

LEVER LES RÉTICENCES DES AGENTS À LA GRATUITÉ

Comment les avis sur la gratuité évoluent-ils avec la mise en œuvre de la gratuité (totale ou partielle)?

À l'annonce du passage à la gratuité, trois types d'acteurs publics et privés peuvent exprimer, en interne, des réticences face à cette mesure. Les ingénieurs transports des AOM, les agents en charge du contrôle des titres de transport et les conducteurs de bus eux-mêmes voient leurs conditions de travail et leurs missions quotidiennes transformées par cette mesure.

Des échanges dans le cadre d'un dialogue reliant l'AOM, l'entreprise délégataire et ses employés peuvent se mettre en place pour dépassionner cette mesure. (Voir fiche 6 « Accompagner le changement dans un cadre tripartite »)

L'expérience dunkerquoise illustre la variété des réticences formulées à l'encontre de la gratuité à l'annonce du projet (passage à la gratuité le week-end en 2015 ; totale en 2018), à laquelle peut répondre un panel de solutions concrètes pour dénouer le débat.

CUD : Communauté Urbaine de Dunkerque

DK'Bus : réseau de transports en commun de la CUD (Transdev)

DIRECTION ET INGÉNIEURS MOBILITÉ DES AOM

Réticences exprimées

La gratuité est éloignée de leur culture professionnelle

- « Un technicien de transport à qui vous allez raconter que le transport est gratuit, il commence à avaler sa salive, enfin à l'école on ne nous apprend pas ça ! »
Directeur général des services CUD
- « Comme tout technicien transports, à l'époque et comme certains aujourd'hui, la gratuité pour nous, c'était une ineptie, il ne fallait pas y aller. On avait des rapports circonstanciés et voilà. »
Ex-chef service transports CUD
- « Nous techniciens, on n'a pas d'avis sur la question. Mais perdre 4 ou 5 millions de recettes tous les ans, enfin je veux dire, on ne voit pas pourquoi on pousserait un élu à perdre 4 millions de recettes. »
Ingénieur transports CUD

Solutions proposées :

- Travail d'équipe
- Hybridation des savoirs avec un renouvellement des sources d'expertises

« La tarification solidaire fonctionne déjà »

- « Quand on a mis en place la tarification solidaire, c'était dans une optique que ça ne coûte pas plus cher et de faire quelque chose de plutôt plus juste, plus équitable. La tarification solidaire, ça nous plaisait bien. »
Ex-directeur service transports CUD

Rappel :

- Dimension sociale de la gratuité, permettant un accès libre, sans aucune démarche administrative qui peut freiner le recours aux aides



OBSERVATOIRE DES VILLES DU TRANSPORT GRATUIT

La gratuité nécessite de transformer les cadres juridiques et techniques des transports collectifs

« On est bousculés dans nos certitudes, d'un point de vue technique, d'un point de vue réglementaire, fiscal. On est bousculés sur vraiment beaucoup de domaines, qu'on ne maîtrise pas forcément. »
Ingénieur transports CUD

Solutions proposées :

- Circulation des solutions juridiques et financières d'un réseau à l'autre
- Rôle de l'Observatoire des villes du transport gratuit (mise en relation des AOM)

Conséquences du projets

Quelques temps après le déploiement de la mesure, un sentiment de fierté s'est développé grâce aux bons résultats de fréquentation et la meilleure image associée au bus à Dunkerque.

La fréquentation augmente de manière substantielle

« Aujourd'hui, la chose principale qui convaint, c'est les chiffres. Je veux dire, aujourd'hui on est pas loin d'avoir doublé la fréquentation du réseau. [...] On peut se dire qu'il y a l'offre de transport, etc. Mais ça explique pas les **quasi +100% de fréquentation**. [...] Aujourd'hui ces chiffres montrent que la gratuité c'est une réussite. Et en ça, on ne peut qu'être convaincus même si, je vous le dis, j'étais le premier sceptique et je venais de faire 2 ans de cheveux gris à mettre en place une billettique (rires) . Donc je peux le dire ! Et puis, ce qui montre la réussite, c'est qu'on a amené des **nouvelles personnes dans le bus**, c'est-à-dire outre ce point de fréquentation, ça pourrait n'être que des gens qui se déplaçaient pas qui se déplacent. »
Ingénieur transports CUD

« C'est le **résultat qu'on espérait**. C'est l'augmentation de fréquentation de 90%, personne n'a jamais fait ça quoi. Donc c'est sûr que ça, c'est unique, c'est un projet unique. Et ça pour ça, bon c'est notre conviction à tous, c'est LA gratuité et la refonte du réseau combinées qui ont fait vraiment le cocktail. Et donc, où se sont retrouvés les techniciens et les politiques. »
Ex-directeur général des services CUD

Le projet considéré comme novateur apporte de la fierté

« Passée la surprise immédiate, c'était vraiment l'impression qu'on avait tous, d'être dans l'**innovation urbaine**, dans l'innovation des politiques urbaines, et de défricher quelque chose. Ça c'est vrai que **c'est motivant**, ça c'est clair. »
Ex-directeur général des services CUD

« Il fallait vraiment **révolutionner l'image des transports et la gratuité, ça y a contribué**. Aujourd'hui, on parle du bus à Dunkerque, ce qui n'était pas le cas avant. Et on parle du bus de Dunkerque partout en France voire même en Europe. »
Ex-chef service transport CUD

CONDUCTEURS DE BUS

Réticences exprimées

Crainte de pertes de salaire et des primes



Solution proposée :

- Garantir le maintien des salaires et primes

Crainte de la dégradation des missions



« 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. " »

Conducteur DK'Bus (2016)

Crainte de la dégradation de la sociabilité avec les passagers



« Au début de la gratuité, c'est un petit peu compliqué parce que c'est vrai qu'on n'a plus cette approche directe avec la clientèle qui monte, le fait de dire bonjour et de se regarder à la montée ou à la descente. »

Conducteur DK'Bus (2016)

Solution proposée :

- Remplacer la vente de titres à bord par le renforcement et la revalorisation des missions d'accueil

« On autorise les conducteurs à être en tenue plus décontractée. Ils peuvent être en polo toute l'année s'ils le souhaitent, voilà d'avoir quelque chose de beaucoup plus ouvert, de moins strict qui accompagne les évolutions du relationnel. »

Directeur DK'Bus (2019)

« Au début je pouvais penser qu'avec la gratuité on aurait moins de contact, mais en fait les gens viennent souvent pour demander quelque chose. Il y a quand même ce contact-là. »

Conducteur DK'Bus (2020)

Crainte de l'augmentation des incivilités

« 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. »

Conducteur DK'Bus (2016)

Solutions proposées :

- Accompagnement des équipes de contrôle par du personnel de sécurité
- Expérience des autres réseaux gratuits avec une diminution des incivilités
- Informer les conducteurs sur les effets de l'augmentation du contrôle social dans le bus, grâce à l'augmentation de la fréquentation induite par la gratuité

Conséquences du projet

Les témoignages des conducteurs et conductrices du réseau DK'Bus attestent de conditions de travail préservées.

Le nombre d'incivilités n'est pas impacté par la gratuité (Focus « Incivilités » - juillet 2021)

« Avec la gratuité, on a une meilleure clientèle dans son ensemble, ils sont plus polis, on a gagné en qualité. »

Conductrice DK'Bus (2020)

« Avec la gratuité on a moins des problèmes avec les gens, moins d'incivilités. Avant y avait la fraude donc ils prenaient le bus en fraude mais en fait c'est sûr qu'ils étaient toujours à se demander quand est-ce qu'ils allaient être contrôlés et il y avait des conflits mais là, **le fait de ne plus devoir payer, ils ne sont plus fraudeurs.** »

Conducteur DK'Bus (2020)

La fraude diminue ou disparaît

« Pour les gens, il n'y a plus de fraudeurs, c'est une tension de moins, ça pouvait être une raison, une source de conflit, le fait de pas payer le ticket. Puis là **tout le monde est en égalité** c'est un avantage. »

Conductrice DK'Bus (2020)

Les métiers de la conduite au cœur de la nouvelle médiatisation du territoire

« Le maire a bougé la ville, au niveau touristique c'est **plus attirant**. Il a remis un coup de jeune à la ville. Et la gratuité ça fait beaucoup parler, ça fait beaucoup de succès, ça attire les gens. Il a donné un **coup de boost** à cette ville qui était un peu morte, c'est vrai que c'était pas attirant. »

Conductrice DK'Bus (2020)