

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 DURABLE
FLANDRE DUNKERQUE
dagur

Dunkerque
Grand Littoral
COMMUNAUTÉ





7 MOIS D'ENQUETE QUALITATIVE

60 ENTRETIENS

ÉLUS CUD, SERVICES TRANSPORT CUD, DIRECTION STDE, CONTROLEURS, CHAUFFEURS DE BUS, USAGERS

400 QUESTIONNAIRES

ANALYSE QUALITATIVE

DOCUMENTS INTERNES

PLUI HD, PDU, EMD, ÉTUDES PRÉALABLES...

DÉLIBÉRATIONS COMMUNAUTAIRES RELATIVES AUX TRANSPORTS ET AU BUDGET

DEPUIS 2010

REVUE DE PRESSE

200 COUPURES ANALYSÉES

ARTICLES ET RAPPORTS SCIENTIFIQUES

99 DOCUMENTS ANALYSÉS

VOYAGE D'ÉTUDE À TALLINN (ESTONIE)

RÉSEAU EUROPÉEN DES VILLES PASSÉES À LA GRATUITÉ



4 PARTIES

◇ USAGE(R)S

Fréquentation boostée

Fraude et incivilités

« Mixité sociale »

◇ LIBERTES

Lien social et mobilités

Avantage pratique

Amélioration du pouvoir d'achat

Report modal

◇ ATTRACTIVITE

Redynamisation commerciale

Valorisation du territoire

◇ INCERTITUDES

Restructuration de l'exploitant

Inquiétudes sur le financement



I USAGE(R)S

LA GRATUITÉ : UN « BOOSTER » DE LA FRÉQUENTATION

LE CHIFFRE :

+ 5 000 voyageurs en moyenne
par jour de gratuité

LA CITATION :

*« 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 ! »*

Chauffeur DK Bus



**UNE FRÉQUENTATION EN DENTS DE SCIE, DÉTERMINÉE PAR
LES MANIFESTIONS EN CENTRE-VILLE**

UNE NOUVELLE FRÉQUENTATION AVANT TOUT FAMILIALE

**DÉCOUVERTE ET « APPRENTISSAGE » DU BUS POUR
LES CLASSES MOYENNES ET SUPÉRIEURES SUR L'EST DU RÉSEAU**

**L'AUGMENTATION DE LA MOBILITÉ DES CLASSES POPULAIRES
SUR L'OUEST DU TERRITOIRE**



I USAGE(R)S

FRAUDE ET INCIVILITÉS

LE CHIFFRE :

- 59 %
d'actes d'incivilités depuis 2015

LA CITATION :

« 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 ! »

Responsable sûreté STDE



- ◆ **L'AUGMENTATION DE LA FRAUDE RENFORCÉE AVEC LA GRATUITE PARTIELLE**
- ◆ **UN CASSE-TÊTE LOGISTIQUE À GÉRER SUR LE TERRAIN**
- ◆ **UNE FORTE DIMINUTION DES ACTES D'INCIVILITÉS DEPUIS 2015**
- ◆ **DES CONTRÔLEURS INQUIETS DE LA DISPARITION D'UN LEVIER D'AUTORITÉ À BORD DES BUS**



I USAGE(R)S

TIMIDE « MIXITE SOCIALE »

LE CHIFFRE :

82 % des personnes interrogées estiment que la relation avec les autres usagers (politesses, discussions) n'a pas changé avec la gratuité

LA CITATION :

« 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 ? Il va le faire une fois et puis après il va reprendre sa voiture »

Contrôleur DK Bus



DES TENSIONS ENTRE GÉNÉRATIONS PARFOIS VIVACES

UNE STRATÉGIE D'ÉVITEMENT : DES HORAIRES CHOISIS ET DES ESPACES DISTINCTS ENTRE USAGERS

LES QUESTIONS DE « PROPRETÉ » ET DU « BONJOUR » : RÉVÉLATRICES DU MALAISE À PARTAGER LE BUS AVEC LES CLASSES POPULAIRES

LES PRÉMICES DU DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES INTERACTIONS SOCIALES ET D'UNE CONVIVIALITÉ RETROUVÉE



II LIBERTÉS

LE DÉVELOPPEMENT DU LIEN SOCIAL : LA GRATUITÉ VECTRICE DE MOBILITÉ

LE CHIFFRE :

50 % des personnes interrogées déclarent
utiliser le bus plus souvent le weekend grâce
à la gratuité

LA CITATION :

« Je me suis dit, si les enfants viennent le weekend c'est impeccable, on va pouvoir prendre le bus et puis faire des haltes. Le bus, c'est la liberté, la liberté en famille ! »

Retraitée, utilisatrice du bus gratuit, Rosendaël



- ◆ **UNE MOBILITÉ ACCRUE DES PERSONNES ÂGÉES**
- ◆ **DE NOUVEAUX DÉPLACEMENTS QUI BRISENT LEUR ISOLEMENT SOCIAL**
- ◆ **LES « BALADES URBAINES », UNE NOUVELLE FAÇON DE PROFITER DE LA VILLE**
- ◆ **DES « JEUNES » PLUS INDÉPENDANTS LE WEEKEND**

II LIBERTÉS

UN AVANTAGE PRATIQUE QUI FIDÉLISE

LE CHIFFRE :

48 % des personnes interrogées déclarent
avoir essayé le bus gratuit pour son côté pratique
contre **77 %** parce que cela ne coûtait rien

LA CITATION :

« Après, ça a été vraiment la simplicité qui a fait. Quand on y a goûté, franchement il faudrait être mal embouché pour ne pas comprendre l'avantage de la gratuité »

Actif, nouvel usager du bus, Saint-Pol-sur-Mer



**LA GRATUITÉ SANS CARTE PLÉBISCITÉE PAR SES BÉNÉFICIAIRES :
FLEXIBILITÉ, RAPIDITÉ ET FLUIDITÉ**

**« PARTIR L'ESPRIT TRANQUILLE » : LE BUS GRATUIT ET SANS CARTE REND LA
MOBILITÉ PLUS SEREINE, À L'INVERSE DE LA VOITURE**

**LE CÔTÉ PRATIQUE DE LA GRATUITÉ SANS CARTE NE PROVOQUE PAS
L'UTILISATION DU BUS MAIS FIDÉLISE**



II LIBERTÉS

UN « COUP DE POUCE » POUR LE POUVOIR D'ACHAT DES FAMILLES

LE CHIFFRE :

72 % des personnes interrogées déclarent que la gratuité est une avancée pour le pouvoir d'achat des ménages de l'agglomération

LA CITATION :

« Sur ma ligne à Saint-Pol, 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. La gratuité, c'est bon pour leur pouvoir d'achat »

Chauffeur DK Bus



LA TARIFICATION SOCIALE N'EST PAS TOUJOURS UTILISÉE PAR SES BÉNÉFICIAIRES POTENTIELS

LES CHAUFFEURS SONT DIVISÉS QUANT À L'IMPACT DE LA GRATUITÉ SUR LE POUVOIR D'ACHAT DES MÉNAGES

LES FAMILLES NOMBREUSES MODESTES, PREMIÈRES GAGNANTES DE LA GRATUITÉ

II LIBERTÉS

GRATUITÉ ET VOITURE : UN REPORT MODAL À CONSOLIDER

LE CHIFFRE :

48 % des personnes interrogées qui ne prennent pas le bus gratuit le justifient par la facilité d'utilisation de la voiture à Dunkerque (raison n°1)

LA CITATION :

« Pour vraiment augmenter la fréquentation et assurer que les gens préfèrent le bus, faut que la voiture ça soit plus compliquée. Ça veut dire moins de places de parking »

Actif, usager du bus gratuit, Grande-Synthe



**UN ANCRAGE TOUJOURS TRÈS PUISSANT DE LA CULTURE LOCALE
DU « TOUT-VOITURE »**

**LA GRATUITÉ A FAVORISÉ UN LÉGER REPORT MODAL DE L'AUTOMOBILE
VERS LES TRANSPORTS EN COMMUN**

**UN GRAND NOMBRE DE DUNKERQUOIS PRÊT À ACCEPTER DE NOUVELLES
CONTRAINES SUR L'UTILISATION DE LA VOITURE SI L'OFFRE ALTERNATIVE
EST DE QUALITÉ**



III ATTRACTIVITÉ

LES PREMIERS SIGNES D'UNE REDYNAMISATION COMMERCIALE

LE CHIFFRE :

67 % des déplacements vers le centre-ville
étaient réalisés en voiture en 2015
contre **10 %** en transport en commun

LA CITATION :

« Moi j'avoue que je fais plus de terrasses depuis que c'est gratuit. Étant 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 »

Retraitée, utilisatrice du bus gratuit, Rosendaël



LA GRATUITÉ EST UN LEVIER, PARMIS D'AUTRES, DE LUTTE CONTRE LA DÉVITALISATION DU CENTRE-VILLE

LA GRATUITÉ ÉLIMINE LA CONTRAINTE TEMPORELLE LIÉE AU STATIONNEMENT AUTOMOBILE

LE BUS GRATUIT OCTROIE PLUS DE LIBERTÉ ET DE TEMPS À SES USAGERS POUR PROFITER DES ACTIVITÉS DU CENTRE



III ATTRACTIVITÉ

VERS UNE (RE)VALORISATION DE L'IMAGE DU TERRITOIRE

LE CHIFFRE :

73 % des enquêtés déclarent parler du bus gratuit à d'autres personnes
et **72 %** d'entre eux en font la promotion

LA CITATION :

« C'est une fierté d'avoir un bus gratuit »

Active, utilisatrice du bus gratuit, Grande-Synthe



**UNE IMAGE DU BUS TOUJOURS NÉGATIVE DANS LA PERCEPTION
DES DUNKERQUOIS**

**UNE PROMOTION DE LA GRATUITÉ ENTREPRISE PAR LES USAGERS
EN L'ABSENCE DE VÉRITABLE POLITIQUE D'IMAGE**

LES PREMIERS QUESTIONNEMENTS À L'ÉGARD DES CHOIX RÉSIDENTIELS



IV INCERTITUDES

UNE RESTRUCTURATION EN PROFONDEUR DE L'EXPLOITANT ET DE SES SALARIES

LE CHIFFRE :

0 : le nombre de licenciements avec la gratuité

LA CITATION :

« Ça va faire qu'on va les considérer un peu comme des chauffeurs de tramway, ils seront enfermés et absolument pas au contact de la clientèle. Comme une pièce du bus »

Contrôleur, DK Bus



**UN DÉLÉGATAIRE FLEXIBLE POUR FAIRE FACE À DE GRANDS
BOULEVERSEMENTS ORGANISATIONNELS**

**UN CONTEXTE D'AUSTÉRITÉ ET DE GAINS DE PRODUCTIVITÉ DÉFAVORABLE
À LA GRATUITÉ**

**UNE FRÉQUENTATION EN HAUSSE QUI DURCIT LES CONDITIONS
DE TRAVAIL DES CHAUFFEURS DE BUS**

**DES FORTES INQUIÉTUDES CHEZ LES CHAUFFEURS SUR LE DEVENIR
DE LEUR PROFESSION ET UN SENTIMENT DE DÉVALORISATION MARQUÉ**

IV INCERTITUDES

LES INQUIÉTUDES LIÉES AU FINANCEMENT DE LA GRATUITÉ

LE CHIFFRE :

9,2 % : la part des recettes issues des revenus
de la billettique (2016)

LA CITATION :

« 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 »

Actif, nouvel usager du bus, Saint-Pol-sur-Mer.



DES RECETTES DE FONCTIONNEMENT SOUS PRESSION QUI NÉCESSITENT UNE VÉRITABLE POLITIQUE D'INVESTISSEMENT EN FAVEUR DES TRANSPORTS PUBLICS

GRATUITÉ ET TVA : UN ENJEU FISCAL RISQUÉ POUR LE DÉLÉGATAIRE ET LA COLLECTIVITÉ

DES DUNKERQUOIS TRÈS SCEPTIQUES QUANT À LA FAISABILITÉ DE LA GRATUITÉ SANS UNE AUGMENTATION DES IMPÔTS LOCAUX

RECOMMANDATIONS

◆ **ÉLABORER UNE VÉRITABLE POLITIQUE D'IMAGE POUR MAXIMISER LA FRÉQUENTATION DÈS 2018**

◆ **CIBLER EN PRIORITÉ LES « JEUNES » POUR NE PAS QU'ILS ACHÈTENT UNE VOITURE DÈS L'OBTENTION DU PERMIS**

(CAMPAGNE SUR LE COÛT DE LA VOITURE)

◆ **EXPLIQUER LE FINANCEMENT DE LA MESURE AUX ADMINISTRÉS**

◆ **PRÉSENTER LA GRATUITÉ COMME UN INVESTISSEMENT PUBLIC PERFORMANT**

(RATIO : INVESTISSEMENT / FRÉQUENTATION)

◆ **RENFORCER LA PRÉSENCE DE L'ÉQUIPE ACCOMPAGNEMENT DANS LES BUS DÈS 2018 (RASSURER LES USAGERS)**

◆ **ARTICULER GRATUITÉ ET POLITIQUE DE STATIONNEMENT POUR RESTREINDRE LA PLACE DE LA VOITURE**

◆ **POLITIQUE DE MÉDIATION INTERNE À LA STDE**

(RÉDUIRE LE MALAISE DES CHAUFFEURS)



7,47 / 10

**MOYENNE DE LA SATISFACTION
DES USAGERS DU BUS GRATUIT**



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

