu ça, tous ceux qui bossent. Parce que ceux qui en travaillent pas, ils ne financent rien, on est d'accord ».

Chris*, chauffeur DK Bus.

*

* *

La gratuité impose de lourdes contraintes logistiques à la société exploitant le réseau de transports en commun de l'agglomération dunkerquoise. Si des solutions temporaires comme la mutualisation des tâches des agents de maitrise avec la régulation et l'accompagnement sont globalement très bien perçues par les premiers intéressés, la situation des chauffeurs de bus est plus délicate. Ceux-ci affichent de fortes inquiétudes à l'égard de l'avenir de leur profession et vivent la gratuité comme une dévalorisation de leur statut. L'injonction quasiment simultanément de la CUD à effectuer des économies et des gains de productivité a largement contribué à l'évaluation négative que font les conducteurs de la gratuité. La hausse de fréquentation combinée aux cadences renforcées durcit leurs conditions de travail au quotidien. Ces différents éléments expliquent la position idéologique de ces employés vis-à-vis de la gratuité : ils y voient un facteur de dégradation du service et une injustice faite au portefeuille des travailleurs de l'agglomération qui financent la mesure.

XII. LES INQUIETUDES LIEES AU FINANCEMENT DE LA GRATUITE

La seconde grande incertitude à l'égard de la gratuité concerne son financement à moyen et long terme. La plupart des enquêtés s'interrogent sur les effets que cette politique aura sur leurs impôts locaux. Les maximes « *le gratuit n'existe pas* » et « *la gratuité fait du bus un dû pour les usagers* » sont très populaires chez les usagers, les conducteurs et les contrôleurs (cf. chapitre 11). Ces inquiétudes sont aussi le fruit d'un déficit de communication de la part de la collectivité qui, malgré des réunions publiques organisées en amont du projet, ne semble pas avoir présenté avec clarté les enjeux financiers entourant la gratuité.

La gratuité pose de véritables défis financiers à la société exploitante du réseau de bus qui doit en conséquent s'adapter pour que le modèle puisse perdurer (1). Du côté des acteurs et des bénéficiaires de la gratuité, le scepticisme règne à l'égard de la stabilité de la gratuité sans une future augmentation des impôts locaux (2).

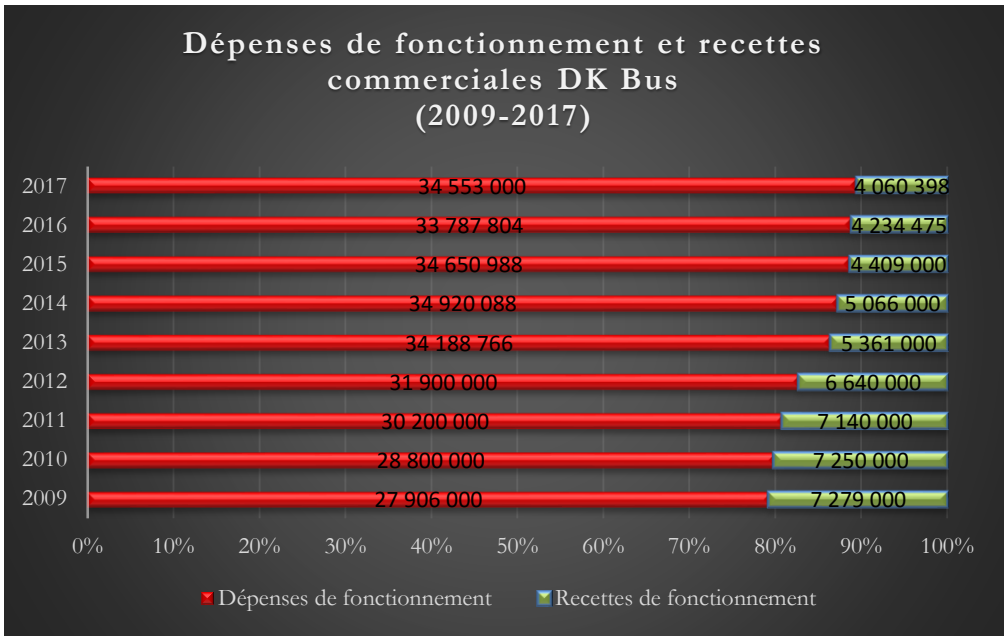
Le coût de la gratuité : des pressions financières et une restructuration fiscale du secteur du transport

Avec la gratuité totale et partielle, le secteur du transport subit de fortes perturbations : cette mesure provoque un choc financier et fiscal que la collectivité et l'opérateur doivent absorber afin de garantir sa pérennité.

Des recettes sous pression

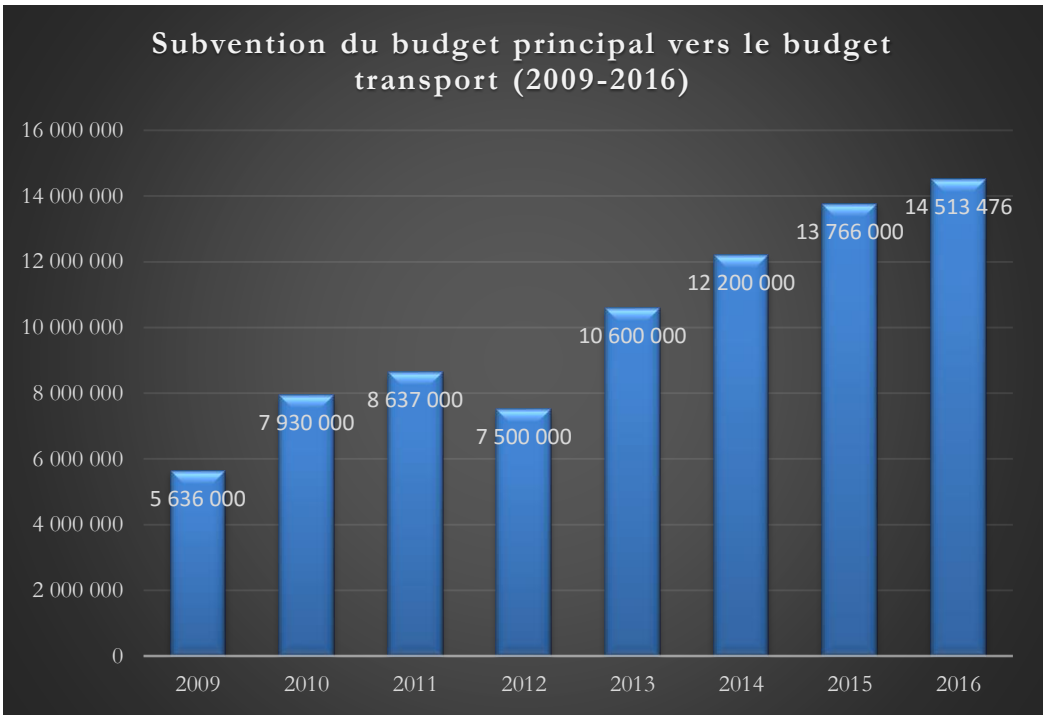
L'état des lieux financiers du transport à Dunkerque est inquiétant et la mise en place de la gratuité n'est pas en mesure d'améliorer la performance de ce secteur. L'ensemble des acteurs du transport local étaient ainsi opposé à l'origine à ce projet en avançant des arguments qu'ils qualifient de « *gestionnaires* ».

En effet, les recettes commerciales s'amenuisent année après année et les coûts d'exploitation augmentent depuis une dizaine d'années maintenant. En 2009, les recettes commerciales couvraient un peu plus de 20 % des dépenses de fonctionnement. En 2017, elles ont été divisées par deux et ne devraient représenter que 10 % du budget de fonctionnement des transports de la CUD. Dans le même temps, les coûts de fonctionnement ont explosé même si on s'aperçoit que leur inflation tend à être maitrisée depuis 2013 (cf. graphique ci-dessous). Les effets de la réduction de certain services et les économies réalisées par la STDE sont déjà visibles dans les budgets 2016 et 2017 qui se stabilisent sous la barre des 35 millions.



Source : rapports annuels d'activités de la STDE (2009-2015) et comptes prévisionnels de la STDE (2015-2016)

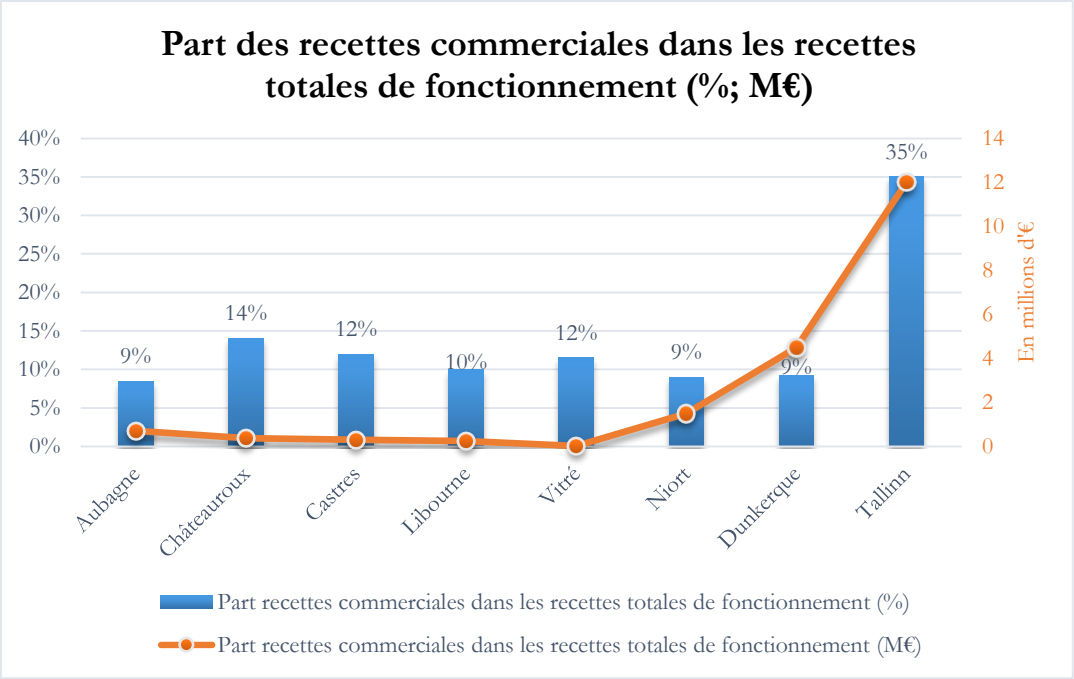
L'inflation du budget transport, qui passe de quelques 28 millions d'euros en 2009 à presque 35 millions d'euros en 2015 est couvert par une subvention croissante du budget principal de la CUD qui oscille entre 1 et 1,5 millions d'euros supplémentaires depuis 2009 pour atteindre 14,5 millions en 2016 (cf. graphique ci-dessous). Le budget annexe des transports a connu, à partir de 2003, un déficit structurel d'exploitation (2 millions d'€ fin 2005) qui, conjugué à la faiblesse des recettes d'investissement et à l'absence totale de recours à l'emprunt ne permettait plus à la communauté urbaine de maintenir son niveau d'investissement en 2005. Par délibération du 6 avril 2006, la CUD vote une participation « forfaitaire » d'1,8 millions d'euros du budget principal au financement du budget des Transports pour l'exercice 2006, reconduite ensuite chaque année depuis (Chambre régionale des comptes, 2007 : 35).



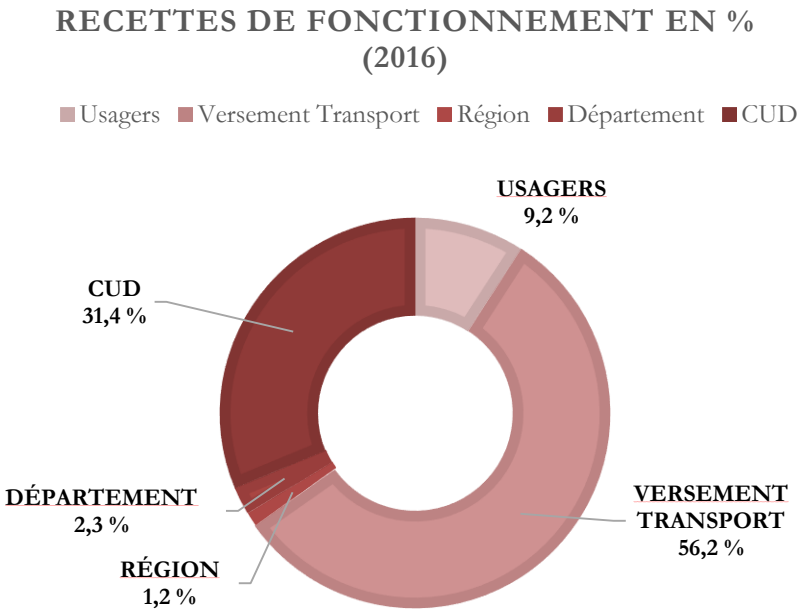
Source : comptes administratifs de la CUD (2009-2016)[93]

Ainsi, le financement du transport en commun dépend en très grande partie de subventions publiques. La graphique ci-dessous présente la structure de l'ensemble des recettes de fonctionnement pour l'année 2016, en prenant compte des weekends de gratuité. La part des recettes commerciales passe sous la barre des 10 % alors que les subventions provenant directement des collectivités locales représentent 35 % du budget et le versement transport plus de 56 % (pour un taux encore établi à 1,55 % depuis 2011). A l'instar des autres réseaux de transports ayant fait le choix de la gratuité, la part des revenus de la billettique ne représente pas une part substantielle des recettes de fonctionnement (cf. graphique ci-dessous).

[93] Ces chiffres sont à prendre avec précaution car ils résultent souvent de formes d'écriture budgétaire (il existe de grandes différences d'écriture entre les comptes administratifs et les rapports d'activité du délégataire). En d'autres termes, ce n'est pas tant les valeurs absolues qui nous intéressent ici que leur évolution.



Source : voir annexe 2



Source : compte administratif de la CUD (2016)

Les recettes commerciales devenant de plus en plus faibles année après année, le passage à la gratuité rend la perte sèche de ces revenus moins douloureux pour la CUD et ne semblent pas mettre en danger la durabilité du modèle économique : celles-ci représentaient quelques 4 millions d'euros en 2016, ce qui reste une somme peu importante à l'échelle du budget total de la CUD[94].

[94] A titre de comparaison, les recettes commerciales représentaient 20 % des recettes de fonctionnement de la STDE en 2003, soit 3,82 millions d'euros. Le taux moyen observé sur la période des années 2000 (environ 20 %) demeurait

Pour Patrice Vergriete, cette faible contribution des recettes commerciales constituaient un argument de plus en faveur du passage à la gratuité totale : « *l'effort à faire pour atteindre la gratuité n'était pas non plus démesuré. On n'est pas dans une agglomération où la billettique représentait une part substantielle* » affirme-t-il[95]. Cependant, les flux provenant des abonnements et de la vente des titres de transport constituent très souvent une variable d'ajustement pour la collectivité dans la gestion de ses dépenses courantes. La gratuité vient alors mettre fin à cette faible marge de manœuvre qu'avaient à leur disposition les décideurs locaux. C'est ce que nous explique en détail l'un des chargés de projet transports de la CUD :

> *Avant on avait cette recette c'était quand même cet espèce de tampon même si on ne peut pas l'augmenter, aujourd'hui si on part d'un réseau à zéro on sait très bien que dans 5 ans le réseau il sera moins quelque chose quoi. Et l'effet tarification pouvait infléchir ce moins, permettait d'aller un peu plus loin. Là, on sait aussi qu'on n'a plus de marge de manœuvre sur les recettes, on ne peut pas dire « tiens on va augmenter de 5% si y'a une grosse inflation », imaginons qu'on retourne en période d'inflation forte, qu'il y a 5-6% d'inflation, on ne peut pas dire « on va augmenter le ticket de bus de 5-6% ». Parce que régulièrement on a toujours augmenté le prix du global du bus du montant de l'inflation. En fait en gros on augmentait pour s'arranger que la moyenne pondérée des augmentations corresponde à l'inflation. Parce que si le réseau est équilibré aujourd'hui, imaginons il est pile poil équilibré, les salaires des chauffeurs vont continuer à augmenter, le carburant va peut-être augmenter, y'a plein de choses qui peuvent augmenter et il peut y avoir de l'inflation.*

D'un point de vue technique, la plupart des responsables du transport à la CUD étaient opposés à la gratuité. La « *logique gestionnaire* » prédominait sur les convictions idéologiques :

> *J'étais idéologiquement contre la gratuité, à titre personnel, en tout cas ce n'était pas un argument qui orientait mon vote favorablement, sur une logique de gestionnaire : j'ai 5M€ de recettes, j'ai pas envie de prendre là-dessus et puis j'ai été éduqué aux Ponts-et-Chaussés donc par des économistes du transport qui m'ont bien appris tout ça. J'avais une vraie culture technique de la recette et de l'augmentation du ratio recette/dépense, etc. J'avais une culture de la recette, on va la chercher, comment on ne décroche pas sur les politiques tarifaires de l'inflation, de la TVA… Et comment chaque année faire passer l'augmentation et faire cracher toujours plus le système de transport parce qu'ils sont dans des systèmes économiques très compliqués. Moi, mon corpus idéologique était fort. J'ai aussi compris que, parce que le président avait été clair dès le départ, que ce n'était pas un élément de négociation : ce qui était négociable, et j'ai mis mon énergie là-dessus, c'était quand, comment et pourquoi.*

Cet argument « *gestionnaire* » est partagé par la direction de la STDE qui perçoit également une pression mise sur l'économie des transports[96] :

---

sensiblement inférieur à celui des agglomérations de plus de 100 000 habitants sans TCSP situées en province qui, selon un rapport du GART daté de 2004 s'élevait à 28 % (Chambre régionale des comptes, 2007 : 37).

[95] Plus loin, il précise : « *après, j'aurais été candidat à Lille, je sais pas si je l'aurais proposé parce que je dis dans l'un des arguments le fait que la billettique représentait finalement un pourcentage faible du coût total des transports, c'est l'un des arguments clairs. Dans un contexte de réduction des moyens des collectivités si la billettique avait représenté 15 millions par exemple ici sur Dunkerque, je ne suis pas sûr que je l'aurais proposé. Ça a un côté un peu magique mais à 15 millions c'est nettement moins magique* ».

[96] L'augmentation de la fraude qui a suivi l'annonce de la gratuité en 2015 (cf. chapitre 3) accroit aussi le manque à gagner pour l'opérateur. Mais, selon le responsable sureté de DK Bus, la fraude représente une perte annuelle au maximum 200 000 € : « *c'est peanuts* » pour l'entreprise affirme-t-il.

> *Attention à ne pas appauvrir l'économie des transports publics. Voilà. Mais vous voyez que finalement cette posture n'est absolument pas une posture politique, c'est vraiment une posture d'acteur économique qui est sur un marché, soumis au marché et souhaite que le marché reste financé convenablement* (rires).

La gratuité des weekends a coûté autour de 600 000 € de manque à gagner par an[97], ce qui amène l'un des techniciens de la CUD à souhaiter l'application de la gratuité totale le plus rapidement possible tant la gratuité partielle pose de sérieux soucis budgétaires : « *si moi je n'ai pas de perspective de gratuité totale dans 2 ans, je hurlerai de la gratuité du weekend et de ses conséquences : ça a un effet sur les recettes qui est énorme, qui est calamiteux* ». Pour couvrir la perte sèche de l'ensemble des recettes commerciales en 2018, la CUD n'a que deux options : soit accroitre le transfert du budget principal vers celui des transport, soit augmenter le taux du versement transport (VT). Cette dernière solution, évoquée par la CUD durant l'année 2016, n'a pas manqué de faire réagir le comité local du MEDEF qui s'y est opposé par une lettre envoyée aux responsables de la CUD[98]. A ce jour, aucune décision n'a été prise par les élus communautaires sur le financement des 4 millions d'euros par an à partir de 2018. Si la solution de l'augmentation du VT est actée, les calculs indiquent qu'une augmentation de 0,2 points, à 1,75 % suffirait pour couvrir cette perte.

Enfin l'inquiétude provient du contexte actuel d'austérité qui pèse sur les finances locales avec la baisse de la dotation globale de fonctionnement (DGF) qui plombe les budgets des intercommunalités françaises, une dynamique à laquelle n'échappe pas la CUD. Pour la direction de la STDE, il faut rester vigilant et s'assurer que la gratuité ne conduise pas à une mise en danger du mode de financement des transports en commun dans un contexte où l'argent public se raréfie :

> *Dans un contexte de tensions de finances publiques y'a une crainte de la part du groupe qui est de dire une fois qu'on aura coupé les recettes commerciales, qu'on n'aura plus les capacités d'augmenter cette partie-là, étant donné que la pression fiscale s'accroit au niveau des collectivités locales, ça risque de ne pas non plus augmenter et donc alors qu'on a des besoins en mobilité qui s'accroissent tous les ans, on risque de se limiter de ressources.*

Finalement, l'un des moyens pour résoudre l'épineuse question des recettes commerciales et du coût de la gratuité réside dans la manière d'appréhender l'économie des transports. Au lieu de se focaliser uniquement sur la perte sèche qu'entraine la fin des revenus de la billetterie, il est préférable de calculer le ratio investissement public / nombre de bénéficiaires afin de saisir la rentabilité de l'investissement public, si tant est que l'on considère les transports en commun

---

[97] C'est-à-dire la billetterie des weekends et la remise faite de 2 € sur les 27 000 abonnés du réseau. La baisse des recettes commerciales provient aussi du comportement des clients de DK Bus : ils ont été plus nombreux à basculer de l'achat de titres journaliers à des abonnements bien plus avantageux économiquement et certains ont également joué avec la règle en décalant leur réabonnement d'un ou deux jours (avec la gratuité) – car les abonnements ne courent pas du 1er au 31 du mois mais 30 jours à partir de la date d'achat – leur permettant d'économiser l'équivalent d'un abonnement à la fin de l'année. Ainsi, entre 2014 et 2015, la STDE comptabilise une réduction de 30 % de titres unitaires vendus (STDE, 2016 : 10).

[98] On pourrait penser qu'avec la gratuité, les entreprises locales s'y retrouveraient car elles n'auraient plus à rembourser la moitié du prix des abonnements de transport de leurs employés. Néanmoins, le ratio entre cette économie et le coût du VT à 1,55 % est de l'ordre de 1/100...

comme un service public. La gratuité entrainant une augmentation de la fréquentation, les transports publics deviennent plus rentables. A Aubange, la gratuité a permis de diminuer le coût d'un trajet de bus pour la collectivité : il est passé de 4 € à 2 € par personne et par voyage. Ce que semble confirmer le responsable financier de la STDE: « *effectivement, si y'a beaucoup plus de fréquentation, c'est l'objectif. Si y'a plus de fréquentation : maitrise des coûts divisé par la fréquentation, ça fera un coût à l'unité moins cher* ».

Le défi fiscal de la gratuité totale

Le deuxième défi que pose la gratuité à l'égard de l'économie des transports concerne la fiscalité. Le passage à la gratuité entraine de lourdes incertitudes sur la possibilité de la CUD à pouvoir récupérer la TVA comme elle le fait actuellement. La gratuité empêche la CUD de collecter la TVA sur les produits commerciaux puisque les recettes commerciales seront égales à 0 à partir de septembre 2018. Or, pour pouvoir récupérer la TVA sur les dépenses, il convient de la collecter sur les recettes commerciales, c'est le principe du statut d'EPIC (Établissement Public Intercommunal à Caractère Industriel et Commercial). Si ce principe d'équivalence est brisé, la CUD se verra lestée de 7,5 millions d'euros d'impact TVA.

Pour pouvoir garder ces remboursements de TVA, il faut que la CUD conserve des recettes commerciales. La solution proposée consiste à passer de la DSP intéressée[99] à une DSP dite « classique[100] » avec une rémunération de l'exploitant en fonction des « voyages » ce qui permet d'intégrer la TVA même si les usagers ne payent pas le transport en commun, un principe qu'Aubagne avait adopté il y a quelques années après avoir été confrontée à la même problématique. La STDE serait donc rémunérée en fonction de la fréquentation, les recettes commerciales deviendraient des « recettes compensées ». En d'autres termes, la DSP « classique » permettrait à la CUD de créer artificiellement une TVA et donc de pouvoir recouvrir ses dépenses de TVA estimées à 7,5 millions d'euros. Cette solution est moins risquée que celle dans laquelle la CUD garderait l'actuelle DSP intéressée où des incertitudes demeurent quant au montant du reversement de la TVA.

Ces montages fiscaux assez complexes sont venus s'ajouter aux pressions financières que la gratuité fait peser sur l'économie locale des transports. Si une solution semble émerger avec la possibilité de changer de type de DSP lors de la signature du prochain contrat – sans doute en 2019 – le passage en DSP « classique » comporte plus de risques financiers pour le délégataire que la régie intéressée.

Le scepticisme des dunkerquois à l'égard du financement de la mesure

Enfin, les inquiétudes à l'égard du financement de la gratuité ne se limitent qu'à l'exploitant. La très grande majorité des salariés de DK Bus ainsi que des usagers nous ont fait part de leur perplexité quant à la stabilité de la mesure sans une augmentation des impôts locaux. L'argument « le gratuit n'existe pas » est particulièrement ancré et démontre indirectement l'échec de la

[99] La STDE est rémunérée en fonction d'un fixe et d'un intéressement. Ce dernier peut être positif ou négatif en fonction des critères retenus par la collectivité. Dans le cas de la STDE, il existe trois critères d'intéressement : les engagements sur les coûts, la fréquentation et les critères qualité.

[100] La DSP « classique » rémunère l'exploitant en fonction d'une formule liée à la fréquentation, à une évolution d'indices… qui est définie par un contrat. Les risques financiers pour l'exploitant sont plus grands qu'en DSP intéressée.

communication publique à présenter le modèle financier censé soutenir la gratuité sur le long terme.

Lors des réunions publiques avant la mise en œuvre du projet, la direction de la STDE avait déjà remarqué que les inquiétudes les plus prononcées étaient celles concernant une hypothétique augmentation des impôts locaux :

> *Ah mais on ne l'entend quasiment jamais. On n'en parle pas beaucoup parce qu'en même temps dans la réunion publique, comment dire... vous avez des gens qui sont inquiets par rapport à l'augmentation des impôts. Quand vous allez leur dire c'est pour améliorer le confort de ceux qui prennent déjà le bus, en général ce ne sont pas les populations imposables. Ça ne va pas forcément leur parler. C'est un peu cynique ce que je dis mais... Vous savez, c'est toujours pareil quand vous avez accès aux gens aux réunions publiques, ils cherchent à « qu'est-ce que je peux gagner moi dans l'histoire ? ».*

Aucun des trois catégories de nos enquêté – agents de maitrise, conducteurs et usagers – n'échappe à cette angoisse d'une augmentation des taxes locales pour assurer le financement de la gratuité. Voici reproduit ci-dessous le scepticisme ambiant qui règne à l'égard du sort réservé aux impôts locaux.

Chez les contrôleurs on entend beaucoup parler dans les bus de cette crainte:

> *Ça sera gratuit pour eux mais ça veut dire quoi ? Si ça coûte plus cher à la collectivité, elle va devoir réinjecter de l'argent ? Comment on récupère cet argent ? Avec des impôts. La crainte aujourd'hui, les gens avec qui on discutait c'était que justement les impôts augmentent pour financer la gratuité ».*

Jérémie*, agent de maitrise DK Bus.

> *Alors après, justement est-ce que ce sentiment, parce que ça on l'entend beaucoup, qu'ils nous disent « ben on le paiera de nos impôts », ça on l'entend continuellement. Est-ce que ces gens-là, si vraiment ils ont le sentiment de le payer dans leurs impôts mais qu'ils peuvent en profiter, bon voilà ça passera. Par contre celui qui a ce sentiment-là, il ne peut pas en profiter du bus gratuit, que ça ne l'arrange pas etc., cette personne-là sera encore plus mécontente.*

Yann*, agent de maitrise DK Bus.

> *Vous savez ce qu'ils nous disent tous : « c'est nos impôts qui vont la payer ». Y'a pas de secret (…) C'est surtout les gens qui vont payer leur abonnement 30€, eux ils veulent pas du tout de la gratuité. Ils disent tous : « ça sera pas gratuit, ça sera les impôts ». Ils ont peur aujourd'hui ils donnent 30€ et qu'on leur demande 50€ dans les impôts ».*

Jean*, agent de maitrise DK Bus.

Chez les chauffeurs de DK Bus :

J'ai même déjà eu la réflexion, des familles qui venaient d'autres régions : « ah c'est gratuit chez vous ? Mais qui c'est qui finance ça ? ». On a déjà cette question-là !

Alex*, chauffeur DK Bus.

Je suis un petit citoyen, je connais pas trop tout ça. Mais je sais que le transport ça coûte cher, voilà. Donc le financement, on sait pas comment ils vont financer. Je sais pas. Au jour d'aujourd'hui je sais pas comment va être financé le transport. Oui c'est une crainte, on ne sait pas. Parce que qui dit gratuit, il faut prendre quelque part pour financer. Voilà, on ne sait pas, y'a pas de garanties.

Abel*, chauffeur DK Bus.

Faut pas que les impôts augmentent à cause de DK'Bus, à cause de la gratuité (…) *Ouais mais d'un côté y'a toujours des gens qui le payent, et ça y'a beaucoup de gens qui ne le comprennent pas. Je te dis, tu baisses mes impôts de 50% tu peux mettre gratuit, aucun problème.*

Luc*, chauffeur DK Bus.

Chez les usagers, on a du mal à croire à la gratuité au début, elle apparait impossible à réaliser, à moins qu'elle vienne se servir directement à la source :

Au début non on n'y croit pas. Franchement on n'y croit pas au début. Ça va coûter cher et ça va être dans les impôts et ils vont doubler les tarifs dans la semaine pour pouvoir… C'est plus ça qu'on entend (…) *oui, faut payer les chauffeurs, faut payer les nouveaux bus, faut l'essence. Si c'est gratuit, comment ils font ? Ouais ouais au début on était un peu sceptique. On s'est dit au début « c'est pas possible ». Mais j'avais déjà entendu, y'avait une autre ville qui a fait la gratuité aussi non ?*

Lucie*, utilisatrice régulière du réseau DK Bus.

Moi je me pose la question comment ça va se répercuter après ? La gratuité, c'est bien mais bon y'a bien quelqu'un qui va devoir payer quand même, non ? Moi quand je travaillais et que je payais ma carte à l'année, j'en avais quand même pour plus de 250€ hein ? Alors je me disais, tous ces gens qui travaillent, quand même… ! J'ai quand même fait ça pendant 18 ans. Je me disais à la STDE ça rapportait quand même de l'argent. Je sais pas… Y'a bien quelqu'un qui va devoir payer et si c'est toujours les mêmes qui doivent payer, ben non.

Paule*, utilisatrice régulière du réseau DK Bus.

Gratuité toute la semaine, je sais pas nos impôts vont prendre un coup dans les côtes. Va bien falloir les payer les chauffeurs de bus quand même ! Faut payer l'entretien et tout ça

Christelle*, utilisatrice régulière du réseau DK Bus.

Mais la gratuité, moi qui paye pas mal d'impôts, je me dis que plus on va donner du gratuit, plus je vais payer d'impôts.

Éric*, usager régulier du réseau DK Bus.

> *Moi je me suis dit que c'est quand même une bonne idée mais le premier truc : manque à gagner au niveau de DK Bus. Après, on se dit « forcément c'est dans les impôts, ça va augmenter de quelques points ».*

François*, usager régulier du réseau DK Bus.

Une jeune accompagnatrice petite enfance affirmait continuer à prendre le bus en 2018 seulement si celui ne devenait pas gratuit : « *S'il reste payant je continuerais à le prendre. La gratuité je n'y crois pas ça sera juste bondé par des gens qui n'ont pas l'utilité de le prendre et cela va être désagréable. Et il y aura surtout une répercussion financière dans les impôts locaux. Et ne dites pas le contraire* ». Pour ce téléconseiller habitant le centre de Dunkerque, l'adage « le gratuit n'existe pas » structure son opposition à la mesure portée par la CUD : « *rien n'est gratuit dans la vie il y aura toujours des personnes pour payer… Toujours les mêmes* ».

Pour un enseignant de Loon-Plage, la gratuité pose un problème de fond, il s'inquiète : « *Mais qui va payer cette gratuité annuelle ? Toujours les personnes qui travaillent et qui ont donc besoin d'une voiture pour se rendre directement au travail ou se déplacer très vite et qui sont imposables et qui n'utilise pas le bus dans ce cadre* ».

Cette usagère de Bray-Dunes ne croit pas en la faisabilité du projet et se demande si la CUD pourra assurer une qualité de service en se privant de nouvelles ressources financières qui lui paraissent indispensables à ses yeux pour l'amélioration de l'offre : « *Je préfère avoir un réseau payant mais performant avec un vrai service qu'un réseau gratuit « merdique » mal desservi qui de toute manière ne sera pas gratuit car payé avec nos impôts. Je ne comprends d'ailleurs pas le système de gratuité : actuellement des lignes payantes sont réduites car pas rentables, il faut baisser les coûts et réduire les kilomètres et à côté de ça, il va y avoir gratuité, je doute que la fréquence des bus et la qualité de service suive. Déjà qu'à Bray-Dunes plage c'est la galère pour aller à Dunkerque ... là ça va carrément relever de l'exploit* ».

Même inquiétude chez une mère au foyer des Glacis : « *Que vont devenir les employés situés à la gare (qui généralement font le renouvellement des abonnements) ainsi que les contrôleurs? Comment DK Bus va pouvoir gérer financièrement l'entretien des bus et les salaires des employés si il n'y a plus d'entrée d'argent via les titres de transports et ceux, sans augmentation des impôts locaux?* ».

Ce fonctionnaire de Bray-Dunes défend lui aussi la position selon laquelle la gratuité engendrera une dévalorisation du service et de nouvelles pressions sur les finances locales, signe de la pénétration avancée de cette idéologie au sein même d'un milieu professionnel tourné vers le service public : « *Cette gratuité est une aberration. Annoncer la gratuité d'un réseau de transport qui avoue lui-même être en déficit budgétaire ne fait que renforcer l'idée que les bus ne seront pas aussi bien entretenus que maintenant, le budget sera rattrapé sur les impôts locaux et non sur les titres de transport et ceci est inacceptable car de nombreux contribuables déjà amplement taxés le seront en plus pour un service qu'ils n'utiliseront jamais. Par ailleurs, psychologiquement, le fait de payer un titre de transport nous responsabilise et oblige les voyageurs à un peu plus de respect et de civilités envers les chauffeurs et le matériel. Je préfère payer pour utiliser des bus en bon état et un réseau COHÉRENT plutôt qu'une gratuité qui va détériorer les relations, le matériel et surtout le réseau (combien de villes et d'arrêts vont sauter pour économiser de l'argent afin de pallier au manque à gagner ?). Oubliez la gratuité, concentrez-vous sur la qualité et la cohérence des dessertes* ». En opposant qualité du service et gratuité, cet utilisateur régulier reprend des arguments classiques tout en ne disposant

pas des informations précises quant à l'état du financement du transport dunkerquois et sans doute du projet qui verra le jour en 2018.

Ce retraité de Petite-Synthe résume en définitive le ressenti de nombreux usagers : « *C'est un débat permanent dans les bus entre les usagers. Beaucoup se demandent en fait qui paie ... Mais ils sont heureux de la gratuité !* »[101].

D'ailleurs, certains usagers font part de leur confiance sur le montage financier et ne s'inquiètent pas outre mesure du sort réservé à leurs impôts :

> *Je fais confiance mais s'ils ont un gros problème, je comprendrai très bien soit qu'ils fassent un truc dégressif mais c'est vrai que tout ce qui est gratuit y'a forcément quelqu'un qui paye. De toute manière on paye toujours. On ne va pas à la piscine mais si on veut on peut y aller toutes les semaines. Ou à la bibliothèque. Et donc profiter avec une modique somme de tous les équipements. C'est bien, c'est la vie en ville, c'est la vie en société, moi je pense que ça serait un gros gros atout quand même pour le dunkerquois d'avoir… Donc le bus gratuit à Dunkerque, ça va donner des idées aux autres, faut faire confiance. Non, moi je dis que ça s'équilibrera tout ça. Y'a des équilibres qui se font en dehors de nous.*
>
> Constance*, utilisatrice régulière du réseau DK Bus.

> *Moi j'ai dit : « non c'est prévu dans les impôts donc c'est bon ». Moi je ne suis pas vite inquiète.*
>
> Claire*, utilisatrice occasionnelle du réseau DK Bus.

> *On y croit, pourquoi pas ?! Y'a d'autres villes qui l'ont fait, donc pourquoi pas Dunkerque ? J'y ai cru tout de suite moi. (…) Ben non je n'ai aucune inquiétude sur le financement. C'est pas prévu que ça soit sur les impôts.*
>
> Mme Dubois*, utilisatrice régulière du réseau DK Bus.

*

* *

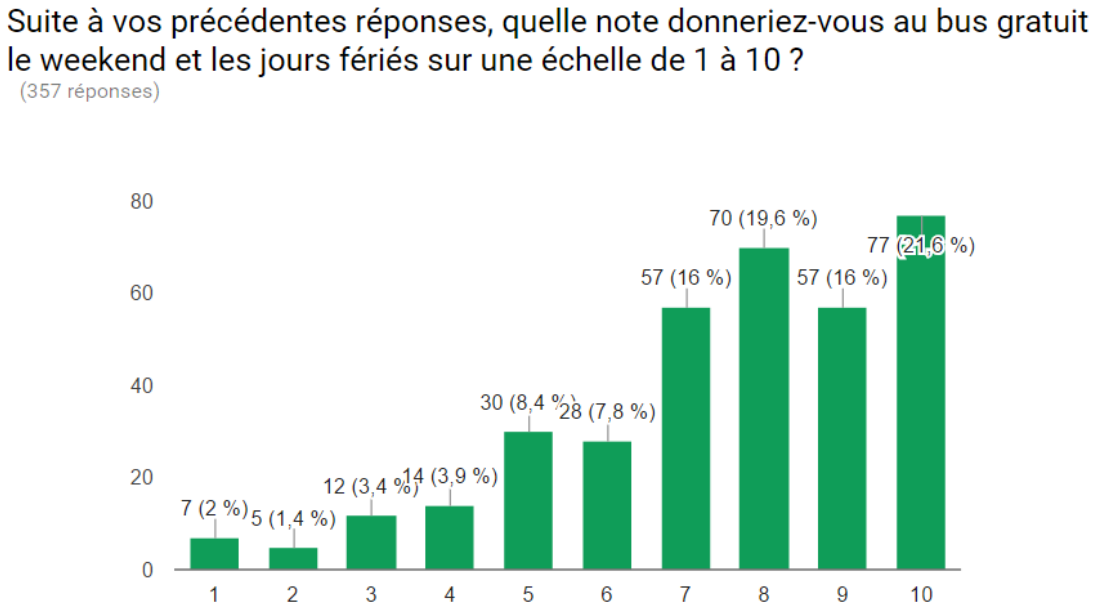
Les incertitudes sont encore nombreuses à l'égard de la gratuité. Elles s'expliquent partie par le fait que nous sommes à l'heure actuelle dans une phase de transition et beaucoup d'éléments demeurent inconnus. Il faudra sans doute attendre 2018 pour avoir les premières réponses et savoir si elles infirment ou confirment les craintes de 2017.

La question du financement est particulièrement visible dans le débat actuel et de nombreux usagers questionnent la capacité même d'un réseau à pouvoir se passer de recettes commerciales sans augmenter le taux des impôts locaux. Si ces interrogations sont légitimes, elles révèlent

[101] Propos recueillis dans le questionnaire en ligne

surtout un manque cruel de communication des pouvoirs locaux sur le montage financiers qui soutient la gratuité.

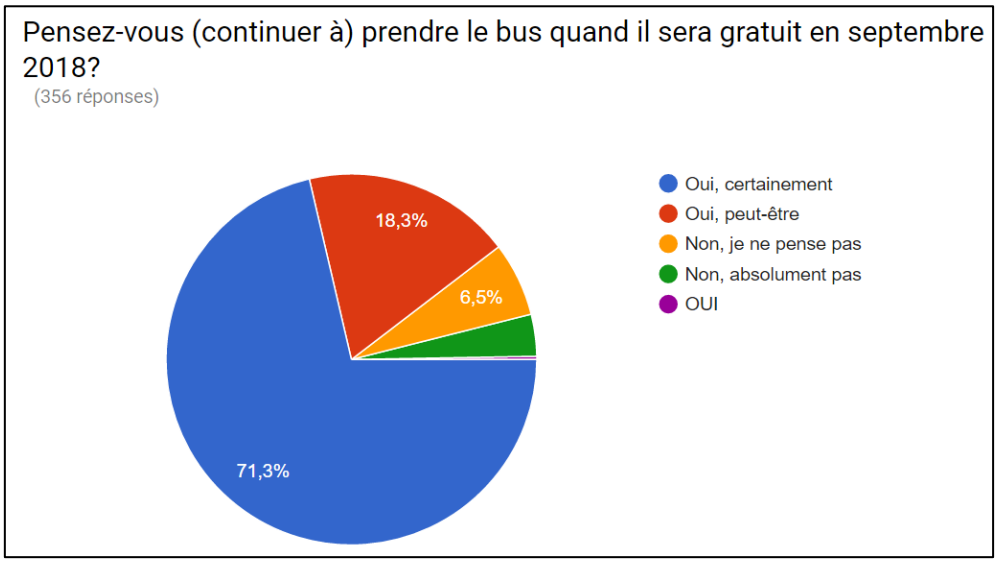
Malgré ces incertitudes concernant les restructurations qui impactent le délégataire et les appréhensions sur l'évolution des finances locales, la gratuité reste une mesure populaire au sein des usagers de l'agglomération. Le taux de satisfaction calculé par le questionnaire en ligne grimpe à 7,47/10, une note plutôt encourageante pour un réseau qui vient à peine de commencer sa mue.



Moyenne de la satisfaction : **7,47 / 10**

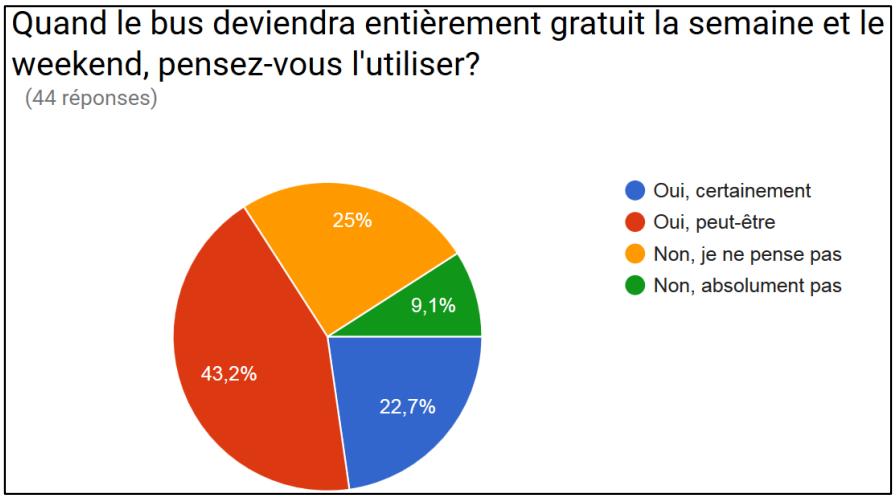
Source : questionnaire en ligne

Parmi les usagers actuels ayant participé au questionnaire en ligne, peu semblent être déçus de leur expérience : ils sont près de 90 % à déclarer continuer à l'utiliser en 2018, signe de la satisfaction et la popularité de cette politique.



Source : questionnaire en ligne

Parmi les non-usagers actuels de la gratuité ayant participé à l'enquête en ligne, ils sont plus de 65 % à déclarer qu'ils utiliseront le bus gratuit en 2018. Il reste maintenant à garantir l'attractivité de cette politique par des dispositifs de soutien et de sensibilisation à l'usage des transports en commun sur l'agglomération dunkerquoise.



Source : questionnaire en ligne

Les signes et remarques de satisfaction sont d'ailleurs très nombreux parmi les enquêtés ayant répondu au questionnaire en ligne, dont la plupart attendent avec impatience l'arrivée du nouveau réseau et sa gratuité totale. Un ingénieur de Leffrinckoucke s'exclame ainsi : « *C'est super ! Vivement la gratuité totale !* », faisant écho à cet étudiant malouin : « *Vivement la gratuité complète sur le réseau !* ». Un jardinier de Coudekerque-Branche renchérit : « *Vivement septembre 2018 !* ☺». « *Vivement 2018 !* » s'exclame ce journaliste de Rosendaël. « *C'est une magnifique initiative* » aux yeux d'un urbaniste dunkerquois. Cette serveuse de Loon-Plage est elle aussi très enthousiaste à l'idée de la gratuité totale : « *c'est top ! Merci* ». Même son de cloche pour cette mère au foyer habitant Leffrinckoucke : « *c'est une très bonne initiative, j'en suis ravie* ». « *Bravo pour cette initiative, continuez !* » encourage cette vendeuse de Petite-Synthe. Pour un cadre de Rosendaël, qui l'utilise régulièrement : « *c'est une vraie mesure équitable pour tous* ». « *Une belle mesure sociale* » ajoute cette retraitée de Grande-Synthe, « *une avancée sociale* » pour cet employé de Dunkerque et utilisateur régulier de ce nouveau service.

Ce commerçant de Malo conclut : *« Je trouve que c'est la meilleure idée que le nouveau maire ait mise en place »*…

RECOMMANDATIONS

☑ Elaborer une véritable politique d'image pour maximiser la fréquentation dès 2018

A l'instar de l'exemple aubagnais dont la campagne de promotion (« *liberté chérie* », « *liberté, égalité, gratuité* »…), il est indispensable que la CUD songe à développer une communication et une politique d'image sur la gratuité des transports en commun. Au-delà des effets que celle-ci aura sur l'attractivité du territoire – on peut imaginer faire de la publicité hors du territoire dunkerquois, dans les communes de la CCHF ou dans la métropole lilloise – un investissement conséquent sur la communication doit être effectué lors de la mise en œuvre de la gratuité totale et du BHNS en 2018 afin qu'ils deviennent incontournables dans l'imaginaire des habitants de la CUD. On peut également penser à associer les entreprises, via les Plans de Déplacements Entreprises, pour inciter les actifs effectuant leurs trajets domicile-travail en voiture à emprunter le bus gratuit. Aujourd'hui, l'ensemble de la promotion de la gratuité ne repose que sur les épaules des usagers et de leur bon vouloir.

☑ Cibler en priorité les jeunes pour ne pas qu'ils achètent une voiture dès l'obtention du permis

Les jeunes générations de l'agglomération dunkerquoise doivent incarner la cible prioritaire des passagers à retenir et à attirer dans les bus. Malgré les frais liés à l'achat et à l'entretien d'une voiture, beaucoup d'étudiants et de jeunes adultes font part de leur volonté d'acquérir le plus rapidement possible un véhicule personnel pour ne plus dépendre du bus. En lien avec une politique d'image faisant la promotion de la gratuité des transports collectifs, une campagne sur le coût de la voiture serait un levier essentiel pour limiter le départ du bus des jeunes obtenant leur permis et séduire ceux aux revenus modestes utilisant la voiture. La cible des nouvelles générations est primordiale dans la perspective de réduction de l'usage de l'automobile à long-terme. Afficher la gratuité comme une mesure « *in* », à la mode, toucherait un public plus large et plus jeune que la cible traditionnelle composée d'actifs dépendants de leur voiture.

☑ Expliquer le financement de la mesure aux administrés

Les entretiens ont démontré que la très grande majorité des enquêtés, usagers, chauffeurs ou contrôleurs, ne conçoivent pas la faisabilité de la gratuité sans une future augmentation des impôts locaux pour couvrir la perte de revenus liés aux ventes de titre de transport. Un manque de communication à l'égard du financement de la mesure est sans doute à regretter mais il est encore temps de rappeler aux habitants de la CUD que la billettique ne couvrait qu'une part très faible des dépenses de fonctionnement du transport (< 10 %) et que les 4,5 millions d'euros nécessaires pour couvrir cette perte sèche sont le fruit d'une volonté

politique de faire des transports publics une priorité du mandat. La présentation du « coût » de la gratuité et de sources de financement de cette mesure seraient partie prenante de la transparence des finances publiques locales, souvent demandées par les administrés.

☑ Présenter la gratuité comme un investissement public performant

Alors que les débats et les échanges autour des effets déstabilisateurs de la gratuité sur les finances du secteur du transport sont régulièrement présentés uniquement au travers de la perte des revenus de la billettique, il semble plus pertinent de se détacher de cette vision uniforme pour afficher l'impact de cette mesure en terme d'investissement public. Si l'on considère le transport en commun comme un service public, alors la gratuité améliore la performance et la rentabilité de l'investissement opéré par la collectivité : le ratio investissement / fréquentation, permettant de mesurer le coût d'un voyage en transport collectif pour les pouvoirs publics, diminue au fur et à mesure que de nouveaux voyageurs font leur apparition dans les bus (cf. Aubagne).

☑ Renforcer la présence de l'équipe accompagnement dans les bus dès 2018

Même si les incivilités ont diminué sur le réseau depuis que la gratuité a été mise en place les weekends, beaucoup d'usagers se sentent encore en insécurité et certains conducteurs de bus s'inquiètent de l'appel d'air que cela pourrait créer en direction de populations peu désirables. Une présence renforcée des équipes de médiation dans les bus pendant les premiers temps de la gratuité totale serait un signe fort pour rassurer voyageurs et chauffeurs tout en informant la population sur les nouvelles lignes. Symboliquement, la médiation rappellera que la gratuité ne signifie ni dévalorisation du service ni indulgence envers des comportements troublant l'ordre public.

☑ Articuler politique de stationnement et gratuité pour restreindre la place de la voiture

La gratuité à elle seule ne peut restreindre la place de la voiture. L'amélioration du réseau prévue pour 2018 constitue déjà un pas en avant essentiel pour convaincre les automobilistes d'utiliser les transports publics de l'agglomération. Toutefois, il semble indispensable de trouver un équilibre entre une politique incitative d'usage du bus gratuit et une politique coercitive de restriction de la place de l'automobile. L'écrasante majorité des dunkerquois non-usagers du bus l'expliquent par la trop grande facilité qu'ils ont à circuler et à se garer en voiture dans le centre-ville. La plupart d'entre eux ajoutent pourtant être prêt à limiter les trajets en voiture si une offre alternative et qualitative en transport collectif existe.

☑ Politique de médiation interne à la STDE

Les chauffeurs de bus semblent être la catégorie de population la moins enthousiaste à l'égard de la gratuité. Beaucoup d'entre eux font part de leurs inquiétudes sur le devenir de leur profession et leurs futures conditions de travail. La gratuité fait naitre en eux un fort sentiment de dévalorisation et de perte de lien social avec les passagers. Un travail de médiation, notamment par le témoignage de conducteurs de réseaux gratuits devrait permettre à la fois de rassurer ces salariés sur le passage à la gratuité et répondre à plusieurs de leurs interrogations.

BIBLIOGRAPHIE

Références générales

Béal Vincent. Rousseau Max. 2014. « Alterpolitiques! », *Métropoles*, vol. 15, mis en ligne le 15 décembre 2014, consulté le 21 décembre 2016. URL : http://metropoles.revues.org/4948.

Ben Ayed Choukri 2009. *Le nouvel ordre éducatif local. Mixité, disparités, luttes locales*, Paris, PUF.

Briche Henri. 2015. « Mixité sociale et rénovation urbaine dans une ville en crise : une mixité « endogène » par défaut ? Le cas de Saint-Etienne (France) », *Sociologia Urbana e Rurale*, n°108, p. 50-68.

Divay Sophie. 2013. « Être sociologue et évaluateur. Faire des compromis sans se compromettre », *Genèses*, vol. 1, n°90, p. 133-146.

Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). 2011. *Les agglomérations à la loupe. Une lecture des discontinuités urbaines de revenus en 2010 et 2011. Unité urbaine de Dunkerque*, p. 8.

Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE). 2016. *Revenus et pauvreté des ménages en 2013. Intercommunalité-Métropole de CU de Dunkerque (245900428), Chiffres détaillés*, URL : https://www.insee.fr/fr/statistiques?debut=0&theme=82&geo=EPCI-245900428.

Kirszbaum Thomas. 2008. *Mixité sociale dans l'habitat. Revue de la littérature dans une perspective comparative*, Paris, La Documentation française, Etudes & recherches de la Halde, 141 p.

Millet Mathias. Thin Daniel. 2005. « Le temps des familles populaires à l'épreuve de la précarité », *Lien social et Politiques*, n° 54, p. 153–162.

Razemon Olivier. 2016. *Comment la France a tué ses villes*, Paris, Rue de l'Echiquier.

Rousseau Max. 2011. *Vendre la Ville (Post)industrielle. Capitalisme, pouvoir et politiques d'image à Roubaix et Sheffield (1945-2010)*, Thèse pour l'obtention du doctorat de Science Politique de l'Université Jean Monnet de Saint-Etienne, Université de Lyon.

Tanter Annick. Toubon Jean-Claude. 1999. « Mixité sociale et politiques de peuplement: genèse de l'ethnicisation des opérations de réhabilitation », *Sociétés contemporaines*, n° 33-34, p. 59-86.

Tissot Sylvie. 2005. « Une « discrimination informelle » ? Usages du concept de mixité sociale dans la gestion des attributions de logements HLM », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 4, n° 159, p. 54-69.

Rapport administratifs

Chambre régionale des comptes du Nord Pas de Calais. 2007. *Rapport d'observations définitives. Annexe 5 « Compétence Transports »*, CUD, 58 p.

Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD). 2010. *Gratuité des transports publics de la communauté urbaine ?*, CUD, 7 p.

Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD). 2013. *Gratuité des transports publics de la communauté urbaine ? Actualisation de la note présentée en 2010*, CUD, 9 p.

Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD). 2014. *THNS Communauté Urbaine de Dunkerque. Dossier d'étude préalable*, Alfred Peter Paysagiste / Mageo Morel Associés / Roland Ribi & Associés / Alternative Ingénierie / MBA Consultants / L'Atelier Lumière / Yves Laurin Conseil / ACOGEC, 235 p.

Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD). 2013. *Plan Local de l'Habitat 2013-2018, Tome 1 : Diagnostic*, Dunkerque, 114 p.

Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD). 2015. *THNS Communauté Urbaine de Dunkerque. Avant-projet. Dossier 1 : Le nouveau réseau*, Alfred Peter Paysagiste / Mageo Morel Associés / Roland Ribi & Associés / Alternative Ingénierie / MBA Consultants / L'Atelier Lumière / Yves Laurin Conseil / ACOGEC, 67 p.

Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD). 2016. *Enquête ménages déplacements réalisée dans la région dunkerquoise en 2015*, Dunkerque, 145 p.

Cour des Comptes. 2015. « Les transports publics urbains de voyageurs : un nouvel équilibre à recherche » *in* Cour des Comptes, *Rapport public annuel 2015*, p. 261-320.

Cour des Comptes. 2017. « Le stationnement urbain : un chaînon manquant dans les politiques de mobilité », *in* Cour des Comptes, *Rapport public annuel 2017*, p. 231-287.

Direction Générale Voirie et Environnement (DGVE). 2017. *Premier bilan chiffré de la gratuité du weekend*, Dunkerque, CUD, Direction Voiries et Mobilités, 3 p.

Direction Générale Voirie et Environnement (DGVE). 2015. *Etude de la mise en place d'un abonnement gratuit dans les transports publics de la CUD le samedi ou le weekend*, Dunkerque, CUD, Direction Mobilités Urbaines et Transports, 4 p.

Groupement des Autorités Responsables de Transport (GART). 2012. *Une décennie de tarification dans les réseaux de transport urbain*, 24 p.

Groupe Communiste. 2013. *Note gratuité*, Dunkerque, 4 p.

Mirabel François, Reymond Mathias. 2013. « Les débats autour des politiques de transports urbains », *in* François Mirabel, Mathias Reymond, *Economie des transports urbains*, La Découverte, p. 77-94.

Observatoire Social de Lyon. 2000. *Evolution et adaptation de la tarification sociale dans les transports publics de la Communauté Urbaine de Dunkerque*, UTP, 74 p.

Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP). 2016a. *Tarification des réseaux de transports urbains. Etat des lieux 2015. Rétrospective 2006-2015*, 16 p.

Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP). 2016b. *Panorama de la tarification en France*, Paris, STIF.

Société de Transports de Dunkerque et Extensions (STDE). 2015. *Rapport annuel d'activités 2014 DK Bus*, Dunkerque, 55 p.

Société de Transports de Dunkerque et Extensions (STDE). 2016. *Rapport annuel d'activités 2015 DK Bus*, Dunkerque, 60 p.

Essais/travaux militants/avis sur la gratuité

Anonyme. 2008 « C'est gratuit ! », *Etudes*, vol. 2, tome 408, p. 231-238.

ATMO, « Impact de la gratuité des transports en commun sur la qualité de l'air », dans ATMO. 2015. *Ville durable et transport. Fiche 3 : Transports en commun et autres modes alternatifs*, p. 3-4.

Association pour le Développement des Transports en Commun, voies cyclables et piétonnes de la région grenobloise (ADTC). 2009. *L'avis de l'ADTC sur la gratuité des transports en commun*, 2 p.

Ariès Paul (dir.) 2011. *Liberté, égalité, gratuité : pour la gratuité des services publics !*, Golias.

Cédis, *Transports et écologie*. 2012. Cédis/Indiggo, p. 101-102.

Collectif A Gauche Vraiment (AGV) Saint-Brieuc Agglomération ; 2014. *Pour la gratuité des TUB. Dossier de synthèse*.

Collectif Fraude de Mieux. 2000. *Textes sur la gratuité*, Editions Réflex.

Collectif Fraude de Mieux. 2006. « La gratuité, une utopie réalitaire », *Mouvements*, vol. 3, n°45-46, p. 55 -61.

Collectif Sans Ticket (CST). 2001. *Libre-accès*, Edition du Cerisier.

Collectif Sans Ticket (CST) . 2001. « Les transports, en commun. Coopération sociale et contre-expertise », *Vacarme*, vol. 3, n°16, p. 52-55.

Cosse Emmanuelle. 2010. « Feu Vert », *Vacarme*, vol. 1, n°50, p. 42-43.

Europe Ecologie les Verts (EELV). 2013. *Tarification des transports publics : vers la gratuité ?*, Journée d'été EELV, Marseille, 5 p.

Groupement des Autorités Responsables de Transport (GART). 2013. *Position du GART. La gratuité dans les transports publics*, 4 p.

Groupement des Autorités Responsables de Transport (GART). Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT). 2015. « La gratuité des transports en Europe. Une étude de la FNAUT soutenue par le GART », *Les cahiers du GART*, N°13, 19 p.

Lepic Martial. 2005. « Services publics et gratuité. D'une évidence mal partagée à une revendication de rupture : l'exemple des transports », *Réfractions*, n°15, p. 45-56.

Lepic Martial. 2009. « Luttes sociales et entraide : l'exemple des mutuelles dans les transports », *Réfractions*, n°23, p. 103-110.

Réseau pour l'Abolition des Transports Payants (RATP). 2002. *Zéro euro = zéro fraude. Transports gratuits pour toutes et tous*, Editions du Monde Libertaire-Alternative Libertaire.

Ries Roland. 2014. « Engagement pour des transports publics et une mobilité durable : le manifeste du Groupement des Autorités responsables de Transports (GART) », *Annales des Mines - Responsabilité et environnement*, vol. 3, n° 75, p. 46-51.

Robert Marcel. 2015. *Transports public urbains. Textes sur la gratuité*, Carfree France Editions.

Sagot-Duvauroux Jean-Louis, « Vive la gratuité ! ». 2006. *Le Monde Diplomatique*, n°628, p. 28.

Sagot-Duvauroux Jean-Louis. 2007. « Vrai et fausse gratuité », *Manière de voir*, n°96, p. 50.

Sagot-Duvauroux Jean-Louis. 2010. « La gratuité, le chemin d'émancipation », *Revue du MAUSS*, vol.1, n°35, p.123-134.

Sagot-Duvauroux Jean-Louis. 2016. *Pour la gratuité,* Editions de l'éclat, [3e édition augmentée après *De la gratuité* (2006) et *Pour la gratuité* (1995)]. Disponible en intégralité à : http://www.lyber-eclat.net/lyber/sagot1/gratuite.html.

Sagot-Duvauroux Jean-Louis. 2014. « Pour la gratuité », *Manière de voir*, n°136, p. 48-50.

Sagot-Duvauroux Jean-Louis, Giovannangeli Magalie. 2012. *Liberté, égalité, gratuité. Voyageurs sans ticket*, Le Diable Vauvert.
Disponible en intégralité à : http://livresnumeriques.sauramps.com/ebook/9782846264471-voyageurs-sans-ticket-liberte-egalite-gratuite-une-experience-sociale-a-aubagne-magali-giovannangeli-jean-louis-sagot-duvauroux/

SIA Partners. 2015. « La gratuité dans les transports publics est-elle envisageable en Ile-de-France ? », *Insight*, 9 p.

Transdev. 2015. *La fraude dans les transports publics*, Institut de l'entreprise, 33 p.

Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP), Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT). 2041. *Pour un développement durable du service de transport public, non à la gratuité totale*, 4 p.

Articles scientifiques sur la gratuité

Abou-Zaid Maya, Ben-Akiva Moshe. 2012. « Travel Mode Switching: Comparison of Findings from Two Public Transportation Experiments », *Transport Policy*, vol. 21, p. 48-59.

Abou-Zaid Maya, Witter Regina, Bierlaire Michel, Kauffmann Vincent, Ben-Akiva Moshe, « Happiness and Travel Mode Switching: Findings from a Swiss Public Transportation Experiment ». 2012 . *Transport Policy*, vol. 19, p. 93-104.

Baum Herbert. 1973. « Free Public Transport », *Journal of Transport Economics and Policy*, vol. 7, n°1, p. 3-19.

Brand Ralf. 2008. "Co-Evolution of Technical and Social Change in Action: Hasselt's Approach to Urban Mobility", *Built Environment,* vol. 34, n°2, p. 182-199.

Brown Jeff, Baldwin Hess Daniel, Shoup Donald. 2003. « Fare-Free Transit at Universities. An Evaluation », *Journal of Planning Education and Research*, vol. 23, p. 60-82.

Cats Oded, Reimal Triin, Susilo Yusak. 2014. « Public Transport Pricing Policy: Empirical Evidence from a Fare-Free Scheme in Tallinn, Estonia », *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, vol. 2425, p. 89-96.

Cats Oded, Susilo Yusak, Reimal Triin. 2016. « The Prospects of Fare-Free Public Transport: Evidence from Tallinn », *Transportation*, p. 1-22.

Cervero Robert. 1990. « Transit Pricing Research. A Review and Synthesis », *Transportation*, vol. 17, p. 117-139.

De Witte Astrid, Macharis Cathy, Mairesse Olivier. 2008. « How Pervasive is 'Free' Public Transport? A Survey among Commuters in the Brussels Capital Region », *Transport Policy,* vol. 15, p. 216-224.

De Witte Astrid, Macharis Cathy, Steenberghen Thérèse, Van de Walle Stefaan, Lannoy Pierre, Polain Céline. 2006. « The Impact of « Free » Public Transport » The Case of Brussels », *Transportation Research Part A*, vol. 40, p. 671-689.

Fearnley Nils. 2013. « Free-Fare Policies: Impact on Public Transport Mode Share and Other Transport Policy Goals », *International Journal of Transportation*, vol. 1, n°1, p. 75-90.

Fujii Satoshi, Kitamura Ryuichi. 2003. « What Does a One-Month Free Bus Ticket Do To Habitual Drivers? An Experimental Analysis of Habit and Attitude Change », *Transportation,* vol. 30, p. 81-95.

Galey Derek. 2014. « License to Ride: Free Public Transportation for Residents of Tallinn », *Critical Planning*, vol. 21, p. 19-33.

Goodwin P. B. 1973. « Some Data on the Effects of Free Public Transit », *Transportation Planning and Technology*, vol. 1, n°3, p. 159-174.

Kon Kim Chun. 2014. « Is Free Transport Feasible in Korea? », *KIET Industrial Economic Review*, vol. 19, n°4, p. 27-39.

Macharis Cathy, de Witte Astrid, Steenberghen Thérèse, Van de Walle Stefaan, Lannoy Pierre, Polain Céline. 2006. « Impact and Assessment of « Free » Public Transport Measures : Lessons from the Case Study of Brussels », *European Transport/Trasporti Europei*, n°32, p. 26-48.

Metaxatos Paul. 2013. « Ridership and Revenue Implications of Free Fares for Seniors in Northeastern Illinois », *Journal of Public Transportation*, vol. 16, n°4, p. 131-150.

Scheiner James, Starling Grover. 1974. « The Political Economy of Free-Fare Transit », *Urban Affairs Quarterly*, vol. 10, n°2, p. 170-184.

Shampanier Kristina, Mazar Nina, Ariely Dan. 2007. "Zero as a Special Price: The True Value of Free Products", *Marketing Science,* vol. 26, n°6, p. 742-757.

Sharaby Nir, Shiftan Yoram. 2012. "The Impact of Fare Integration on Travel Behavior and Transit Ridership", *Transport Policy*, n°21, p. 63-70.

Shen J., Zheng S. 2015. « Fare-Free public Transit Service: Experience from Gaoping,

China », *Advances in Transportation Studies*, vol. 1, p. 3-12.

Storchmann Kale. 2003. « Externalities by Automobiles and Fare-Free Transit in Germany: A Paradigm Shift? », *Journal of Public Transportation*, vol. 6, n°4, p. 89-105.

Studenmund A. H., Connor David. 1982. "The Free-Fare Transit Experiments", *Transportation Research Part 1: General*, vol. 16, n°4, p. 261-269.

Studenmund A. H., Swan S, Connor David. 1979. "Interim Analysis of the Free-Fair Transit Experiments », *Transit Development* p. 13-21.

Tessuto Julie. 2013. « Les mutuelles sans tickets. Émergence d'une infrapolitique », *Multitudes*, vol 3, n°54, p. 113-119.

Thøgersen John. 2009. "Promoting Public Transport as a Subscription Service. Effects of A Free Month Travel Card", *Transport Policy*, n°16, p. 335-343.

Thøgersen John, Møller Berit. 2008. "Breaking Car Use Habits: The Effectiveness of a Free One-Month Travelcard", *Transportation*, vol. 35, n°3, p. 329-345.

Van Goeverden Cees, Rietveld Piet, Koelemeijer Jorine, Peeters Paul. 2006. "Subsidies in Public Transport", *European Transport/Trasporti Europei*, n°32, p. 5-25.

Travaux universitaires sur la gratuité

Balgalier Marion. 2010. *La gratuité des transports collectifs urbains: utopie ou solution d'avenir?,* Mémoire Master 2 Bordeaux IV.

Castaigne Marie, Hubert Jean-Paul, Nihoul Marc, Toint Philippe. 2003. *Droit et Mobilité*, Presses Universitaires de Namur.

Chen Xi. 2014. *How the Free Public Transport Policy Affects Travel Behavior of Individual. A Case Study in Tallinn*, Department of Transport Science in the Royal Institute of Technology of Sweden (KTH), 37 p.

Perone Jennifer. 2002. *Advantages and Disadvantages of Fare-Free Transit Policy*, Report prepared for National Center for Transportation Research, 28 p.

Perone Jennifer, Volinski Joel. 2003. *Fare, Free, or Something in Between?*, Synthesis produced by University of South Florida.

van der Vliet Sebastiaan. 2009. *Social Costs and Benefits of « Free » Public Transport in Dutch Cities*, Erasmus University Rotterdam, School of Economics, Master Thesis, 128 p.

van Hulten Michel. 2015. *Discussion Paper: Fare-Free Public Transport (FFPT)*, Paper presented at the 2015 Avesta Conference « FFPT as a Growth Factor », September 17-18.

Rapports sur la gratuité

ADETE. 2007. *La gratuité totale des transports collectifs urbains : effets sur la fréquentation et intérêts*, PREDIT 3/ADEME, 180 p.,

Andrews Geoffrey, Parkhurst Graham, Susilo Yusak, Shaw John. 2012. "'The Grey Escape': How and Why Are Older People Using Their Free Bus Passes?", *Transportation Planning and Technology*, vol. 35, n°1, p. 3-15.

Baxter Mark. 2014. *Dunedin Fare-Free Bus Service. Just a $1 a Week…*, Discussion Paper, Otago Polytechnic Students' Association.

Cats Oded, Susilo Yusak, Eliasson Jonas. 2012. *Impacts of Free PT, Tallinn. Evaluation Framework*, Department of Transport Science in the Royal Institute of Technology of Sweden (KTH), 14 p.

Centre d'Etude sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques (CERTU). 2010. « Le débat : la gratuité des transports collectifs urbains ? », *Transflash*, n° 352, 3 p.

Cités et Gouvernements Locaux Unis. 2010. *Pays d'Aubagne et de l'Etoile, France : Gratuité des Transports Publics*, Observatoire des Villes Inclusives, 9 p.

Coopération pour le Développement et l'Amélioration des Transports Urbains et périurbains (CODATU). 2009. *Qui paie quoi en matière de transports urbains ? Guide de bonnes pratiques*, AFR/MEEDM, 114 p.

Collectif pour la gratuité des transports publics dans l'agglomération grenobloise. 2016. *Memento pour la gratuité des transports publics dans l'agglomération grenobloise*, 39 p.

Communauté d'agglomération castelroussine. 2012. *Bilan 2001-2011 : Horizon, le réseau de transport en commun gratuit*, 18 p.

Communauté Pays d'Aubagne et de l'Etoile. 2012. *Les actes de la première rencontre des collectivités pionnières dans la gratuité des transports publics – 29 septembre 2011*, 56 p.

Connor David. 1982. *Off-Peak Fare-Free Transit: Mercer County, New Jersey*, Report for the Urban Mass Transportation Administration.

CPCS Team, Toronto Public Health. 2015. *International Jurisdictional Review of Initiatives to Improve Transit Affordability for People Living on a Low Income*, Report for the City of Toronto, 106 p.

D'Alessandro Antonio, Des M.E. 2008. *Fare-Free Transit. A Strategy for Sustainable Transportation*, Paper prepared for the Annual Conference of the Transportation Association of Canada.

Daly Andrew, Zachay S. 1978. *The Effects of Free Public Transport on the Journey to Work*, Supplementary Report n° 338, Transport and Road Research Laboratory, 28 p.

Danish Board of Technology. 2006. « Perspektiver ved indførelse af gratis offentlig transport – vurderinger og anbefalinger fra en arbejdsgruppe under Teknologirådet. [Perspectives of free public transport – Assessments and recommendations from a working group in the Danish Board for

Technology Assessment] », Teknologirådets rapporter, n°16.

Donnelly Robert, Ong P., Gelb P. 1980. *Evaluation of the Denver RTD Off-Peak Free-Fare Transit Demonstration*, Report for the Urban Mass Transportation Administration, 215 p.

Doxsey Lawrence, Spear Bruce. 1981. « Fare-Free Transit: Some Empirical Findings », *Transportation Research Records*, n°799, p. 47-49.

Hodge David, Orrell James, Strauss Tim. 1994. *Fare-Free Policy : Costs, Impacts on Transit Service, and Attainment of Transit System Goals*, Report for the Washington State Transportation Commission Transit, Research, and Intermodal Planning (TRIP) Division, 58 p.

Kheel Theodore (dir.) 2008. *A Bolder Plan: Balancing Free Transit and Congestion Pricing in New York City*, Report prepared for Nurture New York's Nature, 47 p.

Lambrechts Daniël. 2002. *Hasselt Samen Anders Mobiel. The Story Behind the Sustainable Mobility Policy for Hasselt in the Beginning of the 21st Century*, Technische Dienst Verkeer, Hasselt, p. 11-25.

Les Associations d'Habitants Grand Grenoble (LAHGGLO). 2015. *Transports en commun : et si on parlait gratuité ?*, 11 p.

McCollom Brian, Pratt Richard. 2004. *Transit Pricing and Fares*, Chapter 12, TCRP Report 95, Transit cooperative Research Program, Transportation Research Board, Federal Transit Administration, 71 p.

Philipson Mike, Willis David. 1990. « Free Public Transport for All? », Paper presented at the Australian Transport Research Forum, p. 623-640.

The Fareless Transits System Research Work Group. 1996. *Fareless Transit in the Portland Metropolitan Region*, Report prepared for the Mayor of Portland.

Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP). 2004. *Gratuité des transports publics urbains et répartition modale. Retour sur rapport final*, Axiales/PREDIT/ADEME, 66 p.

Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP). 2011. *La gratuité dans les transports publics urbains : une fausse bonne idée*, 8 p.

Volinski Joel. 2012. *Implementation and Outcomes of Fare-Free Transit Systems. A Synthesis of Transit Practice*, Report for the Transportation Research Board, 105 p.

ANNEXES

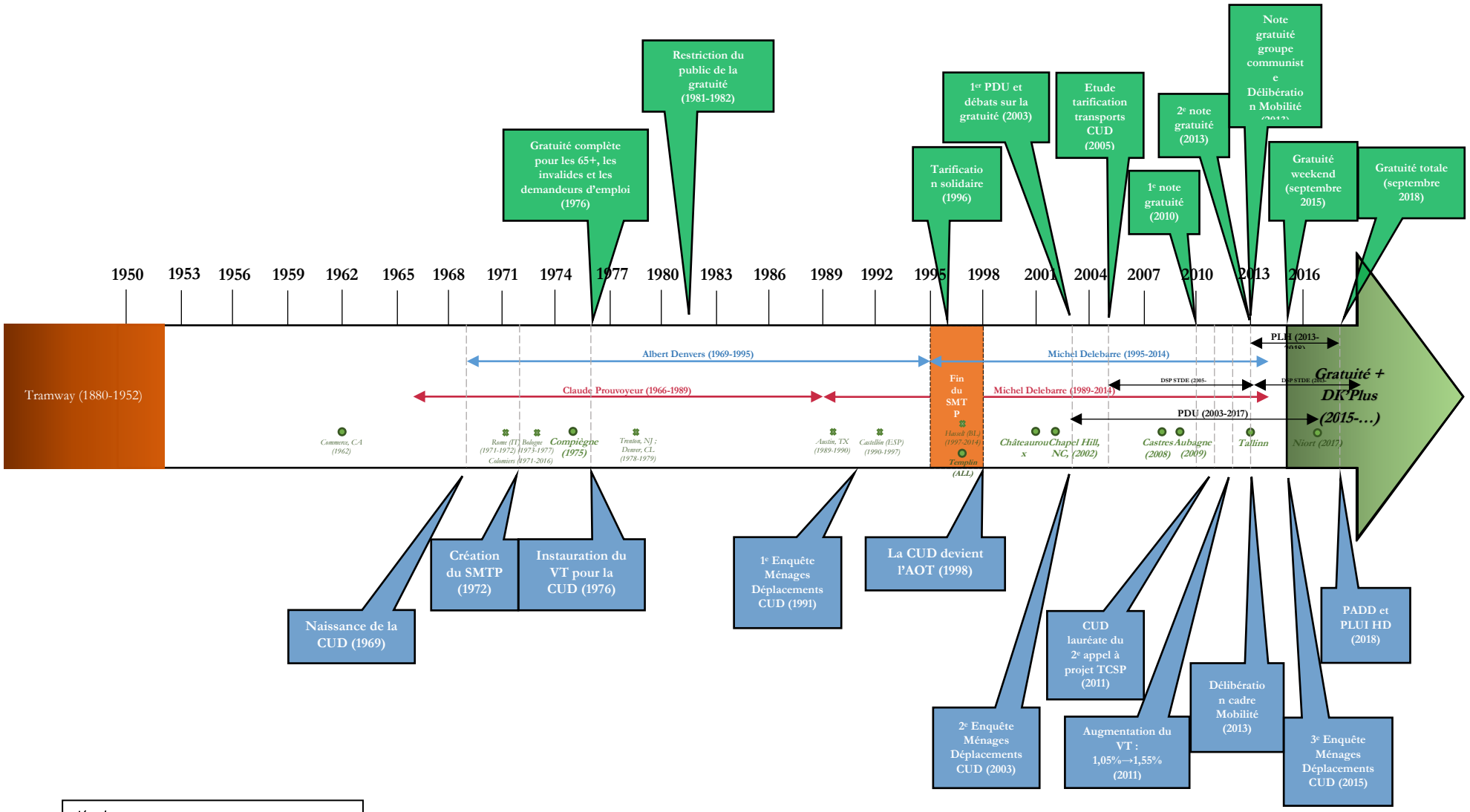
- **Annexe 1 :** Frise gratuité et transports en commun

- **Annexe 2 :** Caractéristiques des principaux réseaux de transports gratuits en France et dans le monde

- **Annexe 3 :** Questionnaire en ligne

- **Annexe 4 :** entretiens réalisés

Frise Gratuite et Transports en Commun



Annexe 2 : Caractéristiques des principaux réseaux gratuits en France et dans le monde

Ville	Evolution du Versement Transport	Part des recettes commerciales dans les dépenses de fonctionnement du réseau	Evolution de la fréquentation	Report modal	Evolution de l'offre du réseau	Autres remarques
Aubagne[102] (depuis le 15 mai 2009)	0,8% → 1,05% (2009) Puis 1,8% (2011)	8.5% (710k€)	**+ 100%** des voyages (2009-2011) Objectif de +58% la 1e année 2009 : 18 voy/hab/an 2011 : 44 voy/hab/an[103] **+ 155%** (2008-2012)	+50% des TC pour 2011 puis +80% pour 2017 (objectif) **35%** de report modal depuis la voiture (2012) **-10%** du trafic automobile **63%** des déplacements directement générés par la gratuité se font au détriment d'une voiture ou d'un deux-roues motorisé[104]	2 projets de TCSP (tramway et tram-train) lancés en 2008 **+15%** d'offre kilométrique (2009-2011)	- Campagne de communication « Liberté, Egalité, Gratuité » en 2009 - Equipe de **4-6 médiateurs** à bord des bus entre mai et septembre 2009 - Dépense publique par déplacement : 3,93€ → 2,04€ (2008-2011), **divisée par 2** avec la gratuité. - Enquête menée par l'Institut Carniel en 2011 sur les déplacements, la gratuité et le taux de satisfaction[105] : 31% des usagers utilisent les TC pour le **loisir ou la visite de proches**, contre 18% avant la gratuité ; 40% des trajets qui n'auraient pas été faits sans la gratuité sont le fait des moins de 18 ans : **fort impact chez les jeunes ; 80%** des interrogés trouvent aussi que les bus gratuits sont **« plus conviviaux »** tandis que **84% ne sont « pas d'accord »** avec l'affirmation que les bus gratuits seraient **« moins sécurisants ».** - **-5% d'émissions de CO2** (car -10% de trafic automobile).

[102] Pays d'Aubagne et de l'Etoile. 2009 (novembre). *Liberté, égalité, gratuité*, 20 p. ; Cités et Gouvernements Locaux Unis. 2010. *Pays d'Aubagne et de l'Etoile, France : Gratuité des Transports Publics*, Observatoire des Villes Inclusives, 9 p. ; Collectif pour la gratuité des transports publics dans l'agglomération grenobloise. 2016. *Memento pour la gratuité des transports publics dans l'agglomération grenobloise*, p. 27-28.
[103] Très en dessous de la moyenne des autres réseaux de taille comparable.
[104] Sagot-Duvauroux Jean-Louis, Giovannangeli Magalie. 2012. *Liberté, égalité, gratuité. Voyageurs sans ticket*, Le Diable Vauvert, p. 139.
[105] Sagot-Duvauroux Jean-Louis, Giovannangeli Magalie. 2012. *Liberté, égalité, gratuité. Voyageurs sans ticket*, Le Diable Vauvert p. 109-111.

Annexe 2 : Caractéristiques des principaux réseaux gratuits en France et dans le monde

Ville	Evolution du VT	Part des recettes commerciales	Evolution de la fréquentation	Report modal	Evolution de l'offre du réseau	Autres remarques
Châteauroux[106] (depuis le 2 décembre 2001)	0,55% → 0,6% (2002), soit +210k€[107]	14% (374k€)	2001 : 20 voy/hab/an[108] 2006 : **50 voy/hab/an** 2010 : **61 voy/hab/an** Objectif de +25% la 1e année **+145%** de voyages **+119%** de voy/km (2001-2006) **+208%** de voyages (2001-2011) A plafonné au bout de 2 ans	Bus 2% → **4%** (pour moitié au détriment de la voiture et pour un quart de la marche) **-1,1%** pour la voiture (70% → 69%) **-0,5%** pour la marche **-0,1%** pour le vélo (2001-2006)	**+ 42%** d'offre kilométrique (1999-2010)	– 46% des voyages étaient gratuits et 31% étaient plein tarif en 2000[109] – **Excédent d'exploitation** en 2000 (+ 175k€) – **Grève des agents de conduite**, qui craignaient 1° la mise en œuvre d'un plan social (suppression de postes consécutive à la disparition de la billetterie) et 2° que leur rôle soit dévalorisé et que les incivilités se développent. – Mise en place à titre expérimental pour 2 ans ½, la gratuité a été maintenue en 2004, lors du renouvellement de la convention avec l'exploitant. – **Mesures facilitant le stationnement** et la circulation automobile en 2002. Gratuité : rentabiliser un service coûteux et dynamiser le centre. – Economie de la gratuité : 126k€ (fin du service billettique) – **Augmentation des incivilités** (dans le ressenti et dans les coûts). Sièges vandalisés : 10aine → 118 (2001-2002). Mesures : montée par l'avant maintenue, police municipale, sièges en plastique, 3 « conducteurs polyvalents » – **Hausse de l'usage du bus chez une partie des anciens clients et usage élevé par les nouveaux habitants**. Peu de nouveaux clients parmi les personnes qui habitaient déjà l'agglomération avant 2001 mais ne prenaient pas le bus. – Augmentation de la mobilité : la gratuité a généré environ **1 000 nouveaux déplacements quotidiens**

[106] ADETEC. 2007. *La gratuité totale des transports collectifs urbains : effets sur la fréquentation et intérêts*, PREDIT 3/ADEME, p. 132-156 ; Communauté d'agglomération castelroussine. 2012. *Bilan 2001-2011 : Horizon, le réseau de transport en commun gratuit*, 18 p. ; http://www.lemague.net/dyn/spip.php?article2259.
[107] Et extension du VT à d'autres villes de l'agglomération castelroussine = + 92 k€.
[108] Soit 40% de moins que la moyenne des agglomérations de 50 000 à 100 000 habitants (33,8 voy/hab/an).
[109] Moyenne nationale des voyages à plein tarif = 34% en 2000.

Annexe 2 : Caractéristiques des principaux réseaux gratuits en France et dans le monde

Ville	Evolution du VT	Part des recettes commerciales	Evolution de la fréquentation	Report modal	Evolution de l'offre du réseau	Autres remarques
Castres[110] (depuis le 1er octobre 2008)	0,6%	12% (300k€)	**+76%** les 6 1ers mois (notamment chez les scolaires et les actifs)	?	Nouvelles lignes et nouveaux bus (2013)	- Attirer des actifs dans les bus, améliorer le pouvoir d'achat et rendre plus facile l'accès à l'emploi. - Dessert aussi la commune de Mazamet (sud de Castres) : fréquentation + 175%. - Malgré une opposition des élus socialistes de l'agglomération, le maire de Castres a versé une participation au prorata des recettes réalisées en 2007 (au titre de compensation de la perte de recettes). - **Pas d'augmentation des dégradations.**
Colomiers[111] (1971-29 août 2016)					Nouvelles lignes depuis 40 ans	– Coût : 27€/foyer/an. – **Fin de la mesure** en 2016 avec l'intégration de Colomiers au réseau Tisséo du Grand Toulouse et une amélioration de l'offre des TC (horaires, fréquence, nouvelles lignes…).
Dunkerque	1,05% → 1,55% (2011)	12% (4.5M€)	76 voy/hab/an (2014)	Objectif : TC : 4,7% → 10% (2020)	+ 20% d'offre kilométrique, BHNS et bus au gaz naturel (2018)	- Projet en 2 phases : gratuité les weekends et jours fériés en septembre 2015 puis gratuité totale en septembre 2018 lorsque le nouveau réseau sera prêt.
Libourne[112] **(depuis le 28 août 2010)**	1% (2010)	Perte de 250k€ de recettes de billetterie	Objectif : doubler la fréquentation des bus, passer de 350 000 à 400 000 voyages dès la 1ere année 350 000 → 700 000, soit +200% (2010-2015)		Nouvelles lignes et nouveaux véhicules	- **Pas d'augmentation de l'insécurité**. - Les tarifs de stationnements dans le centre-ville ont été rehaussés et des parkings gratuits sont restés en périphérie de la bastide.

[110] http://www.ouest-france.fr/elections/municipales/municipales-le-bus-castres-cest-gratos-1796111; http://carfree.fr/index.php/2009/06/09/la-gratuite-du-reseau-de-bus-de-castres-mazamet-lancee-en-octobre-2008-est-un-succes/.

[111] http://www.ladepeche.fr/article/2016/07/01/2376460-la-fin-des-bus-gratuits-ravive-la-memoire-des-elus.html; http://www.ladepeche.fr/article/2016/01/23/2262144-les-bus-gratuits-c-est-fini-la-stabilite-fiscale-aussi.html; https://www.francebleu.fr/infos/transports/carte-colomiers-rejoint-tisseo-de-nouveaux-parcours-et-des-bus-desormais-payants-1465313788.

[112] http://www.mobilicites.com/011-193-Libourne-voyage-a-l-il.html ; http://www.gerardchausset.fr/la-gratuite-des-transports-tarification-sociale-revue-presse-sud-ouest-article-rue-89-bordeaux.

Annexe 2 : Caractéristiques des principaux réseaux gratuits en France et dans le monde

Ville	Evolution du VT	Part des recettes commerciales	Evolution de la fréquentation	Report modal	Evolution de l'offre du réseau	Autres remarques
Compiègne[113] (depuis le 19 septembre 1975)	0,6%		26 voy/hab/an 31 voy/hab/an (1978-2002) **-3,6%** de voyages entre 1990 et 1999 **+150%** de voyages les 8 1ers mois mais que +4% fin 1976 **+51%** avec la nouvelle offre dans les années 2000.	**Pas d'effet** sur l'usage de la voiture	Refonte des lignes au début des années 2000	- La **stagnation** de l'offre a encouragé la ville à améliorer l'offre des TC sur son territoire. - L'objet de la gratuité n'était pas de réduire une circulation automobile, mais d'améliorer la mobilité des habitants. Aussi l'impact de la gratuité sur l'utilisation de la voiture n'est pas mesuré. Développer l'unité de la ville et compenser le déséquilibre de la périurbanisation + raviver le commerce du centre. - Gratuité limitée à la ville malgré le transfert de compétence transport à l'agglomération en 2005. Elle a ensuite été entendue à l'ensemble des lignes de l'agglomération. - **Effet de diffusion** à d'autres AUT de l'est du département (Chantilly, Pont-Sainte-Maxence, Noyon).
Niort[114] (1 an d'essai à partir de septembre 2017)	1,05% (pas d'augmentation prévue)	9% (1.5M€)			Modification du réseau et amélioration de la fréquence prévue pour juillet 2017	- Passage d'une SEM (agglo actionnaire en collaboration avec Transdev) à une DSP directe (plus d'actionnariat) à partir d'avril 2017

[113] Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP). 2004. *Gratuité des transports publics urbains et répartition modale. Retour sur rapport final*, Axiales/PREDIT/ADEME, p. 31.
[114] http://www.lanouvellerepublique.fr/Deux-Sevres/Communes/Niort/n/Contenus/Articles/2016/10/18/Transports-un-nouvel-operateur-au-printemps-2874196

Annexe 2 : Caractéristiques des principaux réseaux gratuits en France et dans le monde

Ville	**Evolution du Versement Transport**	**Part des recettes commerciales** dans les dépenses de fonctionnement du réseau	**Evolution de la fréquentation**	**Report modal**	**Evolution de l'offre du réseau**	**Autres remarques**
Vitré[115] (depuis mai 2001)		11.5% (22k€)	Taux de remplissage était de 40% → il a **doublé** le premier mois 47.5 k → 315 k voyages (**x7**) (2000-2009)[116]		Pas d'amélioration	- Phénomène de **saturation** aux heures scolaires. Pas d'accord entre la ville et l'agglomération pour une refonte du réseau. - Extension à l'agglomération, a permis d'améliorer les lignes. - La ville n'a financé que le « manque à gagner » du retrait de la billetterie en augmentant son versement à l'exploitant de 22k€.

[115] Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP). 2004. *Gratuité des transports publics urbains et répartition modale. Retour sur rapport final*, Axiales/PREDIT/ADEME, 66 p.
[116] http://www.letelegramme.fr/ig/generales/regions/bretagne/bus-gratuit-vitre-pionniere-bretonne-votre-avis-12-11-2010-1112986.php.

Annexe 2 : Caractéristiques des principaux réseaux gratuits en France et dans le monde

Ville	Financement	**Part des recettes commerciales** dans les dépenses de fonctionnement du réseau	Evolution de la fréquentation	Report modal	Evolution de l'offre du réseau	Autres remarques
Bologne[117] (1973-1977)	*Prise en charge par la municipalité puis par la province et enfin par un prêt bancaire (interdit)*		**+ 15%** en 1973, +19% en 1974, +16% en 1975, mais que + 3,2% en 1976 et + 0,24% en 1977	La part modale de la voiture a **augmenté** dans les années 1980 (28%→40%) au détriment des TC (36%→28%)	Extension du réseau (+13%) et bus additionnels	- Freiner l'usage de l'automobile et augmenter la mobilité pendulaire. - Cette gratuité concernait toute personne prenant le bus aux heures des déplacements pendulaires en semaine du début du service à 9h30 puis de 16h30 à 20 heures ainsi que les seuls scolaires de 12 à 15 h - Fin de l'expérimentation car interdiction du montage financier bancaire et **résultats décevants.**
Castellón de la Plana[118] (janvier -1997)	*Aujourd'hui, les usagers financent 40% des coûts du réseau*	4%-5%	7,69 voy/hab/an en 1989 **+ 40%** la 1e année puis **stagnation** entre 91 et 94. Au final **+86%** de voyages entre 1990 et 1997.	**Pas d'impact** sur l'usage de la voiture, celle-ci s'étant développée dans les années 1990	Aucune	- Gratuité réservée aux habitants - Abandon de la gratuité avec l'arrivée de la droite en 1995 et suite à une enquête ayant conclu que la gratuité n'était pas une priorité face à l'urgence de développer un service de qualité et performant. - Les **actifs** ont surtout profité de cette mesure.

[117] Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP). 2004. *Gratuité des transports publics urbains et répartition modale. Retour sur rapport final*, Axiales/PREDIT/ADEME, p. 35.
[118] Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP). 2004. *Gratuité des transports publics urbains et répartition modale. Retour sur rapport final*, Axiales/PREDIT/ADEME, 66 p. ; Groupement des Autorités Responsables de Transport (GART), Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT). 2015. « La gratuité des transports en Europe. Une étude de la FNAUT soutenue par le GART », *Les cahiers du GART*, N°13, p. 6-7.

Annexe 2 : Caractéristiques des principaux réseaux gratuits en France et dans le monde

Ville	Financement	Part des recettes commerciales dans les dépenses de fonctionnement du réseau	Evolution de la fréquentation	Report modal	Evolution de l'offre du réseau	Autres remarques
Hasselt[119] (1er juillet 1997-2013)	*Financement par une dotation fédérale, reprise par la Région Flandre*	9%	330k → 3.7M de voyages, soit **x11** (1997-2003), et **x14** (2013[120]) 1 000 → 12 600 passagers/jour (1997-2007)	**Effet limité** sur l'usage de la voiture. Report modal estimé à 15%[121]. D'autres estiment que le nombre de voitures a été **divisé par 2** (surtout chez les jeunes mais aussi que la part modale du vélo chez les jeunes a chuté de **10%**[122].	Nouvelles lignes, augmentation de la fréquence…	- La non mise en place de la gratuité aurait nécessité d'investir 150 000 € sur 2 ans afin de favoriser l'accès des voitures au centre-ville[123]. - Volonté affichée de diminuer la congestion automobile. - **Augmentation du manque à gagner** pour le transporteur (frais : 9%→26%). En 10 ans, le coût du transport a quadruplé pour De Lijn (967 k€ → 3.4M€). La ville ne reversait qu'1.8M€ par an à la compagnie laquelle demandait 2.8M€ pour couvrir ses frais[124]. - Important « tourisme de shopping » - **Amélioration de l'ambiance** dans les bus - **Diminution du stationnement en centre-ville :** 1 230 → 437 places (1995-2008)

[119] Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP). 2004. *Gratuité des transports publics urbains et répartition modale. Retour sur rapport final*, Axiales/PREDIT/ADEME, p. 32.
[120] http://www.levif.be/actualite/belgique/hasselt-supprime-les-transports-en-commun-gratuits/article-normal-78851.html.
[121] Groupement des Autorités Responsables de Transport (GART), Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT). 2015. « La gratuité des transports en Europe. Une étude de la FNAUT soutenue par le GART », *Les cahiers du GART*, N°13, p. 8.
[122] http://www.lecourrier.ch/la_ville_belge_d_hasselt_a_la_frite_grace_a.
[123] ADETEC. 2007. *La gratuité totale des transports collectifs urbains : effets sur la fréquentation et intérêts*, PREDIT 3/ADEME, p. 14.
[124] http://www.eltis.org/discover/news/hasseltcancelsfreepublictransportafter16yearsbelgium0.

Annexe 2 : Caractéristiques des principaux réseaux gratuits en France et dans le monde

Ville	Financement	Part des recettes commerciales dans les dépenses de fonctionnement du réseau	Evolution de la fréquentation	Report modal	Evolution de l'offre du réseau	Autres remarques
Rome[125] (2 expériences d'une semaine et de 2 mois entre 1971-1972)			**+30%-50%** pour la semaine	**Pas d'effet** sur l'usage de la voiture	Pas d'amélioration	- L'objectif premier était de réduire les bouchons qui paralysent le centre-ville et d'inciter les Romains à laisser leur voiture chez eux (2 mois). Pour la semaine, cela était plutôt de promouvoir ce mode de transport. C'est le fruit d'une campagne syndicale marxiste influençant la mairie sociale-démocrate. - La ville a mis fin à cette expérimentation à cause de la **congestion au sein des bus** et du retour rapide à **l'usage de la voiture** par les habitants de la capitale. C'est aussi une raison financière : la gratuité a coûté $2.5 millions de recettes non collectées pour une ville en plein crise financière (2 mois) - L'expérience d'une semaine (30 décembre 1971-7 janvier 1972) a couté £333 000.
Tallinn (depuis le 1er janvier 2013)	*Financement par les impôts municipaux sur le revenu*	35% (12M€)	**+10%-14%** (2013-2016)	**Peu de report modal** des automobilistes en faveur du bus. **-6%** du trafic automobile dans le centre mais annihilé par le reste de la ville	Offre améliorée, TCSP, nouveaux bus et tramways, nouvelles lignes	- Objectifs : compétition métropolitaine pour capter de nouveaux habitants ; réduire la congestion automobile du centre-ville ; améliorer le pouvoir d'achat et la mobilité des habitants - Chiffres différents de ceux de l'étude menée par Cats et al. - **+ 22 000** nouveaux habitants imposables, soit un gain de **+38 M€.** - **Pas d'augmentation de l'insécurité.** - **Pas de mixité sociale**

[125] « News », *Transportation*, 1972, p. 239-245; Paul Hofmann. 1971. "Rome Offers Free Transit Rides in Test to Reduce Auto Traffic", *The New York Times*; Paul Hofmann. 1972. "Rome Ends Its No-Fare Test; Commuter Bus Tickets Planned", *The New York Times*.

QUESTIONNAIRE USAGERS DK'BUS GRATUITÉ WEEKEND

La gratuité du réseau de bus le weekend est en place depuis septembre 2015, il est temps de mesurer ses premiers effets. Ce questionnaire a pour objectif de recueillir le ressenti des voyageurs de DK'bus et d'identifier les nouvelles pratiques de mobilité qui émergent le weekend.

Les réponses recueillies permettront à la Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD) d'avoir un retour sur l'expérience des usagers le weekend et de préparer au mieux le passage à la gratuité totale du réseau en septembre 2018.

Ce questionnaire anonyme ne prend que quelques minutes, lancez-vous ! Vous pouvez le laisser sur place après l'avoir rempli.

Merci d'avance !

Commune de résidence *(Si Dunkerque, indiquez votre quartier)* : _____

Quel âge avez-vous ?

- ☐ Moins de 18 ans
- ☐ 18-29 ans
- ☐ 30-39 ans
- ☐ 40-49 ans
- ☐ 50-64 ans
- ☐ 65 ans et plus

Statut

- ☐ Scolaire
- ☐ Étudiant
- ☐ Actif
- ☐ En recherche d'emploi
- ☐ Au foyer
- ☐ Retraité

Quelle est ou quelle a été votre profession ? _____

Combien de personnes vivent dans votre foyer ? *(Précisez le nombre d'enfants)* _____

Si vous n'utilisez pas le bus gratuit, merci de passer directement aux questions 15 et 16 en page 5

Utilisation du bus gratuit

1. Êtes-vous abonné au réseau DK'Bus ?

☐ Oui ☐ Non

2. Avant la gratuité, preniez-vous le bus le weekend ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, pour quoi faire *(plusieurs choix possibles)* ?

☐ Travail/études
☐ Shopping, marché
☐ Visites familiales et/ou amicales
☐ Manifestation culturelle ou sportive, évènement
☐ Autres loisirs (sport, plage)
☐ Autres : _____

3. Aujourd'hui, prenez-vous souvent le bus le weekend ?

☐ Tout le temps (tous les weekends)
☐ Régulièrement (1 weekend sur 2)
☐ Occasionnellement (1 fois par mois)
☐ Rarement (moins d'1 fois par mois)

4. Depuis la gratuité, utilisez-vous plus souvent le bus le weekend ?

☐ Oui, plus souvent
☐ Non, moins souvent
☐ Même utilisation

Si oui, quelle raison vous a poussé à utiliser le bus *(plusieurs choix possibles)* ?

☐ Parce que ça ne coûte rien
☐ Parce que c'est facile à utiliser (pas de carte)
☐ Autres : _____

Si oui, pour quelle(s) activité(s) *(plusieurs choix possibles)* ?

☐ Travail/études
☐ Shopping, marché
☐ Visites familiales et/ou amicales
☐ Manifestation culturelle ou sportive, évènement
☐ Autres loisirs (sport, plage)
☐ Autres : _____

Si oui, vers quelle commune vous déplacez-vous le weekend *(si Dunkerque, précisez le quartier)* ?

_____

Si oui, quel mode de transport avez-vous abandonné pour prendre le bus le weekend *(plusieurs choix possibles)* ?

☐ La voiture ☐ Le vélo
☐ La marche ☐ Autres : _____

Ressenti par rapport à la gratuité

5 Avant la gratuité du weekend, ressentiez-vous un sentiment d'insécurité ?

- Oui, beaucoup
- Oui, un peu
- Non, très peu
- Non, pas du tout

Remarques : _____

6 Depuis la gratuité du weekend, votre sentiment d'insécurité dans les bus :

- A augmenté
- Est resté identique
- A diminué

Remarques : _____

7 Depuis la gratuité du weekend, trouvez-vous que les incivilités dans les bus :

- Ont augmenté
- Sont restées identiques
- Ont diminué

8 Diriez-vous depuis la gratuité que les voyageurs sont différents de ceux de la semaine ?

- Oui
- Non

Si oui, quels sont les nouveaux utilisateurs *(plusieurs choix possibles)* ?

- Scolaires
- Étudiants
- Salariés
- Familles avec enfants
- Personnes âgées
- Publics en difficulté, socialement fragiles
- Autres : _____

Remarques : _____

9 Cochez la case qui correspond le mieux à votre ressenti :

Depuis la gratuité du weekend :	S'est améliorée	N'a pas changé	S'est dégradée	Remarques
• votre relation (politesse, discussions,...) avec les autres usagers				
• votre relation (politesse, discussions) avec le chauffeur				
• l'ambiance générale (politesse, discussions) dans le bus				

Depuis la gratuité du weekend :	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Remarques
• vous ne craignez plus les contrôles, ce qui rend votre trajet plus agréable (pas de fraude possible) ?					
• vous trouvez que les bus sont bondés, ce qui rend votre trajet peu agréable ?					
Le bus gratuit constitue une avancée pour le pouvoir d'achat des habitants de l'agglomération dunkerquoise ?					

10 Suite à vos réponses précédentes, quelle note donneriez-vous au bus gratuit le weekend et les jours fériés sur une échelle de 1 à 10 *(10 étant le plus satisfait)* ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Image et avenir du bus gratuit

11 Parlez-vous de la gratuité autour de vous ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, parlez-vous de la gratuité :

☐ De manière positive
☐ De manière négative
☐ De manière positive et négative

Pourquoi ? _____

Si oui, à qui en parlez-vous *(les deux choix sont possibles)* ?

☐ À des habitants de l'agglomération
☐ À des habitants hors de l'agglomération

12 Prenez-vous le bus la semaine ?

☐ Oui, régulièrement (tous les jours de la semaine)
☐ Oui, occasionnellement (au moins 1 fois par semaine)
☐ Oui, rarement (moins d'1 fois par semaine)
☐ Non, jamais

13 Pensez-vous (continuer à) prendre le bus quand il sera gratuit en septembre 2018 ?

☐ Oui, certainement
☐ Oui, peut-être
☐ Non, je ne pense pas
☐ Non, absolument pas

Si non, qu'est-ce qui vous inciterait à le prendre ? _____

14 Pensez-vous effectuer de nouveaux déplacements avec la gratuité totale ?

☐ Oui, certainement
☐ Oui, peut-être
☐ Non, je ne pense pas
☐ Non, absolument pas

Si oui, quel mode de transport pensez-vous abandonner pour prendre le bus gratuit *(plusieurs choix possibles)* ?

☐ La voiture
☐ La marche
☐ Le vélo
☐ Autres : _____

Si oui, quelles seraient les raisons de vos nouveaux déplacements en bus *(plusieurs choix possibles)* ?

☐ Travail/études
☐ Shopping, marché
☐ Visites familiales et/ou amicales
☐ Manifestation culturelle ou sportive, évènement
☐ Autres loisirs (sport, plage)
☐ Autres : _____

Si oui, vers quelle commune vous déplacerez-vous lors de vos nouveaux trajets en bus *(si Dunkerque, précisez le quartier)* ? _____

Commentaires libres sur la gratuité du réseau

Uniquement pour les non-utilisateurs du bus gratuit

15 Pour quelles raisons ne prenez-vous pas le bus gratuit le weekend *(plusieurs choix possibles)* ?

- ☐ Je ne connais pas l'arrêt de bus le plus proche de chez moi
- ☐ L'arrêt de bus est trop éloigné de chez moi
- ☐ L'attente du bus est trop longue
- ☐ Les horaires ne sont pas respectés
- ☐ Je dois changer au moins une fois de bus pendant mon trajet
- ☐ Le trajet en bus est plus long qu'en voiture ou à vélo
- ☐ Il est bien plus facile d'utiliser la voiture (stationnement, circulation)
- ☐ Les bus sont bondés
- ☐ Je ne me sens pas en sécurité dans le bus
- ☐ Il y a trop d'incivilités dans le bus
- ☐ Je ne suis pas à l'aise avec les gens qui prennent le bus
- ☐ Je ne savais pas que le bus était gratuit le weekend
- ☐ Je ne connais pas le réseau de bus
- ☐ Autres : _____

16 Quand le bus deviendra entièrement gratuit la semaine et le weekend, pensez-vous l'utiliser ?

- ☐ Oui, certainement
- ☐ Oui, peut-être
- ☐ Non, je ne pense pas
- ☐ Non, absolument pas

Si oui, quel mode de transport pensez-vous abandonner pour prendre le bus gratuit *(plusieurs réponses possibles)* ?

- ☐ La voiture
- ☐ La marche
- ☐ Le vélo
- ☐ Autres : _____

Si non, qu'est-ce qui vous inciterait à le prendre ?

_____

_____

Commentaires libres sur la gratuité du réseau

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Annexe 4 : Liste des entretiens réalisés (58)

Elus (n= 2)		
Nom	**Poste**	**Date**
Damien Carême	Maire de Grande Synthe - Vice-Président aux Transports (CUD)	12/12/2016
Patrice Vergriete	Maire de Dunkerque - Président de la CUD	28/03/2017

Services techniques transports de la CUD (n= 5)		
Nom	**Poste**	**Date**
Xavier Dairaine	CUD - Chef de projet THNS	12/09/2016
Luc Lenain	CUD - Directeur adjoint Voirie et Mobilité	13/09/2016
Cédric Ghesquières	CUD - DGVE	16/09/2016
Didier Hubert	CUD - Chef de service mobilité et transport	19/09/2016
Rebecca Guignard	CUD - Chef de service mobilité	23/09/2016

Direction STDE (n = 6)		
Nom	**Poste**	**Date**
Thierry Bulthé	STDE - Directeur d'exploitation	20/09/2016
Philippe Claeys	STDE - Responsable sûreté	27/09/2016
Bruno Gombaud	STDE - Responsable déviations et ancien responsable sûreté (jusque 2001)	27/09/2016
Laurent Mahieu	STDE - Directeur d'exploitation	30/09/2016
Kathy David	STDE - Directrice service marketing et communication	03/10/2016
Eric Vandermoere	STDE - Responsable Finances	12/10/2016

Usagers DK Bus (n=25)			
Nom	**Poste – Lieu de résidence**	**Date**	**Type d'usager**
Pascal*	Urbaniste - Coudekerque	28/09/2016	*très occasionnel (une fois)*
Béatrice*	Retraitée - Malo	13/10/2016	*très occasionnel (3-4 fois)*
Francis*	Responsable Sécurité Ferroviaire - Malo	24/10/2016	*très occasionnel (3-4 fois)*
Mme Vanhaere*	Retraitée - Rosendaël	24/10/2016	*très occasionnel (3-4 fois)*
Maria*	Active - Rosendaël	25/10/2016	*régulier (grands évènements)*
Lucie*	Sans profession - Rosendaël	25/10/2016	*régulier (grands évènements)*
Claudine*	Retraitée - Rosendaël	26/10/2016	*régulier*
Agnès*	Retraitée - Rosendaël	26/10/2016	*régulier*
Mme Reiny*	Mère au foyer - Petite Synthe	26/10/2016	*très occasionnel (3-4 fois)*
Éric*	Consultant Sécurité au travail - Rosendaël	28/10/2016	*régulier*
Ludivine*	Rosendaël	28/10/2016	*régulier (+ semaine)*
Madame Dubois*	Retraitée - Petite-Synthe	28/10/2016	*très occasionnel (3-4 fois)*
Monsieur Dubois*	Retraité - Petite Synthe	28/10/2016	*très occasionnel (3-4 fois)*
Christelle*	Retraitée - Rosendaël	03/11/2016	*régulier (+ semaine)*
Paule*	Retraitée - Rosendaël	03/11/2016	*occasionnel (+ semaine)*
Sylvie	(jeune) Retraitée - Rosendaël	05/12/2016	*très occasionel (une fois)*
Marie-France*	Retraitée - Rosendaël	13/12/2016	*très occasionnel (3-4 fois) mais souvent la semaine*
Régine*	Retraitée - Rosendaël	13/12/2016	*très occasionnel (3-4 fois)*
Francine*	Retraitée - Rosendaël	03/01/2017	*régulier (Handibus)*
Clément*	Retraité - Rosendaël	12/01/2017	*régulier (+ semaine)*
Cédric*	Intendant - Grande-Synthe	18/01/2017	*très occasionnel (3-4 fois) + semaine*
Laure*	Ergonome - Grande-Synthe	18/01/2017	*très occasionnel (3-4 fois) + semaine*
Constance*	Retraitée - Rosendaël	19/01/2017	*régulier (+ semaine)*
François*	Retraité - Saint-Pol-sur-Mer	02/02/2017	*régulier*
Claire*	Employée en assurance - Saint-Pol-sur-Mer	02/02/2017	*régulier*

Chauffeurs DK Bus (n=14)		
Nom	**Poste**	**Date**
Victor*	Chauffeur	01/10/2016
Luc*	Chauffeur	03/10/2016
Mehdi*	Chauffeur syndiqué	06/10/2016
Christian*	Chauffeur syndiqué	06/10/2016
Abel*	Chauffeur	08/10/2016
Alex*	Chauffeur syndiqué	13/10/2016
Marc*	Chauffeur à la retraite	13/10/2016
Etienne*	Chauffeur	13/10/2016
Marwan*	Chauffeur syndiqué	13/10/2016
Laurent*	Chauffeur (CiA)	20/10/2016
Ludovic*	Chauffeur	24/10/2016
Roland*	Chauffeur	24/10/2016
Robert*	Chauffeur syndiqué	27/10/2016
Chris*	Chauffeur	04/11/2016

Agents de maitrise DK Bus (n=6)		
Nom	**Poste**	**Date d'entretien**
Jean*	Agent de maitrise	14/10/2016
Yann*	Agent de maitrise	19/10/2016
Jérémie*	Agent de maitrise	20/10/2016
Denis*	Agent de maitrise	20/10/2016
Laurent*	Agent de maitrise (CiA)	20/10/2016
Franck*	Agent de maitrise	02/11/2016

DUNKERQUE, « LABORATOIRE » DE LA GRATUITÉ DES TRANSPORTS EN COMMUN

RETOUR SUR LES EFFETS DE LA GRATUITÉ PARTIELLE

HENRI BRICHE
VIGS
MARS 2017

Contact : henri.briche@hotmail.fr

SYNTHÈSE DU RAPPORT FINAL