



**Le transport en commun demain :  
Quels services pour quels publics ?**

**Processus d'échanges**

**30 mars 2007**

## Table des matières

1. Résumé exécutif .....	3
2. Introduction .....	4
2.1. Pourquoi cette démarche .....	4
2.2. Les participants .....	5
2.3. Trois étapes .....	5
2.4. Le document de synthèse .....	6
3. Les visions, les valeurs .....	6
3.1. La notion de service public de transport .....	6
3.2. L'équité .....	7
3.3. La solidarité .....	9
3.4. La liberté et la responsabilité individuelles .....	9
3.5. La gouvernance .....	10
4. Les objectifs .....	11
4.1. Objectifs sociaux .....	11
4.2. Objectifs environnementaux .....	12
4.3. Objectifs économiques .....	12
5. Les moyens d'actions .....	12
5.1. Limiter l'étalement urbain .....	12
5.2. Améliorer l'image de marque .....	13
5.3. Optimiser l'utilisation des ressources .....	13
5.4. Augmenter les budgets .....	13
5.5. Améliorer la concertation .....	14
5.6. Optimiser les contrats de gestion .....	14
5.7. Améliorer l'offre (réseau, fréquence) .....	14
5.8. Améliorer le confort .....	15
5.9. Expertiser la demande .....	15
5.10. Repenser la politique tarifaire .....	15
5.11. Desservir – ou non - un maximum du territoire .....	16

## **1. Résumé exécutif**

Le transport en commun est un des éléments-clés d'une politique de mobilité durable. Qu'il s'agisse d'améliorer, dans un souci d'équité, la mobilité des personnes n'ayant pas accès à la voiture particulière, de diminuer les émissions de gaz à effet de serre du secteur des transports ou d'aider la société dans son ensemble à faire face à la flambée des prix des produits pétroliers, de nombreuses attentes pèsent sur les sociétés de transport. Face à cette évolution, les pouvoirs fédéral, régionaux et locaux ont initié des politiques de développement des sociétés de transport. Dans le même temps, la libéralisation du transport ferroviaire mise en place par la Commission européenne interroge directement la notion de service public.

Dans ce contexte, alors que tout le monde s'entend sur la notion de développement des services de transport en commun, la question se pose : « quels services, et pour quels publics ? » Pour tenter de baliser le terrain de la réflexion, Inter-Environnement Wallonie a organisé un processus d'échanges sur le thème : « Le transport en commun demain : quels services pour quels publics ? ». Le processus consistait en un parcours d'échanges multilatéraux en trois étapes, entre une vingtaine d'acteurs issus d'horizons divers et concernés directement ou indirectement par le sujet.

Les trois étapes du processus ont généré de nombreux échanges sur base desquels le présent document de synthèse a été rédigé. Il s'agit donc d'un document de constat, et non de propositions.

Monsieur Bertrand Montulet, docteur en sociologie, a bien aimablement accepté de relire notre synthèse et d'y apporter des éléments d'analyse, de mise en perspective. Ceux-ci sont insérés dans le texte sous forme d'encadrés.

## **2. Introduction**

Inter-Environnement Wallonie a organisé un processus d'échanges sur le thème : « Le transport en commun demain : quels service pour quels publics ? ». Le processus consistait en un parcours d'échanges multilatéraux entre une vingtaine d'acteurs issus d'horizons divers et concernés directement ou indirectement par le sujet.

### **2.1. Pourquoi cette démarche**

Le transport en commun est clairement identifié comme l'un des éléments-clés d'une politique de mobilité durable<sup>1</sup>. Qu'il s'agisse d'améliorer, dans un souci d'équité, la mobilité des personnes n'ayant pas accès à la voiture particulière, de diminuer les émissions de gaz à effet de serre du secteur des transports ou d'aider la société dans son ensemble à faire face à la flambée des prix des produits pétroliers, de nombreuses attentes pèsent sur les sociétés de transport.

Dans notre pays, les pouvoirs fédéral, régionaux et locaux sont conscients de cette évolution. Des politiques sont mises en place qui commencent à porter leurs fruits (en attestent les hausses de fréquentation de la SNCB et des TEC). Les contrats de gestion des sociétés de transport intègrent des objectifs chiffrés de croissance tout en préservant la qualité du service offert aux citoyens.

Dans le même temps, la libéralisation du transport ferroviaire mise en place par la Commission européenne interroge directement la notion de service public en tant que moyen mis à la disposition des citoyens pour leur permettre d'exercer un droit, en l'occurrence le droit de circuler librement (à ne pas confondre avec un « droit à une mobilité de base » revendiqué par certains).

Dans ce contexte, alors que tout le monde s'entend sur la notion de développement des services de transport en commun, la question se pose : « quels services, et pour quels publics ? »

L'objectif du processus initié par IEW était de créer un échange entre acteurs et d'en dégager une synthèse dans laquelle seraient identifiés les points de convergence/divergence en matière de :

- valeurs portées par les différents acteurs,
- objectifs à poursuivre,
- outils à développer.

Le présent document de synthèse, établi au terme du processus, est envoyé aux différents participants. Outre l'usage que chacun jugera utile d'en faire, ce document a pour objectif d'alimenter le débat qu'IEW mènera en 2007 avec ses associations membres afin d'établir la position de la fédération sur les politiques de transport en commun (objectifs et outils à développer). Ce débat débouchera sur des propositions et recommandations qui seront portées auprès des décideurs pour alimenter leur réflexion en matière de politique de mobilité durable.

---

<sup>1</sup> Voir notamment « Avis-cadre pour une mobilité compatible avec le développement durable », Conseil Fédéral du Développement Durable, 2004

## **2.2. Les participants**

IEW a sollicité la participation de personnes appartenant à des structures/associations relevant :

- des sociétés de transport,
- des administrations régionales,
- des pouvoirs locaux,
- du monde académique,
- du monde des entreprises,
- des syndicats,
- de différentes composantes de la société civile.

Parmi les 26 personnes contactées:

- 25 ont marqué un intérêt pour le projet,
- 19 ont participé aux échanges,
- 16 ont pris part au dîner d'échanges du 21 novembre (voir ci-dessous).

Il est important de noter que les participants n'étaient pas nécessairement mandatés pour porter la parole de l'organisation à laquelle ils appartiennent. Les différentes organisations n'ont par ailleurs pas toujours une « position officielle » sur les questions abordées. Les points de vue reflètent donc parfois l'analyse personnelle des participants.

## **2.3. Trois étapes**

Le processus d'échange, d'une durée restreinte (5 semaines) afin d'en assurer le dynamisme, était structuré en trois étapes :

- dans un premier temps, un courriel proposant trois « questions – amorce » était envoyé aux participants. IEW collectait les différentes propositions et élaborait une synthèse exhaustive et ordonnée ;
- dans un deuxième temps, la synthèse était envoyée par courriel aux participants, accompagnée de deux questions : l'une pour compléter, étoffer, préciser les avis émis, l'autre pour dégager les points qu'il y aurait lieu d'approfondir dans un dialogue direct ;
- le troisième temps consistait en un dîner d'échanges organisé le mardi 21 novembre de 11h00' à 13h30'.

Les trois questions-amorce visaient à cerner :

- la manière dont les participants au processus appréhendaient la notion de service public de transport ;
- les principaux défis auxquels ils estimaient que les sociétés de transport sont confrontées ;
- les voies de solutions qu'ils identifiaient pour y faire face.

Les contributions ont permis d'identifier des points de convergence, et un certain nombre de thématiques – de nœuds – à propos desquelles les points de vue exprimés divergent.

La troisième étape a été l'occasion, partant de quelques nœuds, d'identifier les pistes utiles à leur dénouement en axant principalement le travail sur les soubassements implicites (visions et objectifs).

## **2.4. Le document de synthèse**

Les trois étapes du processus ont généré de nombreux échanges sur base desquels le présent document de synthèse a été rédigé. Il s'agit donc d'un document de constat, et non de propositions. IEW a tenté de concilier synthèse et exhaustivité, neutralité et mise en perspective. Exercice délicat... au lecteur de juger dans quelle mesure ces objectifs a priori antagonistes ont pu être rencontrés.

## **3. Les visions, les valeurs**

Selon la terminologie européenne<sup>2</sup>, un service public est un service « *que les autorités publiques considèrent comme étant d'intérêt général et qui le soumettent à des obligations spécifiques de service public* ». Il peut être presté soit par une entreprise publique, soit par délégation à des tiers.

Il est délicat de définir les notions d'intérêt général et de service public (en l'occurrence, de service de transport public). Cela se fait en référence à des valeurs fondamentales (orientations sociétales, éthiques).

La valeur « mobilité » a également évolué. Si dans la modernité (1850-1980), la mobilité est valorisée dans ce qu'elle permet d'atteindre, l'idéologie contemporaine valorise la mobilité pour elle-même. Il s'agit d'affirmer toujours sa capacité à être mobile. Ce discours est également porté par des personnes extrêmement sédentaires qui se qualifient de « mobiles ».

Dans ce contexte le « droit à la mobilité » est une question ambiguë car elle révèle souvent le droit à la potentialité à être mobile, mais est souvent interprétée idéologiquement comme la volonté d'être plus mobile. Or, les études sociologiques montrent, premièrement, que les personnes les plus mobiles se plaignent de leur mobilité, tout en ne voulant pas l'abandonner car cela supposerait l'abandon de leur niveau social et, deuxièmement, que les modes de transports sont de plus en plus utilisés pour assurer des sédentarités dans un monde demandant plus de mobilité<sup>3</sup>.

### **3.1. La notion de service public de transport**

Certains soulignent qu'assurer un service de transport public, c'est **être au service du public**. Ceci appelle directement une définition du public auquel on s'adresse et des services que l'on est disposé à lui octroyer.

---

<sup>2</sup> Livre blanc sur les services d'intérêt général, mai 2004

<sup>3</sup> Voir à ce sujet Montulet B., Kaufmann V., « Mobilités, fluidités, libertés ? Publication des Facultés Saint-Louis, 2004

Ainsi, le **public** peut être perçu:

- de manière restrictive : public scolaire, défavorisé, personnes âgées, personnes n'ayant pas accès au transport individuel, PMR, grandes villes, travailleurs,... ;
- ou fort large : le plus de personnes possible, voire tout le monde.

De même, les **services** peuvent être envisagés comme

- devant répondre à la demande, considérée comme toujours légitime dès lors qu'elle correspond à un besoin économique, social, culturel ;
- devant répondre prioritairement à certaines demandes, (d'autres ne pouvant être prises en compte : nouvelles implantations excentrées, ...) et de manière différenciée (service fonction des territoires qu'il concerne : zones urbaines, péri-urbaines, rurales).

Les visions des différents participants se disposent ainsi sur un continuum entre deux « visions extrêmes » :

- l'une où il convient de permettre à tout un chacun, en toutes circonstances, de bénéficier d'un droit à la mobilité et au transport ;
- l'autre où certaines demandes ne peuvent ni ne doivent être prises en compte, où il convient de recentrer l'offre sur certains publics prioritaires, en optimisant l'utilisation des moyens (budgétaires et humains) pour maximiser le « volume » de transport.

Dans un système qui instaure des critères de rentabilité économique aux services de transports publics, au delà des valeurs que l'on veut promouvoir, on ne peut faire fi du fait que les transports collectifs demandent de la densité spatiale (un nombre suffisant de personnes allant d'un même endroit à un autre) et temporelle (aux mêmes horaires) pour assurer sa rentabilité.

De ce fait, d'un point de vue économique actuellement dominant, la conception du service public de transport ne peut prendre sens que dans le cadre d'une conception de la rentabilité (pour autant que la rentabilité soit conçue comme le cadre premier) ou inversement, d'un point de vue politique, la définition du niveau de « rentabilité attendu » ne peut prendre sens que dans une conception définie du service public.

### 3.2. L'équité

Les citoyens Belges sont libres de circuler sur le territoire national. Pour exercer ce droit, le choix est large : à pied, à vélo, à cheval, en voiture, en bus, en train, en tram, en métro, ... Mais, si la voiture était encore peu utilisée avant la seconde guerre mondiale, elle a depuis supplanté les autres modes de transport. Durant cette évolution, la longueur du réseau routier s'est fortement accrue (+ 57% entre 1970 et 2000) alors que, à titre d'exemple, l'étendue du réseau ferroviaire diminuait (- 18% sur la même période). Dans le même temps, l'habitat et les lieux d'activités

(entreprises, commerces, loisirs) se dispersaient sur le territoire<sup>4</sup>, augmentant les distances entre domicile et lieux de travail, d'achat, de culture, ...

Dans ces conditions, le choix théorique du mode de transport se réduit souvent à « l'obligation » à l'automobilité. Ceux qui ne peuvent se payer le luxe de posséder un véhicule privé se retrouvent ainsi « exclus de la société », ou du moins de nombreuses activités. Et le phénomène est loin d'être marginal : il y a une voiture pour deux personnes en Belgique, mais ¼ des ménages n'en possèdent pas, cette proportion étant plus importante en zone urbaine.

Selon les observations de Christelle Paulo (Let Lyon), parmi les ménages ayant accès à l'automobile et ayant un emploi à temps plein, le nombre de kilomètres parcourus et le nombre de déplacements est similaire pendant les jours ouvrables quelque soit le niveau de revenu du ménage. On observe - par contre - que moins le revenu du ménage est élevé, beaucoup plus grande est la proportion de la somme d'argent consacrée aux déplacements dans le budget total.

Inversement, on constate une disparité des mobilités de fin de semaine. Le nombre de déplacements et le nombre de kilomètres parcourus augmente en fonction des revenus du ménage. Ceci conduit à dire que l'automobile liée au travail est un facteur d'aggravation des inégalités économiques, puisque d'une part, la voiture permet l'accès à l'emploi et nécessite un usage similaire quelque soit la tranche de revenu, mais que, d'autre part, elle provoque une disparité de coûts économiques proportionnellement plus importante dans les milieux les moins dotés économiquement.

Il faut noter cependant que, si un lien économique à la non-possession d'automobile existe, il n'empêche que l'on observe des milieux aisés sans automobile.

Pour certains participants au processus, le transport en commun est un outil efficace pour lutter contre cette situation de non-équité et permettre aux citoyens de se déplacer pour qu'ils puissent assumer certains besoins économiques, sociaux, culturels. D'autres estiment que les moyens publics doivent être optimisés dans le sens d'une concentration sur certaines liaisons « de masse ». Ce qui implique d'arrêter de desservir certains espaces.

Ce débat interroge directement la notion de service public et son évolution, que ce soit dans le cadre de l'AGCS (accord général sur le commerce des services) ou de la libéralisation du rail au niveau européen. Le commerce des services et les impératifs de rentabilité financière sont-ils conciliables avec une certaine notion de service public (entendu comme service que l'Etat met à la disposition de ses citoyens pour leur permettre d'exercer un droit) ?<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Voir notamment « Les coûts de la désurbanisation », Etudes et documents, CPDT, 1, Namur, 2002

<sup>5</sup> Ce débat est argumenté par Axel Gauthier (ULG) qui analyse les diverses formes de contractualisation liées à l'ouverture des marchés de transports publics en Europe et leurs effets économiques et les effets sur la qualité des services publics.



### **3.3. La solidarité**

Pour certains intervenants, le service public est porteur de valeurs telles que la **vie en commun** ou l'alternative à la société individualiste. Il est également avancé qu'il s'agit d'un outil qui doit échapper à une logique purement économique. Ainsi, certains estiment nécessaire de prendre en compte les externalités dans l'évaluation de la « rentabilité » du service ou d'en mesurer l'efficacité sociale.

La notion d'obligation de service public est mise en avant, notamment en tant que rempart contre **l'exclusion sociale** dont sont victimes certaines catégories de personnes (qui ne peuvent plus se payer le centre-ville, qui résident dans des cités sociales excentrées...). Il est à noter que cette obligation, moralement incontestable, ne favorise pas la valorisation des modes de transports publics par l'image « populaire » qu'elle induit.

L'imputation des **coûts réels** aux usagers divise les participants. Si certains défendent ce principe, d'autres y sont opposés, arguant du fait que son application n'est pas possible dans d'autres domaines (soins de santé par exemple). Ces derniers défendent soit l'idée d'une **tarification « solidaire »** (par exemple fonction de la situation financière réelle des individus) soit (minoritairement) d'un financement intégral via l'impôt.

### **3.4. La liberté et la responsabilité individuelles**

Certains participants mettent en garde contre un risque de **perte de liberté** associé par exemple à certaines mesures de promotion du transport en commun visant à restreindre l'usage de la voiture individuelle, estimant que chacun doit pouvoir rester maître du choix de son mode de déplacement. Pour d'autres, certains impératifs, notamment environnementaux (lutte contre les changements climatiques) ou sociaux (santé publique) justifient de restreindre cette liberté, au nom du bien commun. Quelques intervenants dénoncent également la confusion entre la liberté de circuler et le désir de se déplacer souvent, vite, loin et « sans contraintes ».

La représentation de la « perte de liberté », tout comme celle de la notion de liberté, sont des réalités construites. La liberté de l'usage de la voiture peut conduire à la disparition de la liberté à se déplacer par les engorgements qu'elle génère. On pourrait très bien développer une lecture selon laquelle l'usage des transports en commun permet la liberté de tous à se déplacer (et la liberté de faire « autre chose » durant le temps de déplacement).

Il est très clair, cependant, que notre société a construit un lien fort entre la valeur mobilité et la valeur « liberté », cette dernière étant perçue généralement dans une logique individuelle.

Ceci est d'autant plus étonnant que les études sociologiques montrent que les mobilités (formes de déplacements, choix de modes, ...) sont rarement des choix individuels (et ce bien que les études socio-économiques traditionnelles se basent généralement sur l'idée de choix individuels). Il suffit d'observer la répartition de l'accès à l'automobile en fonction du genre dans les couples, et d'observer le type de déplacements féminins/masculins pour se rendre compte qu'il y a des négociations collectives dans ces comportements.

La notion de liberté individuelle doit être mise en relation avec celle de responsabilité. Doit-on / peut-on assumer individuellement les conséquences de ses choix personnels ? Les incidences des choix des personnes en matière de transport affectant la collectivité, il est difficile de les assumer individuellement pour les uns. Pour les autres, en restreignant la liberté individuelle et en « guidant » les citoyens dans leur choix de mobilité, on risque de les déresponsabiliser.

On peut s'interroger sur le fait que la construction des autoroutes favorisant l'automobile et le développement des voiries routières constituent autant de choix collectifs déterminant les choix individuels.

### 3.5. La gouvernance

Le transport public a besoin de fonds publics. Ceci mène de nombreux participants à s'interroger sur la gouvernance publique générale, sur les équilibres budgétaires, sur la gestion des sociétés de transport.

Certains établissent ainsi une corrélation (abstraction faite des questions de densité) entre un moindre taux de chômage en Flandre et de meilleurs services de transport en commun. Ils insistent sur la nécessité de mettre dans la meilleure adéquation possible une offre et une demande de transport dans un cadre budgétaire déterminé. Cette adéquation s'entend comme l'**adaptation régulière et optimisée** d'un service aux évolutions de la demande, le transport en commun devant être un outil au service du développement de sa région.

Plusieurs participants appellent de leurs vœux **une vision à moyen et long terme** et une cohérence dans les actions menées, déplorant un manque de vision sur le rôle et les atouts du

transport public au-delà des limites techniques, administratives, territoriales, politiques, comptables, etc. Ils déplorent le manque de continuité au niveau politique, citant en exemple la politique de démantèlement des années 80, suivie d'une certaine politique de statu quo, puis de redéploiement aujourd'hui et s'interrogeant sur les politiques futures.

Pour certains, ce sont les décideurs politiques qui sont en retard sur les idées novatrices en matière de mobilité, celles-ci étant bien souvent mieux acceptées par la population que ne le pensent les décideurs. Ceci amène la question de la **participation** du client (ou usager) dans tout le processus de mise au point et d'évolution du système. Certains participants déplorent que le client reste considéré comme portion congrue. L'autorité de tutelle (et son administration), les sociétés de transport et le personnel (par le biais des syndicats) jouent tous les trois un rôle prépondérant, tandis que le quatrième pilier – les usagers – reste quantité négligeable, n'ayant pas de structure cohérente comme les trois autres.

Au niveau du **fonctionnement des sociétés de transport**, les décisions paraissent pour certains déconnectées par rapport à la réalité du terrain et les décideurs peu motivés (ils n'utilisent pas beaucoup le transport en commun). Un manque de souplesse et une mauvaise séparation entre les niveaux stratégique et opérationnel sont également pointés.

#### **4. Les objectifs**

En fonction des valeurs et des visions propres à chaque participant au processus d'échanges, les objectifs à poursuivre en matière de politique de transport en commun visent prioritairement à répondre à l'un ou l'autre des objectifs généraux déclinés ci-dessous selon les trois piliers du développement durable. Il faut remarquer que les acteurs issus d'un des piliers peuvent évidemment adhérer aux objectifs propres à l'un des ou aux deux autres piliers.

##### **4.1. Objectifs sociaux**

Les objectifs sociaux relèvent principalement de trois catégories : les emplois, la mobilité des citoyens et la santé publique.

Un objectif prioritaire est de pérenniser, voire développer, les emplois dans les sociétés de transport en commun. Le secteur est intensif en main d'œuvre et les emplois offerts sont pérennes (volume d'emplois en croissance depuis le début des années '90). A contrario, le secteur de la construction automobile se trouve actuellement dans une situation de surcapacité de production qui conduira, dans les prochaines années, à des réductions massives de main d'œuvre en Europe occidentale. Un « glissement modal » vers le transport en commun pourrait favoriser le reclassement pour les travailleurs issus de l'industrie.

Un second objectif est de remédier aux situations de discrimination relative à l'accessibilité aux biens et services, aux emplois, à la culture... en offrant au plus grand nombre (ou à tous, ou aux citoyens les plus socio-économiquement fragilisés) la possibilité de se déplacer dans des conditions de temps de parcours et d'accès au territoire optimales (ceci étant à définir).

Un troisième objectif est de diminuer les atteintes à la santé des personnes, en visant une diminution du trafic automobile qui engendrerait une diminution des émissions de polluants locaux et une réduction du nombre de victimes d'accidents de la circulation.

## **4.2. Objectifs environnementaux**

Les émissions de gaz à effet de serre du secteur des transports représentaient 14% des émissions totales de la Belgique en 1990 et 17,7% en 2003, soit une augmentation de 29,5%. Ce chiffre doit être comparé à l'objectif national de réduction de 7,5% de tous les gaz à effet de serre à l'horizon 2010 (l'année 1990 étant prise comme référence). Inverser les tendances et réduire les émissions de gaz à effet de serre : là réside le grand défi environnemental du secteur des transports.

Le principal objectif (en matière de transport en commun) est dès lors d'opérer un transfert modal massif de la voiture vers le transport en commun dans le but de faire baisser les émissions de CO<sub>2</sub> du secteur des transports dans son ensemble.

## **4.3. Objectifs économiques**

Le secteur des transports tire à 98% son énergie du pétrole. L'augmentation sensible et irréversible des prix des carburants induite par la proximité du pic pétrolier et la croissance soutenue de la demande mondiale pose dès lors question. Le transport en commun (flottes captives, motorisation électrique dans le cas du rail) rend plus aisée l'utilisation d'alternatives au pétrole.

Un premier objectif est d'aider à la mise en place d'un autre modèle de mobilité des personnes pour permettre, dans un monde où le pétrole sera devenu rare et cher, d'assurer le fonctionnement socio-économique de notre pays.

Un autre objectif est, abstraction faite des problèmes énergétiques, d'améliorer la mobilité des travailleurs, le transport en commun participant de ce fait au développement de la région.

## **5. Les moyens d'actions**

Beaucoup de participants au processus d'échanges estiment qu'il ne faut **négliger aucune solution**. Tant au niveau des moyens structurels que des moyens d'action spécifiques.

Les paragraphes ci-dessous présentent de manière succincte les diverses pistes suggérées au cours des échanges.

### **MOYENS STRUCTURELS**

#### **5.1. Limiter l'étalement urbain**

Les **liens entre mobilité et aménagement du territoire** sont mis en exergue par la majorité des intervenants. La principale difficulté du transport en commun résidant dans la desserte de territoires peu densément peuplés, les problèmes d'adaptation de l'offre à la demande du public empirent à cause d'une urbanisation non maîtrisée. Pour certains participants, limiter l'étalement urbain est dès lors un prérequis, qui permet de circonscrire le cadre dans lequel les autres mesures interviennent.

Mettre un terme à l'urbanisation peu dense dans les régions par essence mal desservies par les sociétés de transport s'apparente à une politique « de bâton », à laquelle il convient d'adjoindre une « carotte »: la **revitalisation des centres urbains**. Notamment en jouant sur la mixité des

fonctions, la relocalisation des activités économiques, la politique foncière, les aspects culturels (le mythe de la maison « 4 façades »), la place accordée au transport en commun en zone urbaine, ... De nombreux exemples existent dans les pays limitrophes dont on pourrait s'inspirer.

Le type de « socialité » a évolué. L'habitat périphérique permet ainsi un contrôle des relations et de leurs temporalités. La prise de rendez-vous amicaux sur agenda permet d'éviter la visite inopportune. Tout comme le risque d'absence de la personne à qui l'on souhaite rendre visite ne favorise pas le déplacement pour une visite à l'improviste. La ville dense ne permet pas le même type de socialités et génère des formes particulières de frictions sociales. Autrement dit, valoriser l'urbain, c'est également valoriser une forme de relation sociale.

Il s'agit donc de reconnaître que des **erreurs** ont été commises dans le passé, et de ne pas les répéter. Il est cependant souligné que certaines activités doivent rester « hors noyaux ».

## **5.2. Améliorer l'image de marque**

La **concurrence de la voiture** est vue par certains comme un véritable frein à l'utilisation du transport en commun (donc à son développement). En raison à la fois de la prégnance culturelle et de la flexibilité de la voiture, du sentiment de liberté qui est associé à son usage. Dans cette situation, le transport en commun doit-il tenter de « battre la voiture sur son propre terrain »? Pour certains, il semble plus opportun de miser au contraire sur ses **atouts spécifiques**: confort (pas de stress, possibilité de valoriser ses temps de trajet), convivialité, ponctualité, ...

A cet effet, certains recommandent d'améliorer la **coordination** entre les différentes sociétés de transport en commun - et même, plus largement, des différentes offres de transport dans une zone donnée.

## **5.3. Optimiser l'utilisation des ressources**

Assurer un service de transport public, c'est se donner **des moyens budgétaires et humains**. Les employés doivent par ailleurs, pour offrir un bon service aux voyageurs, exercer leurs fonctions dans les meilleures conditions possibles. Différents participants mettent en garde contre les pièges d'un fonctionnement routinier, déconnecté des réalités du terrain et appellent de leurs vœux une dynamisation des sociétés de transport.

## **5.4. Augmenter les budgets**

Les **moyens budgétaires**, déplorent certains, ne suivent pas. Actuellement, on construit le transport public suivant une enveloppe prédéfinie. On identifie notamment un manque de financement structurel pour les solutions locales. Les moyens pourraient suivre, si les recettes étaient supérieures, mais cela ne demande-t-il pas des investissements préalables? S'interrogent certains.

Se pose évidemment la question du **financement** d'une augmentation éventuelle des budgets. Plusieurs pistes sont évoquées, dont des partenariats public-privé, une répercussion sur les

impôts, une augmentation de la fiscalité voiture, la création d'un fonds d'investissements ferroviaire et transport public alimenté par une taxe CO<sub>2</sub>.

### **5.5. Améliorer la concertation**

Il est nécessaire, aux yeux de beaucoup, de pratiquer une **politique de concertation**. Via la mise en place de groupes de travail associant l'ensemble des acteurs de la mobilité y compris le citoyen pour envisager des solutions adaptées et originales aux diverses spécificités.

Certains identifient un **manque de vision globale** qui peut notamment être imputé à l'absence d'interlocuteurs institutionnels pertinents, les enjeux des transports en commun étant régionaux-locaux (au sens des bassins de vie). Pour remédier à cette carence, il est suggéré de créer des communautés de communes et de leur déléguer des compétences en transport et en aménagement du territoire.

La nécessité de **participation** du client (ou du voyageur) au-delà de la réflexion préalable est également mise en exergue. D'une part, par respect du voyageur - d'autre part, pour mieux « coller » aux réalités du terrain. Mais il faut, rappelle-t-on, laisser les responsables prendre leurs responsabilités. Par ailleurs, certains appellent un travail de conscientisation (du citoyen mais aussi du monde politique) sur la nécessité de revoir notre modèle de mobilité, notamment en raison des menaces pesant sur l'environnement.

### **5.6. Optimiser les contrats de gestion**

Le rôle du cadre décréteil et des **contrats de gestion** est mis en avant. Les attentes varient fortement en fonction des participants au processus. Ainsi, il est évoqué que les contrats pourraient/devraient fixer des objectifs de qualité, définir des instruments de mesure de la performance et un processus de contrôle indépendant, tendre à l'amélioration des moyens disponibles, garantir un service minimum, voire une mobilité de base. La nécessité d'une approche intégrée de l'ensemble des solutions de mobilité existantes est soulignée, qu'elles soient collectives ou individuelles. De même que la nécessité d'assurer la complémentarité entre les différents modes de transport public : correspondances efficaces, systèmes de tarification commune, ... Une autorité organisatrice au niveau des bassins de vie, ainsi que des plans de mobilité peuvent y aider. Le rôle de manager de la mobilité nouvellement dévolu aux TEC peut peut-être apporter une réponse à certains de ces défis.

## **MOYENS SPÉCIFIQUES**

### **5.7. Améliorer l'offre (réseau, fréquence)**

Les freins à l'utilisation des moyens de transport en commun sont hiérarchisés comme suit : offre (réseau, fréquence), confort, prix.

Sur base de ce constat, un premier objectif est donc d'améliorer l'offre de transport en commun.

Le service offert par les sociétés de transport en commun n'est pas toujours considéré comme attractif. Ce qui est renforcé par une mauvaise image et une mauvaise perception de l'utilité sociale du service. Le manque d'attractivité se manifeste notamment au niveau de la fréquence (surtout en soirée et le week-end), de la capacité aux heures de pointe, de la ponctualité, de la sécurité, du confort, de la vitesse commerciale, de l'intermodalité, du prix. Enfin, les problèmes

spécifiques au milieu rural sont cités par beaucoup de participants. Ces problèmes sont aggravés du fait d'une approche trop uniforme des solutions, soulignent certains.

L'offre de transport scolaire est aussi laissée relativement en friche en Belgique - si ce n'est sur les lignes prédéfinies pour le « multi-service ». Pourtant, le développement de ce type de service (comme les bus scolaires jaunes américains) permet de rencontrer d'autres objectifs sociaux tels qu'un accès plus facile pour les mères au marché du travail par le fait qu'elles se voient libérées d'une tâche de « parent-taxi » génératrice d'une multitude de déplacements.

Mobel 1999 montrait à ce sujet qu'en terme d'encombrement routier les jours ouvrables non-scolaires étaient plus proches des jours fériés que des jours ouvrables scolaires. Autrement dit, l'école est un facteur lourd d'engorgement routier !

### **5.8. Améliorer le confort**

Le confort doit ici s'entendre au sens large: « portes d'accès » aux réseaux (gares, points d'arrêts et qualité du service qui y est proposé), confort « physique » des véhicules, sécurité, vitesse. Sur ce dernier point, beaucoup s'entendent à souligner que l'augmentation de la vitesse commerciale entre deux gros centres urbains ne devrait pas nécessairement constituer une priorité.

### **5.9. Expertiser la demande**

La **demande est multiforme** (dispersion sur le territoire, demandes spécifiques de différents publics, attentes trop fortes des voyageurs). Elle est donc difficile à satisfaire. Ce qui est aggravé, aux yeux de certains, par un manque de volonté d'être réellement à l'écoute du client ou de vouloir le bien-être du personnel (analyse que d'autres n'estiment pas fondée). En résulte une **inadéquation** de l'offre par rapport à la demande au niveau quantitatif et qualitatif (notamment pour les PMR, en milieu rural et pour les déplacements domicile/travail). Les problèmes spécifiques au milieu rural ne doivent cependant pas mobiliser trop de forces, rappellent certains.

Travailler sur l'offre, cela requiert une bonne **expertise de la demande**. Celle-ci peut s'acquérir en développant des enquêtes et des modèles et ce de manière globale. Il faut une analyse complète des dessertes actuelles et de leur pertinence en regard de leur efficacité. Une nouvelle billettique constitue, de ce point de vue, un outil potentiel fort efficace. Il est également noté par certains qu'il est nécessaire de mener enquête auprès des voyageurs potentiels pour définir les besoins futurs de déplacement, dans une logique de développement du transport en commun.

### **5.10. Repenser la politique tarifaire**

Certains défendent soit l'idée d'une **tarification « solidaire »** (fonction de la situation financière réelle des individus) soit (minoritairement) d'un financement intégral via l'impôt pour instaurer une **(quasi)gratuité**. Les avis, sur ce dernier point, sont assez tranchés. En effet, pour certains, la (quasi) gratuité constitue un outil efficace pour assurer l'équité sociale en termes de mobilité. Pour d'autres, il s'agit d'un vecteur de dépréciation d'un service public. Pour d'autres encore, cela induirait un risque de « sur-consommation » de mobilité.

Il se dégage cependant un certain consensus parmi les participants sur le constat suivant. Les actuelles mesures de (quasi)gratuité semblent avoir été instaurées plus dans le but d'optimiser le taux d'occupation des véhicules que dans celui d'améliorer l'équité en matière de mobilité. Ne serait-il donc pas bon de mener une réflexion globale sur la politique tarifaire? De ce point de vue, les avantages d'une **billettique unique** pour tous les moyens de transport en commun sont soulignés.

#### **5.11. Desservir – ou non - un maximum du territoire**

De nombreux participants soulevé le problème de la desserte des zones peu densément peuplées. Pour certains, la bonne gestion des budgets publics nécessite **un recentrage sur les zones urbaines** et péri-urbaines, certains espaces ruraux ne pouvant dès lors plus être desservis.

Pour d'autres, au contraire, l'exercice de la solidarité (rôle redistributif de l'Etat) nécessite une **desserte de (presque) tout le territoire**. Pour ce faire, plusieurs pistes sont avancées. D'abord un travail d'optimisation pour diminuer les « troncs communs » entre différentes lignes (en étant cependant attentif aux problèmes de ruptures de charge). Ensuite une meilleure utilisation des noeuds ferroviaires secondaires. Enfin, l'utilisation de solutions spécifiques: mise à disposition de bus pour les communes, telbus, covoiturage, partenariat taxis, ...

Il est assez surprenant que la question temporelle ne soit pas évoquée. La société moderne génère une société monochrome où la norme sociale induit des horaires relativement identiques pour tous. On observe dans toute la société occidentale - depuis une petite dizaine d'années - l'émergence d'une société polychrone (où les individus sont plus libres d'organiser leurs propres temporalités). Ceci est dû à la fois à la flexibilisation économique, au développement des technologies personnelles qui décloisonnent les espaces sociaux et génèrent des stimuli, et au fait qu'une plus faible part de la population est liée à des horaires de travail (séniorisation de la société, chômage, ...). Ceci s'observe en matière de transport urbain par le fait que les « heures de pointe » ont tendance à disparaître, que l'on passe d'une courbe de 24 h en forme de « chameau » en matière de clientèle (avec les pointes du matin et du soir) à une forme de « chapeau mou » (avec une continuité de trafic au long de la journée).

Ces changements temporels s'observent également dans les attitudes temporelles individuelles. Les individus organisent moins leurs activités en référence à des horaires rigides, mais vivent le temps plus en fonction de la flexibilité des tâches et des opportunités qui se présentent à eux. De ce fait, les modes qui fonctionnent sur base d'horaires apparaissent plus contraignants que les modes qui fonctionnent sur des logiques de dispositifs (tel le métro) qui assurent une présence « quasi instantanée » au moment où l'on en a besoin par l'accent mis sur les fréquences et non sur les horaires.