

LA VOIE DES USAGERS SANS VOIX

Les utilisateurs sont les premiers concernés et les témoins privilégiés du déclin de la qualité du service de transport public. Ils mesurent depuis longtemps l'impact de la réduction aveugle des coûts, et cette préparation silencieuse à la libéralisation.

LIÉVIN CHEMIN

Les associations d'usagers ont des données que les entreprises de transport ne possèdent pas, eussent-ils recours à une myriade de bureaux d'études. Leurs membres, des voyageurs attentifs, peuvent rapporter leurs observations basées sur des faits et transmettre leur expertise d'usagers. Leurs bénévoles réfléchissent le service pour eux-mêmes et pour les voyageurs des réseaux qu'ils connaissent. Nous avons été à la rencontre de trois d'entre elles.

« Nos membres croient au potentiel du transport public, ils pourraient râler mais on obtient plus en étant constructif » explique Stefan Stynen de TreinTramBus (TTB) qui nous répète leur leitmotiv face à l'insatisfaction : « Comment faire mieux ? ». Depuis 25 ans, ces membres besogneux se sont organisés pour faire de leurs constats une analyse collective fine et utile.

Le Groupement des Usagers des Transports Intercommunaux Bruxellois (GUTIB), une autre association d'usagers bruxellois née en 1984, est passée en 2012 à deux doigts de la cessation de ses activités, faute d'un renouveau de ses membres. Une relève reprend aujourd'hui le flambeau. Vanessa Gohy, la présidente, constate toutefois la difficile mobilisation d'activistes pour la mobilité : les publics sont sollicités de partout, et s'engager étant synonyme d'agir, le Gutib craint que peu de Bruxellois franchiront le pas. L'association travaille à la mobilisation de nouveaux membres, met en débat les enjeux et prépare le renouvellement de ses positionnements.

Récemment constituée en asbl, Navetteurs.be a construit pendant 10 ans sa visibilité en tant que communauté sur Internet, en dehors de tout cadre institué. Grâce aux médias sociaux, ils ouvrent un débat public qui fait une excellente caisse de résonance. Les membres s'expriment facilement, souvent, mais ne peuvent se consacrer à un suivi associatif approfondi. Navetteurs.be s'exprime principalement sur la mobilité « boulot-train-dodo ». Gianni Tabbone, son fondateur nous explique à quel point l'inconsistance de l'offre peut être douloureuse : « aller chercher ses enfants au commissariat pour un train annulé,

ça vous marque ». Pour beaucoup de travailleurs, une diminution de desserte tôt le matin ou tard le soir signifie soit un repli vers l'auto, soit se couper l'accès à l'emploi.

QUI A DIT «CONCERTATION» ?

Mises en place par décret et non par la volonté des sociétés de transport, les Comités Consultatifs des Usagers (CCU) de la SNCB et de la STIB n'ont vraiment pas de vent dans les voiles. Ces consultations ne bénéficient ni de moyens suffisants, ni du pouvoir de remettre des avis qui contraignent les transporteurs à justifier de leurs orientations. Les membres associatifs se plaignent de n'être pratiquement jamais saisis en amont des décisions et déplorent tous le caractère exclusivement informatif des séances.

Ces deux CCU sont basés sur la participation bénévole des membres. Pour le train, TTB regrette que la seule ressource affectée au fonctionnement du dispositif soit un employé à mi-temps du Service Public Fédéral Mobilité, et que face aux quelques bénévoles qui peuvent se rendre

Il faut d'abord avoir la réflexion sur l'offre, et puis sur l'infrastructure. Dépenser tant de milliards sans savoir ce qu'on veut en faire !

TREINTRAMBUS

disponibles (souvent des pensionnés) on retrouve des cadres dirigeants de la SNCB et d'Infrabel « qui ont toute une machine administrative derrière eux ». Un membre de la CCU de la STIB nous affirme que rares sont les années où elle a été saisie d'une demande d'avis, et que les avis d'initiative sont rendus impossibles ; stibiens et usagers siégeant en parité. Au delà de l'impossibilité de remettre un avis majoritaire critique ou revendicateur, c'est un véritable contrôle du débat qui s'instaure. Cette situation a pour effet de décourager les participants de ce comité et engendre une désaffection de ceux-ci.^[4]

En pratique, rien n'oblige les sociétés à soumettre leurs projets à l'avis des usagers, mais les réponses apportées sont insuffisamment motivées, dit TTB, et d'ajouter « en 25 ans nous avons pour la première fois été consultés sur le plan de transport avant sa publication. Mais nous avons dû garder une stricte confidentialité (...) justement l'intérêt aurait été de mettre le plan de transport en débat public ».

Sans outiller, nourrir, redonner de l'intérêt de fond et une puissance d'avis à cette consultation, on assiste à un simulacre de concertation, des séances informatives strictement verticales. Comme les représentants d'usagers, IEB clame la nécessité de réformer ces CCU, de les penser comme un contre-pouvoir de contrôle de la gestion, et de validation des développements du transport public. Gianni Tabbone va plus loin et verrait des usagers siéger dans les conseils d'administration des transporteurs. Une co-gestion bien légitime, puisque l'utilisateur paie deux fois : par la dotation publique, et par l'achat de son titre de transport.

DE LA GOUVERNANCE

Qu'ils se nomment Beliris, SPF Mobilité, Infrabel, Bruxelles-Mobilité, SPW Mobilité, stib ou SRWT, la règle d'or des développeurs publics est de ne pas consulter la population ni les usagers avant d'élancer des ponts, creuser des tunnels, couler de l'asphalte ou tracer des lignes. Les sociétés publiques autonomes considèrent que les experts, c'est eux.

Stefan Stynen déplore que dans notre pays « on propose d'abord des lignes... il faudrait d'abord déterminer l'offre ». Les groupes d'usagers questionnent les grands investissements. Ainsi, si le Gutib

est historiquement pour le métro, l'association nuance toutefois : « Le projet de métro nord va coûter très cher » ; Vanessa Gohy nous dit qu'il faut lever le nez du guidon des projets actuels car elle craint le poids de l'amortissement et de l'entretien comme cause de la hausse des prix du titre de transport.

« Il faut voir qui ils mettent à la tête de la STIB » nous dit notre interlocutrice, pointant la logique de rentabilité à la STIB. Parmi ces pratiques, la compression des coûts plombe le service aux usagers : « Il faut reconnaître que le transport public a un coût ; et ce n'est pas uniquement la Région bruxelloise qui doit y pourvoir, mais aussi le fédéral et les autres régions qui accèdent à la capitale. »

Chez TTB, Stefan Stynen pense qu'il faut recentrer sur les métiers de base : « La SNCB, parfois on se demande si c'est un gestionnaire de parking, ou une société immobilière. (...) [Le politique] croit qu'Infrabel sait où il faudrait investir et qu'elle a tout le savoir-faire technique. Mais la gestion à long terme des lignes devrait rester du domaine public pour veiller à ce que les investissements soient orientés pour répondre aux besoins de mobilité. (...) L'Etat fédéral paie trois milliards d'euros par an à la SNCB, mais il n'a pas de vision propre de ce qu'on veut pour cet argent. (...) puis y'a le ministre qui dit 'Ah mais non, moi je peux rien y faire', c'est le monde à l'envers ! Le ministre devrait avoir un service qui développe cette vision, et qui fait le suivi pour que l'argent soit bien investi, là où ça se justifie le plus, suivant les bonnes priorités. (...) Il faut d'abord avoir la réflexion sur l'offre, et puis sur l'infrastructure. Le RER est bétonné un peu partout, mais on ne sait toujours pas quel est le niveau de desserte, quelle fréquence pour quelle ligne. Dépenser tant de milliards sans savoir ce qu'on veut en faire ! »

ET LA PRIVATISATION ?

Au Gutib on se positionne clairement contre la libéralisation : « C'est le rôle de l'État d'assurer les transports publics. [Ils] resteraient accessibles au moindre coût si c'est l'État qui les opère. Clairement on est contre ». Mme Gohy pointe aussi le recours au Partenariat Public-Privé (PPP) dans le financement du métro nord : « Nous jouerons au plus dur contre les pratiques qui sont déjà pensées si pas appliquées, comme le Diabolo^[2] (...) Les PPP, on a vu ce que ça donnait dans les bâtiments



Installation du Rassemblement pour une Autre Politique des Déplacements à la manif contre la suppression des trams 18 et 32, place Louise le 19 septembre 1985 (archive IEB).

C'est le rôle de l'État d'assurer les transports publics. Ils resteraient accessibles au moindre coût si c'est l'État qui les opère.

GUTIB

scolaires, c'est la misère ! (...) Ça va complètement à l'encontre d'une politique pour les usagers ». Le Gutib ne veut que du financement public dans l'extension des réseaux bruxellois.

Le président de TTB affirme également « le PPP ça c'est vraiment une chose à ne pas faire. Surtout pas avec un contrat comme le Diabolo, où finalement on punit les gens qui utilisent le train. C'est un cas d'école, comment il ne faut pas faire. Donc : ne faites pas ça pour le métro ». Concernant la libéralisation de toute l'offre nationale, qui sera imposée d'ici 2020 par le 4^e paquet ferroviaire, TTB est réaliste et critique à la fois : ni les associations, ni la Belgique, ni les Régions ne pourront s'opposer à la libéralisation voulue par la Commission et validée fin février 2014 par le Parlement européen. « Il faudrait un facteur externe pour faire bouger les choses » ; avant de libéraliser, notre interlocuteur souhaiterait un test réduit sur une ligne locale pour vérifier si un opérateur privé pourrait faire mieux que la SNCB là où elle s'est désengagée en desserte et en qualité. Mais l'État n'est actuellement pas en mesure d'émettre des avis de marché assez sûrs et complets pour répondre à nos besoins. Il faut donc l'outiller de toute urgence pour qu'il soit à même d'imposer ses exigences avant de penser pouvoir déléguer l'exploitation du réseau à des opérateurs privés. Ce sera d'autant plus difficile que, déjà aujourd'hui dans les faits, ce sont Infrabel et la SNCB qui décident respectivement des investissements et de l'exploitation du réseau, sans tenir compte de l'avis des usagers ou des fébriles demandes du politique.

Navetteurs.be est très circonspecte face à la libéralisation et préfère défendre qu'une entreprise publique reste l'unique acteur ferroviaire. Il

reconnaît cependant que parmi les membres, « c'est 50-50 » : ceux qui ont le moins d'expérience pensent souvent qu'avec le privé ça pourrait être moins pire. Navetteurs.be regrette amèrement la scission de l'outil ferroviaire entre le gestionnaire d'infrastructure, tout puissant, et l'opérateur ferroviaire qui est tributaire des droits de sillon (location de l'infrastructure). Infrabel empochera les bénéficiaires, privés ou publics, des investissements, tandis que la SNCB sera un client comme un autre. Ce choix de Paul Magnette relève d'une politique de préparation à la libéralisation. Le « saucissonnage » de l'entreprise publique décidée par le gouvernement a déjà des effets pervers bien avant l'ouverture des marchés.

S'UNIR AVEC LES TRAVAILLEURS

Pour le GUTIB le rapprochement avec les travailleurs sera précieux : ils connaissent mieux que quiconque les enjeux de gestion de leur employeur. Quelques chauffeurs ont exprimé vouloir rejoindre la dynamique, mais la direction de la STIB les a immédiatement prévenus : la firme leur intime de se tenir à l'écart. Anecdote, ou peur qu'un empowerment mutuel des usagers et des travailleurs entrave les directions des dirigeants actuels ?

Mr Stynen pour TTB : « Il y a deux ans, nous avons uni nos forces avec les travailleurs contre le plan de suppression de 300 trains : on a obtenu qu'on réduise cette suppression à 170, alors qu'au début, Mr Descheemaeker voulait qu'on en supprime 300 ! Une victoire commune des usagers et des syndicats. (...) Mais nous avons une divergence sur le droit de grève : nos membres n'acceptent pas les grèves sans préavis. Les gens doivent pouvoir anticiper. » Navetteurs.be a décidé de mettre la question de la grève de côté pour favoriser les revendications communes. Elle chérit l'apport de l'expertise discrète des cheminots exprimée via Internet dans son forum.

Une grande partie des revendications est reconnue comme partageable entre TTB, Navetteurs.be et les syndicats de cheminots : l'augmentation de l'emploi est le corollaire du développement de l'offre de transport voulue par les usagers.

Reconnaître les usagers, c'est leur donner de la force dans le débat des transports. Organiser la revendication des usagers et des travailleurs, c'est entrer dans un rapport de forces nécessaire, contre-pouvoir de la gouvernance actuelle qui reste technocratique, parfois participative et bien trop proche des développeurs et investisseurs privés. Il est essentiel de s'unir pour endiguer les effets destructurants de la libéralisation qui vient, et pour y faire barrage. ●

1. Le comité aurait dû être renouvelé en 2010 conformément à l'Arrêté du 20.10.2005 qui nommait les membres pour une durée de 5 ans.
2. Tunnel ferroviaire sous l'aéroport qui fait l'objet d'un PPP très controversé. La redevance Diabolo est une surcharge de 5,07 euros sur chaque billet empruntant cette ligne. Voir page 14.

Liens : www.gutib.be, www.navetteurs.be, www.treintrambus.be