

# Service minimum, côté clients

**NI TRAIN NI BUS** en cas de grève ? Voici la position des associations de défenses des navetteurs et utilisateurs des bus.

Qu'on l'appelle « actions sociales » ou grève générale, le mouvement annoncé pour ce lundi aura des répercussions sur les transports en commun. Les bus ne circuleront pas et la SNCB annonce de « fortes perturbations du trafic des trains » de dimanche à lundi 22 h. De quoi paraître l'activité d'une bonne partie des travailleurs et des activités économiques ou administratives. Et de relancer une fois encore le débat sur le service minimum à offrir aux utilisateurs de certains services publics.

Un débat que les autorités fédérales n'ont pas voulu ouvrir. Pour elles, en effet, l'accord social signé en juin avec les syndicats du rail sert de référence. Cet accord porte sur l'arrêt des grèves sauvages. En cas de grève générale, selon la ministre Inge Vervotte, l'organisation d'un service réduit nécessite la mobilisation de 60 % des effectifs normaux. Impossible dans ces conditions de faire cohabiter service public et droit de grève.

L'avis des clients dans tous ça ? Celui des associations francophones qui défendent leurs in-

terêts est nuancé. Deux associations nées, comme on le lira ci-dessous, du mécontentement de la qualité du service dans les chemins de fer...

## Déchire-cœur

Pour Roger Patinet, le vice-président de l'association des clients des transports en communs, « il faut garantir que les travailleurs et les écoliers puis-

sent aller et revenir au travail ou à l'école. Le service devrait donc être assuré à 100 % pendant les heures de pointe. En dehors de ces heures, on peut discuter : de 0 % à 20 %, 30 % ou plus. Dans ce système, ne resterait à préciser que pour le mercredi, le jour où les écoliers rentrent à midi. »

Pour Gianni Tabbone, le responsable du site « navet-

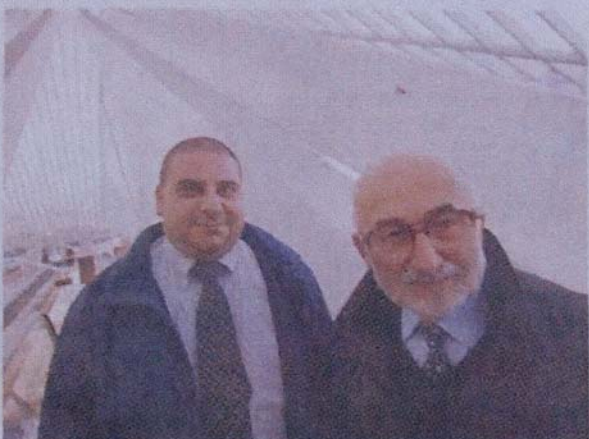
teurs.be », le sujet du service minimum est un déchire-cœur. Il sait que la majorité des membres de son association défendent l'idée d'un service minimum. Pas lui ! « À titre personnel, alors que divers sondages, dont un qui est actuellement en cours, montrent que les navetteurs sont majoritairement favorables à ce qu'ils imaginent comme un service minimum. Pour eux, généralement, il s'agirait d'un service normal le matin et le soir afin d'aller et de revenir du boulot et rien entre les deux. Or ce n'est pas ça, un service mi-

numum. C'est un système du type "un train par heure". Ce qui implique de retrouver 2.000 personnes qui voudraient monter dans le même train, au même moment. Donc des problèmes de tension et de qualité de transport. Moi, je préfère un service maximum en temps normal et, en temps de grève, je ne vois pas l'intérêt de mettre au travail 60 % du personnel. Ce n'est plus une grève, ça. Pour celle-ci, on a été averti, on a le temps de s'organiser. »

Derrière ces deux versions, tous les termes du débat sont quasi réunis. Ne manque que le débat lui-même. Un jour peut-être... ■

ERIC RENETTE

► P.S LA GRÈVE DE LUNDI



GIANNI TABBONE (à gauche) et Roger Patinet l'assurent : c'est un hasard si leurs deux associations sont sises à Liège. ©DESSART

## Les « clients des transports publics » veulent être entendus

Tout commence par un grand ras-le-bol suite à l'introduction des nouveaux horaires IC/IR de la SNCB en mai 1998. Il y a donc tout juste 10 ans. « Retards, manque de places assises, correspondances ratées... tout ça a engendré beaucoup de mécontentements, se rappelle aujourd'hui Roger Patinet, le vice-président de l'association des clients des transports publics » (ACTP). Un groupe mené par une navetteuse, Chantal Kennert, a pris l'initiative de lancer une pétition. Qui a vite rassemblé 12.000 signatures. Le groupe s'est réuni une première fois, dans un bistro à Bruxelles Nord. Et on a décidé de se structurer. »

Objectif de la nouvelle association : comme son nom l'indique, défendre les intérêts des utilisateurs francophones des transports en commun (une association identique existe aussi côté flamand). L'association regroupe toujours aujourd'hui plus d'une centaine de cotisants. L'appel au sang neuf et aux bonnes volontés est constant. Et trop peu entendu, au goût du vice-président. Le carnet d'adresse « mail » par contre, est très bien étoffé. L'association est devenue un véritable moyen d'information.

La « méthode ACTP » est pour-

tant aujourd'hui bien développée. La communication s'organise à travers un trimestriel, un site (pas d'infos en direct) et surtout des enquêtes auprès des « clients » des bus et des trains. Celle en cours porte sur les voitures de trains « silencieuses » où conversations au GSM, MP3 et autres sources de bruit seraient proscrites, comme ça se fait déjà dans certains pays européens. « Aujourd'hui, on a une écoute à la SNCB ou chez Infrabel, on peut faire des suggestions mais en dix ans, l'association n'a jamais rencontré Jean-Claude Pillypo, le responsable qui chapeaute les cinq TEC wallons », remarque Roger Patinet.

Aujourd'hui, l'ACTP est subsidiée par la Région wallonne et au coup par coup, par le Fédéral. Elle fait partie du comité consultatif (familles nombreuses, société civile, cyclistes, syndicats, entreprises...) qui remet des avis à la SNCB. « Notre gros souci actuel, c'est la ligne 162 (Athus-Namur), négligée par la SNCB, une ligne électrifiée sur laquelle on roule encore avec des locos diesel, on réclame aussi une politique de prix pour des petits groupes familiaux... » ■

É.R.

## Les navetteurs veulent du Net

Tout commence par un ras-le-bol suite à l'introduction de nouveaux horaires par la SNCB. On est décembre 2001, ici. Employé de banque, navetteur, Gianni Tabbone n'est pas le seul à râler. Et d'autres partagent sa conviction qu'il y a quelque chose à faire. « On a lancé un forum sur Internet. Il y avait une vraie demande ».

Avant tout, celle d'une information plus fiable que les maigres explications hochées dans des micros et haut-parleurs souvent vieillots. « Navetteurs.be » voit ainsi le jour. On y trouve, en temps réel, des infos envoyées par les utilisateurs. De quoi éviter, par exemple, d'attendre en vain à l'arrivée un voyageur blo-

qué à son point de départ. Parallèlement, les « navetteurs » contrôlent aussi la qualité des services, y compris de la ponctualité. Au début, les résultats et la méthode sont contestés par la SNCB et Infrabel qui se réservent les chiffres officiels et distillent les responsabilités.

La fréquentation du site monte en flèche. Aujourd'hui, plus de 4.000 adresses mail collent au tissu urbain francophone. « Des gens qui prennent le train au moins trois fois par semaine, très majoritairement à destination de Bruxelles... Et neuf fois sur dix, quand ils ralentissent, il y a une bonne raison. »

Gianni Tabbone reste seul à gérer son site, aujourd'hui quasi

automatisé. Pour y arriver, il met à profit... ses navettes quotidiennes entre Liège et la capitale. « Je ne voudrais pas m'arrêter. Même en vacances, je prends mon PC... En dehors des trois modérateurs du forum (deux navetteurs, un cheminot), je préfère rester seul et assumer la responsabilité de ce que j'écris. » Le moyen d'éviter la propagande et d'être mieux (moins mal ?) apprécié par la SNCB et Infrabel. « C'est vrai que je leur mâche un peu le travail. Expliquer la raison des retards, ça permet entre autre de calmer les utilisateurs, voire d'éviter la mauvaise humeur vers le personnel... » ■

É.R.

www.navetteurs.be

www.actp.be