

Partie 3

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

## Introduction

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

<sup>130</sup> Orfeuill J. et Ripoll F., *Accès et mobilités. Les nouvelles inégalités*, Paris, Infolio, 2015.

<sup>131</sup> *Idem*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La notion de non-recours, théorisée en France par Philippe Warin<sup>132</sup> renvoie à « *toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre* ». Dans le cas de la tarification solidaire permettant d'accéder à des abonnements aux transports à faibles coûts, Le manque d'information ou de lisibilité des dispositifs peut être à l'origine de non-recours. Il peut exister chez les publics vulnérables une méconnaissance des droits auxquels ils sont éligibles ou une incapacité à réaliser les démarches administratives. La honte liée à la justification d'une situation de précarité peut expliquer e, partie du non-recours, qui rend plus difficile la démarche et constitue ce qu'appelle Vincent Dubois « l'épreuve du guichet ».<sup>133</sup> Les personnes en insertion professionnelle peuvent bénéficier de l'accompagnement de conseillers relayant les informations. Certains témoignent toutefois aussi d'incompréhensions face à la multitude de critères et dispositifs. Pour les personnes les plus éloignées de l'emploi, la connaissance de ces aides et l'enclenchement d'une démarche de demande sont plus difficiles à acquérir. De plus, les référents sociaux orientent souvent vers les aides aux permis et à l'achat d'un véhicule, perçu comme la solution optimale, avant d'encourager à l'utilisation à bas coût des transports en commun. Cela mène à un phénomène de non-recours « institutionnalisé », qu'il est très difficile d'estimer. La simplification des dispositifs et l'information sont deux leviers importants pour diminuer ce phénomène.

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

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

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

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

---

<sup>132</sup> Philippe Warin, Odenore, Observatoire du non-recours aux droits et services, *Le non-recours, définitions et typologies*, juin 2010, [https://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1definition\\_typologies\\_non\\_recours.pdf](https://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1definition_typologies_non_recours.pdf)

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

Avant le regroupement des démarches à l'espace DK'Bus, les personnes souhaitant un tarif solidaire devaient se présenter auprès d'un service de la Communauté Urbaine de Dunkerque, avant de se rendre à l'espace DK'Bus. Les appréhensions liées au sentiment de stigmatisation peuvent aussi représenter un frein, comme l'explique un responsable de la Plateforme de Mobilité de Grande-Synthe<sup>134</sup> :

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

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

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

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

« Ce qu'il y a de bien dans la gratuité c'est qu'il y a une espèce de liberté. Monter dans un bus en sortir sans se poser la question si j'ai la monnaie pour payer ou pas. C'est une vraie liberté qui est incitante d'utiliser les transports en commun. » (le responsable de l'AFEV<sup>135</sup> de Dunkerque)

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

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

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

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

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

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

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

## Une plus grande autonomie pour les jeunes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Un outil de sociabilité pour les retraités <sup>136</sup>

Les retraités représentent une part importante de la population dunkerquoise : 24,3 % des habitants sont âgés de plus de 60 ans<sup>137</sup>. Il semble donc intéressant d'observer la perception du nouveau réseau de bus gratuit par cette partie de la population, souvent contrainte physiquement et parfois financièrement.

Dans le cadre de la tarification solidaire, les personnes âgées de plus de 67 ans bénéficiaient d'un abonnement gratuit sous conditions de ressources. Le renouvellement du réseau et son passage à la gratuité ont toutefois attiré de nouveaux usagers seniors, intéressés par ce service et qui ont modifié leurs habitudes grâce à cette opportunité et cette simplicité d'usage. Si cet effet a été observé chez de « jeunes » retraités actifs qui disposent d'une voiture, il est aussi visible chez certaines personnes plus âgées et n'ayant plus accès à la voiture : elles valorisent notamment le gain d'efficacité et le confort renouvelé dans les bus, ainsi que l'évolution de l'ambiance et des types de publics présents dans les bus.

*« Je prends le bus pour me promener, j'ai 83 ans je ne conduis plus. J'habite toute seule alors je me balade en bus, je vais faire les courses, me faire une digue...Moi c'était déjà gratuit, j'avais la carte sénior, mais c'est beaucoup mieux qu'avant ! » (Simone, retraitée, Petite Synthe)*

*« Quand on a notre petite vie, qu'on habite le même quartier depuis longtemps, on a notre cercle d'amis, on ne se rend pas trop compte de ce qu'il se passe dehors. On se déplace en voiture, on est enfermés dans notre petit espace. Moi j'aime bien le fait de voir du monde, de croiser des gens différents. » (Daniel, retraité, Grande-Synthe)*

À partir d'un certain âge les personnes renoncent parfois à la voiture et limitent leurs déplacements et leur rayon de vie, ce qui peut avoir un effet sur la vie sociale mais également sur la gestion du quotidien. Certains usagers âgés expliquent que le nouveau réseau de bus gratuit leur permet de conserver des activités, de réaliser leurs courses et de se promener. Cela peut, dans certain cas, réduire la dépendance aux accompagnants, comme les enfants ou les voisins, ainsi que l'isolement et la routine : le nouveau réseau est souvent valorisé pour son aspect ludique et convivial par les personnes âgées.

*« Je ne veux pas rester comme ça à rien faire, moi je bouge, je reste actif sinon on subit la pente. » (Roger, retraité, Bray-Dunes)*

*« Je ne suis pas accompagnée en général car cela me dérangerait de demander sans cesse à des personnes de m'accompagner » (Christine, retraitée, Bourbourg)*

*« Avant, on n'allait jamais en centre-ville. On prenait la voiture, on allait à l'extérieur de Dunkerque. On ne se promenait pas à Dunkerque. Maintenant, c'est trois fois par semaine, en bus.(...) On se déplace plus souvent qu'avant, ça motive. Parfois on se trompe, on fait des tours. Mais c'est pas grave, on apprend. (...) On croise des amis, on fait des connaissances. Quand on demande des informations, les gens sont très gentils, ils nous expliquent » (Bertrand et Sylvie, Saint-Pol-sur-Mer)*

<sup>136</sup> Cette thématique a été étudiée par les étudiants de l'Institut du Travail Social de Grande-Synthe, dans le cadre de leur stage de « diagnostic social et territorial » au sein de l'Agur

<sup>137</sup> INSEE 2016

Toutefois, les **freins propres à ces types de publics demeurent des obstacles** importants pour qu'ils déploient leurs activités de façon plus libre et facilitée. L'environnement urbain et des transports collectifs ne sont pas toujours adaptés à leurs capacités physiques ou cognitives. Ces personnes font ainsi part de pistes d'amélioration qui pourraient leur permettre d'utiliser plus souvent le réseau et soulignent un manque de communication autour des services spécialisés (service Handibus, service Etoile).

« J'ignorais que le service étoile existait. Je prends souvent le taxi pour aller de la gare de Dunkerque à chez moi à Bray-Dunes, ça me revient à 30 euros par voyage » (Roger, retraité, Bray-Dunes)

Souvent, pour les personnes âgées qui vivent dans les zones plus excentrées, le faible cadencement du réseau est perçu comme un obstacle important et **alimente un sentiment d'isolement**. La rupture de charge imposée par l'introduction de pôles d'échange aux extrémités du réseau fait l'objet de fortes inquiétudes et a créé de nouvelles difficultés :

« C'est vrai que c'était plus pratique quand il n'y avait pas de changement » (Nicole, retraitée, Bray-Dunes)

« N'habitant pas Dunkerque, il est assez compliqué pour moi d'utiliser le réseau de bus à cause de mes problèmes de santé et de la distance à parcourir. » (Christine, Retraitée, Grand-Fort-Philippe)

D'autres difficultés subsistent, qui pourraient notamment être atténuées par le développement d'un mobilier urbain adapté aux personnes âgées permettant des points de repos plus régulier et pourrait permettre de diminuer la pénibilité des trajets. Ce sont également des publics qui utilisent peu les nouvelles technologies : 62 % des dunkerquois retraités ne possèdent pas de smartphone<sup>138</sup>. Or, l'accès à l'information la plus fiable et la préparation optimale des itinéraires implique l'utilisation d'une application pour *smartphone*, qui facilite le repérage et la réduction des temps d'attente :

« Ce n'est pas facile de se repérer quand on ne connaît pas, au début je me baladais dans le bus avec mon plan » (Nicole, retraitée, Bray-Dunes)

Si beaucoup de personnes âgées se déplacent un peu plus, certaines expliquent toutefois **méconnaître l'offre de transport et limiter leur déplacement**, comme en témoignent ces habitants vivant proches du centre-ville :

« Nous sommes un vieux couple coudekerquois âgé de 79 ans et nous n'avons jamais utilisé le bus du dunkerquois. Nous ne circulons qu'à pied jusqu'au centre de Dunkerque. Maintenant, le besoin se fait sentir. Nous ne comprenons rien au plan de DK'Bus. Notre voisinage nous dissuade d'aller place Jean Bart en autobus, car la ligne serait indirecte depuis notre quartier, avec des horaires pénibles » (Raymond, retraité, Coudekerque)

Ainsi, la catégorie des « personnes retraitées » est très hétérogène et présente **des pratiques de mobilité contrastées**. S'il on a pu constater que les retraités « actifs » ou « jeunes retraités » étaient particulièrement sujets à un changement d'habitude de la voiture vers le bus, il faut aussi prendre en compte la situation d'autres retraités plus contraints financièrement et physiquement, déjà fortement

<sup>138</sup> SCP, Etudes et conseils stratégiques, *Sondage sur les ménages dunkerquois et internet*, juin 2019

dépendants du réseau de transport et disposant auparavant d'un abonnement gratuit. Enfin, pour d'autres habitants âgés chez qui le vieillissement influe progressivement sur les habitudes et les capacités de déplacements, leur capacité d'adaptation et d'appréhension des services de transports est parfois plus difficile et nécessite un accompagnement spécifique.

## Une ressource pour les personnes migrantes et exilées <sup>139</sup>

Le territoire de la Communauté Urbaine de Dunkerque, en particulier la ville de Grande-Synthe, est un lieu d'ancrage pour de nombreuses personnes qui fuient leurs pays d'origine (Irak, Syrie, Afghanistan...) et cherchent à rejoindre l'Angleterre. La plupart vivent dans des conditions extrêmement précaires, dans la forêt et dans la rue, comme le décrivait la Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme en 2016 :

*« En janvier 2016, près de 3 000 personnes vivaient dans une totale promiscuité sur le terrain du Basroch, dans des conditions épouvantables, sous des abris de fortune dangereux et insalubres (bâches, tentes et cabanes précaires), dans un état de détresse et de dénuement total. L'aide aux migrants était exclusivement apportée par le secteur associatif (Secours Catholique, MSF, Salam, Terre d'errance, Emmaüs, etc.) et par de nombreux bénévoles britanniques qui travaillaient dans des conditions matérielles extrêmement rudes en étant contraint de "gérer la pénurie". » <sup>140</sup>*

En mars 2016, la mairie de Grande-Synthe et son maire Damien Carême (EELV) ont décidé de la création d'un camp humanitaire en collaboration avec l'ONG Médecins Sans Frontières. Ce camp a accueilli officiellement jusqu'à 1300 personnes avant son incendie en avril 2017. Depuis cette date, le nombre de personnes migrantes présentes dans la commune de Grande-Synthe a diminué. Un gymnase a été ouvert pour les accueillir lors de l'hiver 2018 : aujourd'hui, plus de 500 personnes se trouvent dans le gymnase et dans les environs.

Ces nombreuses personnes en situation d'exil viennent donc augmenter provisoirement la population du territoire et disposent de peu de lieu d'abris, ni de moyens de transport. Le réseau de transport collectif est donc utilisé par ces publics pour se déplacer afin de réaliser leurs activités (démarches administratives, achats...), permettant par la même occasion de se mettre temporairement à l'abris et se réchauffer en hiver. Le réseau de bus est aussi une ressource pour répondre à leurs besoins de communication<sup>141</sup>, notamment en utilisant avec leurs *smartphones* les services présents à bord des bus (prises USB, wifi).

Sur l'ancien réseau, lors de périodes de forte affluence de migrants sur le territoire pouvant atteindre jusqu'à 3000 personnes<sup>142</sup>, les déplacements en groupe pouvait provoquer des situations de saturation

---

<sup>139</sup> Cette thématique a été traitée par les étudiants de l'Institut du Travail Social de Grande-Synthe, dans le cadre de leur stage de « diagnostic social et territorial » au sein de l'Agur (L., Dethoor, J., Heuguebart)

<sup>140</sup> Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme, *Avis sur la situation des migrants à Grande-Synthe*, 7 juin 2016, <https://www.cncdh.fr/fr/publications/avis-sur-la-situation-des-migrants-grande-synthe>

<sup>141</sup> Ai Weiwei, Mimi Sheller, *Les réfugiés connectés, l'indispensable smartphone* (Forum Vies Mobiles), <http://artisticlab.forumviesmobiles.org/fr/the-refugee-project>

<sup>142</sup> Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme, *Avis sur la situation des migrants à Grande-Synthe*, 7 juin 2016

imprévisibles, ce qui a donné lieu à **des représentations négatives chez certains usagers**. Actuellement, ce type de situation est marginale voire n'existe plus, comme l'explique le responsable marketing de DK'Bus :

*« Avant il y avait quoi, je crois 2000 migrants, on était sur ses chiffres là. Où on a été embêtés c'est quand ils étaient à côté de Decathlon, à côté des arrêts de bus et là ils rentraient par vagues de 30 directement dans le bus et là c'était vraiment compliqué pour nous en termes de charge. On n'a pas l'habitude en plus, donc on n'arrive pas à le prévoir donc ça veut dire que des fois les gens étaient saturés dans le bus il y avait trop de monde et le lendemain ça ne se reproduisait plus donc c'était décalé, donc on avait un peu de mal à suivre. »* (Responsable du marketing de DK'Bus)

Certaines personnes sont installées de façon plus pérenne et bénéficient **d'un statut de réfugié**, qui implique souvent une **situation financière et légale contrainte**, comme l'explique la responsable d'un lieu d'insertion pour les personnes réfugiées :

*« Généralement, ce sont des personnes qui avaient d'autres moyens de transports dans leurs pays, notamment en voiture mais les démarches administratives ne permettent pas de valider leur permis en France. Le nouveau réseau de bus est une ressource très utile pour les employés, (...) pour eux le nouveau réseau est appréciable et économique. »<sup>143</sup>*

Le bus gratuit est donc une opportunité pour se déplacer, trouver un emploi et développer une vie sociale, sans réaliser une démarche administrative supplémentaire pour ces personnes souvent inscrites dans des procédures déjà longues et complexes.

## Un atout pour les familles non-motorisées

La tarification solidaire permettait à certaines familles d'accéder à des tarifs bas. Pour autant, en ce qui concerne les familles nombreuses à faibles ressources, l'achat d'abonnements pour tous les membres pouvait représenter une somme importante. De plus, les écoles primaires et les collèges étant souvent proches des domiciles dans les zones agglomérées, les enfants n'étaient pas nécessairement abonnés au réseau, ou bénéficiaient seulement d'un aller-retour par jour.

Ces familles sont particulièrement présentes au sein des quartiers dits « prioritaires »<sup>144</sup> où la population se caractérise par des taux de pauvreté et de chômage plus élevés que dans le reste de l'agglomération et un taux de motorisation des ménages plus faible : le taux d'équipement de la Communauté urbaine est de 79 %, or pour les ménages résidant au sein des quartiers prioritaires, ce

---

<sup>143</sup> Entretien réalisé par L., Dethoor, J., Heuguebart, étudiantes de l'Institut du Travail Social de Grande-Synthe, avril 2019

<sup>144</sup> Les quartiers prioritaires de la politique de la ville sont des territoires d'intervention du ministère de la Ville, définis par la loi de programmation pour la ville et la cohésion. Ils ont été identifiés selon un critère unique, celui du revenu par habitants. Il existe six quartiers prioritaires sur le territoire de la Communauté Urbaine de Dunkerque : Albeck - Europe - Moulin, Banc Vert - Ile Jeanty - Carré De La Vieille - Jeu De mail, Degroote, Petit Steendam, Saint Pol Sur Mer Quartiers Ouest, et Soubise - Basse Ville.

taux est de 71 %<sup>145</sup>. Le taux de chômage de la Communauté Urbaine de Dunkerque est de 19.4%<sup>146</sup>, les chiffres sont plus élevés dans les quartiers prioritaires et atteignent 26%<sup>147</sup> en moyenne.

Les acteurs sociaux décrivent certaines familles, très précaires, comme peu mobiles et très ancrées localement. La gratuité des transports et le nouveau réseau semblent avoir un effet positif pour offrir plus d'opportunités de déplacement à ces familles, comme l'explique ce responsable associatif :

« Les profils dans les quartiers prioritaires, c'est la fragilité sociale, avec des grandes familles sans voiture (...) Moi je pense que les publics que touche l'AFEV se sont des publics qui ne se déplacent pas déjà sur Grande-Synthe notamment, je pense qu'il y a une vraie réalité de gens qui ne se déplacent pas et qui n'ont jamais franchi les barrières de Grande-Synthe. J'espère que le bus leur a permis d'aller plus loin. (...) Les familles qui viennent en sortie collective, c'est plus facile de se déplacer en bus gratuit, on le sent il y a plus d'investissement des familles, de participation. » (responsable de l'AFEV)

En effet malgré les tarifs solidaires, plutôt bas, pour certaines familles la somme de 7 euros multipliée par le nombre de personnes reste un budget conséquent :

« 7 euros par mois ça reste quand même un coût. Des familles qui ne se déplacent pas je pense qu'elles ne mettent pas 7 euros dans ce type de budget. Moi je vois dans les actions collectives qu'on mène, on ne demande rien parce que c'est impossible pour elles de sortir une somme. » (responsable de l'AFEV)

Certaines familles expliquent qu'elles réalisaient des arbitrages : les membres les moins mobiles ne souscrivaient pas aux abonnements, ce qui limitait les trajets et les sorties avec tous les membres de la famille, comme l'explique ce jeune habitant de Grande-Synthe :

« Tout le monde en avait un sauf mon père comme lui il ne prenait pas le bus tous les jours. Généralement c'était le week-end, lui c'était en ticket parce qu'avec le boulot il ne sortait pas. Généralement on laissait environ 90 euros en transport par mois. » (Yohann, en recherche d'emploi, Grande-Synthe)

Ainsi, la gratuité représente un atout important pour les familles à faible revenu, qui n'ont plus à supporter le coût de plusieurs abonnements et peuvent se déplacer en groupe librement. Toutefois, les acteurs de l'accompagnement social s'accordent pour constater qu'il subsiste encore **de nombreux freins à la mobilité**, qui explique des difficultés dans le déploiement des activités quotidiennes, mais aussi dans la réponse aux exigences de mobilité issues du monde professionnel.

---

<sup>145</sup> Communauté urbaine de Dunkerque, *Contrat de ville, convention cadre 2015-2020* : [http://biblio.reseau-reci.org/doc\\_num.php?explnum\\_id=909](http://biblio.reseau-reci.org/doc_num.php?explnum_id=909)

<sup>146</sup> INSEE, statistiques locales, 2015

<sup>147</sup> Communauté urbaine de Dunkerque, *Contrat de ville, convention cadre 2015-2020*

## Des freins sociaux et cognitifs à la mobilité qui subsistent

Si la gratuité facilite l'accès aux transports collectifs et augmente les opportunités de se familiariser avec ce mode de transports, des freins sociaux et cognitifs demeurent très présents chez certains publics. La gratuité représente une opportunité pour lever ces freins, mais ce processus nécessite un accompagnement spécifique. Cet état des lieux synthétique propose une liste non-exhaustive des freins endogènes et exogènes identifiés par les acteurs sociaux.

Le premier frein peut être **une absence de compétences de base** pour les non-usagers des transports. La maîtrise de la lecture semble être un phénomène excluant qui peut être accentué par **une absence de maîtrise des outils numériques**.

« On a des personnes qui ne savent pas lire, c'est très peu, mais elles existent quand même. On a une partie de la population qui est issue de l'immigration tardive, ils sont arrivés après l'âge de la scolarité, donc le problème de la langue peut se faire. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

L'importance des outils numériques pour accéder à l'information représente un obstacle pour certains usagers :

« L'application DK'Bus n'est pas si intuitive, elle est longue. Je pense que nos publics ne l'utilisent pas parce qu'il faut mettre de l'arrêt à l'arrêt et ils ne savent pas quel est l'arrêt le plus proche de chez eux. » (Moniteur de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

L'absence de maîtrise des outils numériques proposés par DK'Bus s'ajoutent parfois à des **difficultés d'orientation sur le territoire**, des plans et carte, ce qui ne permet pas de prévoir des itinéraires de façon optimale. Les changements liés au réseau et l'introduction de pôles d'échange sont venus perturber des habitudes et des automatismes :

« Pour beaucoup, les quatre grands pôles de changement sont centraux : quelques fois on a des personnes qui vont jusqu'au point de changement pour repartir dans l'autre sens et comprendre que les lignes se croisent. C'est compliqué parce qu'on revient sur les calculs d'avant et ils ne savent pas faire, mais ils se débrouillent avec les gros points. Mais en termes de déplacements c'est plus difficile pour eux. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

Les acteurs de l'accompagnement socio-professionnel soulignent que les publics avec lesquels ils travaillent se caractérisent souvent par **un ancrage fort dans leur commune d'habitation**, avec des difficultés à envisager et réaliser des déplacements au-delà de certains périmètres ou en dehors de trajets habituels et connus, comme l'explique cette conseillère Pôle Emploi de Gravelines :

« Les gens ont vraiment du mal à bouger, globalement notre public n'est pas très mobile. On a beaucoup de gens qui cherchent un emploi seulement à Gravelines, qui sont très très ancrés, c'est des questions d'habitudes. Sinon, ils se limitent à Grande-Synthe, Dunkerque, ils ne vont pas au-delà. Leffrinckoucke ce n'est pas possible. Et Calais non plus d'ailleurs, alors que techniquement on est à mi-chemin » (Conseillère Pôle Emploi de Gravelines)

« Une partie de Grande-Synthe a été construite avec Sollac<sup>148</sup> où les personnes habitaient à Grande-Synthe et travaillaient à Grande-Synthe. Les enfants ont toujours eu ce modèle-là. Pour changer le modèle j'habite Grande-Synthe mais je vais aller travailler à l'extérieur bah ce n'est pas forcément évident. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

Cet ancrage fort se traduit parfois par **une aspiration à vivre et travailler en proximité**, notamment pour les mères de famille. Cette aspiration se heurte aux fortes exigences de mobilité liées à l'insertion professionnelle :

« Nous on rencontre des difficultés quand les mères de famille refusent un emploi qui n'est pas dans la même rue que l'école de son enfant » (Conseillère CCAS Dunkerque)

Cette immobilité est interprétée par les acteurs sociaux comme **une crainte vis-à-vis de la distance** et de l'appréhension d'un territoire non-connu, ou dans des cas extrêmes d'un isolement très fort ou des phobies :

« Il y a la peur de l'inconnu, du coup ils restent dans leur quartier (...) On s'est rendu compte qu'il y a des personnes qui ne connaissent même pas leur quartier. On a des personnes qui restent dans leur immeuble, donc ça oui on a connu cet enfermement. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

« On peut avoir des cas où les freins sont plus cognitifs, se repérer, savoir comment prendre le bus. Ou des gens phobiques. Des peurs par rapport aux migrants, aux étrangers. Il y a beaucoup de rumeurs, des inquiétudes disproportionnées, des gens qui disent que le bus va redevenir payant. » (Conseillère Pôle Emploi Grande-Synthe)

Ce jeune grand-synthois, très mobile sur le territoire, exprime ainsi **certaines inquiétudes ou craintes à l'idée de réaliser des trajets plus lointains** :

« Je ne pense pas pouvoir aller à Calais tout seul, enfin pas au début par la suite peut être, il faudrait quelqu'un qui me montre le chemin. Je pense que j'aurai plus peur de prendre le métro par exemple à Lille, je l'ai pris une fois quand je suis allé en vacances. Le plus loin où je suis allé c'est en dessous de Calais. (...) Je crois que moi et l'avion on ne serait pas copains. Avec tout ce qui passe en ce moment avec les météorites qui arrivent pas loin de la plage. Des terroristes et tout ça, les Américains qui sont en guerre froide avec l'Iran ou l'Irak je ne sais plus. C'est pour ça que je me contente du bus et après la voiture pour le travail. » (Yohan, en recherche d'emploi, Grande-Synthe)

Si les acteurs sociaux constatent que **l'appréhension de la mobilité est plus facile chez les jeunes**, ils relèvent toutefois des contrastes forts entre les jeunes qui réalisent des études et formations, impliquant de se rendre dans d'autres communes, voire à Lille ou Paris, et des jeunes **très fortement ancrés dans leur quartier**, parfois isolés.

---

<sup>148</sup> Sollac est une société sidérurgique fondée en 1948 en Lorraine, qui donne son nom à l'usine dunkerquoise Usinor après la fusion Usinor-Sacilor, qui a ensuite donné naissance au groupe Arcelor en 2001 puis ArcelorMittal en 2006

## 2) Insertion professionnelle et mobilité : la voiture toujours au centre des exigences

Les acteurs de l'insertion professionnelle et les demandeurs d'emploi ont accueilli la mesure très positivement mais constatent que des **freins structurels subsistent**, notamment liés aux **caractéristiques des offres d'emplois**, souvent situées dans les zones industrielles et exigeant une **forte flexibilité**. Les employeurs demeurent exigeants quant à la capacité à se déplacer, dans un contexte de concurrence accrue entre les demandeurs d'emploi : la voiture individuelle reste l'outil le plus adapté pour répondre à ces impératifs.

### Un accueil positif des acteurs de l'insertion professionnelle

Pour les personnes en recherche d'emploi et les acteurs de l'insertion professionnelle, l'arrivée du nouveau réseau de transports, plus efficace et gratuit, a été perçue de façon positive. Ce nouveau réseau **facilite les déplacements des personnes en recherche d'emploi**, dont une part importante ne dispose pas de véhicule personnel. Cet effet est principalement visible pour les déplacements qui concernent l'accompagnement (rendez-vous à la Maison de l'Emploi, à Pôle Emploi, Plateforme de mobilité).

« Les jeunes arrivent moins en retard aux rendez-vous, ça c'est sûr. Avant, souvent ils marchaient, parce qu'ils habitent en centre-ville ici, ou bien ils fraudaient, moi je suis des gens qui ont très peu de ressources. Là, c'est clair que c'est une excellente chose, ils se déplacent librement, ça change la vie. Et maintenant, pour les offres, il y a plus l'excuse de 'on ne peut pas y aller, on n'a pas d'argent pour le bus'. » (Conseillère à la Mission Locale de Dunkerque-Centre)

« En fait, ça simplifie la proposition [d'emploi]. On peut proposer quelque chose sur Dunkerque, on ne peut pas dire qu'on ne peut pas y aller. » (Conseillère Pôle Emploi Dunkerque-Centre)

« Nous ce qu'on voit, c'est que les gens sont satisfaits, le réseau est mieux, c'est gratuit, ils sont à l'heure il n'y a pas de problème. » (Conseillère à la Mission Locale de Dunkerque-Centre)

Concernant l'insertion professionnelle et les demandeurs d'emploi, les retours des acteurs de l'accompagnement socio-professionnel soulignent que le nouveau réseau facilite la vie quotidienne des demandeurs d'emplois et des travailleurs intérimaires, mais qu'un certain nombre de freins importants demeurent.

## Une perte d'efficacité et de confort pour certaines communes et zones d'emplois

Si la mesure et le nouveau réseau sont perçus positivement, il faut toutefois souligner une nette différence de perception entre les communes et quartiers situées dans le cœur d'agglomération<sup>149</sup> pour qui les effets sont très positifs, et celles situées aux extrémités du réseau, au-delà des pôles d'échange à l'ouest (Le Puythouck à Grande-Synthe) et à l'est (Fort des Dunes à Leffrinckoucke).

Dans ces communes situées aux extrémités du réseau, le nouveau réseau de transport a introduit des changements de parcours, avec une correspondance au niveau des pôles d'échange. Auparavant, une ligne directe parcourait l'agglomération d'un bout à l'autre. Ces correspondances peuvent provoquer des allongements des temps de parcours si le trajet n'est pas optimisé au niveau des horaires. Ce changement vient perturber les habitudes d'anciens usagers, dont la capacité d'adaptation est parfois faible. Dans ce cas, la gratuité demeure un avantage, mais est souvent compensé par le fait d'avoir perdu en efficacité sur certains trajets habituels.

La complexification du parcours pour les communes situées aux extrémités du réseau est **source de difficultés selon les acteurs de l'accompagnement socio-professionnel**, comme en témoigne une conseillère de la maison de l'emploi de Grand-Fort-Philippe, commune située à l'extrémité du réseau :

*« J'ai environ 20% des gens que je suis qui ont une voiture. Donc la gratuité des bus, c'est très bien, c'est une excellente idée. Mais le problème, c'est les horaires et le temps de trajet, les changements, ce n'est pas clair du tout, ça s'est complexifié. Les gens sont perdus, ils avaient leurs habitudes, ils ne comprennent pas les informations. Sachant que j'ai des gens qui ne savent ni lire ni écrire. Donc il faut leur expliquer. »* (Maison de l'emploi de Grand-Fort-Philippe)

Cette complexification du réseau est dû à une suppression d'une ligne directe entre Gravelines et le centre de Dunkerque, ce qui a par la suite fait l'objet d'adaptations et d'améliorations. Une jeune femme habitant Grand-Fort-Philippe, regrette la ligne directe qui la menait auparavant dans le centre-ville. Pour elle, **le passage du permis est une étape indispensable** pour s'insérer dans la vie professionnelle :

*« Je préférais avant. On m'a proposé un truc à Coudekerque, mais je peux pas accepter parce que ça fait trop loin depuis ici en bus. Je suis en train de passer le permis, ce sera beaucoup mieux quand j'aurai une voiture »* (Lisa, en recherche d'emploi, Grand-Fort-Philippe)

La même situation est expliquée par un couple de Dunkerquois qui travaillent respectivement à Gravelines et Loon-Plage :

*« Moi le soir quand je travaille à 22 heures, je prends le bus à 19h40. Ce qui me fait à peu près arriver à 21 heures. Parce qu'après il n'y a plus de bus du tout du coup ça me fait à peu près 1h30 de trajet. Avant c'était beaucoup mieux parce qu'au lieu de le prendre à 19h40 je le prenais à 20h25. Et puis j'arrivais, allez, 45 minutes après. Ce qui était magnifique. »* (Medhi, employé, Dunkerque)

Le mari explique avoir abandonné son emploi à Gravelines pour cette raison :

---

<sup>149</sup> Grande-Synthe, Saint-Pol-sur-Mer, Dunkerque, Leffrinckoucke, Coudekerque-Branche

« Moi j'ai changé d'emploi, je ne vais plus à Sportica<sup>150</sup>, je suis au Jeu de Mail à Intermarché 10 minutes à pied, ça change la vie, je suis moins stressé. Et puis j'ai le temps de voir ma compagne. Avant j'avais une boule au ventre de ne pas savoir à quelle heure j'allais arriver, je ne pouvais pas continuer comme ça. Je dois reprendre au mois d'août et j'ai des doutes de reprendre à cause du transport, même si ça me plait moins, je n'ai pas envie de revivre ça 7 heures de travail pour 3 heures de route je préfère travailler 12 heures. » (Medhi, employé, Dunkerque)

Cette thématique des zones excentrées est également une problématique pour les demandeurs d'emploi qui vivent en cœur d'agglomération, **l'accès aux emplois situés aux extrémités du réseau est rendu plus complexe** :

« Le problème, c'est les extrémités : Gravelines, c'est plus possible. Les employeurs ne veulent pas des gens qui viennent du centre en bus, c'est forcément voiture. En fait, on voit que ceux qui ont des voitures, ils vont ailleurs : Belgique, Gravelines, Bergues, Socx... et les autres, ce qui sont en bus, ils doivent rester par ici ». (Conseillère à la mission locale de Dunkerque-Centre)

« Dans la partie rurale de la communauté, quoi qu'il arrive, avec les transports existants, la question du permis reste centrale. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

La situation des personnes vivant dans les zones peu denses, moins fréquemment desservies, est similaire :

« Pour moi, le permis, c'est indispensable. Dès que je trouve un travail, je me paye le permis. Je suis prêt à aller loin, mais avec le bus c'est compliqué : le matin ça va, mais le soir le dernier bus est à 17h46 ». (Théo, en recherche d'emploi, Bourbourg)

« Pour aller à Dunkerque, c'est trop long depuis le changement. Il faut prendre trois bus, et le changement au Puythouck, il est dangereux, il y a les migrants, je me suis fait agresser en octobre ». (Lou, en recherche d'emploi, Grand-Fort-Philippe)

Le nouveau réseau de bus gratuit ne permet pas de répondre à toutes les attentes, la voiture paraît être une solution incontournable pour les habitants des communes périphériques dans le cadre d'une recherche d'emploi. Les caractéristiques de l'activité économique locale viennent renforcer cet impératif.

---

<sup>150</sup> Sportica est un complexe sportif et de loisirs accueillant des événements, rencontres sportives et concerts, situé à Gravelines

## Les caractéristiques des emplois locaux renforcent la nécessité d’être « motorisé »

Les acteurs de l’aide sociale et l’insertion professionnelle rappellent que ce nouveau réseau de transport gratuit **ne vient pas résoudre les limites intrinsèques à un réseau de transport public collectif** (horaires, desserte) et aux caractéristiques des emplois proposés pour les personnes qu’ils accompagnent (horaires décalés, intérim, zones industrielles excentrées...). Pour eux, ces aspects représentent les freins principaux à la mobilité en lien avec l’emploi, au-delà de la question du tarif et de la qualité de l’offre.

Le territoire dunkerquois est caractérisé par une grande majorité d’emplois industriels<sup>151</sup> et de services :

Répartition des salariés par secteurs d’activités. Source : Agur			
Industrie	19 524	Construction	5 123
Lien avec activité industrielle/portuaire	5 596	Commerce	8 753
Services	29 762	Artisanat	5 294
Intérim	3 393	Agriculture	1 500
Transport / logistique	3 835	Tourisme	2546

Pour beaucoup d’emplois la voiture est indispensable, notamment pour les métiers de l’artisanat ou de l’aide à la personne, qui impliquent d’être en mesure de se déplacer plusieurs fois par jour :

« *Ma recherche d’emploi, ça fait un an et demi que je cherche. Parce que j’ai un BTS en électricité. Mais le permis de conduire c’est vraiment l’obstacle majeur pour l’accès à l’emploi.* » (Rachid, en recherche d’emploi, Saint-Pol-sur-Mer)

Le réseau ne vient pas répondre aux besoins des travailleurs dont les horaires sont atypiques ou décalés, ce qui représente un frein pour toutes les personnes n’ayant pas accès à la voiture :

« *Moi je veux passer le permis surtout pour le travail, parce que quand j’étais employé libre-service c’est souvent des horaires à 5 ou 6 heures du matin, ils ont beau dire qu’il y a des bus à cette heure, ils sont bien gentils de nous dire qu’il y a le vélo, mais c’est plus pratique d’avoir le permis que le vélo surtout quand on ne peut pas faire beaucoup de sport.* » (Yohann, en recherche d’emploi, Grande-Synthe)

<sup>151</sup> Agence d’Urbanisme et de Développement de la région Flandre-Dunkerque, L’Econographe 2019-2020

En plus des horaires, la desserte de certaines zones industrielles ne permet pas aux personnes non motorisées de se rendre sur le lieu d'emploi de façon optimale, comme l'explique une conseillère du Pôle emploi du centre de Dunkerque :

« Le blocage, ça reste les horaires décalés ou la desserte. On a du recrutement sur Gravelines en ce moment, sur des chantiers en intérim, sans voiture c'est compliqué. Moi je vois qu'il y a beaucoup moins d'absents et de retards aux rendez-vous. Beaucoup fraudaient, ou bien ils se faisaient déposer en voiture, ils galéraient. Après, pour le retour vers l'emploi en lui-même, ce n'est pas tellement déterminant. L'un dans l'autre, même en devant payer un abonnement, évidemment ils ont intérêt à accepter. Mais ça reste un gain sur le salaire. Ce qui compte le plus pour l'insertion c'est que l'endroit soit bien desservi. » (Conseillère Pôle Emploi Dunkerque-Centre)

« Après pour nous le réseau de bus reste positif, après il va répondre à la demande interne, les difficultés qui restent sont les horaires postés et les industriels, les horaires de travail. [...] Et il n'y a pas énormément d'autres solutions hormis avoir le permis et une voiture il ne reste pas grand-chose. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe).

Pour répondre à ce besoin, DK'Bus propose un service de « taxi-bus » de nuit, qui connaît un succès important auprès des personnes non-motorisées qui travaillent de nuit. Ce service est moins pratique que le réseau collectif, puisqu'il implique une réservation préalable et coûte deux euros par trajet.

## Des employeurs exigeants vis-à-vis de la possession du permis et d'une voiture

La majorité des offres d'emploi, en particulier dans le secteur industriel, exigent la possession du permis de conduire et de la voiture, comme l'explique le responsable de la plateforme de mobilité de Grande-Synthe :

« Ceux qui travaillent sur la périphérie, le permis reste pratiquement obligatoire. C'est juste une obligation de l'employeur, qui l'exige au moment de l'offre. C'est un constat qu'on a fait il y a quelques années. Au moment où on a monté notre auto-école. Nous, on a 55% de notre public qui n'avait pas le permis de conduire dans nos suivis, alors que 80% des offres d'emplois exigeaient le permis. » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

Ce jeune dunkerquois explique ainsi que la voiture est exigée par les employeurs, et qu'il n'a pas pu saisir certaines opportunités sur ce motif :

« Moi je suis pas trop voiture, c'est pas quelque chose qui m'attire, mais c'est obligatoire en fait. J'ai déjà perdu deux offres d'emploi à cause de la voiture ». (Tom, en recherche d'emploi, Rosendaël)

Certains professionnels constatent toutefois que l'exigence est presque systématique, alors même que des **alternatives sont parfois possibles**. Les entreprises seraient inquiètes que les salariés ne soient pas autonomes dans leur déplacement sans voiture, ajoutant donc un critère supplémentaire dans la sélection des candidats :

« *Maintenant, il faut que les employeurs jouent le jeu aussi : dire 'on veut que ce soit quelqu'un en voiture et pas en bus' alors que l'entreprise est bien desservie, ça ne fait pas avancer les choses* » (Conseillère à la mission locale de Dunkerque-Centre)

« *Ils acceptent très rarement le covoiturage tout simplement parce qu'ils disent, si on y va ensemble, 'si vous êtes malade alors que c'est vous le chauffeur comment je fais s'il me manque trop de monde ?'* » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

« *Par exemple c'est une excuse bidon de leur part mais j'ai postulé à Auchan et ils m'ont dit qu'ils ne me prenaient pas parce qu'ils préféreraient prendre quelqu'un qui avait le permis. Alors que j'habite à 5-10 minutes d'Auchan à pied je leur ai dit que ça ne me dérangeait pas du tout de venir à pied vu que j'habite à côté. J'ai trouvé leur excuse bête de leur part.* » (Yohann, en recherche d'emploi, Grande-Synthe)

Cette exigence est intégrée par les personnes en recherche d'emploi, comme ces habitants de Saint-Pol-sur-Mer et de Dunkerque inscrits à l'auto-école sociale :

« *J'ai aussi un BEP géomètre et comme je vous dis le seul obstacle c'est le permis de conduire. Le permis c'est toujours un plus sur le CV.* » (Rachid, en recherche d'emploi, Saint-Pol-sur-Mer)

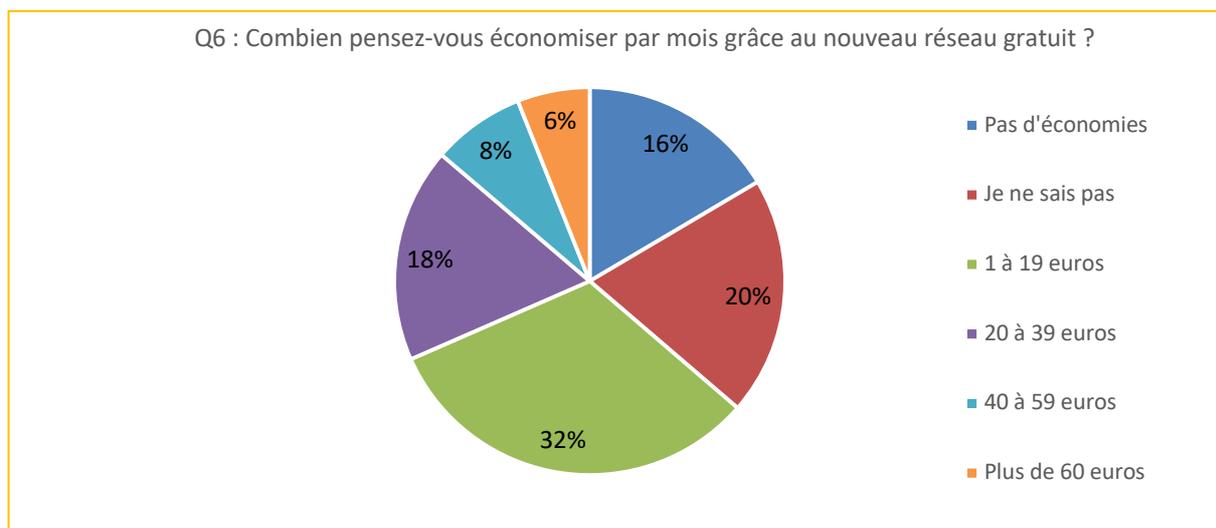
« *Je cherche un emploi dans tout ce qui est production, c'est récent quand même j'ai déposé mon CV mais je n'ai pas de réponse. Je pense que c'est parce que je n'ai pas le permis, c'est pour ça que je focalise sur ça d'abord, comme ça facilite.* » (Baptiste, en recherche d'emploi, Dunkerque)

Toutefois, les travailleurs sociaux notent que **certaines entreprises font des efforts d'adaptation**, ce qui peut permettre un retour à l'emploi et envisager de nouveaux modèles de déplacements par la suite :

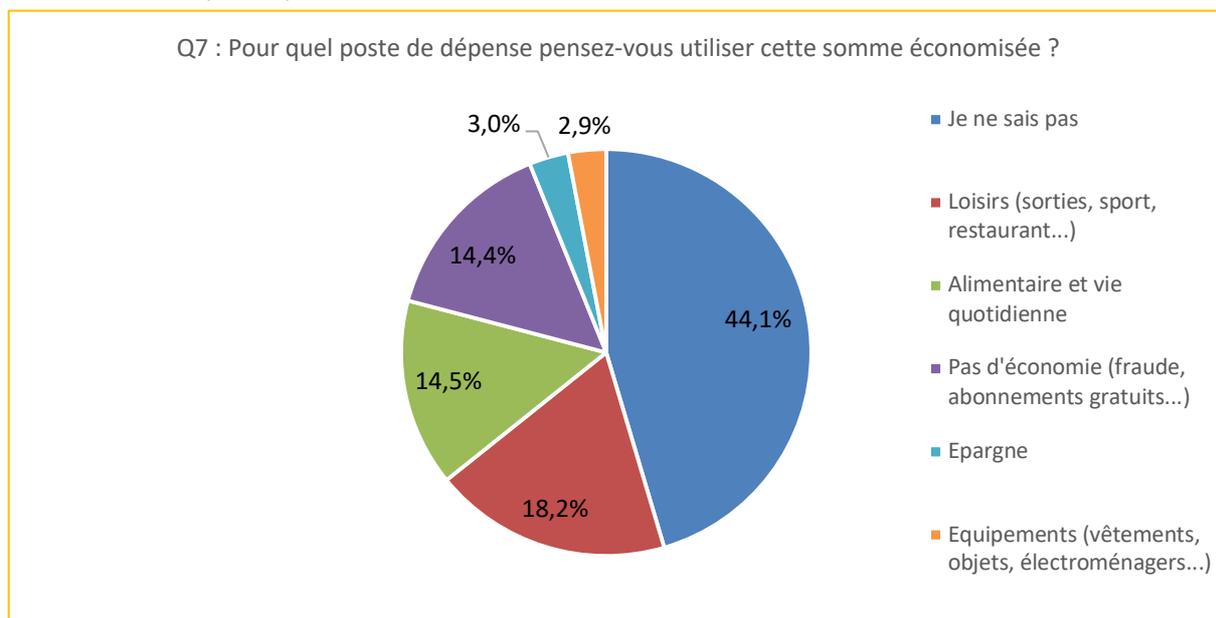
« *D'autant plus que l'employeur lui derrière, il va dire il faut un permis. Le permis revient encore beaucoup. Surtout dans les zones industrielles, les employeurs le demandent beaucoup. Après il y a des employeurs qui vont jouer le jeu, qui sont plus sensibilisés, la seule chose qui leur importe c'est que le salarié soit à l'heure au travail. Ce sont des employeurs qui jouent le jeu c'est intéressant, sinon il y en a d'autres qui mettent directement sur l'offre d'emploi qu'il faut le permis. On ne peut pas faire autrement.* » (Responsable de la plateforme mobilité de Grande-Synthe)

### 3) Des gains de pouvoir d'achat pour les habitants du territoire

La gratuité des transports collectifs implique des gains de pouvoir d'achat pour les ménages qui en font l'usage : soit parce qu'ils utilisaient déjà les transports et payaient un ou plusieurs abonnements ou tickets, soit parce qu'ils ont augmenté leur usage des transports collectifs et diminué celui de la voiture individuelle ou d'autres modes motorisés. Pour d'autres, qui bénéficiaient déjà de la gratuité, la nouvelle politique tarifaire n'a pas d'influence sur leur budget. Dans l'enquête réalisée auprès de 2000 usagers en centre-ville, ces derniers représentent 16% des usagers. Une part importante des usagers déclarent réaliser entre **1 et 19 euros d'économie (32%)** et une autre part n'est pas en mesure de chiffrer précisément les économies réalisées (20%). Une part significative déclare réaliser entre 20 et 39 euros d'économies mensuelles.



L'identification des postes de dépenses dans lesquels ces économies sont réinvesties reste théorique, et la plupart des usagers (44%) indiquent ne pas avoir identifié de poste de spécifique. Le premier poste identifié est celui des « loisirs » (18%) suivi de celui des « dépenses quotidiennes et alimentation » (14,5%).



Cette économie est souvent associée dans les discours à la possibilité de « se faire plaisir », et notamment de réaliser des sorties en famille avec un faible budget :

*« En fait le bus gratuit, ça permet aux familles de se déplacer, et comme on ne paye pas pour le bus, même si on n'était pas dans l'idée d'aller dépenser de l'argent, on peut s'acheter une petite glace, une petite crêpe sur la plage. Ça fait plus de budget pour se faire plaisir, parce qu'au final si on devait payer les tickets pour tout le monde ça ferait vite 10 euros l'aller-retour »* (Frank, en recherche d'emploi, Dunkerque-Centre)

On peut ainsi distinguer plusieurs types de situations et d'effets de la gratuité sur le pouvoir d'achat :

- **Une économie bienvenue pour les anciens abonnés, en particulier les familles**

Par choix pratique ou le plus souvent par contrainte économique, ils étaient abonnés et utilisateurs réguliers du réseau de transport. Pour eux, la gratuité ne change pas les habitudes de mobilité mais représente un gain de pouvoir d'achat plus ou moins significatif en fonction du type de tarif et du nombre de personnes dans le foyer - et une simplicité d'usage. Les usagers à faibles ressources disposaient de tarifications solidaires. Selon l'INSEE, les transports représentent le troisième poste de dépenses d'un ménage soit 15% du budget global.

*« J'avais un abonnement, et mes deux filles aussi. Plus les tickets de temps en temps pour mon fils, qui a l'école à côté de la maison. J'économise entre 40 et 50 euros par mois, c'est important. »* (Myriam, active, Grande-Synthe)

*« Je suis aide à domicile, je n'ai pas de voiture, faute de moyens. Je fais tout en bus. Avec mon compagnon je crois que ça fait une vingtaine d'euros économisés par mois, pour nous c'est quelque chose »* (Sabine, active, Bray-Dunes)

*« J'avais mon abonnement, mon fils aussi, avec les tarifs solidaires. C'est toujours ça de gagné, ce n'est pas rien, et puis on se préoccupe pas de la carte, parce que mon fils il l'oubliait souvent, il a déjà pris une amende »* (Nathalie, active, Leffrinckoucke)

*« Avant pour mon fils on avait la carte à 27 euros, et puis je prenais des tickets à l'unité ou journée pour moi de temps en temps. Je pense pour 20 euros aussi. C'est sûr que ça fait une belle économie. Maintenant moi je suis au RSA, on aurait peut-être eu un tarif plus bas, mais quand même, ça permet de mettre de côté »* (Martine, en recherche d'emploi, Gravelines)

- **Des économies de carburants pour les automobilistes qui réduisent leur usage de la voiture**

Les personnes qui sont propriétaires d'une voiture et qui ont remplacé une partie de leurs trajets auparavant réalisés en voiture par le bus, réalisent des baisses de consommation de carburant significatives.

« J'ai vu la différence. Je fais beaucoup moins de pleins d'essence. Avant ça devait être tous les 15 jours. Maintenant je me souviens même pas de quand j'y suis allée pour la dernière fois... Déjà, mes parents me payent un appartement à Dunkerque pour que je sois plus près de la fac. Donc la voiture en plus ça ferait beaucoup. » (Elodie, étudiante, Rosendaël)

« Ça me faisait suer d'aller à la pompe à essence, j'aime vraiment pas mettre de l'argent là-dedans. On y va moins. Mon fils, il est déçu, il adore ça la pompe à essence. L'autre fois on y est allé pour partir en vacances, il m'a dit « ça fait super longtemps qu'on n'est pas venus ! » (Lucile, en formation, Coudekerque-Branche)

Certains usagers bénéficient des deux effets cumulés, grâce à la gratuité et à l'amélioration du réseau :

« Entre les économies sur les abonnements, pour moi et ma fille, et les économies de voiture, parce que le réseau est mieux qu'avant donc je l'utilise moins, j'estime que je vais faire 400 euros d'économies par an. » (Francis, actif, Dunkerque-Centre)

## A retenir : La gratuité du bus, un bénéfice partagé

---

- ✓ **L'universalité de l'accès au bus** supprime les obstacles financiers et administratifs, ainsi que les traitements différenciés entre les usagers. Ce nouveau réseau gratuit **facilite les déplacements et le quotidien**, en particulier des publics les plus contraints.
- ✓ Toutefois, les difficultés liées à la mobilité dépassent la seule accessibilité financière et l'offre de transport gratuite **ne vient pas répondre à tous les freins et contraintes structurels**, notamment liées aux caractéristiques des activités locales (industrie, intérim...) et au contexte socio-économique (difficultés sociales, chômage).
- ✓ La gratuité implique des **gains de pouvoir d'achat** pour tous les usagers, qu'ils soient anciens abonnés ou qu'ils réduisent leur usage de la voiture. Dans les discours, ce gain est perçu comme **un bénéfice bienvenu** dans un contexte où les dépenses contraintes prennent une place de plus en plus importante dans les budgets. Cette économie est souvent associée à la possibilité de « se faire plaisir », en la dépensant dans les loisirs.

## II ) Disposer d'un service gratuit et de qualité : un changement de rapport aux transports publics

Avant le nouveau réseau gratuit, le réseau de bus dunkerquois était principalement utilisé par les personnes qui n'avaient pas d'autres alternatives (scolaires, retraités, sans emploi). Selon l'EDGT, la part des transports collectifs dans la répartition modale avait même baissé entre 2003 et 2015, passant de 6 à 5%, la voiture passant de 62 à 66%. Selon les techniciens de la Communauté urbaine, l'organisation du réseau – datant des années 70 – était assez peu efficace, avec des dysfonctionnements et une faible lisibilité. Par ailleurs, les dessertes étaient inégalement réparties sur le territoire, desservant mieux les quartiers plus aisés que les quartiers plus en difficulté. En termes de qualité et d'image, le nouveau réseau de transports est venu apporter un changement significatif : redimensionnement de l'offre, renouvellement de la flotte de véhicules, nouveaux arrêts, amélioration du confort, nouveaux abribus etc. L'association de cette qualité et de la gratuité du réseau a eu des effets importants sur le renouvellement de l'image des transports collectifs à Dunkerque. L'écho médiatique de la gratuité a permis d'attirer l'attention sur ce nouveau réseau, et de communiquer sur sa qualité.

### 1) Une revalorisation du transport collectif à Dunkerque

#### Un réseau plus moderne et de nouveaux véhicules

Si la gratuité a reçu un fort écho au niveau médiatique, la revalorisation de l'image du réseau est aussi basée sur le renouvellement du réseau et des véhicules. Le choix de remplacer les anciens véhicules par des bus plus agréables et confortables, davantage visibles, de couleurs unies et vives, joue un rôle majeur dans l'amélioration de l'image du réseau dunkerquois. La poursuite du remplacement de la flotte de véhicules par des bus moins polluants et le renouvellement d'une partie des arrêts de bus a aussi contribué à cette modernisation. Pour les anciens usagers, ce renouveau implique **une amélioration des conditions de voyage**. Chez les nouveaux usagers qui se sont intéressés au bus avec la gratuité, la qualité permet de pérenniser leur changement d'habitude. Le choix esthétique des bus colorés, a pour effet d'attirer l'attention et de conférer un aspect ludique aux véhicules.

« Les bus, ils sont jolis comme tout. Les couleurs, c'est sympa, ça donne envie. » (Michèle, retraitée, Malo-les-Bains)

L'esthétique de ces bus les a rendu à la fois **plus visibles sur l'espace public** et plus attractif pour les usagers, notamment pour les enfants. Plusieurs familles témoignent ainsi d'un **attrait particulier des enfants pour le bus**, comme en témoignent ces habitants de l'ouest de l'agglomération :

« Mes filles, elles adorent, on essaye de deviner d'avance la couleur du bus, elles espèrent avoir leur préférée. » (Juliette, Rosendaël, active)

« Mon fils a deux ans, et il a appris les couleurs grâce aux bus. » (Isabelle, Malo-les-Bains, active).

L'introduction de navettes électriques pour les lignes de centre-ville a permis aussi d'offrir une image plus « propre » à la flotte de véhicules en service. Le renouvellement de certains arrêts de bus, l'aménagement de voies réservées et de feux prioritaires ainsi que l'amélioration du cadre général du centre-ville accompagne cette modernisation du réseau et l'associe à un saut qualitatif général du cadre de vie en cœur d'agglomération.



Figure 5 - Les anciens bus du réseau DK Bus. (source : page Wikipedia DK'Bus)



Figure 6 - La version jaune des nouveaux véhicules (modèle double-bus) (source : VIGS, mai 2019)

## Une forte publicité liée à la gratuité : un « bouche à oreille » positif

La gratuité du réseau de transport est un attribut qui suscite beaucoup de discussion chez les habitants. À l'échelle locale, comme à l'échelle nationale ou sur les réseaux sociaux, les débats autour du principe de gratuité sont nombreux et riches. La gratuité, en rupture avec les habitudes et représentations autour des services marchands – et de la plupart des services publics – suscite des réactions. De plus, la gratuité des transports à Dunkerque a été à l'origine d'une réactivation du débat sur ce sujet à l'échelle nationale. La gratuité a donc un effet communicationnel très important, et le maire de Dunkerque souligne fréquemment cet aspect dans ces interventions :

« Les transports gratuits, ça fait parler. Chez les commerçants, les médecins...Ils n'entendent parler plus que de ça : la météo, et le bus gratuit ! » (Patrice Vergriete, Rencontres des Villes du Transport Gratuit, septembre 2018)

Une nouvelle usagère du bus témoigne du même type d'effet au sein de son entreprise. Le nouveau réseau gratuit a permis de faire entrer le bus dans les discours et dans les représentations, chez des personnes qui ne l'envisageaient pas auparavant. Même si elles ne l'utilisent pas, l'option a été considérée, ce qui n'était pas réalisé auparavant :

« Les gens parlent du bus. J'ai un collègue qui ne le prend pas, il n'y arrive pas, il doit se lever plus tôt, il a des enfants : il trouve que c'est pas pratique. N'empêche qu'il en a parlé, il a besoin de se justifier auprès des autres collègues, et ça ce n'était pas le cas avant » (Blandine, active, Malo-les-Bains)

Finalement, les discussions sur la gratuité du service des bus entraînent un désir d'expérimentation et donc diffuse une incitation à l'usage. Dans le contexte de renouvellement du réseau et de gain d'efficacité, la gratuité n'est pas associée à une dégradation ou à une dévalorisation du service : elle est un vecteur de publicité et de renouvellement de l'intérêt pour les transports. La publicité extérieure et l'intérêt des observateurs au niveau national viennent renforcer l'intérêt des habitants pour le service.

## Les représentations autour du service public gratuit et du financement du projet

La suppression de la fraude et l'égalité d'accès pour tous les habitants sont perçues de différentes manières par les personnes interrogées. S'il n'est pas possible de tirer des conclusions représentatives de l'opinion de la population dunkerquoise sur ce service universel et accessible à tous, on peut décrire différentes « tendances » dans les perceptions et discours autour du bus gratuit. On observe ainsi que les opinions et expériences personnelles – positives ou négatives - autour du principe de « gratuité » sont déterminantes dans la perception du service et de son financement.

Pour une majorité des personnes interrogées, l'accès universel aux bus est considéré comme un progrès social. Il permet également de valoriser les transports collectifs et le territoire. Les usagers témoignent d'un sentiment de « bénéficiaire » d'un service, d'avoir de la « chance ». Cette opinion est dominante dans les discours des personnes interrogées, qu'ils soient usagers ou non-usagers, ainsi que chez les acteurs sociaux.

*« On en parle jusqu'au Canada ! Je trouve que ça fait prestigieux... C'est pas « ils ont le bus gratuit parce que c'est des pauvres », c'est « ils ont le bus gratuit parce qu'ils peuvent se payer ça ! ». Moi je trouve que ça fait classe » (Amélie, active, Malo-les-Bains)*

*« Les tarifs sociaux, ça pose la question du non-recours aux droits. Là, tout le monde y a droit, ça fait sens. Le bus devient un bien commun » (Blandine, active, Malo-les-Bains)*

Pour les agents DK'Bus, le fait d'offrir un service gratuit, qui provoque en général l'enthousiasme des nouveaux usagers et visiteurs, est perçu positivement :

*« Nous on est beaucoup sur le terrain, donc quand on est sur les quais et que les gens nous demandent, « pour nous aussi c'est gratuit, on vient de Lille ? ». Oui, c'est gratuit pour tout le monde. Et ça, les gens ils disent « c'est exceptionnel, c'est génial ». Les gens de l'extérieur, ils en reviennent pas » (Pascal, contrôleur)*

Certains soulignent le contexte particulier du territoire, fortement marqué par la présence industrielle. Le nouveau réseau de bus gratuit est parfois perçu comme une « juste rétribution » par rapport à cette présence industrielle et ses effets négatifs pour la qualité de l'air. Du point de vue de la perception de l'action politique, la mesure – très fortement mise en valeur par le président de la CUD, est perçue comme un marqueur du volontarisme politique, dans un contexte de changements importants dans l'agglomération (travaux d'aménagement, nouveaux équipements publics, rénovation de la digue...). Pour d'autres, elle est associée plus péjorativement à un « coup de com' » qui n'était pas prioritaire pour l'agglomération.

*« Pour moi le bus gratuit, c'est une redistribution pour tous, visible, universelle : et tout le monde s'en rend compte. Quand on refait une école avec l'argent public, tout le monde ne le voit pas. Là, on ne peut pas vraiment les rater. Et tout le monde peut en profiter s'il le souhaite » (Antoine, actif, Dunkerque-Centre)*

*« Quand je vois tous les gilets jaunes là, je me dis que j'ai de la chance, je suis un privilégié même. J'habite pas loin de mon travail, je me déplace gratuitement. Il y a des gens qui ont bien raison de se plaindre. Après à Dunkerque, il y en a aussi qui ne veulent pas sauter le pas alors qu'ils pourraient, mais ils veulent pas se mélanger dans les bus. Là ils se mettent à écouter un peu plus le porte-monnaie, ça va peut-être les aider » (Thierry, actif, Dunkerque Centre)*

**Le nouveau rapport au service public** est valorisé par certains usagers, qui considèrent que la gratuité représente une prémunition contre les dérives de la « rentabilité » qui existent dans d'autres services ou rapports marchands :

« L'image de la société du transport a changé pour moi car je me dis qu'ils pensent plus aux usagers qu'à l'argent et à ce que cela peut engendrer comme gains pour eux. On voit qu'ils ont plus d'intérêts pour les usagers que pour eux » (Ingrid, en recherche d'emploi, Coudekerque-Branche)

Pour d'autres, la perception est plus négative – bien qu'il est difficile que ce type d'opinion soit exprimée directement par des usagers, le sentiment est parfois exprimé par des conducteurs ou conductrices :

« Il faut dire ce qui est – après c'est la société qui veut ça je pense – c'est que la gratuité, c'est un dû pour eux. En fait on leur a donné ça, et ils veulent ça. Ils ne se rendent même plus compte qu'ils ont la chance d'avoir un réseau gratuit, et c'est une vraie chance qu'ils ont. » (Noémie, conductrice).

Pour certains usagers, plus minoritaires, ce libre-accès peut engendrer des inquiétudes ou des représentations négatives. En général, cette perception négative est liée à des craintes ou des expériences négatives dans les transports, ou encore à une certaine appréhension de l'altérité et de la diversité sociale. La gratuité peut venir renforcer certaines représentations négatives liées à l'usage des transports, concernant la salubrité, la promiscuité ou encore la sécurité. Ce type de discours s'exprime de façon beaucoup plus informelle, notamment lors des rencontres avec des usagers dans le cadre de l'enquête par questionnaires dans les bus et aux arrêts.

Les opinions politiques et personnelles autour du principe de « gratuité » influent donc sur la représentation autour de l'accès libre à un service public. De la même façon, elles jouent sur les représentations autour du financement. Les usagers et habitants ne sont souvent pas informés du mode de financement des transports urbains, et sont souvent sceptiques vis-à-vis du financement de la gratuité :

« C'est vrai que des gens n'y croyaient pas, se demandaient comment on allait faire. Mais avec l'explication, on voit que ça peut se faire. On nous explique qu'avant les gens ne payaient que 10% du bus, c'est vrai qu'on n'y faisait pas attention à ça, on n'est pas forcément au courant. Après on est des français, la première chose qu'on se dit c'est : 'on va se faire avoir par l'autre côté', c'est normal ; » (Olivier, retraité, Dunkerque-Centre)

Certains insistent sur le vocabulaire utilisé pour décrire le mode de financement des transports, et en particulier des transports gratuits :

« De toute façon, on ne payait pas grand-chose. Et le bus n'est pas gratuit, il est facturé aux contribuables » (Aymeric, actif, Malo-les-Bains)

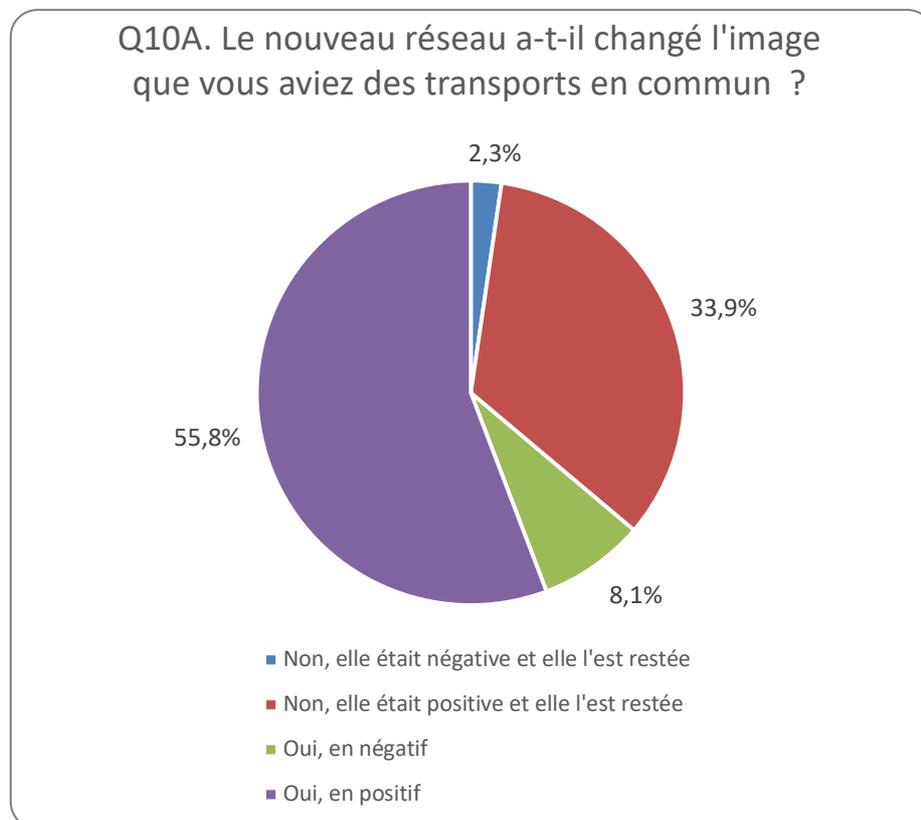
« Moi, je ne veux pas qu'on dise le bus 'gratuit', c'est les entreprises et les contribuables qui payent, alors c'est 'les bus que les gens ne payent plus', c'est comme ça » (Simon, retraité, Coudekerque-Branche)

D'autres ont été convaincus par les explications ou renseignements qu'ils ont pu obtenir en s'informant sur le projet et son financement ou se représentent le financement et son efficacité budgétaire de façon très positive :

« *Moi la gratuité, de dire : il va y avoir plus de gens dans les bus, si finalement ramené aux nombres de passagers transportés, ça ne coûte pas forcément plus cher, ça me parle* » (Vincent, retraité, Fort-Mardyck)

Enfin, certains considèrent que la gratuité est une mesure importante en faveur de l'environnement, afin de réduire les obstacles au changement de comportement des habitants, qu'il est important de financer pour inciter ces évolutions :

« *Pour moi la gratuité c'est de dire : vous avez l'opportunité, vous avez ce moyen de locomotion à votre disposition. Après, c'est difficile de changer les mœurs, mais les gens ont moins d'excuses* » (Ethan, étudiant, Grande-Synthe)



## 2) Les relations sociales dans les bus gratuits dunkerquois

La gratuité des transports fait l'objet d'expériences et de représentations contrastées et parfois antagonistes chez les usagers et les conducteurs du réseau. La question des relations entre les usagers et des comportements dans les bus est difficile à évaluer de manière quantitative – en dehors des incivilités constatées – car concerne un ensemble de micro-interactions sociales qui font l'objet d'appréciations et d'interprétations subjectives. Une enquête par observation permettrait de mieux comprendre les relations sociales dans les bus<sup>152</sup>. Les seuls comportements quantifiables sont ceux qui entrent dans la catégorie des incivilités, des dégradations et des infractions constatées par les agents DK'Bus.

Les perceptions et les interprétations positives ou négatives des comportements des autres sont en partie liées aux expériences et opinions personnelles. Dans les discours, il apparaît que les interprétations des comportements et intentions des autres (usagers, conducteurs...) – ou de ses propres impressions et expériences – sont fortement influencées par l'opinion individuelle vis-à-vis du principe de « gratuité » : tant du côté des personnes qui ont une opinion favorable de la gratuité que de ceux qui y sont plutôt opposés ou réticents, il peut exister une tendance à attribuer des bienfaits ou des méfaits, sans que le lien soit nécessairement établi ou tangible.

Toutefois, les entretiens montrent que, de manière générale, les effets de la gratuité du service sont perçus positivement par les usagers et le personnel DK'Bus, dans un contexte de forte revalorisation du réseau lié à son renouvellement et la communication qui l'a accompagné. Par ailleurs, il est intéressant d'analyser les représentations subjectives et opinions autour de l'accès gratuit à un service.

### Un usage plus apaisé des transports

D'un point de vue pratique, la gratuité supprime l'inquiétude des usagers vis-à-vis de la possession ou non-possession d'un titre de transport, les situations de tension que peuvent provoquer les contrôles de titre (pour les personnes « en règle » comme pour les personnes en situation de fraude). Elle atténue les stigmatisations sociales liées aux situations de fraude, réelles ou supposées. La suppression des titres simplifie le rapport avec les conducteurs et entre les usagers, quelle que soit leur situation :

« Avant, lors des contrôles, il y avait quand même une certaine tension. Ils débarquent, ils bloquent toutes les entrées. Même quand on a son ticket, on se sent mal. On dirait une opération policière. » (Baptiste, actif, Malo-les-Bains)

« Il y avait un stress aussi : est-ce que j'ai le bon titre, est-ce que c'est valide, est-ce qu'il va y avoir un contrôle ? Moi mon fils il fraudait parce qu'en Belgique c'est gratuit pour les moins de 12 ans, et moi je ne savais pas le tarif ici. Et puis un jour on s'en est rendu compte » (Amélie, active, Malo-les-Bains)

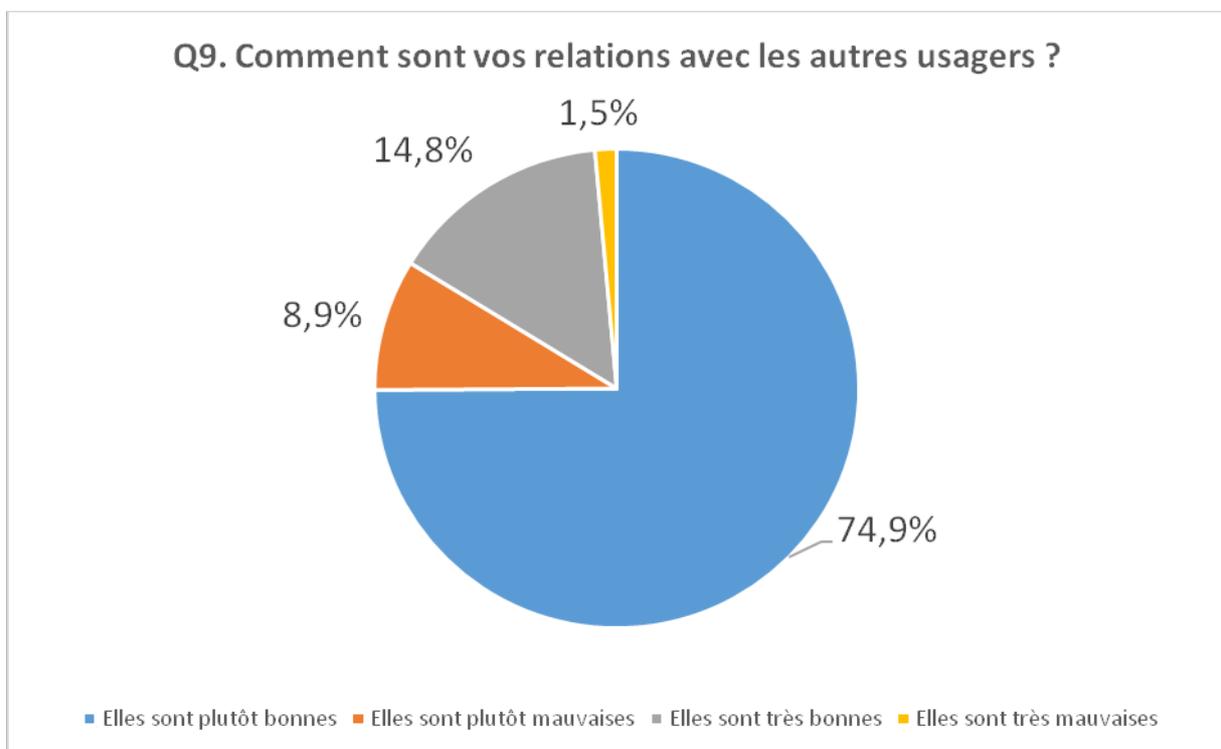
---

<sup>152</sup> Stéphanie Gosset, « Spécificité des comportements spatiaux dans deux réseaux de transport public urbain dits « gratuits », communication aux 2èmes rencontres du réseau RFTM, Montréal, le 13 juin 2019.

« Ça diminue les tensions dans le bus, avec les jeunes et la fraude. Pour les migrants aussi, ils peuvent se déplacer comme ils veulent, on n'a pas la police ou les contrôleurs dans tous les bus, comme dans le TER par exemple » (Brigitte, active, Grande-Synthe)

### Les relations entre les usagers jugées « plutôt bonnes »

Si elles sont considérées comme « plutôt bonnes » dans l'enquête par questionnaires en centre-ville, cette réponse fait souvent référence à une certaine « neutralité » des relations entre usagers. Une large majorité (90%) d'usagers interrogés considère qu'elles sont satisfaisantes, toutefois 9% des usagers les décrivent comme « plutôt mauvaises », en raison de comportements jugés inadaptés ou incivils (laisser la place aux personnes âgées, téléphoner, ne pas laisser descendre avant de monter dans le véhicule etc.).



Il n'existait pas d'étude qualitative ou quantitative concernant ces aspects avant le nouveau réseau de transport gratuit, ainsi l'analyse est limitée à la description de la situation actuelle et aux retours des personnes qui connaissent le réseau dans son ancienne forme, et peuvent témoigner d'éventuelles évolutions.

Un premier effet lié à l'augmentation de la fréquentation est la diversification des profils des usagers notamment dans les quartiers de l'est de l'agglomération. Ces personnes, qui se déplacent en bus pour aller travailler, ou le week-end pour se rendre au marché par exemple, témoignent du fait qu'elles croisent régulièrement des connaissances, des voisins ou amis.

En centre-ville, l'ambiance dans les bus est décrite comme « normale », au sens où elle ressemble à beaucoup de réseaux de transports urbains, à la différence qu'il arrive plus fréquemment de croiser des connaissances et collègues.

Toutefois, dans les plus petites communes de périphérie, les usagers témoignent plus souvent d'une ambiance plus conviviale et chaleureuse dans les bus qui traversent leur quartier. Cet effet est visible en particulier en dehors des heures de pointes, par exemple pour les personnes âgées. Les familles témoignent aussi de rencontres fréquentes entre enfants du même quartier ou de la même école, et d'une certaine habitude et connaissance des conducteurs.

Les nouveaux usagers du bus ont tendance à considérer le bus comme une extension de l'espace public, qui offre plus d'opportunités de croiser des connaissances. Si les nouvelles rencontres avec des inconnus sont rares, beaucoup d'usagers témoignent de discussions spontanées entamées à l'arrêt ou dans le bus, souvent en lien avec le nouveau réseau et la gratuité, et notamment avec des personnes âgées. Pour certains usagers, la mixité sociale est particulièrement appréciée, permet de « voir du monde » et de sortir de ses habitudes ou de son isolement.

*« C'est toujours sympa. Je discute avec papy, mamie. Les enfants aiment bien, il y a un côté ludique dans le bus, c'est l'aventure. Finalement, ça fait déjà partie de la sortie. On va au ciné, on y va en bus, les deux ça leur fait plaisir aux enfants ». (Lucile, en formation, Coudekerque-Branche)*

*« Maintenant je vois plus le bus comme un espace de rencontre. On croise des gens qu'on connaît, et puis c'est un sujet de discussion en soit. » (Baptiste, actif, Malo-les-Bains)*

*« J'aime bien le fait de voir du monde, de croiser des gens que je connais. Je vois des parents d'élèves, des anciens élèves. Je crois pas que les gens qui ne se connaissent pas se mettent à discuter comme ça, c'est un peu un mythe. Par contre les gens qui se connaissent un peu, ils discutent, on se voit plus. A force on revoit les mêmes têtes, peut-être qu'un jour on se parlera, qui sait... » (Antoine, actif, Dunkerque-Centre)*

*« On croise des amis, on fait des connaissances. Quand on demande des informations, les gens sont très gentils, ils nous expliquent » (Bertrand et Sylvie, retraités, Saint-Pol-sur-Mer)*

Certains usagers témoignent ainsi d'une volonté d'ouverture et **d'un attrait pour la mixité sociale**, dont ils déplorent la faiblesse dans leurs quartiers ou en lien avec leurs modes de vie :

*« Quand on a notre petite vie, qu'on habite le même quartier depuis longtemps, on a notre cercle d'amis, on ne se rend pas trop compte de ce qu'il se passe dehors. On se déplace en voiture, on est enfermés dans notre petit espace. Moi j'aime bien le fait de voir du monde, de croiser des gens différents. » (Daniel, retraité, Grande-Synthe)*

*« Pour moi le bus gratuit c'est le vivre-ensemble. Dans ta bagnole, t'es tout seul et tu vois personne. Dans le bus il y a de tout, c'est pas forcément convivial c'est juste que tu vois des gens, des gens différents de toi, les autres quoi » (Isabelle, active, Rosendaël)*

Ainsi, il semble que le transport gratuit est investi par de nouveaux profils d'usagers qui découvrent un espace social dont ils ne sont pas forcément familiers, et apprécient le contact avec la diversité d'usagers, tout en constatant que la gratuité ne vient pas fondamentalement transformer les relations.

*« Moi j'ai un abord facile on va dire, en général je discute. Je dirais pas que c'est convivial, mais il y a une certaine ouverture. Ça fait parler. » (Olivier, retraité, Dunkerque-Centre)*

*« Ça fait longtemps que je le prends le bus, ça ne change rien au niveau des relations avec les autres. Enfin, il y a plus de monde, de tous horizons, je ne trouve pas ça désagréable. Mais après ça reste les transports communs, on monte, on est dans sa bulle, on ne se parle pas trop » (Lola, active, Dunkerque-Centre)*

Du point de vue des conducteurs, les relations entre usagers ne se sont pas fondamentalement transformées par le fait d'accéder gratuitement au service :

*« On brasse tellement de monde, il y a de tout : que vous soyez sur Paris, Bordeaux, Lyon, ou même Gap, des petits réseaux. Il y a de tout, comme on dit, il y a des cons partout, il y a des gens super sympas. » (John, conducteur)*

*« Il y a des jours ça va être une clientèle super sympathique et des fois ça va être chiant. Mais bon ça me passe au-dessus, je ne fais pas ma vie avec eux. » (Christelle, conductrice)*

## Une nouvelle « mixité sociale » dans les bus gratuits ?

L'enquête par questionnaire montre une tendance à l'apparition de nouveaux profils d'usagers, avec **une présence d'actifs, de cadres et de retraités** ayant délaissé leur voiture pour le nouveau réseau gratuit. Cette observation est constatée aussi par les conducteurs et les usagers :

*« Aujourd'hui on a les clients qu'on avait avant – qui payaient ou qui ne payaient pas d'ailleurs – et la nouvelle clientèle. Ce sont des gens plus aisés, qui n'ont pas envie de prendre leurs véhicules le week-end, ou même pour travailler, moi le matin je prends de plus en plus de personnes qui vont travailler. » (Pascal, conducteur)*

La gratuité des transports implique ainsi **une hausse de fréquentation importante** et une **diversification** des types d'usagers, tant en termes de profils, d'âge, de statut que d'habitude à utiliser les transports et à expérimenter une certaine promiscuité avec des habitants d'horizons différents.

Cette tendance à une nouvelle mixité sociale et la hausse de fréquentation peuvent être parfois sources de tensions, notamment entre **les jeunes et les personnes âgées**, comme cela avait été observé dans l'évaluation de la gratuité les week-end<sup>153</sup>. L'appropriation du bus par des nouveaux usagers nécessite de communiquer sur les bonnes pratiques et comportements, pour éviter les comportements inadaptés. De manière générale, les autorités publiques, les usagers et les conducteurs constatent que les incivilités n'augmentent pas avec la gratuité des transports. En effet, la hausse de fréquentation et la diversification des profils des usagers créent un effet de « contrôle social » qui limite les incivilités et les agressions.

Mais la hausse de fréquentation et la diversification des profils des usagers vont aussi de pair avec certaines tensions entre les usagers. Ces tensions s'expriment surtout de manière symbolique. Il s'agit de représentations négatives autour de certains publics, dont il est difficile d'identifier si elles sont propres à tout réseau de transport, ou renforcées par la gratuité.

Cet effet est particulièrement présent chez les personnes âgées, qui perçoivent les comportements de certains jeunes comme des nuisances. Ce couple de retraités, nouveaux usagers du bus gratuit,

---

<sup>153</sup> VIGS, « Dunkerque, « laboratoire » de la gratuité des transports en commun. Retours sur les effets de la gratuité partielle », (Henri Briche, 2017)

expliquent ainsi qu'ils constatent souvent des comportements inappropriés aux heures de sorties d'écoles :

« Ça dépend des heures, quand il y a des jeunes, c'est infernal. Il y a les sacs qui traînent par terre, du bruit. Il y a un manque d'éducation. » (Bertrand et Sylvie, retraités, Saint-Pol-sur-Mer)

Pour certains usagers, l'accès gratuit au bus, en permettant à tous les publics d'accéder au bus, fait planer le risque d'un investissement des véhicules par des personnes jugées indésirables :

« Moi je crains la clochardisation des bus, c'est ce qui m'inquiète. Parfois, on croise des gens qu'on n'aimerait pas avoir dans sa voiture. Il peut y avoir des odeurs désagréables » (Aymeric, actif, Malo-les-Bains)

« On fait avec toute sorte de clientèle, on a plus facilement des gens très alcoolisés ou des gens pas très propres, comme ils savent qu'on va pas les virer du bus, c'est gratuit donc... » (Noémie, conductrice)

**La présence de personnes migrantes** est aussi soulignée par les usagers des bus. Cette présence est perçue différemment selon les profils d'usagers, la plupart du temps décrite comme ne posant pas de problème. Pour d'autres, elle est perçue négativement, souvent en raison d'inquiétudes ou de présupposés négatifs. Parmi les populations de migrants, il faut distinguer les représentations concernant les groupes de jeunes hommes, dont la présence peut être perçue comme une menace, des représentations concernant les familles avec enfants, dont la présence est perçue avec plus de bienveillance.

« Je vois des gens qui sont gênés par la présence des migrants. Ils évitent de se mettre à côté d'eux. Moi j'ai jamais vu de problème. Et ça ne me dérange pas, ce sont des gens qui ont assez de problèmes comme ça. C'est vrai qu'ils sentent le feu de bois, c'est normal, c'est comme ça qu'ils se chauffent. Ils n'ont pas accès à des douches, à des vêtements propres » (Daniel, retraité, Grande-Synthe)

« Les migrants, oui il y en a qui montent, ils font trois arrêts et ils descendent, c'est pas eux les plus casse-pieds. (...) Les discours contre les migrants, je les entendais il y a quelques mois, mais maintenant ça s'est calmé. Moi je fais du Noctibus, le soir, je me sens très bien. Il y a des migrants qui montent je me sens presque en sécurité, parce que je suis sûr que si quelqu'un monte pour me faire chier, je suis sûr que les mecs ils l'attrapent et ils le mettent dehors » (John, conducteur)

Enfin, les sources de tensions liées à la hausse de fréquentation sont les conflits d'espace entre les poussettes et avec les personnes à mobilité réduite. Ce problème est fréquemment souligné par les usagers interrogés, et décrit ici par une conductrice :

« Hier, j'avais deux ou trois poussettes et j'ai un monsieur qui est arrivé avec un fauteuil, c'est limite s'ils ont bougé. (...) La dame qui avait sa poussette, c'était que des courses dedans : c'est fait pour mettre les gamins ! Ils ont eu du mal à bouger, j'ai dû me lever pour dire : 'ça serait sympathique de laisser s'installer le monsieur'. » (Christelle, conductrice)

Finalement, les évolutions concernant les relations entre les usagers sont principalement liées à la hausse de fréquentation : elle va de pair à la fois avec une augmentation de la probabilité de rencontrer des connaissances, mais aussi avec une augmentation des tensions potentielles ou perceptions négatives de publics jugés « indésirables » ou au comportement inapproprié. La suppression du caractère marchand des transports collectifs est alors perçue comme la suppression d'un levier de contrôle de la part des anciens abonnés, qui permet désormais, selon l'expression souvent utilisée, à

« n'importe qui » de monter dans le bus. *In fine*, on constate que la gratuité du transport public ne supprime en rien les mécanismes de distinction sociale et de discriminations, basés sur l'apparence physique, les vêtements, le comportement, le langage, le quartier d'habitation etc. Elle réduit seulement les situations de tension liées au contrôle des titres de transport.

« *Quelque chose de flagrant, dans les bus articulés, c'est que les gens ont peur d'aller dans le fond. Il y a toujours ce truc, moi à l'époque je prenais le bus, quand j'allais au collège : le fond, c'est les racailles. J'ai l'impression qu'on se retrouve toujours avec ça, parce que tu peux dire « avancez dans le fond s'il vous plaît », il y a de la place plein le fond, on sait plus fermer la porte de devant, mais il y a toujours une sorte de séparation.* (Noémie, conductrice)

### 3) L'accès au bus sans condition : un changement dans les relations entre usagers et conducteurs

#### **La suppression des titres de transport et de la fraude : moins de tensions, mais l'arrêt d'un levier de contrôle et de lien avec les usagers**

Comme pour les usagers, pour les conducteurs et contrôleurs, la suppression des titres supprime une source de conflits potentiels avec les passagers du bus :

« *Je trouve les gens plus détendus, du fait que ce soit gratuit. Enfin la plupart des gens, il y a un petit pourcentage qui reste toujours insatisfait. Là j'ai pris des Parisiens samedi soir, ils étaient super contents, ils ont trouvé les chauffeurs vachement plus sympas que chez eux* » (Pascal, conducteur)

« *Un autre avantage, c'est la convivialité entre les jeunes et nous, c'est plus la même chose. Ils disent plus facilement « bonjour », ils font un sourire. Ils n'ont plus le stress de dire « je vais peut-être me faire contrôler »* » (Guillaume, conducteur)

Pour les conducteurs, **la suppression de la vente de titres** leur a enlevé une tâche, en leur permettant de se concentrer sur leurs autres missions, bien que la vente des titres n'était pas considérée comme une tâche pénible :

« *Il y a quand même une charge de travail en moins, moins de stress je dirais, à rendre la monnaie – enfin c'était pas fatiguant, c'est pas ça que je veux dire, mais c'est une charge mentale* » (Pascal, conducteur)

« *C'est bien de plus avoir cette caisse, c'est un danger en moins. On se dit plus : je peux me faire piquer ma caisse, ou même en roulant, il y avait des personnes qui faisaient exprès d'attendre qu'on démarre pour dire « je veux un ticket », qu'on n'est pas censés vendre en roulant, normalement, donc au moins on a plus ce soucis-là (...) On avait un fond de caisse de 60 euros si je me trompe pas, et après tout dépend de ce qu'on vendait dans la journée, mais on se retrouvait sur l'ancienne ligne 2, en faisant de la Belgique ou pouvait se retrouver avec 150-200 euros de vente de tickets, donc ça peut quand même monter.* » (Noémie, conductrice)

« *Moi c'était pas un problème la caisse. Mais mon copain il s'est fait braquer deux fois, il est content, il se fera plus braquer. A moins qu'on veuille voler son bus mais bon, à part ça...cet aspect-là, psychologique, tu l'as plus.* » (Bruno, conducteur)

Si la suppression des titres simplifie le travail des conducteurs au moment des montées, la hausse de fréquentation et la nouveauté du réseau peuvent aller de pair avec **une augmentation des demandes d'informations**. Ces liens sont appréciés par les conducteurs, qui tiennent à conserver le relationnel avec les usagers.

Toutefois, certains regrettent l'autorisation décidée par l'opérateur et l'autorité organisatrice de **monter par l'arrière des véhicules**, pour fluidifier les montées et les descentes. En ce sens, la gratuité supprime un levier de « contrôle visuel » et un lien avec les usagers, jugé important par les conducteurs. De plus, la montée par l'arrière peut conférer un sentiment d'insécurité ou favoriser les incivilités, comme le fait de monter avec des objets encombrants ou interdits, ou de bloquer la fermeture des portes pour permettre à des retardataires de prendre le bus :

*« Je trouve pas ça positif. Bon, c'est comme ça, alors j'ouvre et les gens ils montent où ils veulent, mais c'est justement c'est là où on perd le contact avec le chauffeur. Il y a pas de relationnel. Après il y a aussi des gens qui montent à l'arrière parce que justement, ils ont peut-être pas envie de dire « bonjour », mais je trouve que ça fait une séparation, vraiment, entre le chauffeur et le client. » (Pascal, conducteur)*

*« Maintenant les voyageurs ont le droit de monter autant à l'avant qu'à l'arrière, donc on voit plus les personnes qui montent – moi je considère que les gens doivent monter devant, c'est un respect je trouve et j'aime bien savoir qui monte dans mon bus. Et justement en tant que femme, quand toutes les semaines on se prend « Monsieur, la porte ! », c'est bien la preuve qu'on nous a pas dit « bonjour » ou qu'ils ont même pas regardé la personne au volant. Et c'est dommage je trouve parce qu'ils oublient qu'il faut quelqu'un au volant pour les amener à leur destination. » (Noémie, conductrice)*

**La perception de la fraude** est différente selon les conducteurs, et notamment selon leur appartenance à une « ancienne » ou une « nouvelle » génération. Ils expliquent en effet que, si auparavant les entreprises de transport demandaient aux conducteurs de jouer un rôle de lutte contre la fraude, ce n'est aujourd'hui plus le cas, comme l'explique ce conducteur depuis 11 ans :

*« Moi c'était, le truc, je suis de l'ancienne génération. Les gens, ils rentrent, ils payent : c'est ça le truc (...) La nouvelle génération, c'est différent. » (Eric, conducteur)*

Ce conducteur embauché au moment du lancement du nouveau réseau gratuit fait part d'une vision différente liée à son expérience dans un réseau situé en région parisienne, qui le plaçait dans une posture d'impuissance vis-à-vis des pratiques de fraudes :

*« C'est vrai qu'à Paris, concrètement, les gens qui ne payaient pas, j'allais pas m'embrouiller avec eux parce sinon j'y passe ma journée et je me fais casser la figure (...) Il y a une époque où je pense que ça a créé des tensions, mais moi je suis arrivé à une époque où on m'a dit : maintenant, t'es conducteur – même si on est « conducteur-receveur » – t'es conducteur, les gens ils payent pas, c'est pas ton problème. Ça on me l'a toujours dit. Alors qu'il y a une époque ou en fait, je crois, on demandait au conducteur d'être vachement plus insistant » (John, conducteur)*

## La présence des contrôleurs sur le terrain et la possibilité de verbaliser les infractions

Il existe toujours un cadre de **prévention et de répression** en cas d'incivilités ou d'incidents sur le réseau, dans le cadre d'un « service d'accompagnement » présent tous les jours dans les bus et aux arrêts, composés d'un contrôleur et de deux conducteurs :

*« On monte de bus en bus et on va vers le client, on discute, on a une présence terrain, on est sur le réseau. Et l'agent de maîtrise il peut verbaliser s'il voit quelqu'un qui fume dans le bus ou quoi, il peut le faire. Mais en réalité on fait énormément de prévention, c'est des choses comme les pieds sur le siège... » (Sylvain, contrôleur)*

Ainsi, les contrôleurs disposent de la possibilité de **verbaliser les usagers en cas d'infraction au règlement**, ou de faire appel à la police en cas d'infractions à la loi. Les seules contraventions possibles aujourd'hui sont celles de classe 4, c'est-à-dire liées à des comportements inappropriés. Les contrôleurs expliquent toutefois ne pas avoir établi ce type de procès-verbaux depuis le début du nouveau réseau gratuit :

*« On peut encore verbaliser, la gratuité n'enlève pas la verbalisation. Il y a toujours un règlement, et il y a la loi. (...) On n'a pas mis de PV depuis la gratuité, parce qu'il n'y a pas à le faire : les seuls PV qu'on pourrait mettre c'est des PV de classe 4, c'est-à-dire les incivilités, 150 €. Si on doit le faire, on le fait, on est tous assermentés. Donc là si on devait mettre un PV, ça pourrait être que de la classe 4 : c'est fumer, trouble de la tranquillité, refus d'obtempérer, usage intempestif des dispositifs de secours, infraction de comportement...mais les autres classes, elles disparaissent : pas de titre de transport, problème de numéro d'abonné, titres falsifiés, tout ça, ça n'existe plus.(...) Avant on mettait beaucoup de classe 4, c'est parce que le contrôle se passait mal en fait, le fait qu'il y ait plus de contrôle déjà, ça enlève une source de tensions. » (Sylvain, contrôleur)*

Si cette possibilité de contrôle des comportements dans les bus existe toujours, certains conducteurs regrettent **la suppression du levier de contrôle** que représentaient les titres de transport. Ils apprécient le rôle actuel des contrôleurs mais souhaiteraient qu'il soit renforcé :

*« Le titre c'est vrai que c'était une manière d'apporter un peu de police, un peu de contrôle. Et ça je pense que ça devrait quand même se faire. Avant on avait des contrôles, et là de monter, voir si vous va bien, on devrait encore faire ce qu'on faisait avant, mais sans contrôle de titre, puisqu'il y a plus de tickets (...) Aujourd'hui les contrôleurs on les appelle que si on a un souci. Je pense que même pour la clientèle, ça leur permettra de voir qu'il y a toujours des gens qui sont là pour la sécurité » (Pascal, conducteur)*

*« Là il y a toujours une brigade qui tourne et puis de temps en temps ils montent dans les bus, j'en ai eu encore hier, et bien ils sont montés et contrôlent. C'est rassurant et c'est bien de montrer qu'il y en a encore de temps en temps, pas sur toutes les lignes mais que ça tourne, ça c'est rassurant quand même. » (Christelle, conductrice)*

La suppression du titre de transport et la hausse de fréquentation implique une autorisation de monter par toutes les portes du bus, ce qui supprime un levier de contrôle des comportements et des usagers, ainsi qu'un lien avec la « clientèle » :

« Par l'avant, nous on peut filtrer (...) En filtrant, on voit qui monte dans le bus, c'est vrai qu'avant, il y avait déjà des marginaux, des SDF, on pouvait les bloquer. On voyait bien les jeunes qui voulaient pas payer, on disait « attention », et maintenant, c'est gratuit, on s'embête plus, on ouvre les trois portes : ça évite de perdre du temps. Maintenant ça monte, ça descend, on fait plus attention. S'il y a un problème dans le bus, on appelle les contrôleurs et on essaye de régler le problème. Je trouve qu'il y a moins d'incivilités, après ça peut arriver, des bagarres, ça peut arriver... » (Eric, conducteur)

## Les demandes de montées et de descentes hors arrêts, source de tensions

D'après les témoignages des conducteurs et contrôleurs, l'accès gratuit présente un autre effet déjà observé lors de la gratuité partielle et renforcé dans le contexte de la gratuité totale : celui de l'augmentation des demandes de montées ou de descentes en dehors des arrêts prévus par le réseau. Si le fonctionnement du réseau n'autorise pas ce type de pratiques, elles sont parfois demandées par des usagers et peuvent être source de tensions entre usagers et conducteurs, ainsi qu'entre conducteurs :

« La seule problématique qu'on a avec la gratuité, c'est que les gens essayent de plus en plus de monter hors arrêts, on a beaucoup de conflits à cause de ça : je vais pas dire la majorité mais une grande partie des conflits c'est des demandes d'arrêts, descente ou montée. Et je pense que les gens ils pensent « c'est gratuit, l'accès, donc je monte où je veux », mais en fait non, on ne peut pas faire ça. » (Sylvain, contrôleur)

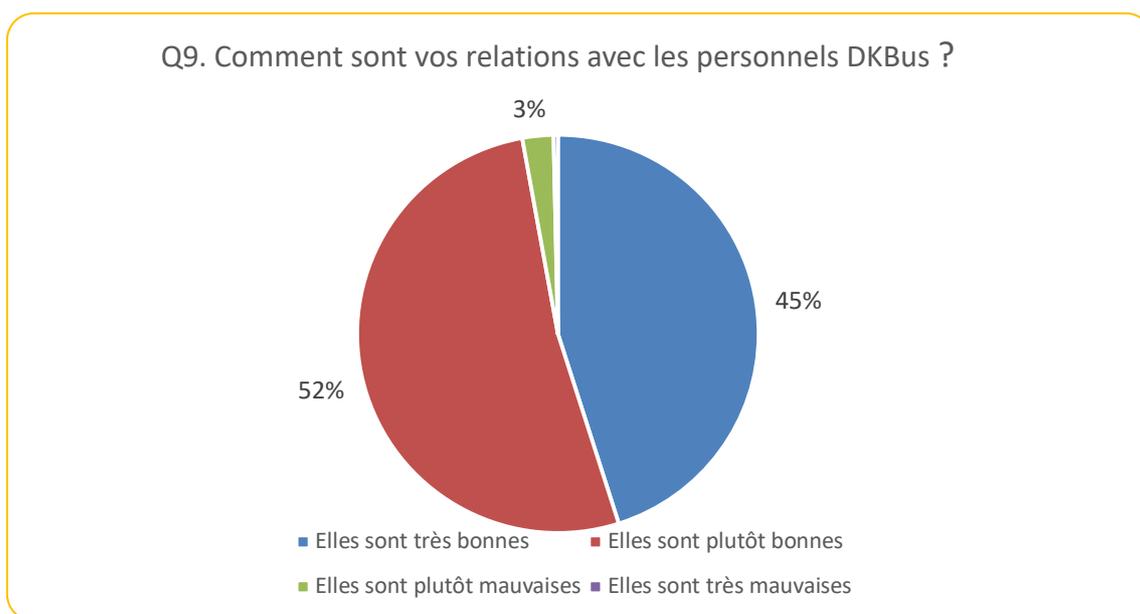
« Quelque chose qui est de plus en plus demandé, c'est des gens qui nous font signe 200 mètres après l'arrêt de bus, ou demande de descendre au feu rouge, ça c'est quelque chose qu'on voit plus depuis la gratuité. Le côté « c'est gratuit », donc « tu vas me prendre n'importe où ». Il faudrait quand même redire aux usagers que le bus se prend à l'arrêt et que la descente se fait à l'arrêt. (...) Moi je dis toujours : « c'est un bus, c'est pas un taxi » » (Bruno, conducteur)

Des tensions peuvent émerger entre conducteurs et usagers, voire entre conducteurs, en raison des pratiques parfois différentes des chauffeurs, plus ou moins souples sur ce point. Certains conducteurs, qui refusent de transiger avec cette règle, subissent les remarques négatives des usagers qui ont déjà bénéficié de ce type de « faveurs » de la part d'autres conducteurs, ou du moins le prétendent. Certains conducteurs ressentent des **formes d'augmentation des exigences** de la part des certains usagers qui font preuve de **comportements inappropriés** vis-à-vis du service et des conducteurs :

« Il y a un gros manque de civisme je trouve. Après c'est peut-être qu'il y a plus de monde, donc ça fait qu'il y en a plus aussi. Par exemple, il y a un bus toutes les 10 minutes, je pense que si tu le rate attendre 10 minutes le prochain c'est pas horrible... et bien les gens tapent dans les carreaux, ça vous gueule dessus, ça traverse à tout va, ils seraient prêts à se faire faucher par une voiture pour avoir le bus ... Nous en tant que conducteur on voit ça tous les jours. » (Noémie, conductrice)

## De bonnes relations générales entre usagers et conducteurs

Le sondage mené auprès de 2000 usagers en centre-ville a montré une perception positive des relations avec les conducteurs et conductrices du réseau. Les usagers sont satisfaits de l'accueil et de la disponibilité des conducteurs du réseau. Cette satisfaction était déjà exprimée sur l'ancien réseau, notamment à travers l'EDGT de 2015 qui montre une perception positive du personnel.



Du côté des conducteurs, ils montrent une sensibilité à **l'aspect relationnel de leur métier**, et à l'importance de la politesse et de l'attention de la part des usagers. S'ils constatent qu'elle est inégalement répartie parmi les usagers, ils apprécient particulièrement l'enthousiasme des « nouveaux » usagers, très reconnaissant vis-à-vis du service.

« Moi j'ai un principe – après tous mes collègues n'auront pas le même avis que moi – je dis « bonjour » à tous les clients, parce que je trouve ça normal : c'est à moi de lui dire « bonjour », c'est pas à lui de me le dire en premier. Par contre, il y a 20 % qui vous répondent. » (Pascal, conducteur)

« En fait niveau politesse ça dépend des lignes, ça dépend des jours. Il y a des jours je peux dire « bonjour » à plein de monde et me dire « oh ça a été bien aujourd'hui », et puis, par exemple la C2, il faut dire ce qui est : c'est Saint-Pol, c'est pas ... je vais pas dire ça comme ça, que c'est pas la 'meilleure population', mais c'est pas là où il y a le plus de politesse quoi » (Noémie, conductrice)

« Le « bonjour », pour moi, c'est trop important. C'est « viens ici, viens me dire bonjour », sinon, me parle pas, je suis pas un GPS. Ça c'est aussi mon côté un peu psychorigide. Ça me paraît tellement normal, logique. » (John, conducteur)

Les conducteurs constatent que les relations peuvent être différentes avec les « anciens » usagers, habitués des transports en commun, et les « nouveaux » qui découvrent le réseau et sont enthousiastes vis-à-vis de la gratuité. Ils ne constatent pas d'évolutions majeures des relations avec les anciens usagers depuis la gratuité.

« Par contre, on le voit, la nouvelle clientèle, elle, elle dit 'bonjour', beaucoup plus facilement » (Pascal, conducteur)

Si beaucoup apprécie **la convivialité** qui existe sur le réseau, en lien avec **la taille « humaine » de l'agglomération**, ils constatent qu'il existe – comme partout – des contrastes au niveau relationnel en fonction des usagers :

« À Paris, on est beaucoup plus anonymes, les gens montent, un simple 'bonjour', ça n'a pas la même profondeur qu'ici, parce qu'ici on est quasiment sûr de revoir l'usager, et peut-être du coup d'avoir une certaine reconnaissance de sa part. Il y a plein de fois des petits couples de papy-mamy 'ah ! alors, bonjour chauffeur' et moi je leur dis 'comment ils vont ? Petite balade ?' et forcément, ça crée une proximité entre les agents et la clientèle, enfin, les voyageurs on va dire » (John, conducteur)

« Niveau politesse, les nouveaux usagers sont plus polis. Ils trouvent ça génial, ils montent dans le bus et ils sont contents (...) Les gens qui découvrent le bus viennent nous voir, ils nous disent 'bonjour' », ils se renseignent. Donc on voit une amélioration de la politesse. (...) Après ça dépend des quartiers, dans certains quartiers on n'entend pas 'bonjour', pas 'merci'. Si on va à Fenelon, c'est les personnes âgées, c'est l'inverse, il n'y a pas de soucis. C'est un cliché, mais c'est la réalité. C'est pas lié à la gratuité, c'est autre chose, c'est la société. » (Eric, conducteur)

« De toutes façons, quand il y a un souci, parce que ça arrive, il faut pas se voiler la face, quand vous transportez des centaines de personnes, il y a toujours des personnes un peu grincheuses, le problème arrive jamais entre un conducteur et un passager, il arrive entre passagers et ça se répercute après avec le conducteur, forcément. C'est souvent comme ça. Moi les problèmes que j'ai eus, quand il y a quelque chose, c'est le fait d'usagers qui ont des soucis entre eux » (Pascal, conducteur)

## Evolution des incivilités et des coûts d'entretien du réseau

L'année 2019 n'étant pas encore terminée, les chiffres comparés ne sont pas encore disponibles concernant les agressions, dégradations et incivilités. Toutefois, les responsables de l'exploitation du réseau DK'Bus s'accordent pour dire qu'il n'y a pas d'évolution des incivilités en lien avec le passage à la gratuité, malgré une hausse de fréquentation importante du réseau. Les problèmes sur le réseau sont en général liés à des individus déjà connus, souvent en état d'alcoolisation, qui perturbent les clients et personnels. Un autre type de phénomène est celui de jets de projectiles sur les véhicules, endommageant parfois les vitres, en baisse constante depuis plusieurs années. Les autres types d'incivilités, moins graves, sont plus difficiles à recenser et évaluer (pieds sur les sièges, propreté...).

Toutefois, le directeur de DK'Bus illustre ce constat en comparant les coûts liés aux réparations engagées entre septembre et décembre 2018 et la même période en 2017 : la somme, 2688 euros, est inférieure à celle des réparations engagées sur l'ancien réseau (3697 euros). Ces constats confirment les phénomènes observés lors de la gratuité le week-end en 2015, et le directeur du réseau affirme ainsi : « la gratuité favorise un plus grand respect de nos matériels »<sup>154</sup>.

Ces constats rejoignent les observations réalisées dans d'autres réseaux de transports gratuits : si certains peuvent parfois constater des augmentations d'incivilités ou de dégradations au début du lancement, elles semblent davantage s'expliquer par la hausse de la fréquentation que par la gratuité elle-même<sup>155</sup>.

---

<sup>154</sup> Urbis le Mag, « Dunkerque, la gratuité bouleverse les habitudes », 29 mars 2019

<sup>155</sup> Cordier, B. (2007). La gratuité totale des transports collectifs urbains : effets sur la fréquentation et intérêts (ADEME)

## L'opinion des conducteurs sur la gratuité

L'opinion des conducteurs sur **le principe de gratuité influe sur leurs perceptions des comportements des usagers et l'interprétation des effets pour leur métier**. Le contexte de renouvellement du réseau, d'amélioration du cadre général de la ville et des voies de bus (sites propres, renouvellement des véhicules, feux prioritaires), ainsi que le succès en termes de fréquentation favorise une perception positive du projet global, alors même qu'il avait fait l'objet de fortes inquiétudes en amont. Aujourd'hui, les conducteurs et conductrices ressentent **une certaine fierté liée à l'ampleur du projet** et de ses effets :

« Ce truc des bus gratuit à Dunkerque, ça fait tellement de bruit, dans le monde entier, même à l'international. Et même des gens, comme mon père qui sont pas du tout dans le milieu des transports, qui sont des gens qui cherchent tout le temps des alternatives écologiques et tout, ils trouvent ce projet absolument incroyable, et ils s'y intéressent. Il publie des choses sur son mur Facebook, qui sont communiquées sur les transports gratuits » (John, conducteur)

« On le voit bien, quand il y a des festivals, des manifestations, des gens qui viennent d'en dehors de Dunkerque 'ah ben c'est gratuit ? c'est fantastique, c'est bien' (...) et la première question c'est 'est-ce que c'est vrai, c'est une blague ?' (...) et ensuite je leur explique le fonctionnement un peu, que c'est une politique du Maire, qui a voulu qu'il y ait la gratuité, les gens ils sont contents. Nous, c'est une fierté, on est un des plus grands réseaux en France, presque en Europe, d'avoir une gratuité et puis que ça marche (...) On est un exemple maintenant, tout le monde veut essayer de faire comme nous » (Eric, conducteur)

Pour les nouveaux conducteurs embauchés pendant le passage à la gratuité partielle et au moment du lancement du nouveau réseau, il existe une certaine reconnaissance pour le projet, qui est à l'origine de leur embauche. Le projet s'ajoute à une réputation positive dont bénéficiait l'entreprise au niveau local :

« Comme je dis toujours, je ne serai peut-être pas là s'il n'y avait pas eu ce nouveau réseau, ça a fait de l'emploi. Je suis arrivée sur l'ancien réseau, au moment où il y a eu tous les travaux, donc ils avaient besoin de monde. » (Noémie, conductrice)

« Travailler chez DK'Bus c'est un peu le sésame du conducteur de bus, c'est presque honorable (...) Je trouve ça incroyable, la ville vie DK'Bus, le cœur de la ville c'est DK'Bus. (...) Je viens d'arriver donc je sais pas, historiquement, à quoi c'est lié. J'ai l'impression que la STDE s'est quand même fort implantée dans la ville, alors, depuis que le réseau est nouveau et la mise en place de la gratuité, c'est incroyable. Les gens parlent de DK'Bus, ils ont envie de travailler à DK'Bus, il y a des gens qui postulent et qui n'arrivent pas à rentrer. » (John, conducteur)

Si les opinions des conducteurs sont **positives sur le projet de renouvellement du réseau**, des bus et de la voirie, la gratuité fait l'objet d'opinions différentes. Au moment de l'annonce, elle a fait l'objet de fortes inquiétudes et de perceptions négatives<sup>156</sup>. Si les inquiétudes concrètes ne se sont pas

---

<sup>156</sup> VIGS, « Dunkerque, « laboratoire » de la gratuité des transports en commun. Retours sur les effets de la gratuité partielle », p.201, *Une restructuration en profondeur de l'exploitant et de ses salariés* (Henri Briche, 2017)

réalisées (hausse des incivilités, « squat » dans les bus, dégradation de la sécurité), des représentations négatives subsistent toutefois :

*« C'est vrai que oui, il y a le fait que 'n'importe qui' peut monter dedans, mais ça encore...Moi c'est plutôt le fait que, ça y est, c'est gratuit, tout est dû, désolée du terme mais c'est des fainéants en fait, ils cherchent plus ... c'est la société qui est comme ça maintenant. (...) Ils se rendent même plus compte qu'ils ont la chance d'avoir un réseau gratuit. (...) Moi, je l'aurais pas mis gratuit, ne serait-ce 1 euro, le fait de faire participer les gens, il faut qu'ils comprennent que tout n'est pas un dû, je sais que c'est bien pour les gens qui n'ont pas d'argent, je suis tout à fait d'accord, ou pour les enfants à la rigueur gratuit pour les moins de 12 ans, je pense qu'il y avait autre chose à faire quand même » (Noémie, conductrice)*

D'autres, au contraire, adhèrent au projet et le soutiennent, en tant qu'agents DK'Bus comme en tant qu'habitants de l'agglomération :

*« Peu importe par qui c'est payé, le système il est bien, c'est bien que ce soit gratuit. Quelle que soit la manière de le financer, c'est vraiment un bon choix politique. Moi je suis vraiment très content. Et pourtant, je payais pas le bus avant, mais je suis content pour les gens que ce soit gratuit, et puis l'image que ça donne de la ville. Pour moi la gratuité, c'est 100% positif, c'est que du bonheur, pour tout le monde je pense. Et même en tant qu'habitant du Dunkerquois, c'est génial, nos enfants, nos amis, ils prennent le bus » (Sylvain, contrôleur)*

*« Le dimanche c'est bien fréquenté, les gens je pense qu'ils bougent plus c'est peut-être un plus pour le centre-ville. Avant le centre-ville c'était mort le dimanche je trouve que c'est un peu mieux. Je trouve que c'est plus vivant à Dunkerque, ils font pas mal de choses. Franchement notre maire il a fait de bonnes choses. (...) Quand je vois tout ce qu'il a fait je dis 'chapeau', et je l'ai même pris dans mon bus cette semaine Monsieur le maire. (...) J'étais un peu impressionnée quand même mais c'est bien il montre l'exemple. Les gens qui étaient dedans étaient contents, c'était la C3 le jour du marché, tout le monde était content de le voir » (Christelle, conductrice)*

De même, la possible dévalorisation du métier de conducteur, qui faisait l'objet d'inquiétudes forte en amont du lancement du nouveau réseau, ne semble pas se réaliser selon les témoignages des conducteurs et contrôleurs rencontrés. Les conducteurs accordent **une haute importance aux comportements des usagers** (politesse, « bonjour », respect du matériel...), **mais ne perçoivent pas de dévalorisation symbolique** liée à la gratuité du service en tant que telle. Le témoignage de ce conducteur ayant travaillé plusieurs années dans un réseau de région parisienne révèle ainsi que le sentiment de valorisation du métier passe par un ensemble de paramètres, au-delà de la simple vente de titres :

*« Je me sens pas valorisé de recevoir de l'argent ou dévalorisé de ne pas en recevoir. Je me sens plutôt dévalorisé d'avoir affaire à des gens qui me regardent de haut et qui se prennent pour des princes et des princesses et pensent monter dans un carrosse. Et ça, c'est partout. (...) La valorisation, c'est plus l'humain, c'est pas l'argent » (John, conducteur)*

Ce conducteur explique aussi que les recettes de billetterie n'ont pas de lien avec sa propre rémunération, comme cela pourrait être le cas pour un commerçant ou un restaurateur par exemple :

*« Les gens demandent 'comment vous êtes payé vous ?' alors moi je dis 'non, c'est autre chose ça !', il y a beaucoup de gens qui pensent que la vente des tickets c'est notre salaire, alors que pas du tout, mais beaucoup de gens pensent ça. » (Eric, conducteur)*

Pour d'autres, la gratuité du réseau est même **source de valorisation du métier**, notamment parce qu'ils adhèrent au projet politique de rendre les transports gratuits et ne constatent pas de changements majeurs dans leurs pratiques quotidiennes du métier :

*« C'est pas vrai. Ça dévalorise rien du tout, bien au contraire. Vous êtes encore plus fier parce que vous rendez un service à une population. Une population qui avait peut-être pas les moyens. Faut pas oublier que tous ces gens qui travaillent, tout ce qui est femmes de ménage et compagnie, ils prenaient le bus, ils payaient leurs cartes : aujourd'hui ils ne payent plus. Vous savez, quand vous gagnez un SMIC et que vous économisez 300 euros par an c'est pas négligeable. Pour eux c'est intéressant. On oublie tous ces gens-là, tous ces gens qui payaient : parce qu'on dit « gratuité » c'est bien pour tout le monde, oui mais surtout pour ceux qui travaillent et qui sont toujours les officiers payeurs en France » (Guillaume, conducteur)*

La gratuité des transports peut conférer une dimension plus sociale à leur métier, qu'ils ont en général choisi parce qu'ils apprécient le contact avec les usagers et la dimension relationnelle du métier (beaucoup insistent sur ce point et utilisent les mêmes expressions « sinon, j'aurais fait conducteur poids-lourds », ou « si je ne voulais voir personne, je conduirais des bétailières »). Certains témoignent ainsi d'une certaine sensibilité au contexte social dunkerquois et aux effets de la gratuité des transports pour les publics les plus précaires :

*« Comme ça physiquement, ils ont l'air précaires, ils ont l'air de vivre dans une grande précarité. Mais ce qui est bien avec le réseau DK'Bus c'est que ces 1 euro et quelques qu'ils mettaient dans le ticket de bus, ils sortent un peu de chez eux, ils vont en centre-ville, et puis ne serait-ce que prendre un café, c'est déjà ça. Ça permet de les sortir, de dynamiser leur vie aussi, je pense concrètement : c'est plus qu'un changement dans la ville, c'est pour eux un changement de vie, je pense vraiment. » (John, conducteur)*

*« J'adore ce que je fais, j'adore ça. J'adore la conduite et la relation clientèle. De voir du monde, moi, j'aime bien ce que je fais et même dans ma famille, mon mari ils disent 'c'est dingue toi-même tu as changé quoi, on voit que tu es bien'. » (Christelle, conductrice)*

D'autres apprécient la diversification des profils des usagers, le fait d'y voir plus de familles, de classes moyennes et de retraités plus aisés, ce qui est vecteur d'animation dans la ville, en particulier en centre-ville :

*« Il y a du positif : c'est bien, parce qu'il y a plus de monde, on le voit en centre-ville de Dunkerque, les gens prennent beaucoup plus le bus, c'est beaucoup plus vivant. Ne serait-ce que les animations qu'ils font place Jean Bart, les gens y vont en bus, ils savent qu'on peut pas se garer, c'est vrai que sur ces choses-là c'est positif. » (Noémie, conductrice)*

Si les conducteurs et conductrices font ainsi état de relations contrastées avec les usagers, ils expriment tous le même le sentiment que les usagers ont tendance à faire remonter principalement les aspects négatifs, avec des exigences assez fortes sur la conduite notamment, et regrettent de ne pas bénéficier plus souvent de remarques positives ou de remerciements – alors même que la satisfaction des usagers est très bonne, comme le montre l'enquête par questionnaire.

## A retenir : Une **nouvelle donne** pour les transports collectifs dunkerquois

---

- ✓ Le renouvellement du réseau et la communication autour de sa gratuité **a visé à transformer l'image des transports collectifs à Dunkerque**. Le succès du service et le bouche à oreille positif a permis de redonner au bus une réputation plus positive : il est aujourd'hui associé dans les représentations à des pratiques « choisies » et à une fréquentation plus diversifiée.
- ✓ L'accès libre aux bus introduit un nouveau paramètre dans **les relations entre conducteurs et usagers**, qui font l'objet de discours antagonistes : les perceptions des comportements sont fortement influencées par les opinions personnelles sur le principe de gratuité. Dans les faits, l'opérateur ne constate **pas d'augmentation des incivilités en lien avec la gratuité**, et les personnels n'ont pas vu leurs inquiétudes se réaliser quant à une potentielle dévalorisation de leur métier.

## Conclusion de la partie 3

### La dimension sociale et les effets symboliques de la gratuité des transports

La tarification solidaire du réseau dunkerquois visait à offrir une accessibilité financière aux transports pour les personnes à faibles ressources : pourtant, un certain nombre de freins menaient des habitants à limiter leur usage des transports, dépendants de titres unitaires ou du recours à la fraude. La gratuité simplifie l'accès au bus, et **supprime ces stratégies souvent peu optimales**. Pour les anciens abonnés solidaires, la suppression des démarches administratives représente une simplification de l'accès aux transports, et une mise à égalité avec l'ensemble des usagers. Les **gains de pouvoir d'achat**, plus ou moins importants selon la composition familiale, sont appréciés et associés à une diminution des contraintes sur les achats quotidiens – les courses alimentaires principalement, et à la possibilité d'accéder à des loisirs.

Si de nombreux habitants aux ressources limitées rapportent que le nouveau réseau de transport gratuit a transformé leur vie quotidienne, les acteurs de l'accompagnement social s'accordent pour constater que **des difficultés subsistent chez les publics les plus fragiles**, notamment pour répondre aux exigences que produit le contexte économique, marqué par l'éclatement des lieux et des horaires de travail. La voiture individuelle reste au centre des exigences des employeurs, et le bus gratuit ne vient donc pas répondre à tous les enjeux sociaux de la mobilité.

Les relations sociales dans les bus s'apparentent à celles que l'on rencontre dans les autres espaces publics : elles sont décrites par les usagers comme plutôt neutres, avec toutefois une opportunité accrue de croiser des connaissances, liée à la hausse de fréquentation. Les conducteurs décrivent à la fois un apaisement des relations lié à la suppression de la fraude, mais certaines tensions liées à la forte fréquentation et à la présence de publics différents (familles avec poussettes, personnes âgées, jeunes...). Le fait d'accéder à un service de qualité et gratuit fait l'objet d'un enthousiasme particulier de la part des dunkerquois, témoignant d'une certaine fierté liée aux effets médiatiques autour de la mesure : l'enquête menée auprès des usagers montre que le réseau participe à la fois à la revalorisation de l'image des transports collectifs, et plus encore à celle du territoire dunkerquois.