



Transports en communs, prendre en compte la proximité pour assurer la continuité du service public

Les transports en commun lyonnais (TCL) se sont récemment restructurés et ont modifié leur approche des villes qu'ils desservent : des actions socioculturelles entre conducteurs et populations de ces villes, une stratégie « active » vis-à-vis des partenaires locaux... Pourquoi les TCL ont-ils besoin d'entrer en relation avec les agents du quartier ? Entretien avec Frank Salles, responsable du pôle exploitation de « l'unité de la Soie », qui dessert les communes de l'est lyonnais.

DÉCENTRALISER LA GESTION INTERNE : UNE CONDITION POUR ÊTRE EFFICACE

L'organisation des TCL a longtemps été centralisée au siège avec des dépôts situés en périphérie. Depuis 1990, ils font l'expérience d'une authentique décentralisation « fonctionnelle. » Dans un souci de meilleure gestion et d'amélioration du dialogue social à l'intérieur de l'entreprise (en réponse à des grèves importantes au début des années quatre-vingt-dix), l'ensemble du fonctionnement et de l'organisation a été revu et décentralisé. Les fonctions tenues par le siège des TCL ont été distribuées dans les unités territoriales (voir encadré).

Les initiatives décentralisées restent soumises à une vocation principale : assurer la continuité du service public, c'est-à-dire desservir tous les territoires toute la journée : « *l'enjeu c'est de garantir la continuité du service public, passer partout de 5 heures à 1 heure du matin, assurer la sécurité des clients et des chauffeurs. Avec les pompiers nous sommes le seul service qui ne peut pas adapter ses horaires* ». Mais il s'agit aussi répondre à un cahier des charges strict qui engage l'unité financièrement à une obligation de résultat. **L'impératif économique contribue ainsi à renforcer les enjeux de continuité de service.**

Cette décentralisation est aussi un préalable à un meilleur rapport de proximité avec les communes.

LA PROXIMITÉ AVEC LES VILLES EST INDISPENSABLE POUR ADAPTER LE SERVICE

Frank Salles précise en effet qu'ils sont amenés à développer des stratégies diversifiées de partenariat avec les villes desservies ou des actions locales.

Il sous-tend ces actions par une analyse sociologique originale : « *il existe un décalage entre la population transportée et les conducteurs. Il y a une vingtaine d'années, des ouvriers transportaient des ouvriers. Aujourd'hui, des ouvriers transportent une population de jeunes, de chômeurs en difficulté, dont ils ne partagent pas toujours les repères* ». La partici-

pation des conducteurs à des tournois de foot avec les jeunes procède en partie de cette nécessité de **constituer des repères communs.**

Les TCL essaient de se rapprocher des populations et de trouver des interlocuteurs de multiples manières : « *Tous les contacts sont bons* ». Il cite en exemple les actions de prévention dans les écoles, dès le primaire : « *elles coûtent cher, mais il faut se donner les moyens de notre stratégie* ».

Le partenariat local est recherché et facilité : participer à des formations territorialisées, nommer un interlocuteur unique pour chaque commune. L'objectif est **d'améliorer la réactivité du service aux réalités locales du moment.** Cela oblige à **modifier de façon significative l'organisation même du service** pour gagner en adaptation et permettre que le transport ne connaisse pas d'interruption (de lignes coupées...).

Frank Salles a ainsi été amené à participer à un groupe de travail, organisé par la Ville de Décines, qui essaie de coordonner les intervenants de la politique de la ville sur le quartier du Prainet en vue de structurer les actions des différents services publics sur un site pilote : protection maternelle et infantile, équipe de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale, la Poste, EDF-GDF, éducation nationale, commissariat, centre social... L'idée est de se saisir, entre cadres du service public, des informations recueillies sur le terrain par les agents de base. Frank Salles observe en effet que, pour les TCL : « *les chauffeurs sentent venir les choses, ils sont nos meilleurs capteurs* ».

La structure décentralisée des TCL a également été mise à profit pour renforcer les relations avec les communes : « *pour structurer les relations avec les communes, il fallait un responsable unique car l'organisation des TCL est difficile à comprendre. Nous avons créé des secteurs géographiques à l'intérieur de chaque unité pour renforcer la présence des agents de maîtrise sur le terrain, en les dégageant des tâches administratives. Désormais, les agents de maîtrise ont des contacts directs avec les partenaires locaux, élus, police, techniciens... ; avant, il fallait passer par le directeur d'unité* ».

Dans le même esprit, Frank Salles est très intéressé par la coordination assurée par des interlocuteurs nommés par des villes tels les coordinateurs sécurité de Vaulx-en-Verin : « *Nous montons avec eux des opérations ad hoc. Ils centralisent les informations et permettent de comprendre les tendances, ils ont une fonction de veille concernant des problèmes de sécurité. Notre objectif est d'entrer dans les quartiers pour organiser des réunions sur le service public avec les jeunes* ».

Au total, les TCL se sont organisés de manière à pouvoir agir et se doter de moyens au travers des deux logiques, sectorielle et transversale, sur un territoire. Ils ont ainsi pu améliorer la réactivité du service rendu. ■

Propos recueillis par Françoise MALBOSC, CR-DSU

QUELQUES ÉLÉMENTS SUR L'ORGANISATION DES TCL (le réseau de surface)

■ Statut de la société et sources de financement

- TCL est une marque gérée par la Société lyonnaise de transports en commun (SLTC). La SLTC est liée par un contrat d'exploitation de droit privé au SYTRAL, l'autorité organisatrice du réseau, qui établit un cahier des charges.
- La SLTC est responsable de l'exploitation du réseau et des décisions qui y sont directement relatives ; en revanche, elle ne peut pas prendre l'initiative de modifier les dessertes, les tarifs, les modes de transports...
- Sa rémunération est fonction du kilométrage réalisé ; la SLTC est ensuite intéressée sur les recettes : au-delà d'une somme forfaitaire, les gains sont partagés ; en deçà, elle acquitte le complément.

■ Le réseau de surface est décentralisé en 9 unités

- Chaque unité comporte un dépôt et est structurée ainsi :
- 1 directeur d'unité ;
 - 4 pôles : marketing, gestion, exploitation, maintenance.

■ Le dépôt de La Soie

- Il emploie 435 personnes soit 345 conducteurs, 40 agents de maîtrise, 50 personnes aux ateliers.
- Il réalise un chiffre d'affaire de 125 millions de francs. C'est le plus gros dépôt de Lyon. Il couvre le territoire de Vaulx-en-Velin, Décines, Meyzieu, Jonage, Chassieu, Genas, la moitié de Bron ; trois lignes partent vers le centre ville, une vers Vénissieux.

■ Une politique de sécurité sur trois volets

- Le volet répressif : vérification des titres de transports (on veille par l'attitude à montrer qu'il s'agit du contrôle des titres et non des personnes), patrouilles sur les lignes capables d'intervenir rapidement à la demande des conducteurs.
- Le volet dissuasif : par la présence, l'installation de caméras de surveillance, les contrôles à la montée...
- Le volet préventif : l'action des « Amis », le jour, est bien connue ; on verra bientôt des accompagnateurs « des vrais professionnels de la médiation » pour certaines lignes du réseau de nuit.



© DAVID MOREL/EDITH