

ENTRE LES LIGNES

EDITION SPECIALE

Les États généraux des voyageurs



LES VOYAGEURS AU CŒUR DES DEBATS

Priorité au dialogue: durant deux jours, voyageurs et agents de la RATP ont balayé l'ensemble de leurs préoccupations. Une confrontation qui a mêlé critiques et débats, questions et propositions.

Pour la première fois de son histoire, la RATP a organisé, les 6 et 7 novembre, des États généraux des voyageurs. Cette manifestation a réuni voyageurs et agents de la RATP, en présence de grands experts et de journalistes. Elle marque une étape significative dans la réforme de structure engagée par Christian Blanc en mai 1990. La RATP avait exprimé la volonté de placer le voyageur au centre des préoccupations, en développant la qualité du service rendu aux neuf millions de personnes empruntant chaque jour ses réseaux. Après plus de deux ans d'efforts, nous pensons que les voyageurs vont commencer à ressentir les effets de la politique que nous menons actuellement dans ce but. Le moment était donc venu d'engager un dialogue plus concret. Certes, des rencontres avec des associations de consommateurs ou de voyageurs existaient depuis plusieurs années, et à tous les niveaux de l'entreprise. Mais nous voulions officialiser cet échange, pour ouvrir un véritable dialogue. Lors des États généraux, voyageurs et agents ont eu le temps de s'écouter, de se parler, de se concerter. Des critiques ont été émises, et des solutions proposées. Ces deux jours ont permis de faire le point

sur les préoccupations quotidiennes des voyageurs, sur les évolutions récentes du service et les projets à long terme de l'entreprise, au cours de trois grands débats organisés en Tables rondes. « Du voyageur au client » ou comment faciliter le déplacement quotidien de nos clients, « Un transport urbain de qualité » ou comment mieux transporter, « Se déplacer dans la ville demain » ou les projets du XXI^e siècle. Autant de thèmes sur lesquels la RATP peut déjà faire des propositions concrètes, propositions que les agents de l'entreprise ont d'ailleurs abordées tout au long de ces deux journées. Il faut que, bientôt, les exigences du client-voyageur dictent les décisions de la RATP. Ce n'est qu'avec la volonté de chacun d'entre nous, dans toutes nos fonctions, de tout mettre en œuvre pour répondre aux attentes de nos clients et résoudre progressivement leurs problèmes quotidiens, que nous établirons clairement notre légitimité. Nous savons que c'est ainsi que nous assurerons la pérennité de l'entreprise.

Jean Stablo
Directeur général adjoint, chargé
du secteur Exploitation et Commercial

**Entreprise
technicienne,
sécurité ferroviaire
oblige, la RATP
doit mieux répondre
aux attentes
de ses voyageurs.
Avec un impératif
pour tous :
la continuité du
service. Deux
thèmes-clés abordés
par Christian Blanc.**

Lire en dernière page.



LES SUGGESTIONS DES LECTEURS DU PARISIEN

● L'enquête lancée par le Parisien, le 8 octobre dernier, auprès de ses lecteurs a révélé trois priorités :

- la lutte contre la fraude ;
- l'instauration d'un service minimum en cas de grève ;
- la propreté.

Cette enquête offrait également aux lecteurs une place pour leurs suggestions. « Entre les Lignes » a dépouillé pour vous cet espace de « libre expression ».

LES « REALISTES »

- prolonger l'exploitation du métro et du RER jusqu'à 3 heures du matin les vendredi, samedi et dimanche
- généraliser les voitures à deux étages
- étaler davantage les plages horaires en début et fin de journée
- climatiser les rames de métro

LES « TRAVAUX D'HERCULE »

- remplacer la ligne de bus du PC (petite ceinture) par une ligne de tramway
- construire un deuxième réseau de métro sous le premier existant
- créer l'A 86 ferroviaire

LES « EXTREMES »

- embaucher tous les chômeurs à la sécurité
- supprimer toutes les places assises dans le métro
- trouver un système infranchissable des lignes de contrôle

LES « DOUX REVEURS »

- raccourcir les longs couloirs et rallonger les quais
- supprimer les autoroutes en région parisienne pour tripler le budget de la RATP
- interdire la circulation des voitures particulières dans Paris

PRIX SPÉCIAL DU JURY

- construire une ligne de tramway au milieu du boulevard périphérique extérieur !

ASSOCIATIONS : DES PARTENAIRES A PART ENTIERE

Porte-parole des voyageurs, les associations font désormais partie des interlocuteurs réguliers de la RATP. Au point qu'un groupe spécifique a été créé. Son nom : Médiation. Tout un programme...

Le dialogue avec les voyageurs et leurs représentants n'est pas un fait nouveau dans l'entreprise : concertation avec les associations, médiation, correspondance avec les voyageurs, sont les activités principales du groupe Médiation au département Commercial dont est chargé André Schmitter. « Nous avons des contacts réguliers avec une vingtaine d'associations. Une réunion plénière, tenue une fois par an, et des groupes de travail constitués sur des thèmes choisis en commun nous permettent de connaître les attentes des voyageurs. » Les projets de l'entreprise sont exposés aux associations : nouveau service en station, avec visite sur le terrain lors de

sa mise en service en juin 1991, Météor... Des actions sont menées avec les lignes de métro où des rencontres ont été organisées avec les agents sur l'information (lignes 2 et 3), l'accueil (ligne 13)... Elles ont permis de sensibiliser les agents aux attentes des voyageurs et d'élaborer des propositions communes pour améliorer la qualité de service. Conséquence de ces relations, une fonction Médiation est créée, à la demande des associations, en 1990. « Je traite une cinquantaine de dossiers par an, précise André Schmitter, se rapportant aux infractions tarifaires et à la police des chemins de fer. Ils me sont adressés, après une première requête au service du contrôle, par l'intermédiaire d'une association de voyageurs, qui joue alors le rôle d'avocat ». Autres activités du groupe « Médiation » : la correspondance avec les voyageurs – toute lettre transversale à l'entreprise ou concernant des problèmes de tarification reçoit une réponse – et des contacts très suivis avec les associations spécifiques des personnes handicapées.

Mais il ne faudrait pas croire que le dialogue voyageurs-RATP date d'aujourd'hui ! Des rencontres épisodiques, limitées à quelques associations de voyageurs, ont eu lieu en effet dès le début des années 80. En 1987, avec la création à la RATP d'une mission « Ecoute du voyageur » à la direction Commerciale (aujourd'hui intégrée au groupe Médiation), des relations régulières vont s'instaurer avec l'ensemble des associations de consommateurs qui seront associées à certaines études. Ce fut le cas du nouveau service en station avec l'expérience de Bastille, des problèmes de circulation des autobus dans Paris et de l'information, tous sujets sur lesquels les associations ont émis des propositions.

« Les Etats généraux des voyageurs constituent une étape dans la démarche de l'entreprise qui a exprimé sa volonté de placer le voyageur au centre de ses préoccupations. Avec eux, la RATP poursuit et renforce le dialogue avec les voyageurs. Notre rôle, conclut André Schmitter, consiste maintenant à mieux associer les voyageurs dans la réflexion sur l'amélioration de la qualité du service offert ».

Les associations participant aux Etats généraux :

Fédération nationale des associations d'usagers des transports, Fédération des usagers des transports.

Association des nouveaux consommateurs, Union fédérale des consommateurs, Confédération syndicale du Cadre de vie.

Association de défense et d'information des consommateurs-FEN, Association FO consommateurs, Association d'études de consommation-CFDT, Information et défense du consommateur salarié-CGT, Organisation générale de consommateurs.

Comité national des associations populaires familiales syndicales, Confédération nationale des associations familiales catholiques, Confédération syndicale des familles, Fédération des familles de France, Fédération nationale des associations familiales rurales, Conseil national des associations familiales rurales, Conseil national des associations familiales laïques, Union nationale des associations familiales.

Union féminine civique et sociale, Fédération nationale Léo Lagrange.

Confédération générale du logement, Confédération nationale du logement.

Et seize associations de handicapés.

Trois tables rondes, trois occasions pour la RATP de se mettre à l'épreuve de ses voyageurs. Et de confronter les points de vue des associations des agents, et des experts.

DU VOYAGEUR

Métro-boulot-dodo, ce cliché est aujourd'hui dépassé car sur les 22 millions de déplacements quotidiens sur les réseaux de transport en commun, 6 millions seulement sont des trajets domicile-travail. Désormais le francilien se déplace d'abord pour ses loisirs et ses achats : il choisit son mode de transport en fonction du lieu où il se rend. « Du voyageur captif au client-consommateur », la RATP – entreprise de service public – doit s'adapter à cette évolution, et se mettre à l'écoute de sa clientèle.

Du côté des associations et des voyageurs présents dans la salle, une demande est unanime : des agents plus présents sur les réseaux : « On ne peut pas parler avec les agents de la RATP, on dirait qu'ils ont peur », « ils ne sont jamais là quand on a besoin d'eux », « pourrait-il y avoir un agent chargé de l'accueil ? ». Les responsables du nouveau service en station (NSS) ont répondu à cette demande en présentant les actions menées sur les lignes 4 et 11. Avec une annonce : la mise en service de NSS sur les lignes 3-3 bis puis 1 et 6, et sa généralisation dans les cinq ans qui viennent.

Autre pierre d'achoppement : le contrôle. Si son principe n'est remis en cause par personne (la fraude coûte cher : 550 millions de francs par an), la façon dont il s'exerce soulève maintes critiques : « Pas de dialogue, manque de tact », « les touristes sont une cible facile », « jeunes, délinquants, chômeurs, la RATP devrait s'adapter davantage aux problèmes des gens ». Une réponse est immédiatement donnée par le BUS : depuis le 1^{er} novembre, des équipes locales, connaissant bien le terrain, ont été formées au dialogue pour adapter une attitude de contrôle à chaque type de fraude. Le Métro rappelle que le contrôle n'a pas pour vocation de sanctionner mais de faire baisser la fraude : pour la première fois depuis dix ans le taux de fraude est en baisse : 6,7 % en 1992, contre 7,2 % en 1991.

Les pièges tarifaires et la création d'une « Carte jeune » ont fait aussi l'objet de débats. La RATP étudie la création d'un « Passeport urbain » pour les jeunes de 10-25 ans, en partenariat avec la Région, le département et les communes, qui donnerait aussi accès à des services culturels. Une façon pour la RATP de contribuer à la lutte contre l'isolement des jeunes dans les banlieues.

Second moment fort du débat : l'accessibilité aux transports des personnes à mobilité réduite, sachant que « tout ce qui améliore la vie d'un handicapé, améliore la vie de tout le monde ». Sont passés au crible : l'ignorance des difficultés du parcours, les ruptures de niveaux, le manque d'escaliers mécaniques, la difficulté pour franchir les péages, l'accès aux bus... Si la RATP manque de réponses globales à ces problèmes particuliers, elle présente ses actions sur des

Une association dans les starting-blocks

A la veille des Etats généraux, Janine Argudo nous explique comment la Fédération Léo Lagrange s'est préparée à cet événement.

« La Fédération Léo Lagrange participe aux Etats généraux des voyageurs parce qu'elle espère qu'ils seront l'occasion de véritables échanges avec la RATP et que des réponses concrètes seront apportées à leurs demandes : cependant, elle s'interroge sur le rôle qu'elle sera véritablement appelée à jouer... coup de pub de la RATP ?... véritable volonté de changement ?... A nous, associations de consommateurs d'être vigilants ! ». Janine Argudo, chargée de mission à la Fédération Léo Lagrange s'est engagée à fond dans la préparation des Etats généraux, « seule, mais avec le soutien moral de tous les autres membres ; les associations ont peu de moyens, c'est bien connu ! ».

« J'avais mes idées sur les attentes des usagers (nous ne nous considérons pas

encore comme des voyageurs), mais j'ai tenu à les vérifier ». Elle réunit tout d'abord la trentaine de personnes travaillant au siège de la Fédération pour « tâter le terrain », avoir des remontées sur les critiques et les souhaits des usagers des transports en commun. « Dès que j'avais l'occasion de rencontrer quelques personnes, j'orientais la conversation sur la RATP - quand on est militant d'une association, on doit être disponible et travailler avec les moyens du bord ! Je me suis imprégnée des réflexions entendues ici et là comme une véritable éponge. Ensuite, une synthèse a pu être préparée, d'autant plus facilement que deux attentes se dégageaient fortement : le confort (« Nous sommes mal transportés ») et l'information (« Nous ne sommes pas informés en cas d'incident ») ».

A quelques jours des Etats généraux, Janine Argudo continuait sa réflexion. « Je dois rencontrer de jeunes marginaux à la veille des Etats généraux, le 5 au soir. J'espère pouvoir discuter avec eux, et, peut-être, en retirer quelques suggestions nouvelles à proposer les 6 et 7 novembre ? ».

Trois questions pour un expert

Brigitte Lech, sociologue, directeur de la recherche et de la prospective à RSCG.

- Que pensez-vous de la démarche de la RATP de créer des Etats généraux de voyageurs ?
Cela correspond à une attente très présente du public. Pour l'entreprise, c'est une volonté d'écouter les voyageurs, de prendre en compte leurs préoccupations, de dire la vérité. Il existe une telle distance entre le public et les institutions, que celles-ci doivent refonder leur légitimité et leur crédibilité. La démarche poursuivie en est l'une des clés. La RATP réaffirme ainsi sa vocation de Service public.
- Que représente le passage de la notion de « voyageur » à celle de « client » ?

Les entreprises de service public sont éloignées de leurs clients. Elles les traitent de manière anonyme en ne les prenant pas en compte comme des personnes. Il faut revenir à la source, à la vocation première du Service public. Les gens réagissent comme des consommateurs. La satisfaction augmente la fidélité.

• Qu'est-ce que cela implique pour une entreprise comme la RATP ?
Pour la RATP, comme pour les autres entreprises de service public, cela implique une véritable révolution culturelle ! Il faut passer d'une entreprise technicienne qui a fait de très grands progrès, et cela les voyageurs l'ont intégré, à une entreprise de service à l'écoute de sa clientèle.

R AU CLIENT

points précis comme l'aide à l'utilisation des réseaux. Elle prévoit le rapprochement, pour une plus grande efficacité, des structures « Voyage accompagné » et « Compagnons du voyage » : en tout 34 000 accompagnements en 1992.

De ces échanges devrait naître, pour les voyageurs, davantage de considération. ■

« 96% de nos voyageurs ont apprécié l'action menée sur la ligne 135, d'après une enquête effectuée par les agents du centre Bus d'Asnières ». Pour André Clair, chef de ligne, l'objectif était de faciliter l'utilisation de la ligne 135 dont l'exploitation en antennes est souvent source de confusion pour les voyageurs ». Deux lignes distinctes sont créées : le 135 et le 235 avec attribution d'une nouvelle couleur de girouette, rénovation des points d'arrêt, distribution de dépliants sur les centres d'intérêt desservis, opération « zéro graffiti ».

Une action de modernisation qui a permis d'améliorer la qualité de service offerte aux voyageurs sur ces deux lignes.



UN TRANSPORT URBAIN DE QUALITE

Améliorer les composantes des transports pour rendre la vie plus facile est, pour la RATP, un objectif prioritaire à multiples facettes. « Le sentiment d'insécurité est pour l'entreprise un vrai problème : c'est la crainte de ce que l'on ne voit pas, de ce que l'on ne sait pas, et de ce que l'on ne comprend pas. » Un représentant d'une association d'usagers estime que « ce sentiment est plus grand que l'insécurité elle-même ». Comme le département Environnement et sécurité connaît bien maintenant les lieux et les acteurs de la délinquance, cela lui permet de comprendre, d'anticiper et d'agir pour une meilleure sécurité. A cet effet, les effectifs des agents de sécurité ont doublé : depuis deux ans, en moyenne, les dix-huit agressions quotidiennes sont tombées aux environs de cinq à sept, à rapporter aux 9 millions de voyages quotidiens.

Si la répression reste nécessaire, elle s'accompagne pour la RATP d'une politique de prévention dynamique et efficace mise en œuvre par le Comité de prévention et de sécurité. Avec ses participants extérieurs, dont les associations, le Comité réalise des opérations concrètes pour les jeunes en difficulté.

« Il faut de quinze jours à trois semaines pour se clochardiser dans le métro ! ». Face à ce problème, que fait la RATP ? Avec son opération « coup de pouce », elle a démontré que l'on peut « sortir » d'une manière durable du métro : 374 personnes sur 1 800 contactées par le Comité se sont réintégrées dans la vie sociale. En complément, le plan

« Atlas » va permettre, dès cet hiver, de suivre les « sans domicile fixe » du métro qui sont conduits, de façon humanitaire et volontaire, dans des centres de soins et de logements.

« La propreté dans le métro, c'est l'affaire de tous ! », déclare un voyageur. C'est pour cela que la RATP a mis en place quelque 8 900 poubelles contre 3 000 il y a deux ans.

« Mais la propreté durant le week-end est le point faible ». Mécanisation, robotisation et réorganisation avec les exploitants sur le terrain, devraient apporter une réponse à ce problème.

En ce qui concerne la régularité, celle du métro est reconnue. Sur les lignes du RER, où l'exploitation est beaucoup plus complexe, SACEM a permis d'augmenter les fréquences des rames sur la ligne A, et sur la ligne B on enregistre quatre fois moins de retards depuis un an et demi. La question

Depuis mars 1992, avec la création des Assistants propreté surveillance (APS) par le département Environnement et sécurité, la RATP démontre que les voyageurs restent au centre de ses préoccupations. En offrant aux voyageurs aide, assistance et renseignements, ces agents, temporairement privés de leur emploi statutaire, retrouvent par cette activité sociale, une place valorisante au sein de leur entreprise.



Cinq cents personnes avaient répondu présent, à la Maison de la Chimie, pour les Etats généraux

« Pourquoi certaines lignes de bus s'arrêtent-elles le soir à partir de 21 heures ainsi que les dimanches et fêtes ? », la RATP répond qu'avec les opérations « Autrement bus » la situation est améliorée, mais qu'elle n'a pas les moyens de mettre seule en œuvre une politique relative aux prolongations de services.

« L'information doit être globale, visuelle et auditive », déclare une représentante d'association d'usagers. Avec le Nouveau service en station qui permet une meilleure circulation de l'information en temps réel et offre de nouveaux moyens techniques aux agents, les voyageurs ont effectivement noté une amélioration certaine. Sur le RER, le système SIEL, qui sera amplifié sur la ligne A en 1993 et étendu ensuite à la ligne B, est unanimement apprécié par les participants.

En conclusion, la RATP a présenté la notion de « multimodalité » : comment subir le moins possible les ruptures entre les différents modes de transport ? Bobigny, point de correspondances entre le métro, le bus et le tramway, sert de site expérimental. Ainsi, dans les mois qui viennent, un même billet acheté à l'unité sera valable sur les trois modes. Pour la RATP c'est une nouvelle étape vers l'intégration des modes de transport ; pour le voyageur, c'est plus de facilités offertes au quotidien. ■

Trois questions pour un expert

Dominique Planquelle, premier substitut au Parquet de Paris, responsable de la 7^e section.

- Que pensez-vous de l'initiative de la RATP, de réunir voyageurs et agents, dans ces premiers Etats généraux des voyageurs ?
Il s'agit d'une initiative très positive. Je retrouve ici le souci d'échange et de dialogue qui marquent les réunions du Comité de Prévention et sécurité auxquelles je participe. Les efforts de communication de la RATP – la récente organisation d'une visite des installations de sécurité par exemple – nous rendent peut-être plus sensibles aux préoccupations du terrain. C'est une lutte pied à pied, contre des phénomènes qui perturbent la vie de tous, voyageurs et agents. Mais ayant en charge à la 7^e section les affaires d'outrages, de violences, de dégradations, d'attentats à la pudeur, nous connaissons bien les problèmes que rencontre la RATP.
- Dans les attentes des voyageurs, la sécurité vient en premier. Que peut faire la justice ?
La justice fait ce qu'elle peut, avec les moyens qu'elle a. Nous savons bien que c'est à la violence que les gens sont le plus sensibles, mais il faut que les sanctions soient appropriées à la réalité des faits commis. La propreté est le deuxième souci des voyageurs. Nous avons beaucoup œuvré pour un recours plus fréquent aux TIG (travaux d'intérêt général).
- Et à l'égard des agents agressés ?
Je rappellerais que les agents d'exploitation ont une protection particulière, car ils sont des « citoyens chargés d'un ministère de service public ». Un outrage à agent est passible du Tribunal de police par exemple. Et une agression, du Tribunal correctionnel.



POINTS DE RENCONTRE

● Ils ont permis aux voyageurs de dialoguer avec les agents.

INFORMATION

• « Dans le métro, on n'est pas suffisamment informé en cas de perturbation. » Réponse de la ligne 6 : « Sur notre ligne, un informateur est le relais permettant à tous nos agents de répercuter les informations utiles aux voyageurs. »

QUALITE DE SERVICE

• « Sur la ligne 69 j'ai déjà attendu plus d'une fois le bus pendant 20 minutes, alors que sur le 95 j'ai constaté une bien meilleure régularité ! » Un machiniste du centre de Belliard, explique l'opération qualité menée récemment sur cette ligne.

TARIFICATION

• « Et si on mettait un tarif unique dans les bus, plus élevé que le ticket actuel ? » Réponse de l'agent : « Imaginez les réactions des associations de voyageurs... »

PRODUCTIVITE

• « Il ne faut pas faire de démagogie » précise un « consommateur de base », « le service doit être le meilleur pour le coût le plus faible, donc la productivité de la RATP doit être améliorée. »

ECHANGES

• « Trop peu de gens viennent nous voir entre les débats : nous rencontrons des associations mais peu de voyageurs. Il faudrait qu'ils soient plus présents aux prochains Etats généraux. »

SE DEPLACER DANS LA VILLE DEMAIN

Comment l'évolution des modes de vie, surtout urbains, va-t-elle affecter les relations entre les individus et les transports ? Futurologue, sociologue, architecte, journaliste... ont confronté leur vision des transports d'après-demain. Demain le métro répondra à toutes les attentes : transport, consommation, travail, communication. Il faudra aussi intégrer des services plus sophistiqués de liaison pour la vie professionnelle (télécommunications). Une évolution qui devrait permettre également l'amélioration de la sécurité des voyageurs, et à laquelle la RATP a déjà apporté des réponses (localisation par satellites, Pointel...). Réaction d'une association de voyageurs : « Oui à ces propositions, mais priorité au transport ; un bon transporteur est celui qu'on oublie ». Autre évolution prévisible, une nouvelle répartition du temps de travail qui entraînerait la disparition des heures de pointe mais aussi des heures creuses. Tout un tableau de marche à repenser. Deuxième point de débat, les rapports entre urbanisme et transports. Un premier constat s'impose : on sait désormais qu'à part la généralisation du transport hectométrique, on ne changera pas la ville par une révolution technologique du transport. Il faut donc faire des choix en privilégiant la desserte des points de concentration urbaine. Sinon, dans un tissu urbain plus lâche, la voiture particulière l'emportera. Toutes les réflexions devront prendre en

compte, comme le fait déjà Météor, les besoins spécifiques des handicapés, en développant la concertation avec les associations. Pour l'existant, le STP et la RATP travaillent sur la définition d'un réseau-

Trois questions pour un expert

François Seigneur, architecte plasticien, a conçu le pavillon de la France pour l'Exposition universelle de Séville.

• Quelles seraient pour vous, les priorités des transports de l'an 2000 ? Tant que l'organisation de la société et de ses modes de production transformera le citadin en obligatoire voyageur comprimé, il me semble assez vain de parler d'esthétique. Le public recherche actuellement des modes de transport de plus en plus rapides, mais il ne s'agit que de pis-aller. L'augmentation de la vitesse n'est pas une fatalité, un paramètre incontournable, et tant que les heures de pointe draineront autant de voyageurs, on n'arrivera jamais à concevoir un trajet idéal, plus harmonieux, plus fluide, plus humain.

• Que proposeriez-vous ? Architecte et plasticien, je ne peux que tenter d'améliorer le trajet. Il faudrait

mettre en place une esthétique du déplacement, qui traite à la fois le quai, le tunnel et les couloirs, en harmonie avec les rames et les temps de déplacements ; qui prenne en compte tous les éléments qui concernent le voyageur de son entrée à sa sortie. Ce qui ne veut pas dire monotonie : on peut jouer sur la lumière par exemple. Actuellement, dans le métro, les gens ne regardent plus leur environnement. Je ne parle pas des bus qui ont eux un parcours cohérent, qui nous raconte une histoire, au travers des rues et des monuments.

• Que pensez-vous du projet de revenir au style Guimard pour le métro ? Guimard, c'était et c'est extraordinaire. Mais à son époque, le métro était perçu différemment : il a perdu le caractère de modernité qu'il possédait autrefois. Je souhaite que le métro de demain retrouve cette force de l'innovation formidable, pour que les voyageurs regardent à nouveau les lieux où ils mettent les pieds.

UNE DEMARCHE DEMOCRATIQUE



Christian Blanc interviewé par Christine Ockrent.

La RATP a donc joué la transparence. Un exercice difficile mais réussi, selon Christian Blanc qui a dressé un bilan en perspective.

Le président Christian Blanc a souligné l'importance du dialogue qui s'engage entre les représentants des usagers, les voyageurs, la RATP, et son souhait de voir le débat aboutir à des propositions. Il a rappelé la volonté de mettre au cœur de l'entreprise les préoccupations du « voyageur-citoyen ». Avec trois impératifs. La qualité de service : elle impose de faire évoluer la culture d'entreprise pour privilégier les qualités humaines et d'accueil. Les coûts de production, pour faire le mieux possible au coût le plus raisonnable : la RATP, entreprise publique, ayant une gestion aussi efficace qu'une entreprise privée. Enfin la légitimité : les voyageurs doivent se reconnaître dans le fonctionnement du service public. L'instance de conciliation qui vient d'être mise en place devrait permettre de régler au sein de la RATP les

problèmes de continuité du service public. Si cette voie n'aboutissait pas, il ne resterait plus que deux solutions : soit la voie réglementaire, du domaine de compétence de la RATP, mais décision de droit public nécessitant l'accord de l'Etat ; soit l'intervention du législateur.

Au terme de ces journées, Christian Blanc a rappelé le sens de cette manifestation. La RATP, entreprise de service public, est la première entreprise multimodale au monde. Au moment où « ses agents retrouvent la fierté d'une telle situation », elle lance aujourd'hui un dialogue démocratique avec ses voyageurs.

Car l'entreprise, technicienne par essence, doit le rester pour assurer la sécurité ferroviaire. Mais la fonction « service » doit être de plus en plus présente. « Les symboles sont toujours importants dans l'expression d'une démarche. Ce que nous avons voulu signifier avec la nouvelle identité visuelle, c'est que le temps était venu de faire de la RATP une entreprise à visage humain. Car il n'y a pas de sens pour une entreprise comme elle, si elle n'est pas une entreprise d'hommes au service des hommes ». Mais faire face aux échéances, c'est aussi prévoir des jalons de l'action au cours des prochaines années ; à commencer par les solutions apportées aux points noirs. Pour les liaisons banlieue-banlieue, « le Schéma directeur, qui va être publié, en fait la donnée fondamentale des années à venir. La RATP a contribué bien évidem-

ment à l'élaboration de ces décisions sous l'autorité du préfet de Région ». Pour la ligne A du RER, dont la situation est critique malgré l'augmentation de 25 % de sa capacité grâce à SACEM, il faudra attendre la généralisation du matériel à deux niveaux en 1995-1996, puis la mise en service de Météor en 1997, et d'Eole. « Ce sont donc des politiques d'investissements très lourds qui donneront des effets en matière d'infrastructures dans les quatre années qui viennent. »

En ce qui concerne les services publics, « ils doivent rendre compte de façon beaucoup plus rigoureuse et organisée, selon des calendriers déterminés, des actions qui sont des actions de service public. Et les Etats généraux des voyageurs s'inscrivent dans une démarche démocratique. L'entreprise privée est sanctionnée par le marché : un produit se vend ou ne se vend pas. Un service public a besoin d'autres formes de sanctions, et cela ne peut être que le débat démocratique. »

Une dizaine de thèmes forts ont émergé pendant ces deux jours : « Je serais tenté de dire : créons des commissions spécialisées qui vont travailler, avec des responsables de la RATP et des associations, pour déterminer des objectifs et arrêter un calendrier... Dans trois ans nous regarderons ce qui a été fait, tous ensemble. C'est à partir de la qualité des contacts qui se sont noués, que nous pourrions faire quelque chose de très bien. »

