



SYNTHÈSE ENQUÊTE GARES

ATELIER MOBILITÉ

Enquête réalisée entre juin et août 2024



Introduction

Nous, citoyennes et citoyens de l'Eurométropole Lille-Kortrijk-Tournai, membres du Forum de la société civile organisée, portons aujourd'hui une voix commune pour une mobilité transfrontalière de qualité. Une mobilité qui réponde aux besoins réels des habitants et qui soit à la hauteur des ambitions affichées pour notre territoire.

L'Eurométropole Lille-Kortrijk-Tournai est un espace unique où chaque jour, des milliers de personnes traversent la frontière pour travailler, étudier, accéder à des services ou simplement vivre leur quotidien. Ce passage de frontière se reflète notamment dans le **Paysage émotionnel**. Pourtant, force est de constater que cette réalité transfrontalière ne se traduit pas dans l'offre de mobilité. Aujourd'hui, seuls 5 % des déplacements transfrontaliers sont effectués en transports en commun, tandis que l'usage des « modes doux » (dont le taux d'utilisation est inconnu en transfrontalier) demeure vraisemblablement négligeable. Cette situation ne reflète ni les besoins des citoyens ni les enjeux climatiques auxquels nous devons répondre collectivement.

A la frontière, les réseaux de transports en commun se juxtaposent sans réelle interconnexion malgré la proximité de certaines stations reflétant tant la division territoriale de l'Eurométropole que la répartition entre différents opérateurs (Illevia, De Lijn, TEC) plutôt qu'un véritable projet de mobilité partagé. Stations voisines mais non connectées, tarification et supports différents, horaires, fréquence et cadencement non-coordonnés, absence de signalétique et d'information coordonnée : autant d'obstacles qui découragent les usagers et nuisent à l'attractivité des transports collectifs.

Pourtant, le réseau ferroviaire (levier essentiel pour une mobilité durable et transfrontalière) est sous-exploité. Outre des adaptations indispensables entre opérateurs pour améliorer la desserte (fréquence, régularité, etc.), il serait nécessaire d'offrir à tout voyageur potentiel de quoi voyager « sereinement ». Les gares, ces lieux d'interconnexion, d'attente, d'informations sont des lieux clés pour y arriver : les services disponibles, la qualité de l'information, l'accessibilité de la gare, son état et son aménagement peuvent encourager ou décourager le recours au train.



Quant aux modes doux, et notamment le vélo, l'infrastructure existante (qualité d'usage, niveau de sécurité et continuité du réseau) est variable sur le territoire et la signalétique hétérogène, alors même que la pratique et la demande pour ces modes de transport est en hausse partout sur le territoire. L'étude de l'Eurométropole « [Organiser la levée de hiatus dans les liaisons cyclables transfrontalières du quotidien](#) » a permis de révéler les discontinuités sur le territoire de l'Eurométropole empêchant une circulation fluide et sécurisée entre la France et la Belgique. Nous constatons cependant que les tentatives significatives de résolution de ces difficultés tardent à être concrétisées sur le terrain. Nous soutenons le projet « CycloConnect » déposé dans le cadre du programme Interreg qui permettra de résorber certains hiatus.

Face à ce constat, nous ne pouvons ignorer la nécessité d'une action concertée. Il est urgent d'agir, de sortir d'une logique de stagnation, voire de régression, et d'offrir aux citoyens des solutions concrètes. Aujourd'hui, planifier un déplacement transfrontalier relève parfois d'un véritable défi : nous manquons d'outils simples, fiables, multimodaux et multilingues pour informer les usagers, leur permettre de combiner les différents modes et d'accéder facilement aux services de mobilité sur les trois versants du territoire de l'Eurométropole Lille-Kortrijk-Tournai.

Nous, Forum de l'Eurométropole, affirmons notre volonté d'œuvrer pour le renforcement ambitieux des transports collectifs et des mobilités douces. Ces derniers doivent être au cœur de l'aménagement de notre territoire, non plus considérés comme des alternatives, mais comme des piliers essentiels d'un espace eurométropolitain fluide et connecté. Pour tendre vers cet objectif, le Forum mobilise ses membres, et plus largement les eurométropolitain·es, pour identifier les actions permettant de renforcer la cohérence et l'usage des transports collectifs et des modes doux.

Depuis janvier 2024, nous avons lancé l'Atelier Mobilité du Forum pour porter la voix d'eurométropolitain·es et pour pouvoir être force de propositions concrètes auprès du Groupe-actions Mobilité du GECT et auprès des élus. En juin, une enquête bilingue a permis de récolter les informations et avis sur les gares à proximité de la frontière franco-belge sur le territoire de l'Eurométropole. La synthèse ci-dessous reprend les éléments objectifs et subjectifs récoltés lors de cette enquête avec une place prépondérante aux demandes des citoyen·nes. En septembre 2024, nos premiers constats ont été présentés au Groupe-action Mobilité du GECT.

Parallèlement, un diagnostic est en cours sur les lignes de bus transfrontalières et sera communiqué dans un autre document.

Ce travail citoyen, nous voulons qu'il soit entendu et pris en compte. Nous appelons les élu·es et les institutions concernées à s'engager résolument dans une politique de mobilité transfrontalière ambitieuse, cohérente et accessible à toutes et tous. L'Eurométropole doit être un territoire pionnier d'une mobilité durable, fluide et intégrée, au service de ses habitants.

Nous, citoyen·nes membres du Forum de l'Eurométropole, demandons des actions concrètes et rapides pour bâtir ensemble une mobilité transfrontalière à la hauteur des défis d'aujourd'hui et de demain.



En savoir plus sur le paysage émotionnel de l'Eurométropole



RÉSEAU ET CONNEXIONS FERROVIAIRES EN EUROMÉTROPOLE

POURQUOI ?

Le réseau ferroviaire peut être un levier majeur mais il est souvent sous-exploité or nous croyons en la force que pourrait représenter un réseau ferroviaire transfrontalier répondant aux besoins réels des citoyens. Nous avons souhaité comprendre le phénomène en enquêtant préalablement sur les gares du réseau transfrontalier (ou proches), leur accessibilité et leur offre multimodale.

OBJECTIFS

- Dresser l'état des lieux de la situation existante en termes d'accessibilité des gares frontalières et de l'offre intermodale aux abords de celles-ci ;
- Améliorer l'interconnexion des transports en commun eurométropolitains et optimiser l'usage du réseau ferroviaire transfrontalier ;
- Faciliter l'accès à l'information et aux outils de planification de trajet ;
- Développer les mobilités douces et sécuriser les itinéraires cyclables ;
- Porter la voix des eurométropolitain·nes auprès des élus et opérateurs de transport pour qu'elle soit retranscrite dans les orientations politiques et économiques sur le territoire ;
- Identifier les actions avec des objectifs à court terme dits « smart » et objectifs à plus long terme dit « hard » qui pourraient être mises en place pour renforcer la cohérence et l'usage des transports collectifs.

METHODE

Un questionnaire d'enquête a été créé par l'Atelier Mobilité du Forum. Ce sont ensuite les citoyen·nes membres de la société civile organisée du Forum qui se sont emparés de celui-ci pour arpenter les gares frontalières qu'ils fréquentent quotidiennement ou occasionnellement afin de le compléter et de partager leur expérience. De cette manière, certaines gares analysées ont fait l'objet de plusieurs réponses permettant d'avoir différents points de vue. S'inspirant de la carte sensible, l'enquête ne s'est pas limitée à des critères factuels mais s'est aussi articulée autour de questions plus subjectives, liées au ressenti de l'usager.

L'enquête Mobilité
en format .pdf



Une fois la période d'analyse terminée, une confrontation du diagnostic a été opérée avec les informations numériques disponibles pour le grand public.



RÉSULTATS

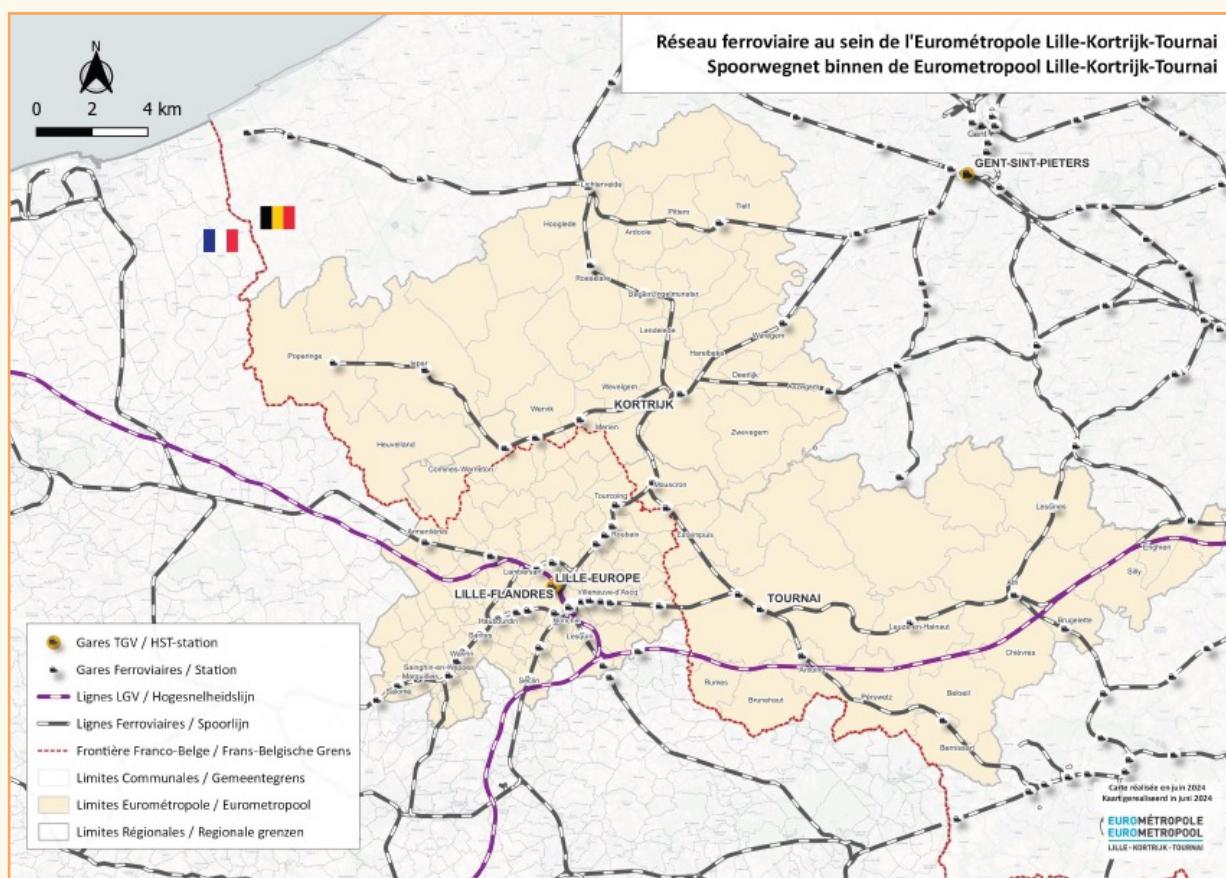
Cette enquête a permis à l'Atelier Mobilité du Forum de :

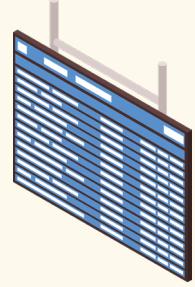
- Centraliser les éléments récurrents ou, à l'inverse, identifier les points spécifiques à certaines gares à travers d'**analyses gare par gare**.
- Comparer et informer sur la multimodalité des gares à travers une analyse synthétique, ce document.

Les éléments dégagés dans l'analyse qui suit permettent de centraliser des demandes d'amélioration assorties de **propositions concrètes qui peuvent être rapidement mises en œuvre pour certaines (dites « smart »), qui demandent des aménagements plus conséquents pour d'autres (dites « hard »)**.

Dans un premier temps, ce document présentera les éléments issus de l'enquête à ce jour. L'Atelier Mobilité du Forum souhaite poursuivre le travail en détaillant les types de mobilité pour mieux cerner les besoins spécifiques (mobilité pour le travail, les études, les soins de santé, la culture & les loisirs, ...) à partir de ce diagnostic, qui est le premier point d'étape.

CARTE DU RÉSEAU FERROVIAIRE AU SEIN DE L'EUROMÉTROPOLE LILLE-KORTRIJK-TOURNAI





Présentation des résultats de l'enquête et des pistes de travail proposées par la société civile pour poursuivre les actions en faveur d'une mobilité plus durable, apaisée et répondant aux besoins des citoyen·nes de l'Eurométropole Lille-Kortrijk-Tournai.

Gares transfrontalières concernées par l'enquête :

<input checked="" type="checkbox"/> Armentières	<input checked="" type="checkbox"/> Ieper	<input type="checkbox"/> Pont de bois
<input checked="" type="checkbox"/> Ascq	<input checked="" type="checkbox"/> Kortrijk	<input checked="" type="checkbox"/> Poperinge
<input type="checkbox"/> Baisieux	<input type="checkbox"/> Lezennes	<input checked="" type="checkbox"/> Roubaix
<input checked="" type="checkbox"/> Comines-Warneton	<input checked="" type="checkbox"/> Lille Flandres	<input checked="" type="checkbox"/> Tourcoing
<input checked="" type="checkbox"/> Froyennes	<input checked="" type="checkbox"/> Menen	<input checked="" type="checkbox"/> Tournai
<input checked="" type="checkbox"/> Herseaux	<input checked="" type="checkbox"/> Mouscron	<input checked="" type="checkbox"/> Wervik

A. AU NIVEAU DE L'INFRASTRUCTURE DES GARES EUROMÉTROPOLITAINES FRONTALIÈRES

Si nous retrouvons 5 sites analysés par versants, une distinction doit être faite entre les « gares », avec un bâtiment voyageur/un aménagement et les « haltes », dont l'aménagement est minimaliste et sont plutôt considérées comme des « points de passage ».

Sur les sites analysés des 2 lignes transfrontalières, on trouve 11 «gares» et 4 «haltes» (Froyennes, Herseaux, Comines-Warneton, Wervik). On notera donc que les «haltes» sont une spécificité belge, majoritairement en Wallonie.

1. Accessibilité des gares eurométropolitaines frontalières (sur 15 gares) :



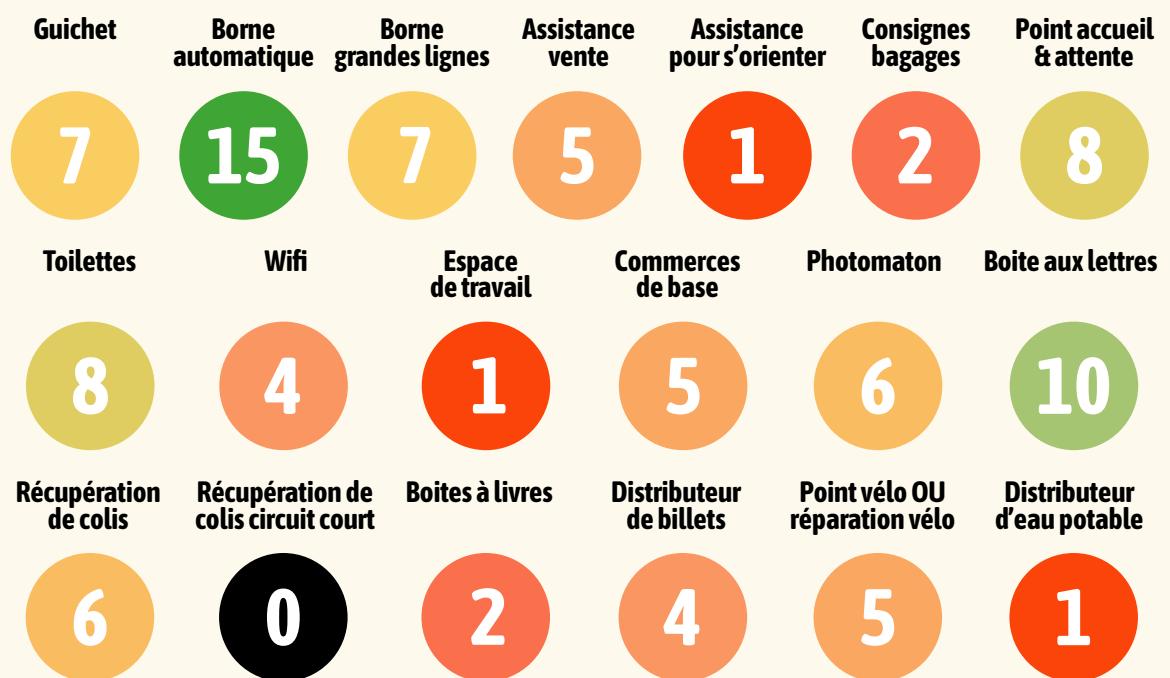
Pour les parkings payants voiture ou vélo, il serait souhaitable d'avoir une mesure incitative à l'intermodalité en proposant la gratuité de stationnement ou une tarification réduite pour les usagers du rail et non soumis à un abonnement.

Certains déplacements ne se faisant pas quotidiennement mais plus sporadiquement. D'autre part, des parkings vélos sécurisés, suffisamment dotés de places disponibles et non soumis à un abonnement est une mesure plébiscitée également.





2. Services en gare disponibles dans l'Eurométropole (sur 15 gares) :



Les services de base ne sont pas toujours proposés ou accessibles, tels que des toilettes dans chaque gare (dont 4 seulement sont accessibles aux PMR), un point d'accueil ou d'attente. La suppression de guichets avec des assistances est aussi déplorée.

La société civile souhaite que les services de base soient disponibles au minimum dans chacune des haltes ou gares aménagées.



3. Affichage et communication bilingues en gare (sur 15 gares) :

Affichage horaires (écran et/ou papier)
Communication



Annonces sonores



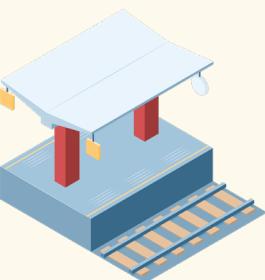
Bilinguisme : Même si un effort a été fait pour maintenir le nom des villes dans leur langue originelle, il n'est pas toujours aisément de comprendre les annonces écrites et orales. Par exemple, il y a encore beaucoup de mauvaises orientations en gare de Courtrai avec un train qui se scinde et part vers deux destinations.

Il serait souhaitable de bénéficier d'annonces écrites et sonores dans les 2 langues dans l'ensemble des gares pour la ligne transfrontalière et à l'intérieur des wagons.

De manière générale, il apparaît qu'il manque d'une communication commune et compréhensible des usagers des lignes transfrontalières (horaire, tarification, achat de billet, utilisation du vélo, lignes et arrêts...).

Proposition : réaliser une communication sur « se déplacer en Eurométropole » avec une signalétique repérable (à l'instar de la signalétique « JO ») :

- Donner une teinte « Eurométropole » aux gares : graphisme et couleur identifiables et attractifs,
- Installer un affichage avec les informations essentielles (horaires, dessertes, bus et transports en commun à proximité, lien avec vélo, « bon à savoir », prix, offres, liens vers sites utiles via QR-code ...),
- Booster l'identification des lignes ferroviaires transfrontalières et les visibiliser pour les citoyen·nes (dans différents lieux publics),
- Visibiliser des astuces (ex : vélo payant en Belgique et pas en France) : achat du billet SNCF non disponible sur l'application SNCF-Connect ou indiquer le chemin à prendre pour achat...



B. AU NIVEAU MULTIMODAL

Services de transport existants à proximité (sur 15 gares) :



- De manière générale (à quelques exceptions près) : il s'avère compliqué de trouver de l'information en gare sur les horaires ou le fléchage vers d'autres modes de transport.
- Signalétique et communication à déployer dans toutes les gares pour renforcer l'intermodalité (objectif smart)
 - S'appuyer sur les outils existants (ex : PassPass) et appuyer la volonté de bénéficier d'une centrale de mobilité eurométropolitaine (objectif « hard »). En assurer la plus large diffusion possible.

Pour les marcheurs (smart) :

- Communication & signalétique vers la gare de proximité pour certaines communes frontalières (ex: Comines Warneton et permet de relier un réseau de transports en commun français à moins de 10 minutes à pieds de la gare côté belge).

Avec le vélo / trottinette (smart) :

- Ajouter arceaux / parkings vélo sécurisés pour tous les sites (15),
- Proposer une offre "vélos /trottinettes en libre-service" sur chacune d'elles.

Avec la voiture (hard) :

- Signalétique : Accroître le nombre et la visibilité des panneaux indiquant les parkings relais à proximité des points d'échange intermodaux pour renforcer la complémentarité voiture/ transports en commun.

Avec les transports en commun (hard) :

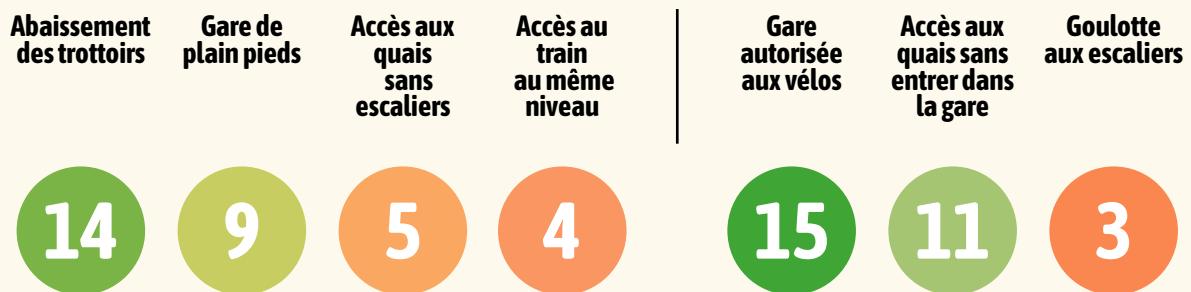
- Offrir un système de transports unifié (horaires, infrastructures, informations, communication),
- Organiser la correspondance vers les lignes de tramway, métro, bus.



C. PUBLIC À BESOINS SPÉCIFIQUES



1. Accessibilité des gares pour les publics à besoins spécifiques

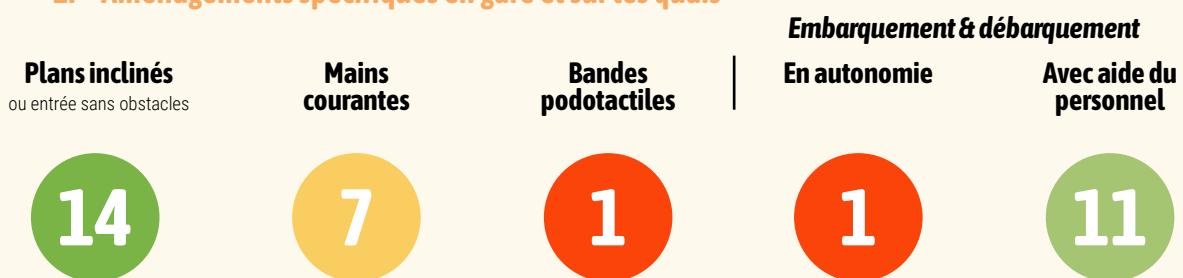


* 2 gares non concernées

2. Services en gare



2. Aménagements spécifiques en gare et sur les quais



Accessibilité pour tous (hard):

Grosses disparités entre versants & typologie/importances des gares mais il est impératif de rendre l'ensemble des 15 gares frontalières adaptées aux personnes à besoins spécifiques (PMR, poussettes, valises, vélos...) et penser tous les nouveaux aménagements en ce sens.

Exemple : la passerelle à Mouscron – nouvel aménagement - devrait prévoir une possibilité de descente sur les quais 2-3-4-5.

Pour les PMR :

- (smart) : Grosses disparités constatées, et peu de toilettes handicapés accessibles.
- Personnel aidant (smart) : il s'agirait d'améliorer et unifier le dispositif en place et la procédure (ex : demandes à formuler 24h ou 3h à l'avance côté belge).

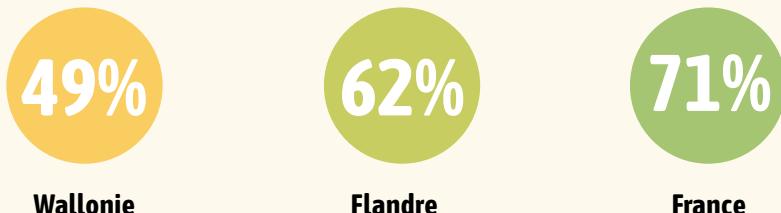




D. SCORE DE SATISFACTION (SUBJECTIF)

Données qu'il serait intéressant d'étayer avec une enquête plus large auprès des usagers.

Première « prise de température » : les gares wallonnes ont un taux de satisfaction nettement moins élevé que leurs voisines.



On remarque que souvent l'offre de service en gare et aux alentours (intermodalité) est plus riches et adéquate côté français.



Satisfaction des usagers

Pour aller plus loin : étayer l'enquête sur le ressenti auprès des citoyens en les questionnant plus largement sur leurs habitudes, besoins et souhaits en matière de mobilité.

Mettre en parallèle avec le taux d'utilisation des lignes transfrontalières existantes afin de faire remonter les informations auprès des élus pour une vision plus globale et une prise de décision (ex. au sein des plans communaux de mobilité...) dans le but d'augmenter l'utilisation des transports en commun.



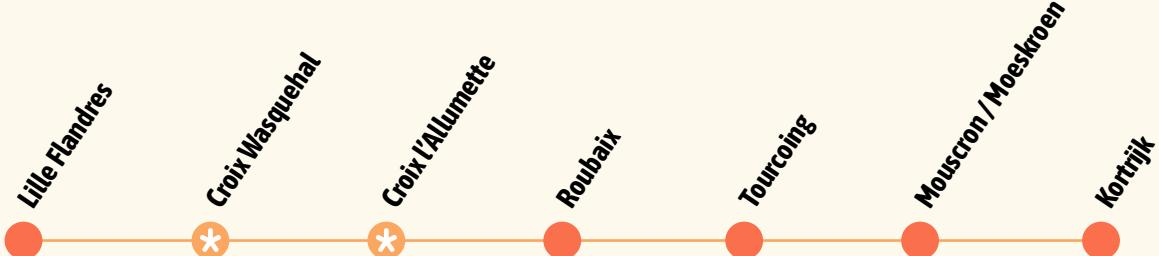
2

CONNEXION TRANSFRONTALIÈRE ET INTERRÉGIONALE

* Gares desservies uniquement à certaines heures



LIGNE FRONTALIÈRE LILLE FLANDRES <> KORTRIJK



	Amplitude horaire : 7h-22h	Durée de transport : entre 6' et 37'	
15 trains par jour			Coût : entre 3,7€ et 5,9€

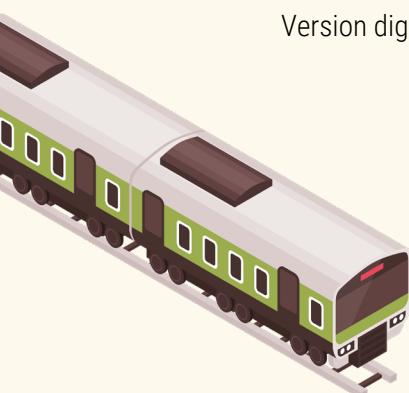
LIGNE FRONTALIÈRE LILLE FLANDRES <> TOURNAI



	Amplitude horaire : 6h-22h	Durée de transport : entre 23' et 33'	
16-18 trains par jour			Coût : entre 4,3€ et 5,1€

Retrouvez les détails de chaque gare (destinations, nombre de directs, amplitude horaire, temps de trajet et coûts) sur les fiches gare par ville.

Version digitale en cliquant sur les hyperliens en page 5.





Avancée : la tarification est identique en Belgique et en France sur les différents sites commerciaux

Améliorations souhaitées :

- **Confort & horaire :** Les wagons sont souvent bondés sans places assises garanties, les vélos ne sont pas bienvenus sur ces lignes transfrontalières (très peu de place)
Souhait : **Offre doublée pour les heures de pointe et en soirée (7h-10h et 16h-21h) et ajout de wagons permettant d'y mettre son vélo.**
- **Amplitude des horaires :** Les horaires actuels ne permettent pas de participer à des manifestations culturelles en transport en commun.
Souhait : **horaire plus tardif (fin à 23h / minuit plutôt qu'à 21h / 22h)**
Certaines heures ne proposent pas de transport, parfois un transport en bus est l'alternative possible mais les informations ou signalétiques ne sont pas toujours assez visibles ou compréhensibles.
- **Billettique :** Impossibilité d'achat de tickets via SNCF-Connect
 - » Clarifier la possibilité d'achat via un lien vers TER depuis SNCF-Connect
Les modalités vélo-train sont différentes en France et en Belgique.
 - » Clarifier l'utilisation
 - » Informer les usagers des lignes transfrontalières
 - » **Homogénéiser l'intermodalité train-vélo à l'échelle de notre territoire et pourquoi pas expérimenter la gratuité des vélos à bord des trains belges dans l'Eurométropole à l'instar des TER Hauts de France.**
- **Interopérabilité :** Unifier la billettique entre versants, avec / sans vélo pour les billets transfrontaliers des 2 lignes frontalières :
 - » support (passpass, mobib...)
 - » prix
 - » plateforme/app,
 - » abonnements et autres formules
- **Interopérabilité - intermodalité :** Rendre le billet transfrontalier valable (1h) en interconnexion avec un bus / tramway / métro pour ne pas démultiplier les titres.
Ex : entre gare frontalière versus abonnement.
- **Intermodalité :** Certaines gares sont à proximité directe de la frontière. Citons par exemple la gare de Comines Warneton qui permet de relier un réseau de transports en commun français à moins de 10 minutes à pied de la gare côté belge - mais l'information n'est pas connue du grand public.





LES SOUHAITS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE EN UN COUP D'ŒIL



RAPPEL

Les éléments dégagés dans l'analyse qui suit permettent de centraliser des demandes d'amélioration assorties de **propositions concrètes qui peuvent être rapidement mises en œuvre pour certaines (dites smart)**, qui demandent des aménagements plus conséquents pour d'autres (dites hard).

Services de base en gare :

- Veiller à l'accessibilité des toilettes dans toutes les gares. **smart**
- Personnes à besoin spécifiques :
 - » Veiller à ce que les toilettes PMR soient accessibles dans toutes les gares ; **smart**
 - » Renforcer l'accessibilité aisée aux quais, anticiper les aménagements futurs en ce sens ; **hard**
 - » Améliorer et unifier le dispositif en place et la procédure d'accès au train (ex : demandes à formuler 24h ou 3h à l'avance côté belge). **hard**

Favoriser l'intermodalité :

- Assurer une bonne communication dans les gares/haltes sur les possibilités intermodales ; **smart**
- Accroître le nombre et la visibilité des panneaux indiquant les parkings relais à proximité des points d'échange intermodaux pour renforcer la complémentarité voiture/ transports en commun ;
- Communication & signalétique vers la gare de proximité pour certaines communes frontalières (ex: Comines Warneton qui permet de relier un réseau de transports en commun français à moins de 10 minutes à pieds de la gare côté belge) ; **smart**
- Développer les services inexistant : location libre-service de vélos, trottinettes, voitures partagées ... ; **hard**
- Gratuité ou tarification réduite des parkings des gares : voiture et vélo non soumis à des formules d'abonnement ; **smart**
- Augmenter l'offre de parkings vélo sécurisés ; **hard**
- Offrir un système de transports unifié (horaires, infrastructures, informations, communication) ; **hard**
- Organiser la correspondance vers les lignes de tramway, métro, bus. **hard**

Communiquer :

- Maintenir le nom des villes dans leur langue originelle ; **smart**
- Veiller aux annonces orales et écrites dans les 2 langues ; **smart**
- A Kortrijk, veiller à une bonne communication bilingue pour le train qui se scinde en deux parties, l'une vers la Flandre et l'autre vers la France y compris une communication écrite bilingue dans les wagons ; **smart**



- Veiller à une communication commune et compréhensible pour les lignes frontalières via une signalétique spécifique, notamment pour l'achat de billets, tarification, horaire, place et tarification vélo, lignes et arrêts ; **smart**
- Booster l'utilisation des lignes transfrontalières en communiquant mieux (lever les freins) ;
- S'appuyer sur les outils existants (ex : PassPass) pour visibiliser les trajets.

Lignes transfrontalières - améliorations souhaitées:

- Confort : assurer la disponibilité de places assises en suffisance. Soit par la mise à disposition de wagons en suffisance, soit en doublant l'offre en heure de pointe et en soirée (7h – 10h et 16h-21h) ; **hard**
- Assurer un train à chaque heure de la journée, car seules 2 plages horaire ne sont pas couvertes, compliqué pour la communication et visibilité ; **hard**
- Vélo : assurer une possibilité de transporter son vélo ; **hard**
- Vélo : homogénéiser l'intermodalité train-vélo à l'échelle transfrontalière : gratuité sur les lignes transfrontalières ? (a l'instar des TER Hdf) ; **hard**
- Amplitude des horaires : prévoir des trains en soirée pour participer à des manifestations culturelle ; **hard**
- Billettique : offrir la possibilité d'achat de ticket via SNCF-Connect (assurer un lien direct vers TER car incompréhensible pour non initiés) ; **hard**
- Billettique : unifier la billettique entre les versants (support : inclure sur les cartes Mobib (BE), PassPass / prix et formules abonnements, plateformes...) ; **hard**
- Billettique : rendre le billet valable (1h) en interconnexion avec bus, tram, métro pour ne pas démultiplier les titres. **hard**

Pour aller plus loin:

- Recueillir le ressenti des citoyen.nes eurométropolitains par rapport à l'usage des transports en commun : **smart**
 - » Visibiliser les habitudes, les souhaits, les craintes pour augmenter l'utilisation des transports en commun ;
 - » Croiser avec le taux d'utilisation des lignes frontalières et les flux transfrontaliers ;
 - » Proposer des expérimentations concrètes pour changer les habitudes (avec incitants ?) ;
- Interpeller les élu.es en charge de la mobilité dans les communes transfrontalières pour veiller à l'inclusion des problématiques dans les plans mobilité des villes ; **smart**
- Créer une centrale de mobilité eurométropolitaine ou susciter une collaboration entre les centrales mobilité des différents versants pour garantir un service harmonisé sur le territoire transfrontalier. **hard**

