

MOBILITÉS

magazine

Parution web
uniquement

JOURNAL DE CRISE

17/03/2020 AU 11/05/2020

La profession témoigne



Le 17 mars 2020 restera dans les mémoires comme le jour où la France du XXI^e siècle, faute de s'être correctement préparée à l'apparition d'un nouveau virus, s'est tournée vers une vieille recette médiévale pour faire face à l'épidémie : le confinement.



55 jours d'arrêt dans les transports collectifs, ou la chronique d'une crise sans précédent...

Le 17 mars 2020 restera dans les mémoires comme le jour où la France du XXI^e siècle, faute de s'être correctement préparée à l'apparition d'un nouveau virus, s'est tournée vers une vieille recette médiévale pour faire face à l'épidémie : le confinement.

Assignés à résidence, les Français dans leur ensemble assistent donc pendant 55 jours à la mise en arrêt progressif de toute leur société, à une mobilisation médicale de tous les instants, et aux déchirements d'une bureaucratie mal armée intellectuellement pour faire face à cette crise.

Durant toute cette période particulière, l'équipe de Mobilités Magazine, dans le domaine de compétence qui est le sien, celui des transports collectifs, s'est mobilisée pour recueillir le témoignage de ceux et celles, chefs d'entreprises, directeurs de réseaux, opérateurs, conducteurs ou industriels qui ont dû s'adapter quotidiennement aux évolutions d'une situation fluctuant au gré des annonces de l'exécutif.

Avec le desserrement progressif de l'étau à compter du 11 mai 2020, s'ouvre une nouvelle étape, un début de retour à la normale, avec pour l'instant en seule ligne de mire la crise économique qui guette désormais le pays.

Ce recueil, disponible uniquement sur le site internet www.mobilitesmagazine.com, se veut un témoignage simple de la façon dont, partout en France, jour après jour, les acteurs qui font le transport en commun sont restés eux aussi mobilisés, pour préserver leurs métiers, et se préparer du mieux possible au retour de leur activité.

Pierre Cossard
Directeur de la rédaction

17
mars





Jean-Sébastien Barrault,

Président de la FNTV



En ces temps de confinement généralisé et d'arrêt progressif des transports collectifs sur l'ensemble du territoire, Mobilités Magazine s'engage désormais auprès de ses lecteurs à recueillir chaque jour le témoignage des différents acteurs qui, dans leurs secteurs respectifs, ont décidé à leur façon de faire face à la crise.

Aujourd'hui, discussion avec Jean-Sébastien Barrault, président de la Fédération Nationale des Transports de Voyageurs, confiné comme tout un chacun, mais en permanence sur le pont pour continuer à défendre les intérêts des adhérents de la fédération.

Mobilités Magazine : Comment la FNTV s'est-elle organisée pour poursuivre sa mission ?

Jean-Sébastien Barrault : Une seule personne assure actuellement une permanence physique dans nos locaux, mais nous sommes tous mobilisés de chez nous en utilisant tous les moyens modernes de communication.

MM : Quelles sont les priorités du moment ?

JSB : En premier lieu, nous menons des négociations permanentes avec les régions, nos autorités organisatrices, pour la mise en place de dispositions exceptionnelles permettant de sauvegarder nos entreprises. Elles se passent globalement bien, comme le démontrent par exemple les avancées obtenues en PACA.

MM : Comment se déroulent les discussions avec l'Etat ?

JSB : Nous avons plusieurs rendez-vous quotidiens avec les différents services de l'Etat pour régler un ensemble de problèmes qui, pour certains, seraient considérés comme des points de détail, mais qui s'avèrent aujourd'hui être de véritables casse-têtes pour les entreprises. Quelques exemples me viennent à l'esprit : quid des conducteurs devant passer leur FCO ou leur visite médicale ? Quid des contrôles techniques des véhicules ou même de ceux des extincteurs ? La liste est longue, et nous attendons tout une série de mesures dérogatoires pour pouvoir continuer à fonctionner quand cela est nécessaire.

MM : Un décret devrait être publié dans les heures ou les jours à venir concernant justement le fonctionnement des transports routiers. Que va-t-il contenir ?

JSB : Il devrait contenir un ensemble de dispositions sur les distances de sécurité entre les passagers, sur la montée de ces derniers en porte arrière ou sur l'interdiction du paiement en liquide. Il devrait aussi y avoir des mesures concernant l'obligation de désinfection quotidienne des véhicules. Une disposition qui inquiète d'ailleurs nos entreprises, à la fois dans sa mise en œuvre, mais aussi dans la responsabilité de l'entreprise. Comme on peut le constater, tout le monde ici reste totalement mobilisé.

19
mars



Alain Charton,

gérant du centre de formation à Louhans
et auto-école CFCR

Mobilités Magazine : Quel est l'impact pour votre centre de formation ?

Alain Charton : On est concerné par le décret du 16 mars 2020 imposant la fermeture jusqu'au 15 avril 2020. Cela signifie la suppression de toutes les formations en présentiel, sachant que nous sommes un établissement recevant du public de catégorie R.

MM : Combien de sessions sont impactées ?

AC : Nous avons en cours deux titres pros dont un groupe qui était à deux semaines de l'examen, et un qui a commencé il y a une semaine. Un groupe en FIMO voyageurs est également concerné. Cela représente 30 candidats.

MM : Qu'est-ce que cela représente pour vos salariés ?

AC : Nous avons 19 personnes au chômage, salariés et prestataires. En début de semaine, seul le secrétariat administratif était dans nos locaux pour prévenir les parties prenantes, mais là [à la date du jeudi 19 mars 2020] je suis seul à assurer les permanences. Dans le cadre de nos formations, il est impossible de ne faire que de l'enseignement à distance. En admettant que l'Etat s'en tienne à la période initialement prévue de confinement jusqu'au 15 avril, cela représente une perte de 200 000€ de chiffre d'affaires.

MM : Les sessions sont-elles reportées ou ajournées ?

AC : Il ne s'agit que de suspensions, ce qui signifie qu'il y aura reprise des formations. Les sessions d'examens seront reportées. Mais cela nous pose de sérieux problèmes d'agenda à la reprise : comment combiner ce qui est engagé avec ce qui n'est pas fait dans les délais qui nous seront impartis ?

MM : Quelle est la tendance du côté des formations pour le transport de voyageurs ?

AC : On rencontre de plus en plus de difficultés à remplir les sessions en voyageurs. La branche recrute surtout pour du travail à temps partiel, or avec l'embellie qu'il y a eu sur l'emploi, les besoins du transport de marchandises, les candidats s'orientent vers ce dernier secteur plus rémunérateur. Sachant que ceux-ci sont majoritairement



financés par des organismes publics comme Pôle Emploi. On paye là l'image négative de la filière transport de voyageurs. Cela alors que les demandes des entreprises du secteur sont toujours fortes.

MM : Aujourd'hui, comment gérez-vous la situation ?

AC : En premier lieu, il convient d'attendre la fin du confinement. Sans prorogation au-delà du 16 avril on peut espérer reprendre l'activité avec de la visibilité. Si le confinement est prolongé, on est dans l'inconnu. On ne sait pas non plus quelle sera la réaction des entreprises pour libérer leurs salariés à la fin du confinement, lorsque l'activité va reprendre brutalement.

MM : L'Etat vous-tient-il informé ?

AC : Pour les informations, nous avons le CNPA⁽¹⁾ et le syndicat des auto-écoles, mais nous avons aussi des conseils de la part des banques et de notre expert-comptable. Ce sont des sources fiables. Nos interlocuteurs, au niveau des représentants de l'Etat sont la DREAL⁽²⁾ et la DIRECCTE⁽³⁾. Ils nous donnent le peu d'information qu'ils ont à leur disposition.

1/ CNPA Conseil National des Professions de l'Automobile.

2/ DREAL Direction Régionale Environnement Aménagement Logement.

3/ DIRECCTE Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, Consommation, du Travail et de l'Emploi.

20
mars



Denis Toublanc, directeur Marketing et Service Clients d'Otokar Europe

Les transports collectifs étant quasiment à l'arrêt, comment les constructeurs s'adaptent-ils à la situations du moment. Discussion avec Denis Toublanc, directeur Marketing et Service Clients d'Otokar Europe.

Mobilités Magazine : Comment vous êtes-vous organisés en ces temps de confinement généralisé ?

Denis Toublanc : Dans un premier temps, nous avons sécurisé l'ensemble de nos équipes, privilégié le télétravail pour ceux qui le pouvaient et limiter fortement les déplacements de tout le monde. Jusqu'au 17 mars, nous avons maintenu le magasin de pièces détachées ouvert avec toute l'équipe. Depuis les mesures de confinement général, nous avons réduit l'équipe et les envois se font à peu près tous les trois jours. Ceci dit, pour gagner du temps, nous envoyons désormais directement les pièces aux clients, sans passer par nos distributeurs, et quand nous n'avons pas de stock, Otokar, dont les usines continuent à produire, les expédie directement depuis la Turquie.

MM : Avez-vous encore une forte activité de pièces de rechange ?

DT : C'est la France qui alimente un certain nombre de marchés européens en pièces de rechange, donc nous avons encore une certaine activité. Elle tend désormais à se réduire fortement dans l'Hexagone, car nous sommes plutôt présents sur le marché du scolaire, qui est l'arrêt. En revanche, en Italie ou en Espagne, nous sommes bien implantés dans le transport urbain, il y a donc encore une demande.



MM : Rencontrez-vous des difficultés de transport ?

DT : Non, nos transporteurs habituels font le maximum pour satisfaire nos clients. Les seules difficultés que nous rencontrons pour l'instant tiennent plus aux horaires d'ouverture des destinataires qui, du fait de la perte d'activité, sont parfois problématiques.

MM : Votre réseau SAV est-il toujours en activité ?

DT : Pour l'instant, au niveau de l'après-vente, la grande majorité de nos points de services est encore en activité, même si quelques-uns fonctionnent plutôt au ralenti, avec du personnel en astreinte.

23
mars



Christophe Babé, directeur de la SIBRA



A Annecy, la SIBRA a réduit de 35% l'offre des transports urbains et supprimé les services de soirée. Sauf pour le personnel soignant de l'hôpital et les salariés des supermarchés. Explication de Christophe Babé, directeur de la SIBRA.

Mobilités magazine : comment la SIBRA s'est organisée pour assurer la continuité des transports collectifs ?

Christophe Babé : dès le 19 mars 2020, nous sommes passés en horaires samedi/été. Ce qui représente une baisse de l'offre de 35%. Nous n'avons supprimé aucune des lignes régulières qui desservent le Grand Annecy. Par contre, nous avons suspendu les services de soirée. Le réseau s'arrête désormais à 21h. Néanmoins, nous avons dû réinjecter quatre services le soir au départ de l'hôpital pour permettre aux agents hospitaliers de rentrer chez eux et un pour les salariés d'un hypermarché.

MM : quelle sont les prochaines étapes ?

CB : nous allons à nouveau réduire l'offre car elle est encore surdimensionnée par rapport aux besoins de déplacement. Mais nous sommes vigilants car il faut tenir compte de la mobilité des personnes qui assurent un service public ou un service de nécessité comme l'alimentation. Nous travaillons en ce sens avec l'hôpital, les cliniques, les Ehpad et les supermarchés pour connaître leurs besoins. Nous souhaitons que cette baisse de l'offre se fasse en bonne intelligence.

MM : comment avez-vous garanti la sécurité des salariés de la SIBRA ?

CB : dès le 13 mars, nous avons arrêté la vente de titres de transport à bord des bus et procédé au confinement du poste de conduite. Nous avons par ailleurs instauré la montée par les portes arrières. Nous avons ensuite fermé notre agence commerciale et celle de location de vélos. Depuis le 16 mars, les contrôleurs n'effectuent plus de contrôles. Nous avons aussi modifié l'organisation des prises de service avec une consigne : limiter au maximum les échanges. Les conducteurs ne remplissent plus les documents ; nous le faisons à leur place. A la maintenance nous avons réparti les salariés sur l'ensemble du roulement pour qu'ils ne soient pas en contact les

uns avec les autres. Tout le personnel administratif est en télétravail, à l'exception du DRH, du responsable sécurité/fraude (qui chapeaute les opérations de propreté et de sécurité sanitaire) et de moi-même. Actuellement, sur les 240 salariés, 30% sont à l'arrêt pour garde d'enfants ou pour des pathologies non compatibles avec le risque sanitaire.

MM : quelles mesures ont été déployées en direction des voyageurs ?

CB : la désinfection du poste de conduite, effective depuis 10 jours, a été étendue à l'espace voyageur. Nous avons maintenu l'exploitation des bus articulés. L'objectif n'est pas de réduire l'espace voyageurs, mais au contraire de le maintenir. Toute la difficulté est de pallier à la problématique de mobilité tout en la limitant.

MM : avez-vous évalué l'impact du confinement sur la fréquentation du réseau ?

CB : non pas encore. Par contre, nous constatons qu'il y a une forte baisse de la fréquentation. Cette épidémie arrive au moment où les habitants du Grand Annecy avaient vraiment changé leurs habitudes de déplacement et opté pour les transports collectifs. En 2019, nous avons enregistré une hausse de la fréquentation de 12% avec plus de 18,9 millions de voyages. Nous faisons marche arrière. Pour autant, je pense que le réflexe d'opter pour le bus reviendra après la crise car c'est un choix environnemental, un choix de vie. Reste que la perte des recettes commerciales sera énorme. Mais cet aspect n'est pas d'actualité. Nous ferons les comptes quand la crise sera terminée. La priorité est que le service public soit assuré.

24
mars



Alain Hamon, groupe Le Vacon

Alliant, comme beaucoup d'autocaristes, transport et voyages, Alain Hamon, Pdg du groupe Le Vacon, et à la tête de Visages du Monde (55 agences de voyages 70 000 clients par an) estime que les autocaristes devront bénéficier d'une compensation de revenus, comme les agriculteurs.



Mobilités Magazine : groupe de transport et de tourisme quelles sont, pour vous, les sources d'inquiétudes et les urgences aujourd'hui ?

Alain Hamon : C'est la trésorerie de nos entreprises. Nos activités sont à zéro, c'est évident dans le tourisme, mais ce ne sont pas les quelques résidus de circulation sur lignes régulières et dans les villes qui change grand-chose dans le transport. C'est zéro activité. Donc nos entreprises ont demandé le gels de leurs remboursements bancaires. Partout ont aussi été adressées des demandes de chômage techniques. J'espère qu'elles seront acceptées. Parce que je constate qu'il existe par endroits des pressions, dans d'autres secteurs que le nôtre, comme le bâtiment, par certains préfets, pour qu'ils n'arrêtent pas de travailler. Donc cette trésorerie, c'est la priorité. Car si la plupart des entreprises peuvent payer un mois de salaire, voire deux, sans flux d'activité, elles ne pourront pas en payer trois. Les reports d'impôts et de cotisations sociales, c'est bien, mais il faudra plus que cela, il faudra des exonérations.

MM : Certes, il n'y a plus d'activité de transport mais certaines régions comme Provence-Alpes-Côte d'azur ont annoncé qu'elles garantiraient à leurs transporteurs 100% de leurs recettes, comme s'ils effectuaient leurs services.

AH : C'est ce qui est annoncé par certaines régions. Ce serait normal et ce devrait être général. Ce sont des sommes dont les budgets ont été adoptés. Il n'y a donc pas de raisons pour que les acomptes forfaitaires ne soient pas versés aux entreprises. Mais je ne suis pas sûr que ça va se passer finalement de cette façon. On parle de déduire de cette somme l'aide reçue par l'Etat au titre du chômage partiel. Ce que je ne trouverait pas illogique

en soi. Mais des questions de décalages dans le temps entre les unes et les autres vont se poser. Non, ce qu'il nous faudrait, ce serait une compensation pour perte d'activité, comme il en existe en cas de catastrophe pour les agriculteurs. Parce que dans le tourisme par exemple, où 50 à 60% de l'activité se réalise en avril, mai et juin, nous ne subissons pas seulement l'annulation de toutes les réservations. Alors que nous étions partis pour vivre une année sans doute comme nous n'en avons pas connue avec une croissance de plus de 10%. Mais pour rapatrier nos clients, nous payons à nouveau les compagnies aériennes qui ne veulent pas les transporter, même s'ils ont leurs billets de retour, alors qu'elles n'ont même pas eu d'interdiction de vols. Le secteur fait tout ce qu'il doit faire pour les rapatrier. Tout cela va venir en moins, va peser sur les résultats et la distribution de dividendes.

MM : Pour l'instant, dirriez-vous que les entreprises du transport routier de voyageurs tiennent le coup ?

AH : Pour le moment. A part quelques rares exceptions, dans notre réseau notamment, je ne constate pour l'instant pas de dépôts de bilan. Nous faisons le dos rond. J'espère que tout le monde va avoir les reins suffisamment solides pour traverser la crise. Mais ce qui est perdu est perdu. Et financer la reprise va coûter beaucoup d'argent.

25
mars



Christophe Silvestre, directeur général de Lignes d'Azur.

A Nice, l'offre du réseau Lignes d'Azur a été réduite de moitié. Le transporteur va prochainement instaurer deux services de transport à la demande : le premier pour les personnels soignants, le second pour les personnes devant se déplacer pour raison de santé ou motifs familiaux impérieux. Discussion avec Christophe Silvestre, directeur général de Lignes d'Azur.



Mobilités magazine : à partir de quand avez-vous commencé à modifier l'organisation interne de l'entreprise Lignes d'Azur ?

Christophe Silvestre : depuis le 13 mars, nous avons organisé une dizaine de réunions de crise pour définir le plan d'activité. Nous avons pris les premières mesures pour protéger les salariés et les voyageurs le 16 mars. Nous avons fermé les 5 agences commerciales et arrêté la vente à bord. Nos clients peuvent acheter des titres de transport auprès des dépositaires encore ouverts, par Internet ou NFC. Nous avons modifié les procédures de nettoyage des véhicules et des locaux. Nous avons transmis ces process à nos sous-traitants avec qui nous avons organisé un CHSCH extraordinaire. Les conducteurs ont reçu la consigne de relever les vitres anti-agression et nous ouvrons les portes des bus et des trams à chaque arrêt pour aérer les véhicules. Le 18 mars, nous avons mis au chômage partiel nos 22 médiateurs. Quelques jours après nous avons instauré une activité partielle pour les conducteurs, l'unité de sûreté/contrôle et les régulateurs du PCC. A partir de là, nous avons réduit l'offre de transport de 25% via une baisse des fréquences.

MM : comment sont aujourd'hui organisés les transports publics ?

CS : depuis le 25 mars, la moitié des services fonctionnent. Pour les organiser nous avons travaillé avec les hôpitaux, cliniques et centres de santé pour connaître les horaires de prise et de fin de services de leur personnel. Nous avons adapté notre offre en fonction de ces éléments. Nous sommes parfois en dérogation du couvre-feu instauré de 22h à 5h par le préfet des Alpes Maritimes. C'est le cas pour deux lignes de tramway (T1 et T2) qui circulent avec une fréquence de 10 min de 5h à 23h. Cinq lignes de bus disposent de cette amplitude mais avec une fréquence moindre. Plusieurs autres lignes de bus fonctionnent mais s'arrêtent plus tôt. Nous avons fait en sorte que suffisamment de véhicules circulent pour qu'il n'y ait pas un sentiment de confinement. Au total nous avons supprimé 37 lignes, dont T3. Une partie de ces suppressions seront compensées par du transport à la demande.

MM : à qui s'adresse ce service ?

CS : le premier s'adresse aux personnes devant se déplacer pour des raisons de santé ou pour des motifs familiaux impérieux. Il y a une volonté forte de pousser le confinement. C'est pourquoi le nombre de passagers sera limité à un par véhicule. Le second TAD est dédié au personnel soignant. Ce service fonctionnera dans les prochains jours 24h/24, 7j/7. Il sera aussi en capacité de sortir du PTU pour aller chercher ou raccompagner chez lui un agent hospitalier qui habite en dehors de la Métropole. Pour organiser ce service nous allons nous appuyer sur les taxis niçois qui se sont portés volontaires.

MM : quels sont vos effectifs pour mettre en ouvre cette nouvelle offre ?

CS : sur 1554 salariés, 51 sont en arrêt pour garde d'enfants. 1029 sont en activité partielle par roulement, 123 en télétravail et 402 en activité. La Métropole a mis en place des systèmes de gardes d'enfants (réservés aux moins de 12 ans) pour nos agents, ceux de nos sous-traitants, des agents de sécurité et hospitaliers. Nous informons régulièrement nos salariés, nous leur expliquons pourquoi nous continuons à faire circuler des bus et des tramways car il y a des craintes et des inquiétudes. Ce qui est normal. Nous essayons de donner du sens à nos actions en rappelant notre mission de service public.

MM : avez-vous mesuré l'impact du confinement sur la fréquentation ?

CS : nous enregistrons entre 30 000 à 40 000 voyages par jour sur l'intégralité du réseau. En temps normal, la fréquentation s'établit autour de 300 000 validations par jour. Le trafic a chuté de 90% alors qu'il était en hausse de +10% sur les quatre derniers mois de 2019. Cette épidémie aura également un impact sur le versement mobilité. Nous allons mettre plusieurs mois pour retrouver le même niveau de fréquentation.

26
mars



Alexandre Geoffroy, FNTV Auvergne-Rhône-Alpes

Les unes après les autres les régions françaises tentent de prendre les mesures nécessaires au maintien de leurs tissus d'entreprises. Alexandre Geoffroy, délégué régional Auvergne-Rhône-Alpes de la FNTV, explique à Mobilités Magazine comment AuRA a enclenché ce processus.

Mobilités Magazine : le conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes vient d'annoncer un plan de 600 M€ d'aide, pour l'économie. Qu'en est-il du volet transport ?

Alexandre Geoffroy : il s'agit d'un plan d'urgence. Pour ce qui est du secteur des transports de voyageurs, la Région a décidé de garantir, pour mars et avril, la prise en charge extracontractuelle des frais fixes calculés sur la base forfaitaire, complétée le cas échéant par une indemnité pour cas de force majeure et sur justificatif des dépenses. Le montant alloué pour cette garantie est de 20M€.

MM. : quelles sont vos premières appréciations ?

AG : il s'agit d'un premier pas. Mais nous sommes surtout dans l'attente rapide des mesures d'application. Nous sommes en période de préparation des paies, maintenant !



Nous sommes sollicités par les services comptables de nos entreprises qui attendent avec impatience comment procéder. Nous sommes en contact avec les services techniques du conseil régional.

MM : quel est le poids régional du secteur en ce moment et sa situation ?

AG : notre délégation régionale représente 200 entreprises pour environ 8 000 autocars, ce qui en fait en la matière, la première de France. Elle emploie 12 000 salariés. L'arrêt des activités liées à la fin prématurée de la saison de ski, la suspension des ramassages scolaires, l'allègement des liaisons interurbaines... ont conduit la plupart de nos entreprises adhérentes à adopter dès à présent le cadre du service d'été qui est beaucoup moins dense, le tout en ayant recours aux mesures de chômage partiel, le plus souvent.

27
mars



Stéphane Espinasse, patron de la marque Iveco Bus

En ces temps de confinement généralisé et d'arrêt de l'économie, comment les industriels du transport collectif réagissent-ils ? Discussion avec Stéphane Espinasse, patron de la marque Iveco Bus.



Mobilités Magazine : Quel est le point de situation à la date d'aujourd'hui concernant votre outil de production ?

Stéphane Espinasse : Nos sites de production sont désormais tous fermés depuis la semaine dernière, à l'exception de l'usine tchèque, qui devrait s'arrêter dans le courant de cette semaine. Notre personnel y a en effet continué à produire des véhicules, en respectant les gestes barrières.

MM : Quelle est la situation du réseau SAV d'Iveco Bus dans l'Hexagone ?

SE : A ce jour, tous nos magasins de pièces de rechange sont ouverts. A dire vrai, l'ensemble du réseau est opéra-

tionnel, c'est-à-dire nos concessionnaires comme nos partenaires. Il y a même encore quelques livraisons de véhicules, et nos services de SAV sont toujours actifs dans le secteur du transport urbain, puisqu'il fonctionne encore en partie.

MM : Comment Iveco Bus envisage-t-il déjà l'après ?

SE : Aujourd'hui, notre priorité est de préserver nos salariés, et nous travaillons pour l'instant à un éventuel redémarrage de l'activité à compter du 14 avril prochain. C'est l'hypothèse sur laquelle nous travaillons, mais évidemment, les choses peuvent évoluer...

Propos recueillis le 27 mars 2020
par Pierre Cossard

30
mars



Arnaud Meunier, Arnaud Meunier, Transvilles

Le réseau Transvilles qui dessert les communautés d'agglomération de Valenciennes et de la Porte du Hainaut, a réduit son offre de 75%. La gratuité a été instaurée et des contrôles de police sont effectués chaque jour dans le tram pour vérifier si les voyageurs ont une raison valable de se déplacer. Discussion avec Arnaud Meunier, directeur marketing chez Transvilles.

Mobilités magazine : comment a été recentrée l'offre de transport public au sein du réseau Transvilles ?

AM : dès le 13 mars nous sommes passés en horaires vacances scolaires. Le 16 mars, en prévision du confinement, nous avons « basculé » sur une offre de dimanche. Ce qui représente une réduction de l'offre de 75%. Nous avons réadapté les horaires de manière à qu'il y ait régulièrement des services de 5h à 20h dans le tramway et six lignes essentielles. Les fréquences ont été réduites à 30 min pour le tram et à 1h pour les bus. Par ailleurs, une dizaine de lignes ont été suspendues, notamment car elles sont affrétées par des autocaristes qui ont mis au chômage partiel leurs salariés.

MM : quels moyens avez-vous mis en place pour compenser ces suppressions ?

AM : nous avons activé du transport à la demande en lien avec des taxis. Nous avons dédié un TAD aux déplacements des personnels soignants. L'hôpital de Valenciennes est en train de recenser les besoins. En fonction, nous développerons ce service ou nous créerons une ligne de bus spécifique à destination de l'hôpital entre la gare et deux ou trois pôles générateurs. Pour l'instant nous n'avons pas encore imposé une restriction du nombre de passagers par véhicule car nous ne sommes pas confrontés à des demandes massives.

MM : pour quelles raisons il a été décidé d'instaurer la gratuité des transports publics ?

AM : nos agences et une partie des dépositaires ont fermé. Les équipes en charge de la maintenance des DAT étaient de moins en moins sûres de pouvoir aller sur le terrain pour les entretenir. De plus nous avons supprimé la vente à bord des véhicules. La gratuité retire énormément de contraintes. C'est aussi un moyen d'accroître un peu le pouvoir d'achat de nos clients.

MM : quelles mesures avez-vous mis en place pour protéger les salariés ?

AM : à la demande de la direction générale de RATP Dev, nous avons dès début mars rappelé aux 420 salariés tous



les gestes barrière via un affichage et l'envoi d'un courrier à leur domicile. Nous leur avons distribué du gel hydroalcoolique, des gants et des lingettes désinfectantes. Pour protéger les conducteurs, nous avons bloqué la montée par la porte avant dans les véhicules. Les postes de conduite ont été confinés. Ils sont nettoyés tous les jours, ainsi que toutes les barres de maintien. Dans le tramway, nous avons neutralisé une zone de passage avec du rubalise pour que les conducteurs ne soient pas en contact avec la clientèle en sortant de leur cabine. Dans les services administratifs, nous avons généralisé le télétravail dans la mesure du possible et placé une partie du personnel en chômage partiel ou arrêt de travail pour garde d'enfants. Tous les services vitaux fonctionnent avec des roulements : direction des ressources humaines, PCC, exploitation, maintenance. Nous avons créé un groupe WhatsApp pour garder le contact avec les salariés, les rassurer, répondre à leurs interrogations, leur transmettre des consignes. Tout le monde est un peu perdu et on ne sait plus trop à quoi se fier.

MM : pour quelles raisons la police effectue-t-elle des descentes dans le tramway ?

AM : nous la sollicitons quand nous constatons qu'il y a un peu trop de monde dans les rames. Des opérations de ce type ont lieu deux à trois fois par jour. La police vérifie que les gens sont bien autorisés à se déplacer.

Nous sommes face à une réalité sociale de fracture médiatique et numérique qui fait que des gens ignorent l'actualité. Toute la semaine dernière, nous avons eu des appels téléphoniques de clients nous demandant pourquoi le bus ne passait pas près de chez eux. Ils n'étaient pas au courant du confinement.

MM : quel est l'impact du confinement sur la fréquentation ?

AM : elle a chuté de 90%. En 2019, nous avons transporté 12 millions de passagers. Un chiffre en augmentation de 4%. Il y a un point positif à cette crise sanitaire : nos équipes sont ouvertes à changer leurs habitudes de travail, à se rendre disponibles pour remplir leur mission de service public.

30
mars



Brigitte Nef, responsable commerciale et communication TCRA.

Les Transports en Commun de la Région d'Avignon (TCRA) ont suspendu la circulation du tramway le 27 mars 2020. Le réseau Orizo fonctionne désormais avec quatre lignes de bus structurantes. Le transport à la demande a été étendu à l'ensemble des 16 communes du Grand Avignon. Discussion avec Brigitte Nef, responsable commerciale et communication TCRA.



Mobilités magazine : comment le réseau Orizo du Grand Avignon s'est adapté au confinement ?

Brigitte Nef : nous avons réduit l'offre progressivement. Tout d'abord au moment de la fermeture des établissements scolaires. Ensuite lorsque le confinement a été instauré avec une offre calée sur celle du dimanche. A ce moment 30% des services fonctionnaient mais au bout d'une semaine la fréquentation (10,7 millions de voyageurs en 2019) a chuté de l'ordre de 80 à 90% selon les lignes. De ce fait nous avons dû repenser le service. Depuis le 27 mars, nous avons suspendu le tram. D'une part car il était très peu fréquenté ; d'autre part car cela nous obligeait à maintenir ouvert le centre d'exploitation et de maintenance. Nous avons remplacé ce mode par une ligne de bus de substitution qui est complétée par trois autres services structurants. Ils fonctionneront de 7h à 19h du lundi au samedi avec des fréquences de 17, 25 et 30 min et le dimanche de 8h à 18h.

MM : avez-vous mis en place des services dédiés aux soignants ?

BN : nous avons étendu le transport la demande aux 16 communes du Grand Avignon. Ce service, accessible sur réservation, fonctionne tous les jours de la semaine de 6h à 21h. Cette amplitude facilitera le déplacement des personnels soignants. Nous limitons à deux le nombre de personnes par voyages pour respecter une distanciation sociale. La priorité est donnée aux soignants, salariés et aux personnes se rendant dans une unité médicale. Mais nous n'excluons pas d'amener les gens faire leurs courses. En sachant que nous invitons nos clients à rester chez eux le plus possible. Les prises de rendez-vous sont assurées par quatre de nos salariés depuis leur domicile que nous avons équipé de tout le matériel nécessaire.

MM : quelle organisation a été mise en place au sein de TCRA ?

BN : l'entreprise emploie 370 salariés. Une cinquantaine de conducteur est sur le pont, mais la quasi-totalité des personnels administratifs sont en télétravail, excepté les

responsables de fonctions support. Nous avons instauré le chômage partiel pour une partie des effectifs et invité les salariés à poser des jours de congés ou de RTT. Dans l'ensemble, ils ont plutôt répondu favorablement.

MM : quelles mesures ont été prises pour protéger et informer la clientèle ?

BN : nous avons créé une zone de confinement pour les conducteurs et supprimé la validation des titres de transport le 14 mars. En même temps, nous avons rendu obligatoire la montée par la porte arrière. Tous les soirs, une équipe de nettoyage désinfecte l'ensemble des bus : le poste de conduite et les points de contact (accoudoirs, sols, boutons d'arrêt). Nous informons la clientèle en utilisant tous nos supports de communication, essentiellement numériques : réseaux sociaux, bornes d'information dans les arrêts, dièdres dans les bus, envoi de SMS de newsletters à nos abonnés, presse et radios locales. Nous informons également les 16 mairies et le Grand Avignon avec qui nous concevons toutes nos actions. Pour le TAD, nous allons communiquer auprès des hôpitaux, cliniques, centres commerciaux, associations de commerçants.

MM : avez-vous évalué l'impact financier de cette baisse exceptionnelle de la fréquentation ?

BN : non c'est trop tôt. D'autant plus que nous sommes encore en train d'adapter le réseau et que beaucoup de salariés travaillent encore. Fin mars, nous aurons plus d'éléments pour dresser un premier bilan. Nous savons qu'il nous faudra des mois pour retrouver le niveau de fréquentation précédent la crise du Covid-19. Nous nous projetons déjà en estimant quel niveau d'offre nous devons mettre en place quand le confinement sera terminé. C'est une crise inédite d'une ampleur que personne n'aurait imaginé. Toute la difficulté est d'assumer notre mission de service public tout en prenant des mesures et des décisions pour protéger la population et nos salariés. Cette dualité qui est complexe à mettre en œuvre.

31
mars



Jean René Delpine, porte-parole de Sud-Rail



« Les cheminots, comme le reste de la population, se trouvent face à un discours contradictoire. D'un côté, on prescrit un confinement à respecter coûte que coûte, les forces de l'ordre à l'appui et, de l'autre, on multiplie les injonctions à poursuivre le travail », explique Jean-René Delpine, porte-parole et secrétaire fédéral du syndicat Sud-Rail.

« Et tout cela sans que les employeurs soient pour autant concrètement incités à respecter leurs obligations de garantir la sécurité et la santé des employés, obligations prescrites par les articles 41-21-1 et 2 du Code du travail », ajoute-t-il.

Il rappelle aussi les entraves opposées par la ministre du Travail au droit de retrait, cette « barrière ultime de la santé au travail », et qui vont jusqu'à rendre ce droit illégitime.

Une situation qui est d'autant plus complexe Jean-René Delpine, qu'« à la SNCF, l'application de ces obligations comme la connaissance plus précise de l'épidémie dans les établissements est désormais entravée (depuis la réforme ferroviaire de 2018, NDLR) par la disparition des 600 anciens CHSCT (Comités d'hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail) englobés dans 33 CSE (Comité Sociaux et Économiques). Ce qui a diminué le nombre d'interlocuteurs proches des salariés dans ce domaine. Notamment pour aider à adapter les gestes barrières édictés officiellement à la spécificité de chaque poste de travail. Et il s'ajoute, ici comme ailleurs, le manque de masques, de gants et d'autres protections ».

En même temps, selon le porte-parole de Sud-Rail, « l'éclatement de la SNCF en cinq entités distinctes ne facilite pas la mise en œuvre d'un plan de protection cohérent à l'échelle de l'ensemble de l'entreprise ».

Centralisation d'un côté et décentralisation de l'autre, un double mouvement bien difficile à mettre en marche et à faire fonctionner...

« On a salué à juste titre les soignants, les caissières et les transporteurs routiers, mais on n'a que très peu cité les cheminots qui continuent, eux aussi, à assurer le service dans les mêmes conditions difficiles », constate amèrement un autre syndicaliste de la SNCF. D'autant que la profession cheminote semblerait particulièrement atteinte par la pandémie*.

De quoi ajouter encore au profond malaise de la profession perceptible après des mois de contestation d'une réforme ferroviaire qui a été finalement adoptée sans grandes modifications en 2018. Réforme qui a été elle-même suivie d'un fort mouvement contre la réforme des retraites sans plus de succès, avant l'arrivée du Covid-19...

* Le 20 mars 2020, la SNCF avait indiqué aux organisations syndicales de l'entreprise que 676 agents étaient confinés et que 165 présentaient des symptômes du Covid-19, tandis que 157 étaient effectivement infectés, pour la plupart basés dans le Grand Est et en Île-de-France. Ce qui donnait un ratio près de sept fois plus élevé que la moyenne nationale du moment, explicable aussi en raison du fait que la profession reste plus encadrée médicalement que le reste du monde du travail...

01
avril



Thomas Fontaine, directeur général de Keolis Dijon Mobilités.

Keolis Dijon mobilités a réduit l'offre de transport public de 75%. Des services dédiés ont été mis en place pour les personnels soignants. Des réflexions sont en cours pour organiser la livraison de repas dans les centres hospitaliers avec du transport à la demande. Explications de Thomas Fontaine, directeur général de Keolis Dijon Mobilités.



Mobilités magazine : comment Keolis Dijon Mobilités s'est préparé pour assurer la continuité du service public de transport ?

Thomas Fontaine : quand on a vu pointer la crise sanitaire en Chine, nous étions en contact avec les équipes du réseau de Shanghai. Nous avons commencé à nous activer mi février, lorsque l'épidémie s'est développée en Italie. Nous savions qu'elle allait nous affecter. Le groupe Keolis a mis en place une cellule de crise pour l'ensemble de ses réseaux et nous nous sommes organisés en mode central de gestion de crise. Nous avons activé un plan de continuité de l'activité (PCA) pour l'ensemble des mobilités que nous gérons à Dijon : tramway, bus, stationnement de surface et en ouvrage, location de vélo. Nous travaillons en lien avec la Police, les services de la ville au sein d'un PCC commun. Nous avons ensuite défini une équipe de management réduite et potentiellement substituable si la pandémie affecte l'entreprise. L'objectif est d'assurer l'activité en limitant les présences physiques et en assurant une rotation des personnes-clefs pour assurer le fonctionnement des fonctions support : exploitation, conduite, méthodes et planification, maintenance, systèmes d'information, communication, ressources humaines. Le service de sécurité a pris en charge la coordination du PCA.

MM : quelles ont été les étapes suivantes ?

TF : nous avons élaboré plusieurs scénarii portant sur la réduction de l'offre par pallier. Le 13 mars, nous avons réduit l'offre de 30%, suite à la fermeture des établissements scolaires. Au moment du confinement, nous l'avons encore réduite en deux étapes. Nous avons assuré la moitié des services pendant deux jours puis le 21 mars nous sommes passés à 30%. Nous avons conservé le réseau armature avec les 2 lignes tram et 5 Lianes. Nous avons aussi maintenu quelques autres lignes de bus qui complètent le maillage du réseau. C'est une offre qui

permet aux soignants et aux agents des secteurs essentiels (logistique, énergie, alimentation) de se déplacer. Depuis le 26 mars, nous avons une offre-socle de 25%. Dans le tram, l'amplitude est de 6h à 22h30 et de 6h à 20h pour les bus.

MM : avez-vous instauré des services dédiés pour les soignants ?

TF : le 23 mars nous avons mis en place des navettes de bus spécifiques pour les soignants et un système de transport à la demande pour le personnel des Ehpad. Nous travaillons en permanence pour adapter l'offre à leurs besoins en matière d'horaires, de fréquences, de correspondances. Les personnes qui prennent aujourd'hui les transports publics sont des personnes-clefs dans la gestion de cette crise. Il faut donc leur garantir un service de haut niveau pour limiter leur temps de trajet. Nous sommes en train de préparer avec le CHU un service pour livrer des repas aux personnels soignants via le TAD.

MM : qu'a-t-il été décidé en matière de stationnement et de location de vélos

TF : nous ne verbalisons plus depuis le 16 mars. Nos équipes restent mobilisées avec la Métropole pour qu'il n'y ait pas de stationnement gênant ou impactant les services de secours et le réseau de transport public. Le service de VLS n'a pas été fermé, mais il est prioritairement réservé aux soignants. Nous étudions actuellement la possibilité de mettre ces VLS à leur disposition pour des durées plus longues.

MM : quels sont les impacts de cette épidémie sur la fréquentation ?

TF : la fréquentation du réseau urbain (48 millions de voyages en 2019) a été divisée par dix et celle des vélos par deux.

OI
avril

► SUITE



► **SUITE** **Thomas Fontaine**, directeur général de Keolis Dijon Mobilités.

MM : quelles mesures avez-vous mis en place pour protéger les salariés ?

TF : comme dans les autres réseaux, nous avons arrêté la vente à bord et la montée par l'avant. Nous ouvrons l'ensemble des portes aux arrêts et nettoyons de manière renforcée deux fois par jour les véhicules que nous désinfectons en plus. C'est également le cas pour les locaux et bâtiments et les espaces de stationnement. Le management est très présent auprès des équipes qui œuvrent au quotidien pour leur donner des infos sur la situation de la crise, rappeler les mesures de protection et comment identifier les premiers symptômes du Covid-19.

MM : combien de salariés sont encore sur pont ?

TF : nous avons un équilibre entre les prises de repos, le télétravail et le chômage partiel. Sur 800 salariés, entre 100 et 130 personnes sont sur le pont chaque jour par roulement. Dans le PCA, entre 450 et 480 personnes sont susceptible d'être mobilisées, mais nous sommes attentifs à limiter les services. C'est pourquoi nous avons augmenté le nombre de rotations

MM : vous projetez-vous dans l'après crise ?

TF : la priorité n°1 est de passer cette crise sanitaire au mieux. Ensuite il faudra se réorganiser pour être en capacité de relancer le système et répondre aux besoins de déplacement des habitants et des acteurs économiques de la métropole. A la levée du confinement, nous savons qu'il y aura une érosion de la clientèle. Il faudra du temps pour revenir à des niveaux de fréquentation normaux. Charge à nous de redonner envie aux habitants de redevenir mobiles.

MM : qu'est-ce qui est le plus dur à gérer dans une telle crise ?

TF : comme c'est une crise qui touche tout le monde et la santé des personnes, cela génère des situations d'angoisse chez nos personnels et nos clients. Ce qui nécessite de la part du management une présence pour rassurer à juste titre les salariés. Autre point compliqué : c'est une crise en pallier qui nécessite de se remettre en question tous les jours.

OI
avril



David Edmont, directeur de Transdev Vichy

A Vichy, toutes les lignes du réseau Mobivie fonctionnent encore, mais au ralenti. La direction du réseau s'évertue à anticiper les inquiétudes des salariés toujours sur le pont. Explications de David Edmont, directeur de Transdev Vichy.



Mobilités magazine : quelle est l'organisation actuelle du réseau Mobivie de l'agglomération de Vichy ?

David Edmont : jusqu'au 30 mars, le réseau était callé sur les horaires d'été. Depuis le 1er avril, nous avons encore réduit l'offre et 42% des services fonctionnent. Aucune des huit lignes n'ont été supprimées, mais les fréquences ont baissé car la fréquentation décroît quotidiennement. Actuellement, nous enregistrons entre 10 000 et 12 000 validations. Soit une chute de 85 à 90% de la fréquentation. La ligne principale, opérée avec des bus électriques, fonctionne avec une fréquence de 30 min car elle totalise encore la moitié des voyages. Avec Vichy Communauté nous sommes attentifs à ne pas trop réduire l'offre car il risque d'y avoir trop de monde dans le bus en même temps.

MM : comment vous êtes-vous organisé en interne pour assurer ce service minimum ?

DE : l'entreprise emploie 49 salariés dont 39 conducteurs. Une partie des salariés est en arrêt maladie, pour garde d'enfant ou pathologie à risque. La moitié du personnel administratif est en télétravail. Jusqu'au 1er avril, nous n'avions pas instauré d'activité partielle. Par contre, c'est le cas depuis la nouvelle réduction de l'offre. Nous faisons tourner le réseau avec la moitié des effectifs.

MM : quelle est la stratégie de l'entreprise pour rassurer le personnel ?

DE : la priorité est d'informer et de communiquer avec les salariés. Nous avons des échanges permanents avec eux, lors des prises de service (du matin et de l'après midi) et lors des fins de service. Mon responsable d'exploitation et moi-même sommes physiquement présents à ces moments-clés. Si les managers n'assurent pas ces fonctions, cela risque d'engendrer une perte de confiance et d'accroître le taux d'absentéisme. Nous essayons d'anticiper leurs inquiétudes.

MM : quelles actions menez-vous pour cela ?

DE : nous avons imposé une distanciation sociale de 2,5 mètres et interdit la présence de plus de deux personnes

dans les bureaux. Depuis le 16 mars, nous avons suspendu la montée par la porte avant, condamné l'accès au poste de conduite par du Rubalise et arrêté les validations et les ventes à bord. Nous désinfectons les locaux et les bus deux fois par jour. L'idée est d'être en permanence à leur écoute et de répondre rapidement à leurs demandes dès lors qu'elles sont légitimes. Ainsi, nous avons installé des petites poubelles dans les bus pour que les conducteurs jettent les lingettes désinfectantes. Ils nous ont également demandé d'installer des distributeurs de gel hydroalcoolique sur le portail d'entrée et aux quatre coins du dépôt. Nous leur avons distribué suffisamment de lingettes désinfectantes pour qu'ils n'appréhendent pas de toucher le volant après leur collègue. Depuis le 27 mars, nous utilisons un virocide. A chaque fin de service, une fois le bus nettoyé, il est désinfecté avec un nébulisateur qui dépose une fumée humidifiée sur les sièges, les barres de maintien et le tableau de bord.

MM : quelles sont les principales inquiétudes des salariés face au Covid-19 ?

DE : ils ont peur de contracter le virus, de le transmettre à leurs collègues et surtout à leur famille. Le groupe Transdev met à leur disposition des numéros verts pour parler à un psychologue ou un assistant social. Dans une telle crise, il est primordial d'être en adéquation totale avec nos instances représentatives du personnel. Nous organisons des réunions virtuelles chaque semaine avec elles car les organisations syndicales sont une porte d'entrée vers les salariés. Notre objectif est d'agir pour que les salariés vivent de la meilleure manière possible leur métier qui n'est pas facile actuellement.

MM : avez-vous déjà commencé à réfléchir à l'après crise ?

DE : nous avons des réunions quotidiennes par Skype avec notre direction régionale à ce sujet. L'objectif est de commencer à réfléchir à la remise en fonctionnement de l'entreprise, une fois la crise sanitaire terminée. Ce qui englobe la reprise du travail et la relance d'une nouvelle offre de services. Il faudra du temps pour retrouver le niveau de fréquentation car il va y avoir des craintes de la part de la clientèle.

02
avril



Bruno Guégan, directeur opérationnel Keolis Caen

A Caen, le tramway et six lignes de bus fonctionnent sur la base d'horaires du dimanche améliorés. L'offre a été réduite de 75%, mais l'amplitude a été maintenue. Cette crise sanitaire engendre plusieurs problématiques comme la suspension des formations continues obligatoires pour les conducteurs. Interview de Bruno Guégan, directeur opérationnel de Keolis Caen.



Mobilités magazine : quand avez-vous commencé à modifier l'organisation de l'entreprise consécutivement au Covid-19 ?

Bruno Guégan : en interne nous avons informé les salariés sur les mesures d'hygiène à respecter mi février. Nous avons ensuite distribué du gel-hydroalcoolique et veillé à ce qu'il y ait toujours du savon dans tous les terminus pour nos conducteurs. Nous avons aussi diffusé des messages dans les bus sur les gestes barrières, le respect de la distanciation sociale. Suite aux annonces d'Emmanuel Macron concernant la fermeture des établissements scolaires, nous avons activé une cellule de crise avec Caen La Mer pour décider du niveau d'offre. Les décisions ont dû être prises rapidement. Nous avons arrêté la vente à bord et la montée par la porte avant. Nous avons isolé le poste de conduite avec du Rubalise pour distancier nos conducteurs tout en leur permettant de garder le contact avec la clientèle.

MM : qu'est-ce qui a été décidé en matière de réduction de l'offre ?

BG : le 16 mars, nous l'avons réduite de moitié. Trois jours plus tard, nous sommes passés sur un plan de transport adapté avec 35% de services. Ce qui correspond à une offre du dimanche mais améliorée. Nous avons maintenu une amplitude de 5h30 à 0h30 sur les trois lignes de tram et sur six lignes de bus principales. Ce qui répond aux besoins des personnels soignants et des salariés de l'alimentation. Nous avons parallèlement privilégié l'affectation de véhicules articulés. Toutes les autres lignes de bus fonctionnent mais avec une fréquence moindre. Par contre, nous avons supprimé la navette de centre-ville et progressivement le service de transport à la demande.

MM : quelle est la situation en interne ?

BG : sur 500 conducteurs, 40% sont présents. Globalement, sur 700 salariés, 20% sont en arrêt pour garde d'enfant, 10% pour pathologie présentant un risque et 20% de personnes sont en chômage partiel. 7% du personnel administratif est en télétravail et 10 personnes sont au chômage partiel. Une proportion qui risque d'augmenter si nous avons un service minimum qui s'installe dans la durée. Nous aurons alors besoin de moins de personnel, tels que des agents en charge des plannings. Ce qui est essentiel c'est de garder son sang froid. Nous travaillons tous mains dans la main avec la collectivité et les organisations syndicales. Finalement nous avons une situation assez sereine dans l'entreprise. C'est appréciable. Dans ces moments-là, nous avons besoin d'être solidaires.

MM : quelle stratégie avez-vous déployée pour rassurer les salariés ?

BG : lors de la première semaine, nos managers sont allés sur le terrain pour discuter avec les conducteurs car il fallait les écouter et les rassurer. Nous avons réussi à nouer un dialogue social constructif, ce qui est décisif dans ces périodes de crise. Les représentants des organisations syndicales ont été équipés d'outils pour effectuer des visioconférences dont l'objectif est d'échanger des informations. Toute la difficulté d'une telle crise sanitaire est de communiquer sans faire paniquer tout le monde. C'est pourquoi nous choisissons de prendre des mesures progressives tous les jours pour que les salariés prennent conscience des enjeux. Nous avons réservé des lieux de communication sur le Covid-19. Nous avons installé des panneaux pour les notes de service et d'information. Nous avons ouvert toutes les salles de réunion dédiées aux temps de pause. Les salariés ont pour consigne de n'y rentrer qu'à deux.

03
avril

► SUITE



► **SUITE** **Bruno Guégan**, directeur opérationnel Keolis Caen.

MM : qu'est-ce qui sera compliqué à gérer à l'issue du confinement ?

BG : nous savons que la reprise d'une activité normale sera longue. Nous allons rencontrer plusieurs problèmes. Le premier va concerner les conducteurs dont le permis de conduire ne sera plus valide. En effet, toutes les sessions de formation pour renouveler les FCO ont été suspendues. Par ailleurs, nous allons devoir passer des véhicules au contrôle technique. Nous avons un délai de 15 jours, mais nous ne savons pas quand prendra fin le confinement. Il

va falloir gérer tout un ensemble de problématiques avant de revenir à un niveau d'offre qui soit efficient. Ensuite, il faudra mener des actions pour regagner la confiance des clients. Aujourd'hui la fréquentation a chuté de 95%. Nous réalisons entre 4 000 et 5 000 voyages par jour, contre 80 000 à 90 000 en temps normal.

Propos recueillis le 27 mars 2020
par Christine Cabiron



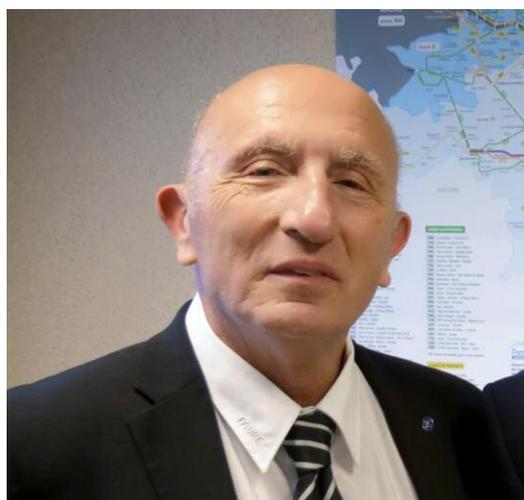
Antoine Cataldo, directeur général d'Autocars Faure

Mobilités Magazine : quelle est la situation d'Autocars Faure aujourd'hui ?

Antoine Cataldo : depuis le début du confinement, sur le millier de véhicules que compte le groupe Raymond Faure, nous n'avons aujourd'hui qu'une quinzaine de véhicules qui roulent, environ. Les circuits touristiques et les transports occasionnels sont à l'arrêt, les ramassages scolaires sont stoppés et les lignes régulières allégées. Sur les 1 200 collaborateurs du groupe directement concernés par les activités transport de voyageurs, administratif, dépôts, conducteurs, garages..., la plupart sont en chômage depuis une quinzaine de jours.

MM : qu'attendez-vous des mesures d'aide annoncées çà et là ?

AC : beaucoup d'entreprises vont connaître rapidement des difficultés de trésorerie. Il me semblerait indispensable que les autorités organisatrices (Etat, Régions, Départements...) conjuguent leurs efforts afin que, in fine, nous arrivions à couvrir 80 % de nos coûts totaux. Cela me paraît être la solution indispensable pour garantir la pé-



rennité d'entreprises qui concourent à une activité publique essentielle dans les territoires.

MM : comment peut évoluer le calendrier ?

AC : aujourd'hui, nous n'avons qu'une visibilité imparfaite de l'impact du confinement qui n'a joué que sur la moitié du mois de mars. S'il est appelé à durer, il faudra observer précisément à la fin de ce mois les comptabilités et faire un point courant avril pour disposer des chiffres utiles afin de prendre les bonnes décisions.

Propos recueillis par Jean-François Bélanger

03.
avril

06
avril



Pascal Jacquesson, DG de Keolis Lyon

A Lyon, Keolis et le Sytral ont conçu un service régulier adapté à la desserte des centres hospitaliers et des pôles d'alimentation. La desserte des communes a été préservée mais à des fréquences moindres. L'offre des Transports en commun lyonnais a été réduite de moitié. Interview de Pascal Jacquesson, directeur général de Keolis Lyon.



Mobilités Magazine : comment avez-vous procédé pour réduire l'offre de transport publics ?

Pascal Jacquesson : depuis le 30 mars nous assurons un peu moins de 50% des services. C'est le troisième ajustement que nous avons réalisé. Nous avons conçu les services en fonction de trois priorités : la desserte des établissements hospitaliers de l'agglomération lyonnaise (il y en a une petite cinquantaine) et des grands pôles d'alimentation. Nous avons aussi tenu à préserver la desserte des communes et des quartiers. Nous avons aussi réduit l'amplitude. Le métro et le tramway s'arrêtent à 23h et les autres lignes de bus à 21h.

MM : pourquoi n'avez-vous pas créé un service dédié aux agents hospitaliers ?

PJ : nous sommes en contact permanent avec les établissements de santé. La desserte via les lignes régulières leur convient. Néanmoins, ils nous ont demandé des compléments de fréquences sur certaines lignes ou d'accroître l'amplitude sur d'autres.

MM : quel est l'impact du confinement sur la fréquentation des TCL ?

PJ : la fréquentation a baissé d'à peu près 90%. En temps normal, nous enregistrons plus de 1,9 millions de voyages par jour. Actuellement il y en a 180 000. Nous utilisons des bus articulés à la place des standards pour que les distances de sécurité soient respectées.

MM : comment sont organisées les ressources humaines ?

PJ : moins de 4000 salariés sur les 4500 que compte l'entreprise sont sur le pont. Nous avons demandé aux personnels des fonctions support d'être en télétravail quand c'était possible. Nous avons entre 5 et 10% d'absentéisme. Ce qui est un peu plus que d'habitude. S'ajoutent les personnes en arrêts pour garde d'enfant ou atteintes de pathologies présentant un risque. A l'exploitation, sur 1800 salariés, nous avons entre 300 et 350 personnes en chômage partiel.

MM : quelles mesures avez-vous prises pour protéger les salariés ?

PJ : nous avons distribué du gel hydroalcoolique, comme nous le faisons tous les ans au moment de la grippe. Comme les autres réseaux, nous avons arrêté la vente à bord, condamné les premiers sièges avec du rubalise et confiné le conducteur. Dans les centres d'exploitation, nous avons instauré un sens de circulation et protégé le responsable d'ordonnancement. Nous avons mis en place cette organisation également dans les ateliers.

MM : comment sont désinfectés les véhicules ?

PJ : très tôt, nous avons renforcé ces opérations. Pour cela, nous avons augmenté les équipes de nettoyage en ayant recours à la sous-traitance. Nous avons désigné un staff d'une quinzaine de personnes chargées de vérifier que les procédures de désinfection sont strictement réalisées tous les soirs. Depuis le 30 mars, les bus sont nettoyés à l'entrée et à la sortie des dépôts. Pour les tramways et les métros, ce sont les agents de maîtrise qui vont nettoyer les postes de conduite à chaque relai.

MM : comment gérez-vous cette crise sanitaire ?

PJ : nous sommes en contact quotidiennement avec le Sytral, l'autorité organisatrice. En interne, le pilotage de cette crise est pris en charge par le comité de direction. Dans la phase la plus évolutive des différentes dispositions et de réduction de l'offre, nous faisons un point tous les jours et étions en contact avec les services d'exploitation par conférence téléphonique. A Lyon, nous avons un groupe qui réunit les 100 principaux managers. Désormais, nous organisons des téléconférences une à deux fois par semaine. L'objectif est de les tenir informés des dispositifs à mettre en œuvre et de maintenir le contact. Par ailleurs, les responsables du comité de direction sont sur le terrain. L'objectif est d'apporter des informations et un soutien aux salariés. C'est une période où il faut à la fois bien protéger nos agents, tout en assurant un service qui continue d'être nécessaire. Il faut être très adaptatif.

06
avril

► SUITE



► SUITE **Pascal Jacquesson**, DG de Keolis Lyon

MM : en quoi cette crise est différente de celles que vous avez dû gérer en dix ans de direction des TCL ?

PJ : je n'ai jamais vécu une telle crise. La mobilité qui est notre cœur de métier est comme suspendue et réduite à son strict minimum. Après les attentats de Paris, il y avait de l'inquiétude, mais l'impact sur la fréquentation ne s'était fait sentir que quelques semaines. Le besoin de déplacement était restés sensiblement le même dans la ville. Aujourd'hui, c'est totalement différent. Les gens ne se déplacent quasiment plus. Tout le monde est inquiet : la population et les salariés. Le personnel des TCL a conscience de réaliser une mission de service public qui est nécessaire. Je suis impressionné par le très bon état d'esprit qui règne dans l'entreprise.

MM : pensez-vous que cette crise va freiner l'engouement des Lyonnais pour les transports public ?

PJ : avant cette crise, la fréquentation progressait de + 4 à + 5% par an depuis plusieurs années. C'est un rythme qui est quatre fois supérieur à la démographie du Grand Lyon. C'était une dynamique de transfert modal fort. Donc le Sytral avait prévu de renforcer l'offre et de créer de nouvelles lignes. Nous sommes en train d'étudier quels projets nous allons maintenir. Il y a un grand point d'interrogation sur

comment va se dérouler la transition au moment de la sortie du confinement. J'ai l'espoir que cette crise ne sera pas une rupture dans la conscience qu'il faut se tourner vers des modes de transport durables. Je ne pense pas que cette dynamique sera cassée. De plus, les gens vont s'apercevoir que pendant le confinement, on respire bien et que le ciel est plus bleu que d'habitude !

MM : avez-vous évalué l'impact financier de cette crise ?

PJ : c'est difficile pour l'instant. Toutes les mesures que nous avons prises représentent des coûts supplémentaires. Le réseau de Lyon a un très bon niveau de recettes commerciales (plus de 20M€/mois). Celles-ci sont tombées quasiment à zéro. Nous allons échanger avec la collectivité à ce sujet. Pour l'instant je ne sais pas quelle sera la situation économique du réseau à la sortie de cette crise. La mobilité va redémarrer progressivement à la sortie du confinement. Nous nous préparons déjà à cela. Une chose est sûre : en ces temps de crise, nous mesurons à quel point notre métier est utile. Certes les personnels soignants et ceux qui distribuent l'alimentation sont en première ligne, mais nous sommes indispensables dans cette chaîne.

Propos recueillis le 31 mars 2020 par Christine Cabiron

06
avril



Guillaume Aribaud, DG de Transdev Rouen

A Rouen, l'offre de transport public a été réduite de deux tiers. Le réseau Astuce s'est adapté aux besoins de déplacement des personnels soignants. Interview de Guillaume Aribaud, directeur général de Transdev Rouen.



Mobilités Magazine : à partir de quand avez-vous commencé à vous mobiliser à Rouen ?

Guillaume Aribaud : fin janvier, nous nous sommes mis en veille lorsque nous avons constaté que l'épidémie de Coronavirus se répandait en Italie. Nous avons décidé alors de rappeler au personnel les gestes barrière. Le 25 février, nous avons activé une cellule de crise qui réunit chaque jour les membres de comité de direction et les organisations représentatives du personnel. L'objectif est de faire le point et d'ajuster nos dispositifs. A partir de là, nous avons construit un plan d'action. Lorsque le stade 2 a été déclaré par le gouvernement, nous avons fortement augmenté la communication en interne pour informer nos salariés sur les mesures de prévention et distribué du gel hydroalcoolique.

MM : quand avez-vous commencé à réduire l'offre de transport public ?

GA : suite à la fermeture des établissements scolaires, nous avons instauré un service « vacances scolaires ». Le 23 mars, nous avons réduit de deux tiers de l'offre. Ce qui équivalait à une offre du dimanche avec une amplitude élargie notamment sur les lignes structurantes pour permettre aux soignants de se déplacer. Quelques lignes de bus ont été supprimées, mais nous avons maintenu une desserte par commune.

MM : à combien se chiffre la baisse de la fréquentation ?

GA : le trafic a baissé de 92%. En temps normal, nous transportons 220 000 voyageurs par jour en moyenne. Aujourd'hui, il y en a 10 000. C'est le signe que le confinement est respecté même si nous devons organiser presque tous les jours des opérations de contrôle en lien avec la police.

MM : quelle organisation avez-vous déployé en interne pour assurer ce service minimum ?

GA : sur les 1150 salariés que compte l'entreprise, entre 25% et 30% sont en activité partielle selon les jours. Le

service est opéré avec un tiers du parc. Chaque jour, 50 bus et 7 rames de tramway sortent du dépôt. Pour rassurer les salariés, nous avons renforcé le nettoyage et la désinfection des véhicules. Nous utilisons des produits antibactérien, des virocides pour nettoyer les surfaces, textiles, barres de maintien, bouton de porte, valideurs. Nous avons condamné la montée par la porte avant, confiné le poste de conduite et distribué à chaque salariés du gel, des lingettes désinfectantes.

MM : des salariés ont-ils été contaminés par le Covid-19 ?

GA : une personne a été testée positive et nous avons eu des cas de suspicion. De ce fait, avec notre prestataire de nettoyage, nous avons mis en place un protocole de décontamination. Dès qu'il y a une suspicion de contamination, le véhicule est immédiatement retiré du service et décontaminé. Nous décontaminons également les salles de repos.

MM : quel est le rôle de l'encadrement ?

GA : nous sommes présents par roulement sur le terrain pour discuter, échanger et rassurer les salariés. Une partie de l'encadrement est en effet en chômage partiel. Tous ont été et sont régulièrement sensibilisés à l'application des gestes barrière, informés des protocoles de désinfection des véhicules et des locaux.

MM : qu'est-ce qui est le plus dur à gérer dans une telle crise ?

GA : ma phrase fétiche est que la vérité d'hier n'est pas celle d'aujourd'hui ni celle de demain. Nous sortons de deux semaines absolument folles où nous avons dû gérer des urgences. En temps normal, notre boulot consiste à développer la fréquentation et l'offre. Avec le Covid-19, nous avons dû réduire l'activité. Or, la continuité de service est fondamentale. Il y a eu des phases où nous ne savions pas où nous allions. Le plus compliqué est de trouver les bonnes mesures, ajuster les dispositifs. Nous cherchons toujours à avoir un temps d'avance.

07
avril

► SUITE



► **SUITE** **Guillaume Aribaud**, DG de Transdev Rouen

MM : pensez-vous d'ores et déjà à l'après-crise ?

GA : Oui, évidemment. D'autant plus que depuis le 30 mars nous sommes entrés dans une phase de stabilisation où le dispositif de crise est callé. Néanmoins se projeter dans l'avenir est compliqué car il y a encore beaucoup d'inconnues. Nous ne savons pas quel sera le niveau de la crise économique. Nous sommes très dépendants de la conjoncture économique locale. De plus, nous ne

savons pas comment va se desserrer l'étau du confinement. Nous allons devoir reconquérir la clientèle. Jusqu'à présent la fréquentation progressait de +3 à +4% tous les ans. Actuellement nous sommes au creux de la vague. A l'heure actuelle, nous n'avons aucune visibilité quant à l'avenir.

Propos recueillis le 1^{er} avril 2020
par Christine Cabiron

Jean-Claude Girot, président de l'AFGNV



Commissaire général des deux dernières éditions du Mondial de l'Auto, après une partie de carrière passée à la tête de Volvo Bus France, Jean-Claude Girot, aujourd'hui président de l'AFGNV, confie à Mobilités

Magazine sa vision de l'avenir des salons et événements après la suppression dans sa forme actuelle du Salon de l'Auto, qui devait se tenir du 1^{er} au 10 octobre 2020 à la Porte de Versailles de Paris.

Mobilités Magazine : après les salons de Detroit et Genève, la baisse de fréquentation de Francfort, l'année dernière, le Paris Motion Festival devrait se résumer en une opération hors les murs du parc des Expositions de Versailles. La faute au coronavirus ?

Jean-Claude Girot : déjà dès le mois de février, de nombreux industriels parmi les plus importants BMW, Ford, Volkswagen, Ford... avaient indiqué qu'ils ne se rendraient pas à la Porte de Versailles. S'il est vrai que les constructeurs limitent leurs investissements dans ce type de manifestation, c'est bien la proposition d'Hopscotch, le nouveau gestionnaire de l'événement, qui ne leur a visiblement pas convenu. Mais c'est aussi l'aboutissement de la stratégie de Hopscotch, qui rejoint son premier métier, celui d'organiser des événements qui ne sont pas des salons.

MM : A l'heure du digital, existe-t-il encore des remèdes pour pérenniser une manifestation en France autour du domaine de l'automobile et des mobilités ?

JCG : certes, le digital monte, et ce sera le cas encore plus demain, en puissance dans les communications globales. C'est pour cela que lors de la dernière organisation de 2018, j'avais fait appel, sur un pavillon entier, aux start-ups qui détiennent les clés de la communication

du futur et qui poussent les innovations des industriels. Plus généralement, il faut absolument élargir cet événement bien au-delà de l'automobile au sens strict. C'était le sens de la présence des univers de la moto et de ceux de l'ensemble des mobilités. S'il est sûr que le numérique est une source d'information, je suis certain que la population a besoin de voir, de toucher, de respirer, d'apprécier les matériels roulants, et ce malgré les nouveaux outils numériques. Cela, seuls les salons peuvent les proposer.

MM : Après cette période passée à la tête du Mondial de l'Auto, quelle sont aujourd'hui vos missions ?

JCG : je viens d'être réélu pour trois ans à la tête de l'Association Française du Gaz Naturel pour Véhicules (AFGNV), qui regroupe 115 acteurs parmi les plus importants de cette filière : les pétroliers, les constructeurs, les opérateurs (Transdev ; Keolis...), les syndicats FNTR, FNTV... Par ailleurs, j'ai une société de conseil en communication et en relation presse, Bazailles Consulting, et une société de team building, Keiji, basée sur la philosophie japonaise, pour la gestion du stress, la cohésion et la mobilisation des équipes.

Propos recueillis le 3 avril 2020
par Jean-François Bélanger

07
avril



Jean-Christophe Gehin, DG Transdev Artois-Gohel

Le réseau TADAO de Lens/Henin/Béthune assure aujourd'hui 25% des services de transport public et a mis en place un TAD pour les soignants. La crise sanitaire liée au Covid-19 va freiner l'élan de progression de la fréquentation. En un an, celle-ci avait bondi de 20%. Explications de Jean-Christophe Gehin, directeur général de Transdev Artois-Gohel.



Mobilités magazine : comment l'offre du réseau TADAO a-t-elle été organisée ?

Jean-Christophe Gehin : nous avons commencé à la réduire dès que les écoles ont été fermées. Cela s'est traduit par la suspension des services scolaires et la réduction progressive des fréquences sur les lignes régulières. Au moment du confinement, nous avons mis en place une offre équivalente à 40%. Depuis le 30 mars, nous assurons 25% des services. Ils fonctionnent avec une fréquence de 30 min de 6h à 19h pour les lignes principales. Pour les moins structurantes, nous avons maintenu une desserte le matin, à midi et le soir. Nous avons enregistré une baisse de la fréquentation d'au moins 95%. En temps normal nous transportons 60 000 personnes par jour.

MM : avez-vous organisé des services spéciaux pour les soignants ?

JCG : depuis le 3 avril, nous leur proposons un transport à la demande. Pour l'organiser, nous avons recensés avec les hôpitaux de l'agglomération les besoins de transport. Ce service a été confié à nos deux sous-traitants qui opèrent le TAD en temps normal. Les réservations sont prises en charge par la centrale TADAO.

MM : comment vous êtes-vous organisés en interne ?

JCG : le réseau TADAO sous-traite 40% de son activité à sept entreprises sous-traitantes. Celles-ci sont très impactées car elles assurent beaucoup de services scolaires. Transdev Artois-Gohel emploie 520 salariés dont 370 conducteurs. Actuellement, un tiers du personnel est à l'arrêt pour raison médicale, garde d'enfant ou parce qu'ils ont pris des congés. Les salariés travaillent mais en activité partielle par roulement depuis la semaine dernière.

MM : avez-vous modifié l'organisation des services d'exploitation et de maintenance ?

JCG : nous avons supprimé les relèves en ligne. Désormais, nous affectons un conducteur par bus tout au long de son service. Du fait de l'activité restreinte, cette nouvelle organisation a été assez facile à mettre en œuvre. Tous les agents de la maintenance sont sur le pont. Chaque jour, nous mobilisons 120 véhicules. C'est peu ou prou le même nombre de bus qu'en temps normal, mais ils sortent moins longtemps. Nous profitons de cette période pour effectuer toutes les opérations de maintenance préventive pour être prêts lorsque l'activité reprendra.

MM : quelle est l'ambiance au sein de l'entreprise ?

JCG : elle est très sérieuse et empreinte de gravité. Le personnel est consciencieux. L'inquiétude n'est pas particulièrement marquée vis-à-vis de la propagation du virus car les règles de sécurité (distanciation de 2m, gestes barrière) sont répétées depuis trois semaines et nous sommes attentifs à leur respect. Nous avons interdit les réunions et les rassemblements. Ce qui complique un peu l'organisation du travail. De plus, nous avons confiné les postes de conduite et distribué du gel hydroalcoolique. Tous les salariés sont impliqués pour que le système fonctionne et sont solidaires les uns des autres.

MM : quel est le rôle du management ?

JCG : il est majeur. Nous avons de nombreuses demandes concernant des questions administratives, d'organisation du travail, de calcul des salaires. Ce sont des questions très pratiques liées à la vie de chacun. Par conséquent, nous devons apporter des réponses au cas par cas. Nous avons mis en place une Foire Aux Questions sur notre réseau extranet pour apporter un maximum d'informations. Deux fois par semaine, nous organisons une conférence téléphonique avec les managers de terrain pour qu'ils nous fassent part des interrogations des salariés.

08
avril

► SUITE



► SUITE Jean-Christophe Gehin, DG Transdev Artois-Gohel

MM : qu'est-ce qui est le plus difficile à gérer à gérer dans cette crise ?

JCG : c'est une expérience inhabituelle. Ce qui est positif dans cette crise c'est que nous constatons que nous arrivons à faire face aux problèmes grâce à une organisation collective. Par contre, ce qui est un peu compliqué c'est la gestion à distance des relations sociales. Le télétravail n'est pas toujours agréable ni évident.

MM : comment envisagez-vous la sortie de cette crise ?

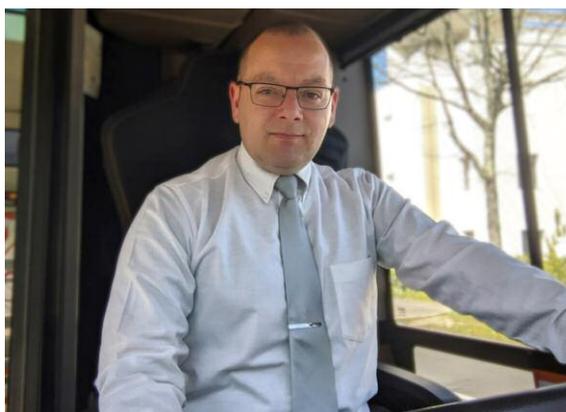
JCG : dès le départ, nous savions qu'il allait falloir remettre en route le réseau très rapidement. Lorsque les écoles rouvriront, nous n'aurons pas deux mois devant nous

pour nous mettre en ordre de marche. Nous avons tenu compte de cette réalité dans notre organisation palliative actuelle. Nous discutons en permanence avec notre autorité organisatrice car les impacts financiers liés au Covid-19 seront multiples. Nous avons suffisamment de trésorerie pour tenir quelque mois, mais nous devons tenir compte que l'activité ne va pas reprendre du jour au lendemain. De plus, le secteur économique va souffrir, ce qui va impacter la mobilité. Or depuis un an, consécutivement à la mise en service du nouveau réseau, la fréquentation avait progressé de 20%. La crise sanitaire va partiellement briser cet élan.

Propos recueillis le 2 avril 2020 par Christine Cabiron

Laurent Fournel, conducteur à la TAN (Transports de l'Agglomération Nantaise)

Dix-huit ans de « boîte », jeune représentant syndical, Laurent Fournel juge le moment éprouvant pour beaucoup de collègues, même si le public adresse davantage de signes de gratitude.



Mobilités Magazine : Comment un conducteur de bus vit-il la période actuelle ?

Laurent Fournel : Je peux en parler à titre personnel et témoigner aussi pour mes collègues. Peut-être parce que je suis du genre « grande gueule » qui, quand il a quelque chose à dire, le dit, peut-être aussi parce que je suis élu du personnel depuis peu, les collègues m'appellent. Je reçois un appel par jour en moyenne. Certains vivent mal cette période d'isolement. Après tout, nous faisons un métier public et au service du public. Alors, se retrouver coincé dans son appartement, tout seul pour certains, n'est pas toujours simple. C'est pourquoi je leur glisse à l'oreille, quelquefois : passe prendre un café au travail ! Leur bouée de sauvetage, pour certains, est la bourse d'échange de service qui d'ordinaire permet de changer de jours de repos. Là, on s'échange des jours de chômage partiel contre de vrais jours de travail. Une aide psychologique existe dans l'entreprise mais pour y accéder, il faut passer par la hiérarchie. Pas toujours évident ! Pour

ma part, je continue de travailler. Je fais aussi partie des volontaires pour le transport à la demande mis en place pour le personnel soignant. Je ne m'ennuie pas.

MM : Les relations avec le public ont-elles changé, pour ceux qui roulent encore ?

LF : Nous en rions avec les collègues, les gens nous saluent davantage. Bonjour ! Au revoir ! Il y en a toujours, dans certains quartiers, qui continuent de caillasser nos bus. Mais les trois quarts des gens que nous transportons aujourd'hui ont vraiment besoin de nous. On s'en est bien rendu compte au début du confinement. En commençant la journée à 6h au lieu de 5h30, on pénalisait des gens qui continuaient d'aller à leur travail. Les femmes de ménage en particulier. Depuis, les horaires ont été ramenés à 5h30. Notre métier, c'est du service public. En ce moment où les gens ont besoin de nous, nous sommes là ! On a parfois l'impression qu'ils en prennent conscience.

08
avril

09
avril

► SUITE



► **SUITE** **Laurent Fournel**, conducteur à la TAN (Transports de l'Agglomération Nantaise)

MM : Comment s'est organisée la sécurisation des conducteurs ?

LF : D'abord, en prenant exemple sur certaines villes de France (Bordeaux en premier, je crois) l'entrée des passagers par l'avant et la vente de titres par le conducteur ont été supprimées. Plusieurs places à l'avant du bus, à l'approche du conducteur, ont été condamnées, accès interdit par du ruban. Ensuite, la vitre anti-agression du poste de conduite a pu être relevée. Moi, j'aime bien la remonter en hiver, pas seulement quand la grippe circule, pour me protéger des courants d'air. Là, ça a été fait systématiquement. Chacun de nous a disposé d'un flacon de 100 millilitres de gel hydroalcoolique et de 200 lingettes pour nettoyer notre poste. Le bus est désinfecté à chaque passage de relais d'un conducteur à un autre. Plus aucune relève ne se fait en ligne. Seulement au dépôt.

MM : Et les distances de sécurité entre passagers ?

LF : Des affiches ont été posées dans les bus pour expliquer les mesures de sécurité à suivre. S'il y a plus de 20 passagers, nous remontons l'information. Nantes Métropole et le préfet veulent le savoir pour ajouter des passages, s'il le faut, remplacer à un bus standard par un bus articulé. Après une forte réduction de services au début du confinement, il y a certains réajustements, à la hausse à cause de cela.

MM : Avec toutes ces mesures, estimez-vous la sécurité des conducteurs assurée ?

LF : Oui. Nous l'avons aussi obtenue en plaidant d'emblée en interne pour une forte baisse d'activité. Dans le concret, rouler tous les jours, comme un samedi de faible affluence au lieu d'un jour de semaine, même allégé. Il n'y avait pas de raisons que nous, les conducteurs, restions exposés alors que d'autres professions comme les éboueurs ne l'étaient plus ! Aujourd'hui, le réseau ne tourne qu'au tiers de ce qu'il roule d'ordinaire, comme un dimanche.

MM : Nantes, comme beaucoup de villes, a mis en place un transport spécifique pour les soignants ?

LF : Il a un grand succès auprès des conducteurs. 225 sur 1200 sont volontaires pour l'assurer. Le transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite a été réorienté au profit des soignants. Ainsi, ils sont reconduits chez eux ou très près de chez eux. Hier, nous avons répondu à 131 demandes de ce genre.

MM : Et vous avez remporté un succès public en racontant le transfert des soignants accompagnant le premier transfert en train de malades du Covid-19 de Strasbourg vers les Pays de la Loire.

LF : Je l'ai raconté sur une page Facebook que j'ai créée pour ma commune, Carquefou, voisine de Nantes. J'ai vécu un moment intense, inoubliable. Le 25 mars, j'ai été appelé par la TAN pour ramener en bus à leur hôtel, à dix minutes de la gare, les soignants qui avaient accompagné les malades transférés de Strasbourg en TGV sanitaire. Ils y en avait 39 de prévus. Ils n'étaient que 29, les autres préférant prendre un peu l'air. Mais 29 médecins, infirmières, secouristes de la Croix de Malte, avec leurs charlottes, leurs masques, accompagnés du coordinateur de l'ARS et des agents de sécurité de la SNCF. Ils venaient de passer le relais aux soignants du CHU de Nantes. Ils étaient visiblement crevés. 29 personnes à bord de mon véhicule et pas un bruit sauf celui de la télévision qu'ils regardaient sur un smartphone et qui diffusait la conférence de presse de Jérôme Salomon, le directeur général de la santé. Puis il y a eu l'annonce par ce dernier, qu'une adolescente de 16 ans était morte de cette putain de maladie en Île-de-France, et là... un blanc. Tu ressens à cet instant l'émotion, le poids de la responsabilité qu'ils ont sur les épaules. C'est difficile à expliquer ou à décrire, mais cette ambiance est lourde, puissante, forte mais aussi assez très déstabilisante. La vague émotionnelle que j'ai pris comme une claque en voyant ce personnel, tous mobilisés, fatigués, sonnés mais encore debout, est indescriptible. Cela restera un moment fort et marquant de ma carrière de conducteur. On a l'impression que la vie s'arrête un instant. Quand ils sont sortis du bus, je suis descendu moi-aussi. Je les ai applaudis. Ils m'ont répondu : « *vous aussi vous êtes sur le pont* ». Ce moment-là, raconté sur ma page Facebook, a été vu 10 000 fois.

Propos recueillis le 1^{er} avril 2020
par Hubert Heulot

09
avril



Jérôme Léger, directeur de Transdev Le Havre

Au Havre, le réseau LiA propose un transport à la demande pour les soignants qui fonctionne 24h sur 24, 7 jours sur 7. Par ailleurs, l'offre du réseau LiA a été réduite à 40%. L'entreprise a modifié l'organisation des services de conduite pour limiter les risques de contagion. Explication de Jérôme Léger, directeur de Transdev Le Havre.



Mobilités magazine : quelle est aujourd'hui l'ambiance au sein de l'entreprise ?

Jérôme Léger : j'ai l'impression que nous nous installons dans une sorte de routine par rapport à ce que nous avons dû gérer depuis le début de la crise sanitaire. Les urgences ont été réglées et nous sommes un peu dans l'exploitation d'un système presque normalisé.

MM : quelles actions avez-vous mises en place pour faire face à cette épidémie ?

JL : dès le 2 mars, nous avons préparé avec la communauté urbaine, en lien avec organisations syndicales, un plan de continuité de service. A l'époque, nous étions encore au stade 2 de l'épidémie. Nous avons demandé à nos sous-traitants chargés du nettoyage des véhicules, de multiplier leurs équipes pour augmenter le nombre d'opération par jour. C'était un point important pour rassurer nos agents et limiter la propagation du virus. Nous avons aussi demandé à nos conducteurs de relever les vitres anti-agressions. Cet équipement est un vrai luxe dans cette période car c'est une parade essentielle. Comme dans les autres réseaux urbains, nous avons suspendu la vente à bord, interdit l'accès aux véhicules par les portes avant et confiné le poste de conduite avec du rubalise.

MM : comment avez-vous organisé l'offre de service ?

JL : suite à la fermeture des écoles, nous avons suspendu toutes les lignes scolaires. Le réseau fonctionnait presque normalement. Le lendemain de l'instauration du confinement, nous avons réduit l'offre de 30% car la fréquentation avait baissé de moitié. En temps normal, nous réalisons 100 000 voyages par jour. Nous avons vite constaté que des tensions apparaissaient chez nos agents. En cause : notre organisation des services multi-lignes. C'est-à-dire que les conducteurs changent plusieurs fois de bus et de lignes par jour. C'est très productif mais lors d'une épidémie telle que le Covid-19, cela multiplie les risques de contagion. Nous avons tout d'abord décidé de renforcer le nettoyage des lieux d'échanges de services, mais c'est vite devenu ingérable.

MM : qu'avez-vous décidé ?

JL : en 24h, nous avons changé l'organisation et affecté un conducteur à un bus pendant tout son service. Pour gérer une offre à 70%, nous avons besoin des 450 conducteurs car les temps de préparation des véhicules et de retour au dépôt ont été multipliés par deux. Néanmoins, du fait de l'augmentation des arrêts de travail pour garde d'enfant, pathologie mais aussi à cause du stress, nous n'avons pas assez de conducteurs pour assurer ces services. De plus, certains étaient en repos ou en congés volontaires. Aussi, le 24 mars nous avons abaissé l'offre à 50% en réduisant les fréquences.

MM : quels services proposez-vous aux personnels de santé ?

JL : dès le 20 mars, nous leur avons proposé d'utiliser notre service de transport à la demande qui fonctionne la nuit. Celui-ci est disponible 24h/24, sept jours sur sept. Pour cela, nous mobilisons 21 véhicules : 6 minibus et 15 taxis. Actuellement, nous enregistrons 120 déplacements par jour. Ce service dédié nous a permis de réduire à nouveau l'offre sur les lignes régulières. Celle-ci est de 40% avec une amplitude de 6h à 22h30. L'objectif : offrir une solution pour aller faire des courses essentielles et permettre aux salariés des centres commerciaux de se rendre au travail.

MM : combien de salariés sont actuellement mobilisés au sein de Transdev Le Havre ?

JL : 143 conducteurs travaillent tous les jours. Nous n'avons pas réduit l'activité à la maintenance car nous avons besoin de 70 bus pour assurer les services, soit la moitié du parc. A cela s'ajoute les 22 rames de tramway. Cette période de crise est l'occasion de rattraper le retard. Ce qui nous permettra d'être prêts lorsque la situation reviendra à la normale. Les services commerciaux travaillent aussi. Aujourd'hui la fréquentation a chuté de 90%. La communauté urbaine a décidé d'accorder un dédommagement généralisé à tous nos abonnés. Dès la levée du confinement, le mois suivant sera offert pour les aider à remettre le pied à l'étrier.

09
avril

► SUITE



► SUITE Jérôme Léger, directeur de Transdev Le Havre

Nous devons aussi préparer la reprise de l'activité lorsque les écoles rouvriront.

MM : avez-vous mesuré les impacts financiers de cette crise sanitaire ?

JL : la perte la plus grande sera liée à la baisse de la fré-

quentation. Pour regagner la confiance des voyageurs il va falloir du temps. De plus, tout ce qui se généralise aujourd'hui, comme prendre le bus sans payer, risque de perdurer un peu. La question aujourd'hui est de savoir comment nous allons reprendre une activité normale.

Propos recueillis le 3 avril 2020 par Christine Cabiron

Marc Delayer, DG des transports publics du choletais

A Cholet, le réseau urbain assure environ un quart des services. L'un d'entre eux est à destination d'une zone d'activités pour permettre aux salariés de se rendre au travail. Les bus sont gratuits depuis le 20 mars 2020. Interview de Marc Delayer, directeur général des transports publics du choletais, qui rappelle le rôle essentiel des transports dans cette crise sanitaire.



Mobilités Magazine : dans cette crise sanitaire, le rôle des transports est-il suffisamment mis en avant ?

Marc Delayer : non, du moins pas assez au niveau national. Le transport fait partie des liens qui sont restés actifs. Bien évidemment, nous n'avons pas la même implication et nous sommes moins exposés que les personnels soignants. Mais nous apportons des solutions de mobilité à des personnes qui en ont besoin. Plus largement, sans les services publics - souvent dénigrés mais tous mobilisés lors de cette crise - le pays aurait sombré. Cette crise révèle leur importance. Une des leçons à tirer sera de savoir comment toujours les faire fonctionner correctement.

MM : justement comment assurez-vous la continuité du service à Cholet ?

MD : entre 25 et 30% des services fonctionnent. Nous avons progressivement réduit l'offre. Tout d'abord lorsque les établissements scolaires ont fermé et lorsque le confinement a été instauré. Aujourd'hui, le réseau Choletbus fonctionne de 7h à 20h. Nous avons maintenu une ligne régulière pour desservir la ZAC car des entreprises ont rouvert la semaine dernière. Il y a toujours un flux de personnes actives, même s'il n'est pas extraordinaire. Les entreprises ont besoin que leurs salariés puissent venir travailler. Nous avons par ailleurs mis en place deux allers et retours par jour et par commune. Nous avons maintenu le service de transport pour les personnes à mobilité réduite car il y a encore quelques demandes. Ces personnes n'ont que le transport public pour se déplacer.

MM : quelles mesures avez-vous pris pour les transporteurs à qui vous sous-traitez une partie de l'activité ?

MD : la crise du coronavirus a mis un coup d'arrêt à leurs activités car ils gèrent essentiellement les lignes scolaires et périurbaines. Avec la région Pays de la Loire nous avons décidé de leur maintenir un niveau de rémunération, déduction faite de 10% pour des frais non engagés. Nous voulons absolument que ces transporteurs survivent à cette crise car une fois terminée, il faudra qu'on puisse compter sur eux.

MM : pour quelle raison avez-vous instauré la gratuité ?

MD : nous l'avons instauré le 20 mars compte tenu de la faible fréquentation. En effet, nous réalisons aujourd'hui entre 500 et 700 voyages par jour contre 15 000 en moyenne. De plus, il était impossible de déplacer les valideurs à l'arrière des véhicules du fait du confinement de l'espace avant des bus.

MM : comment avez-vous organisé les ressources humaines en interne ?

MD : Choletbus emploie 80 salariés dont 60 conducteurs. Nous avons quelques arrêts pour garde d'enfant ou raison médicale, mais c'est assez limité. Nous avons mis en place des rotations dans le service d'exploitation/production. Les conducteurs travaillent environ deux jours par semaine. Nous avons limité à une les relèves en ligne. Ce qui laisse

09
avril

10
avril

► SUITE



► SUITE Marc Delayer, DG des transports publics du choletais

le temps de nettoyer le poste de conduite. La majorité du personnel administratif est en télétravail par rotation pour qu'il y ait une continuité. Il faut pouvoir payer les salariés, les fournisseurs et passer les commandes. A la maintenance, nous avons mis en place des astreintes et les trois mécanos se relaient.

MM : quelle est l'ambiance dans l'entreprise ?

MD : tous les salariés sont conscients de la nécessité d'assurer le service public. Certes ils éprouvent de l'angoisse pour eux et leurs proches. Nous les accompagnons au jour le jour pour leur expliquer pourquoi ils sont sur le pont et nous mettons tout en œuvre pour limiter les risques. Nous rappelons les gestes barrières, les règles de protection. Les bureaux et les véhicules sont désinfectés tous les jours. Les bus tournent un jour sur deux pour permettre ces opérations de nettoyage. Actuellement 7 bus sur 31 sont mobilisés pour assurer le service.

MM : préparez-vous l'après-crise ?

MD : bien évidemment. Nous réfléchissons à l'organisation qu'il faudra mettre en place pour relancer l'activité et sur les règles sanitaires que nous devons respecter. Jusqu'à présent, nous avons la chance d'être dans une région très peu touchée par le Coronavirus. Si cela continue, nous ne devrions pas avoir trop de souci de personnel. Nous devons travailler sur le revivre ensemble car l'ambiance de confinement est un peu anxiogène. Pour l'instant il y a beaucoup d'interrogations. De plus, l'incertitude sur la date de sortie du confinement remet toujours tout à plat.

MM : avez-vous chiffré les impacts financiers ?

MD : non, pas encore. Nous savons que l'impact sera très important. A Cholet, les recettes commerciales sont supérieures à 2 M€. Nous avons suspendu les prélèvements des abonnements en avril. Nous ferons les comptes à la fin.

Propos recueillis le 6 avril 2020 par Christine Cabiron

10
avril

Philippe Chervy, DG de la SEMITAG

A Grenoble, 25% des services de transport public fonctionnent. Ils sont gratuits depuis le 27 mars pendant toute la durée du confinement. Le transporteur a mis en place un service de transport à la demande fonctionnant 24h24 et 7j/7 pour le personnel de santé. Explications de Philippe Chervy, directeur général de la SEMITAG



Mobilités magazine : quelle offre de transport public proposez-vous aujourd'hui dans l'agglomération grenobloise ?

Philippe Chervy : nous assurons aujourd'hui 25% des services. Nous avons réduit l'offre en trois temps : une première fois à hauteur de 20% au moment de la fermeture des écoles. A ce moment là nous avons vite constaté que cette offre était trop « riche » en journée, mais insuffisante le soir et le matin pour répondre aux besoins des personnels. Nous avons en effet supprimé les services nocturnes. Nous l'avons donc réduite à nouveau de 10% mais nous avons élargi les amplitudes. Après le confinement, nous avons décidé de n'assurer que 25% des services. Nous n'avons pas supprimé de lignes régulières, mais fortement baissé les fréquences.

MM : pour quelle raison avez-vous instauré la gratuité ?

PC : la fréquentation a chuté de 90%. En temps normal, les Transports de l'agglomération grenobloise (TAG) réalisent 400 000 voyages par jour. Au départ nous envisagions d'accorder la gratuité au personnel soignant. Mais cela aurait été complexe de les dissocier des autres voyageurs. De plus, nous aurions eu des demandes de la part de personnes dont l'activité est essentielle. Aussi la collectivité a décidé de généraliser cette mesure à l'ensemble des passagers. Du fait de la gratuité, nous faisons intervenir régulièrement la police car des trublions avec des chiens montent et descendent des véhicules. Cela crée de la panique chez les voyageurs qui se regroupent et de fait ne respectent plus les distances de sécurité. Ce phénomène reste marginal mais nous avons des réclamations en ce sens. Certaines personnes nous ont

► SUITE



► SUITE **Philippe Chervy**, DG de la SEMITAG

même menacés de porter plainte pour mise en danger de la vie d'autrui. Aussi, nous avons décidé de mettre en exploitation nos tramways les plus longs et nous envisageons d'injecter des bus articulés sur certaines lignes Chrono.

MM : comment fonctionne votre service de transport dédié aux personnels soignants ?

PC : nos lignes régulières répondent à une partie de leurs besoins de déplacement des soignants. Mais nous allons avoir des demandes importantes et atypiques lorsque le pic épidémique touchera Grenoble. Demandes auxquelles nous ne pourrions pas avec les lignes régulières. C'est pourquoi le transport à la demande fonctionne H24, sept jours sur sept. Nous avons pour cela mobilisé nos 15 véhicules de TAD et 120 taxis de l'aire grenobloise. Nous avons adressé un e-mailing à plus de 100 établissements hospitaliers pour qu'ils identifient les besoins de leurs salariés. Pour l'instant, nous avons une dizaine de demandes par jour.

MM : quel est le taux de chômage partiel sein de la SEMITAG ?

PC : sur un effectif de 1500 salariés (dont 900 conducteurs), 30% des agents sont en chômage partiel par roulement. Le taux d'absentéisme pour maladie (toutes causes confondues) est en augmentation et s'établit à 20%. Par contre, nous avons des services en surchauffe, comme celui de la paye car il y a un pointage complexe entre le chômage partiel, les gardes d'enfants...

MM : quelles mesures sanitaires avez-vous prises pour protéger les salariés ?

PC : nous avons modifié l'exploitation des bus. Désormais, un conducteur est affecté à un véhicule pendant toute la durée de son service. Dans les ateliers, les bus qui rentrent sont désinfectés, nettoyés et étiquetés pour que la maintenance puisse identifier ceux sur lesquels ils peuvent intervenir. Nous avons distribué du gel hydroalcoolique et des lingettes désinfectantes. Toutes ces mesures visent à rassurer nos agents. L'encadrement est physiquement présent à leurs côtés chaque jour car nous avons un devoir d'exemplarité.

MM : qu'est-ce qui est le plus dur à gérer ?

PC : sans hésitation, ce sont les fake news. Par exemple, on entend dire qu'il n'y a plus de gel hydroalcoolique. Circulent également des rumeurs de droit de retrait. Il faut en permanence décrypter le vrai du faux et rassurer. Nous passons beaucoup de temps pour expliquer. Tous les deux jours, j'enregistre un bulletin d'information que nous diffusons

sur notre réseau intranet, consultable à distance. J'explique quelle est la situation, quelles mesures sont prises. C'est plus efficace que les notes de service et cela permet de maintenir une proximité physique, même si elle n'est qu'audio.

MM : comment imaginez-vous la reprise de l'activité ?

PC : j'ai de nombreuses inquiétudes. La première concerne le report des travaux prévus pour doubler l'A480. Ces travaux vont impacter le fonctionnement du réseau car des ponts empruntés par le tramway doivent être détruits. Or le secteur du BTP est à l'arrêt à cause du Covid-19. Par conséquent, ces travaux initialement prévus cet été, seront reportés en septembre/octobre au moment où la fréquentation des TAG est importante avec la rentrée universitaire. Nous avons aussi prévu de changer des rails en centre-ville cet été. Ces opérations seront annulées ou reportées à des dates qui ne nous conviennent pas bien. Autres inquiétudes : le passage aux Mines des véhicules et la suspension des formations obligatoires des conducteurs. La semaine, nous avons été alertés par les usines qui produisent le sable pour les tramways de l'arrêt de la production. Si nous n'avons plus de stock, les tramways ne pourront plus circuler.

MM : quelles seront les impacts du Covid-19 pour la SEMITAG ?

PC : il va y avoir un coup d'arrêt de la progression de la fréquentation. Nous étions sur une tendance de +3 à +4% par an. Ce sera également le cas pour les recettes commerciales qui génèrent 40 M€ par an. En mars, nous avons perdu 4 M€. L'impact financier sera important car nous mobilisons plus de moyens qu'en temps normal. Les charges continuent de courir même si nous avons eu un recours assez massif au chômage partiel. Il faudra aussi rembourser les abonnés.

Propos recueillis le 2 avril 2020
par Pierre Cossard

10
avril



Laurent Fauvau, UNSA Ferroviaire

« La SNCF et ses salariés vivent une période inédite. Et à plus d'un titre, explique Laurent Fauvau, qui représente le syndicat UNSA Ferroviaire au Comité d'Entreprise International du groupe SNCF. D'autant plus que la réforme de 2018 a déjà imposé de nouvelles et profondes restructurations qui se rajoutent à la déclinaison technique et politique du IV^e paquet ferroviaire (concernant la libéralisation des marchés, NDLR.) et sans oublier les effets dans de nombreux domaines de la LOM, la Loi d'Orientation des Mobilités ».

Alors que la « réforme des retraites a de nouveau exacerbé les craintes (d'autant qu'elle est) considérée par de nombreux cheminots comme une double peine puisque la fin des recrutements au statut marquait déjà de facto l'extinction progressive de notre régime spécifique », constate le représentant de l'UNSA.

Il met en avant « l'engagement exemplaire des salariés du groupe dans la crise sanitaire tant pour le maintien des relations voyageurs et fret vitales que des activités logistiques et transports dans les filiales ». Ce dont témoignent, selon lui, depuis le début de la crise, « les in-



terrogations du terrain qui nous parviennent grâce nos canaux d'informations adaptés au contexte. Tandis que nous sommes en contact avec la direction SNCF, comme les autres organisations syndicales représentatives ».

Pour l'UNSA-Ferroviaire, « la santé et la situation sanitaire des salariés est primordiale. Le respect

des gestes barrières dans l'environnement de travail, l'alimentation régulière en gel hydroalcoolique et d'autres moyens de protection, le port du masque, comme préconisé par l'Académie Nationale de Médecine, sont au cœur de nos préoccupations ».

Laurent Fauvau note d'ailleurs qu'« après le récurrent SNCF bashing de la dernière période, l'opinion publique salue majoritairement le groupe SNCF et ses actions de solidarité. Notamment via notre réseau LinkedIn qui va bientôt franchir la barre des 40 000 abonnés ».

Propos recueillis par Michel Chlastacz

13
avril



Pierre Reboud, DG de la Régie des Transports Métropolitains (RTM)



Dans la métropole Aix-Marseille-Provence, la RTM assure 30% des services de transport public. Une offre qui nécessite des renforts lors des « pointes » de fréquentation, même si le confinement est plutôt bien respecté dans l'ensemble. Témoignage de Pierre Reboud, directeur général de la RTM.

Mobilités magazine : comment avez-vous procédé à la réduction l'offre ?

Pierre Reboud : nous avons tenu compte de plusieurs paramètres. Avec la métropole Aix-Marseille-Provence, nous souhaitons continuer à desservir la totalité du territoire puisque le transport est une activité essentielle. Nous avons aussi adapté le réseau aux besoins de déplacement en fonction des moyens dont nous disposons. Autre paramètre : la protection de nos agents et de nos clients. Nous avons donc réduit l'offre par étape. Aujourd'hui nous assurons 30% des services. Nous avons par contre arrêté les navettes maritimes à destination de l'Estaque, de la Pointe Rouge et le Ferry Boat et maintenu la liaison du Frioul. Nous renforçons l'offre lorsque nous constatons des pointes de fréquentation. Pour cela, nous avons des conducteurs en réserve. Nous injectons des services sur certaines lignes, comme celles qui desservent les quartiers nord et nord/est de Marseille ainsi que dans la vallée de l'Huveaune. Cette organisation permet de limiter le nombre de personnes à bord des véhicules et garantir la sécurité de nos agents.

MM : est ce que cela signifie que le confinement n'est pas bien respecté ?

PR : non. Malgré les beaux jours, le confinement est assez bien respecté dans l'ensemble. Par contre, il y a des périodes où l'affluence est plus importante. En sachant que la fréquentation (800 000 voyages par jour en temps normal) a baissé de trois quart. Néanmoins, dès que nous constatons une présence trop importante de clients, nous appelons les forces de l'ordre pour qu'elles viennent contrôler s'ils sont en règle. La police municipale et nationale effectue ce type d'opération désormais tous les jours.

MM : comment vous êtes-vous organisés en interne pour assurer le service ?

PR : la RTM emploie 3500 salariés dont 1600 conducteurs.

Il n'y a pas plus d'arrêts maladie que d'habitude. Nous avons beaucoup de monde en télétravail et une partie des agents sont en chômage partiel. Chez les conducteurs, environ la moitié est sur le pont. Ils fonctionnent par roulement car l'amplitude du service est supérieure au temps de travail normal. L'autre moitié est en arrêt pour garde d'enfant ou en réserve pour assurer les renforts d'offre.

MM : quelles mesures de sécurité ont-elles été prises ?

PR : toutes celles qui sont bien connues : désinfection des locaux, des véhicules, distribution de gel hydroalcoolique, confinement du poste de conduite. Tout cela réclame une organisation. S'il y a des cas de suspicions de Covid-19, nous faisons passer des tests à nos agents. Les craintes sont nombreuses chez les salariés. Le rôle du management est d'informer le personnel pour éviter les rumeurs. Il consiste aussi à ne pas demander aux salariés d'être présents quand c'est inutile, à organiser des cycles de travail.

MM : quelle est l'ambiance au sein de la RTM ?

PR : contrairement au H1N1, l'épidémie du Covid-19 est une crise longue qui génère des craintes. Celles-ci sont d'autant plus justifiées que la maladie est un peu mystérieuse dans ses modes de transmission, avec des conséquences très différentes selon les individus. En interne, cela crée une ambiance complexe. Les salariés sont amenés à travailler avec des camarades qui peuvent être un vecteur de contamination ou une victime. Après trois semaines de confinement, même si cette crise est prise très au sérieux, une sorte d'accoutumance à cette vie un peu étrange s'est installée. Les salariés sont fiers d'être des agents de ce service public indispensable. Ils assument fort correctement et avec courage leur boulot. Cette crise a mis en lumière une bonne capacité d'adaptation de notre personnel.

14
avril

► SUITE



► **SUITE** Pierre Reboud, DG de la Régie des Transports Métropolitains (RTM)

MM : après trois semaines de confinement, en quoi consiste le travail au quotidien ?

PR : nous avons le sentiment d'entrer dans une phase de stabilisation au niveau des ressources humaines. Nous réunissons encore tous les matins une petite cellule de crise. Nous avons un dialogue assez intense avec les organisations syndicales qui nous font remonter un certain nombre de peurs et de difficultés. Le travail consiste à maintenir les moyens nécessaires à l'exploitation. Le tout sans savoir quelle sera la durée du confinement qui aura des conséquences sur la vie des entreprises, donc sur la nôtre. Nous n'avons pas encore mesuré l'impact financier. Néanmoins, quand on produit le tiers de ce qu'on produit normalement, il ne peut pas ne pas y avoir d'incidences.

Nous sommes très tributaires des décisions gouvernementales. Redémarrer l'activité est une affaire relativement simple. Si l'école reprend, les parents seront à nouveau disponibles pour travailler. Idem pour les salariés en télétravail.

MM : pensez-vous que le Covid-19 mettra un coup de frein à l'augmentation de la fréquentation ?

PR : nous étions sur une progression de +1 à +3% par an. Je ne pense pas que cette crise y mette un coup d'arrêt trop important. Le coût de l'usage de la voiture restera élevé. Les questions environnementales et les préoccupations écologiques prévaudront. Surtout que pendant le confinement, la qualité de l'air s'est améliorée.

Propos recueillis le 7 avril 2020 par Christine Cabiron

Jean-Franck Cornac, directeur Mobilité-Proximité Occitanie



Face à la crise sanitaire qui paralyse aujourd'hui l'ensemble des transports collectifs dans l'Hexagone, les régions se sont retrouvées tout de suite en première ligne, en tant qu'autorités organisatrices de mobilité. Rencontre avec Jean-Franck Cornac, directeur de Mobilité-Proximité en Occitanie.

Mobilités Magazine : Comment la région s'est-elle mise en ordre de bataille pour faire face aux conséquences du confinement décrété le 17 mars dernier ?

Jean-Franck Cornac : En fait, dès le 13 mars, nous sommes convenus avec la FNTV et l'OTRE d'une indemnisation des transporteurs effectuant des services pour le compte de la région à hauteur de 100% des termes fixes pour les nouveaux contrats et de 80% pour les autres. Par ailleurs, nous avons mis en place avec Jean-Luc Gibelin, le vice-président Transport du conseil régional, le principe d'une télé-réunion hebdomadaire. Concernant le transport scolaire par exemple, la région estime à une trentaine de millions d'euros le coût de ces indemnisations.

MM : Comment vos services se sont-ils organisés dans ce contexte nouveau ?

J-FC : Nous avons mobilisé une trentaine de collaborateurs en télétravail. Cela s'est fait de façon rapide, car nous étions déjà outillés pour ce type de situation.

MM : L'Occitanie vient de lancer un service de transport à la demande à destination des personnels soignants, comment l'avez-vous organisé ?

J-FC : C'était notre devoir en tant qu'autorité organisatrice. Nous l'avons mis en place le 6 avril dernier. Il fonctionne 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 avec un numéro vert qui renvoie vers 13 centrales de réservation, avec une réservation à J-1. Il s'appuie sur 140 zones bien identifiées et 87 transporteurs. Par ailleurs, en tant qu'autorité organisatrice, nous fournissons aux entreprises concernées du matériel de protection que ces dernières viennent récupérer.

MM : Comment avez-vous construit ce service dans le contexte difficile du moment ?

J-FC : Nous avons proposé des contrats sans mise en concurrence, rémunérés sur la base du kilométrage parcouru. Les entreprises qui ont répondu à notre appel ont finalement décidé de ne nous facturer que le carburant consommé. C'est un effort de solidarité qui a été très apprécié. Finalement, le coût estimé pour la région devrait être de l'ordre de 2,5 M€.

Propos recueillis le 10 avril 2020 par Pierre Cossard

14
avril

15
avril



Gilles Fargier, DG de Keolis Lille



Le réseau Ilévia fonctionne à 30%. De ce fait, l'organisation du travail a été bouleversée pour assurer la continuité du service public, protéger les salariés et les clients. Explications de Gilles Fargier, directeur général de Keolis Lille.

Mobilités magazine : comment avez-vous réduit l'offre de transport public ?

Gilles Fargier : dès les décisions gouvernementales, nous avons mis en place une cellule de crise. L'enjeu était de s'adapter et apporter une réponse quasi instantanée suite aux annonces. Nous avons réduit l'offre en trois temps : une première fois de 80%, puis de 60%. Aujourd'hui, nous sommes à environ 30% de l'offre habituelle. Les services annexes (le transport sur réservation, pour les personnes à mobilité réduite et les VLS) fonctionnent. Nous avons maintenu le transport sur réservation car ces lignes virtuelles desservent les communes. Nous avons par ailleurs, réduit l'amplitude compte tenu du peu de fréquentation. Les derniers métros, bus et tramway passent au point central à 22h30, contre 0h30 en temps normal. Les moyens ont été concentrés sur nos lignes structurantes qui desservent environ 75% de la population. Nous n'avons pas créé de services spéciaux pour les soignants car les trois principaux établissements hospitaliers sont desservis par les deux lignes de métro. Le quatrième l'est par le tram, lui-même connecté au métro. En temps normal nous réalisons 750 000 voyages par jour. Aujourd'hui il y en a 50 000.

MM : quelle est l'organisation interne de Keolis Lille ?

GF : l'entreprise compte 2500 salariés dont 1200 conducteurs. Deux tiers du personnel sont encore sur le pont. Ce qui nous a obligés à nous réorganiser de manière assez importante. Nous avons instauré des roulements pour les équipes présentes. Une partie est en chômage partiel, mais ces salariés peuvent être rappelés. Dans les PC, nous avons minimisé le nombre de personnes présentes, tout en les faisant tourner. L'idée est d'éviter de les exposer et surtout de durer dans le temps car nous ne savons pas combien de temps nous allons devoir conserver ce type d'organisation. Il en est de même dans les ateliers où, là aussi, nous limitons le nombre d'agents. Nous nous assurons que la maintenance des véhicules et l'approvisionnement des pièces détachées

puissent continuer. Car lorsqu'il faudra remonter le niveau d'offre, nous ne pourrions pas fonctionner avec 30% des véhicules. A l'exploitation nous avons supprimé la majorité des relèves en ligne.

MM : comment informez-vous les voyageurs ?

GF : nous nous appuyons sur le digital. La fermeture des agences commerciales a été compensée par le développement d'informations numériques. Nous alimentons notre application mobile et notre site internet. Nous utilisons aussi les réseaux sociaux : nous avons 50 000 abonnés sur Facebook, 20 500 abonnés sur Twitter et 3900 sur Instagram. Nous sommes certainement le réseau de province le plus « riche » dans ce domaine-là. Notre application M'Ticket qui permet de payer et valider son titre de transport avec son Smartphone, prend tout son sens dans cette crise.

MM : avez-vous supprimé les validations ?

GF : non car nos stations de métro sont équipées d'un contrôle d'accès. Aujourd'hui en matière de sécurité, nous constatons quotidiennement qu'il est absolument nécessaire de maintenir ce contrôle d'accès y compris pour éviter que nos stations ne soient occupées par des personnes qui n'ont rien à y faire. Nos contrôleurs et nos prestataires externes sont sur le terrain. Leur rôle est désormais orienté vers la sécurité, l'incitation à la validation et à l'information. En sachant qu'ils peuvent aussi verbaliser si c'est nécessaire.

MM : quelle est l'ambiance au sein de l'entreprise ?

GF : la psychologie du territoire dans ces phénomènes de crise est importante. Au niveau du groupe Keolis, ce qui est ressenti à Bordeaux est différent de ce qui est ressenti à Lille, Rennes et Lyon. C'est surprenant et compréhensible à la fois. Chacun a sa culture. C'est pourquoi nous essayons de faire fonctionner le réseau en tenant compte de ces paramètres. Nous informons au maximum les salariés et les partenaires sociaux sur la situation.

15
avril

► SUITE



► **SUITE** **Gilles Fargier**, DG de Keolis Lille

Cette transparence est absolument nécessaire, ne serait-ce que pour couper court aux fausses informations. Cette transparence est bien perçue surtout dans un contexte d'incertitude. Nous sommes face à une crise sanitaire inédite. C'est pourquoi nous rappelons en permanence les gestes barrières. C'est une absolue nécessité. Les premiers jours, la prise de conscience était délicate voire difficile. Aujourd'hui tout le monde sait qu'il faut absolument respecter les consignes de sécurité.

MM : quel est l'état d'esprit des salariés présents sur le terrain ?

GF : je salue l'engagement des conducteurs, agents de métro, contrôleurs et mainteneurs qui sont solidaires les uns des autres malgré la peur qui est compréhensible. Nos agents sont fiers d'assurer la continuité du service public. Notre mission est nécessaire car elle fait partie des services vitaux qui participent au fonctionnement du pays. D'une manière très globale et générale, l'ensemble du personnel en a totalement conscience, même si le stress reste présent.

MM : c'est généralement compliqué de changer les habitudes de travail

GF : c'est d'autant plus difficile dans notre activité que notre métier s'inscrit souvent dans un temps long. Les organisations, les horaires sont toujours lourds à modifier. Nous avons décliné des plans de transport adaptés prévus dans notre organisation. Du moment où nous sommes entrés dans le confinement, tout le monde a bien compris que l'objectif était de limiter l'exposition de nos personnels. Nous avons un intérêt commun vis-à-vis de la santé de chacun. D'où l'importance d'adapter quasi en permanence l'organisation du travail. En sachant que nous sommes entrés dans une phase de stabilisation.

MM : qu'est-ce qui est le plus dur à gérer dans cette crise ?

GF : c'est l'aspect sanitaire car cette épidémie n'épargne personne. D'où la nécessité de n'exposer ni nos salariés ni nos clients. Cet aspect-là est d'autant plus compliqué à gérer qu'il ne s'agit pas d'une science exacte. Autre difficulté : l'adaptation quotidienne est une contrainte. Cela nécessite une exploitation robuste et des personnels qui ont l'expertise nécessaire. Ce qui le cas à Lille.

MM : pensez-vous que le Covid-19 va freiner l'augmentation de la fréquentation du réseau Ilévia ?

GF : notre réseau progresse de + 5% par an. Impossible à ce jour de savoir si la crise sanitaire va impacter cette progression. Je n'ai pas de boule de cristal. Il est probable qu'il va y avoir un après. Dans notre secteur, les parcours clients, leur comportement, risquent d'être modifiés, peut-être d'une manière durable. Il est souvent question de relations entre ville dense, transport public et climat. Une nouvelle donnée vient de s'inviter de manière brutale dans cette équation, c'est la santé publique. Je ne sais pas encore comment nous pourrions inciter les Lillois à prendre les transports publics tout en respectant une distanciation sociale. Pour nous exploitants, mais aussi pour les collectivités et l'Etat, cette question sera un enjeu majeur. Nous pouvons imaginer qu'il y aura un coup d'accélérateur sur le développement des achats/validations des titres de transport avec son téléphone. Peut-être même que cela s'imposera.

MM : commencez-vous à réfléchir à l'après crise ?

GF : cette semaine, nous avons commencé à réfléchir à quelle stratégie adopter. Nous ne savons pas aujourd'hui comment le déconfinement sera organisé. Nous devons certainement reprendre l'activité de manière progressive. Tant que les enfants seront maintenus à domicile, leurs parents ne seront pas dans l'entreprise. Autre point crucial : il faudra s'assurer que nos installations et nos matériels sont bien en état de fonctionner pour pouvoir redémarrer.

MM : avez-vous mesuré l'impact financier ?

GF : la seule chose que nous savons c'est qu'un mois de recettes commerciales représente 8 M€. Les conséquences économiques de cette crise sont lourdes. D'autant plus que le modèle de financement des transports publics sera remis en question car le versement mobilité sera amputé. Nos entreprises seront durablement impactées par le confinement et le déconfinement. Nous ne savons pas comment la clientèle va se réapproprier les transports collectifs. L'impact financier de cette crise aura lieu bien sûr dans l'immédiat mais aussi à plus long terme. Reste à savoir s'il se limitera à 2020.

Propos recueillis le 7 avril 2020 par Christine Cabiron

15
avril



Jean-Philippe Lally, DG de la CTS

La Compagnie des transports strasbourgeois (CTS) commence à réfléchir à la sortie de crise après avoir réduit son offre à 35% et instauré une nouvelle organisation du travail. Interview de Jean-Philippe Lally, directeur général de la CTS.



Mobilités magazine : quelle est l'organisation actuelle des transports publics strasbourgeois ?

JPL : nous avons réduit l'offre à 30% en une seule fois, puis nous l'avons portée à 35% de manière ciblée pour répondre aux besoins des personnels soignants. Non pas par la création de services spécifiques mais en ajoutant des renforts aux périodes d'entrée et de sortie des établissements de santé et hospitaliers. Nous avons aussi un peu étendu le transport à la demande. Nous avons une amplitude de 6h à 20h, excepté pour les services pour les soignants qui fonctionnent de 5h à 22h. C'est un réseau un peu hybride. Par ailleurs, nous avons arrêté le tram qui dessert la ville de Kehl en Allemagne du fait de la fermeture de la frontière.

MM : quel est le niveau fréquentation aujourd'hui ?

JPL : la chute est spectaculaire. Nous transportons entre 10 et 15% de la clientèle qui s'élève en temps normal à 480 000 voyageurs par jour. Néanmoins, nous sommes confrontés à des usages du réseau que je qualifierais d'incivils. Il y a des personnes qui à l'évidence utilisent les transports publics pour contourner les restrictions de déplacement et le confinement. Aussi, avec les partenaires sociaux nous avons alerté la préfecture et la police pour signaler ces situations qui engendrent des problèmes dans les véhicules car il est difficile de maintenir les distances de sécurité. Depuis des contrôles sont organisés à intervalle régulier.

MM : quelle est l'organisation interne de la CTS ?

JPL : l'entreprise emploie 1570 salariés dont 990 conducteurs. A l'exploitation, les prises et fin de service ont lieu dans les dépôts. Chaque jour un peu plus de 400 conducteurs prennent le volant. Ils ont une durée de travail d'environ 60% de la normale. L'exploitation du tramway reste pour sa part inchangée. Au PC, nous avons adapté les effectifs sur la base d'un système de roulement pour limiter les risques de contagion. A la maintenance, nous nous sommes organisés pour pouvoir faire face aux pannes et difficultés

diverses. Nous veillons au bon état des infrastructures et du matériel dans l'optique de la reprise normale du service. Nous avons par ailleurs mis en place tout un arsenal de moyens pour protéger nos salariés. Les véhicules sont désinfectés et aérés pendant 4h tous les jours. Nous avons distribué du gel et des masques.

MM : avez-vous recours au télétravail ?

JPL : oui, pour le personnel administratif qui a du travail. L'un des points positifs de cette crise est que nous constatons qu'il y a des outils technologiques qui permettent très naturellement de travailler en commun à distance. Nous réunissons par visioconférence des groupes de direction, des commissions d'appel d'offre. Nous découvrons que les outils digitaux qui sont des facteurs de confort en fonctionnement normal, deviennent des éléments essentiels et incontournables de communication quand on est en situation de crise.

MM : comment avez-vous géré cette crise ?

JPL : avant le confinement, nous avons créé un comité de crise car nous sentions que l'épidémie allait être difficile et générer de nombreuses questions. Ce comité est composé de représentants de la direction, de l'exploitation et des délégués syndicaux. La logique était décider ensemble des mesures à prendre et comment on les mettait en œuvre. Ce qui a permis de recueillir les alertes du terrain, de s'adapter à la situation, régler les difficultés. Ce dialogue permanent a permis de rassurer tout le monde sur le fait que les inquiétudes étaient prises en compte chaque jour.

MM : quelle est l'ambiance dans l'entreprise ?

JPL : l'ambiance est plutôt sereine. C'est en grande partie dû à ce comité de crise car dès le début nous avons tout partagé au quotidien de manière transparente. La difficulté naît du fait que nous commençons à poser les chiffres, regarder les comptes, remplir les dossiers de chômage partiel. Autant les relations avec les organisations

16
avril

► SUITE



► SUITE Jean-Philippe Lally, DG de la CTS

syndicales relevaient jusqu'à présent d'un dialogue de collaboration de terrain et d'efficacité quotidienne, autant elles sont revenues sur le plan des négociations imposées par la pose de jours de RTT ou de congés.

MM : comment s'organise le quotidien aujourd'hui ?

JPL : nous avons commencé à envisager les problématiques qui se poseront lors de la reprise des services. Plusieurs difficultés sont à prévoir, notamment en matière de personnel. Nous aurons encore des salariés malades ou confinés. Par ailleurs, du fait de la suspension des formations et des recrutements, nous aurons un problème d'effectif car les personnes en fin de carrière auront pris leur retraite. Il faudra aussi reprendre les chantiers car la CTS est maître d'ouvrage délégué. Aujourd'hui, la construction de l'extension de la ligne F du tram est bloquée car les entreprises de BTP sont à l'arrêt. Il faudra prolonger certain matériel roulant que nous devons sortir du parc car les véhicules neufs nous seront livrés avec du retard. Nous devons aussi reprogrammer les opérations de maintenance lourdes en matière de remplacement de voies.

MM : en quoi cette crise sanitaire est-elle particulière ?

JPL : de toute ma carrière, dont 11 ans passés à la CTS, je n'ai jamais été amené à gérer une telle crise. Nous avons tous dû régler des problèmes liés à des accidents, incendies, dommages, perte d'activité, perturbations de réseau. A chaque fois, les difficultés étaient ponctuelles, bien circonscrites dans le temps et portaient sur l'un ou l'autre des aspects de management du réseau. Les effets de la crise du Covid-19 sont aussi puissants sur l'exploitation, le social, le financier, les projets, la planification et le fonctionnement à court et moyen terme du réseau. Fin avril, nous aurons eu un mois et demi de remise en cause totale du fonctionnement du réseau et de l'entreprise.

MM : à ce jour, quelle leçon tirez-vous de cette crise ?

JPL : il y a en effet, quelques motifs de satisfaction. Ce qui est rassurant c'est de constater que l'organisation de la CTS démontre sa capacité à faire face et être résiliente. Il n'y a pas eu d'affolement. Tout a été suivi, planifié, géré. C'est la démonstration que les organisations, les modes de fonctionnement, les procédures prévues en cas de crise sont efficaces.

MM : quelles seront les conséquences en matière économique et sur la fréquentation ?

JPL : tout dépendra de la durée de la crise. Dans tous les cas, ce sera une sacrée déflagration. L'impact sera nettement supérieur à 10 M€, hors compensation liée au chômage partiel. La fréquentation était en hausse de + 4% en 2019 et suivait cette tendance début 2020. Je pense que la pertinence du transport public et de toutes les solutions de déplacement responsables sera renforcée par ce que l'on constate tous aujourd'hui : une pollution moins importante. Par ailleurs, nous n'avons jamais autant entendu chanter les oiseaux en ville ! C'est la démonstration que les mobilités collectives et douces peuvent nous aider à mieux vivre en ville.

MM : le recours massif au télétravail pendant cette crise peut-il à plus long terme avoir un impact sur la mobilité en général ?

JPL : cela peut, en effet, avoir un impact sur le nombre de déplacements. Avec le télétravail, nous avons constaté que nous pouvons faire un certain nombre de choses sans sortir de chez soi, y compris pour l'encadrement. Jusqu'à présent on se déplaçait dans nos différents sites pour des réunions de trois ou quatre personnes. S'agit-il de déplacements responsables ? Pas si sûr ! Nous sommes en train de nous dire que ce type de réunions pourra être organisée en visioconférence. Le télétravail est une solution pour réduire les temps de déplacement. Je pense que cette crise aura un certain nombre d'impact sur l'organisation du travail et des entreprises.

Propos recueillis le 9 avril 2020
par Christine Cabiron

16
avril



Olivier Le Grontec, DG de la SEMITAN

A Nantes, la SEMITAN fait en sorte de limiter le nombre de passagers dans ses trams et bus. Des distributeurs de gel hydroalcoolique ont été installés à chaque porte du tram. Pour les soignants, un service de transport à la demande est assuré par 250 conducteurs volontaires. Explications d'Olivier Le Grontec, directeur général de la SEMITAN.



Mobilités magazine : comment avez-vous réduit l'offre des Transports de l'agglomération nantaise?

OLG : une semaine après le début de la crise, nous avons constaté que la fréquentation était très faible. Nous avons donc réduit une nouvelle fois l'offre pour assurer 30% de services. Comme cette offre du dimanche ne correspondait pas aux besoins de déplacement des personnes actives, nous avons donc élargi l'amplitude le matin : le réseau débute à 5h30 et s'arrête à 20h. Nous avons aussi renforcé les fréquences en heures de pointe sur le réseau structurant.

MM : avez-vous mis en place des services spéciaux pour les soignants?

OLG : il y a deux semaines, nous avons mis en place un transport à la demande pour les soignants. Ce service de porte à porte gratuit fonctionne de 5h à 22h. Nous transportons plus de 200 personnes chaque jour. Pour opérer ce service, nous avons fait appel à des conducteurs volontaires car ce n'est pas évident de transporter des personnes exposées à des risques sanitaires. Nous avons eu un élan de solidarité dans l'entreprise avec plus de 250 conducteurs qui ont répondu présents. Cela donne une dimension supplémentaire à ce service public indispensable.

MM : pourquoi avez-vous limité le nombre de voyageurs par véhicule?

OLG : nous tenons à ce que la distanciation sociale soit respectée. Nous faisons en sorte de limiter à 40 le nombre de voyageurs par rame de tram et à 25 dans les bus articulés. Ce qui correspond à une personne par mètre carré. Quand les conducteurs nous indiquent que la fréquentation est supérieure à ce quota nous injectons des véhicules supplémentaires dans les deux jours qui suivent. Dans le tram, nous effectuons des contrôles en fin de journée en lien avec les forces de l'ordre car il y a des personnes qui n'ont pas forcément la nécessité de

se déplacer. Ces contrôles ont permis de rabaisser la fréquentation. Globalement, le trafic a chuté de 90 à 95%. En temps normal, nous réalisons en moyenne 650 000 voyages par jour.

MM : sur quel effectif vous appuyez-vous pour assurer la continuité du service public?

OLG : la SEMITAN emploie 2000 salariés dont 1200 conducteurs. Aujourd'hui, 400 personnes sont sur le terrain tous les jours aux postes de conduite, à la maintenance ou aux fonctions support telles que le PCC, les services d'intervention, l'encadrement. S'ajoutent à ces 400 personnes, 180 agents télétravail. Les autres salariés sont en chômage partiel, en arrêt pour garde d'enfant, pour maladie ou en repos.

MM : quelles mesures de sécurité avez-vous prises pour protéger les salariés et les voyageurs?

OLG : les véhicules sont désinfectés deux fois par jour. Les stations de tramway et du Busway le sont une fois par jour. Depuis une semaine, nous avons neutralisé un siège sur deux en quinconce avec un affichage et nous diffusons des messages sonores sur les distanciations sociales. Depuis le 6 avril, nous avons installé des distributeurs de gel hydroalcoolique à chaque porte des tramways. C'est très apprécié des voyageurs. Nous allons certainement étendre cette mesure aux lignes de bus les plus importantes. Dans les bus nous avons confiné le poste de conduite et les conducteurs n'effectuent plus de relèves en ligne.

MM : comment s'organise le travail après trois semaines de confinement ?

OLG : le travail est très centré sur l'organisation quotidienne de gestion de crise. Notre cellule de crise de réunit tous les jours à 8h30 depuis le 26 février. Ces réunions donnent lieu à des comptes-rendus envoyés aux organisations syndicales et aux cadres pour les informer de la

17
avril

► SUITE



► SUITE **Olivier Le Grontec**, DG de la SEMITAN

situation et des décisions prises. Nous communiquons beaucoup en interne. Nous avons un flash-info quotidien. Nous travaillons sur un mode de communication un peu plus dynamique via des vidéos pour que les salariés à domicile puissent se parler entre eux, partager leur quotidien.

MM : quelle est l'ambiance au sein de l'entreprise ?

OLG : elle est bonne. Nous vivons une expérience inédite (dont on se serait passée) qui a créé du lien même si les gens sont à distance. Nous arrivons à bien travailler, même en étant chacun chez soi. Cette crise nous a contraints à nous moderniser sur le plan numérique. Nous étions un peu réticents au télétravail. Nous l'avions un peu mis en place mais limité à quelques personnes. Aujourd'hui, nous constatons que ça marche très bien. Nos mentalités ont évolué. Les salariés qui n'étaient pas forcément à l'aise avec les moyens numériques, s'y sont mis. Dès le début de la crise, nous avons commandé des ordinateurs portables. C'est intéressant de voir comment une entreprise peut mener assez rapidement cette transformation et s'adapter.

MM : pensez-vous d'ores et déjà à penser à l'après-crise ?

OLG : oui, une cellule travaille sur le déconfinement. L'idée est de cerner les problèmes auxquels nous serons confrontés et évaluer le niveau de l'offre. Aujourd'hui, nous avons une maintenance minimum. Il va falloir reprogrammer des opérations que nous ne faisons plus pour l'instant. Il faut aussi définir quelles précautions sanitaires nous devons maintenir. Nous devons aussi prévoir le réapprovisionnement des distributeurs de gel, de masques et lingettes. Nous avons eu la clairvoyance de commander ces moyens de protection. Par conséquent nous avons encore quelques stocks, excepté pour les masques que nous avons donnés aux EHPAD de la métropole la semaine dernière.

MM : craignez-vous que cette crise freine l'engouement pour les transports publics ?

OLG : à Nantes, la fréquentation a progressé de +3,5% en 2019 et de + 3% sur les premiers mois de 2020. Il faudra être bien sorti de la crise pour que les clients aient à nouveau confiance pour reprendre les transports publics. En heure de pointe, la proximité est dense dans nos véhicules. Notre réseau est très fréquenté, parfois proche de la saturation. Il faudra du temps pour que nos voyageurs acceptent de voyager les uns contre les autres. La fréquentation sera forcément impactée en 2020. Difficile pour savoir pour la suite. Si nous devons conserver les distanciations sociales, ces contraintes vont nous pénaliser en termes de capacité. Nous allons devoir nous adapter et trouver des solutions.

MM : quelles leçons tirez-vous de cette crise ?

OLG : c'est sans conteste la très forte mobilisation des salariés de l'entreprise au service des autres. Nous avons envie de servir, même s'il faut prendre des risques pour cela. Autre enseignement : le service public de transport que nous délivrons est essentiel. Nous nous en rendons encore plus compte dans des périodes comme celle-ci car tout le monde n'a pas de voiture. Nous sommes fiers d'être là pour les aider et cela donne encore plus de sens à notre métier.

Propos recueillis le 9 avril 2020
par Christine Cabiron

17
avril



Jean-Michel Gressard, directeur Vectalia Béziers Méditerranée

A Béziers, la fréquentation du réseau beeMob a chuté de 90%. Des réflexions sont en cours pour adapter l'offre aux besoins de mobilité et aux capacités financières de l'agglomération. Explications de Jean-Michel Gressard, directeur de Vectalia Béziers Méditerranée.



Mobilités magazine : comment avez-vous assuré la continuité des transports publics ?

JMG : à partir du 26 mars, nous avons mis en place un réseau spécifique Covid-19 qui assurait environ la moitié des services. Celui-ci tenait compte des horaires d'entrée et de sortie des soignants. Nous avons baissé les fréquences et supprimé quelques petites lignes dont une qui ne pouvait être exploitée qu'avec des minibus. L'instauration du couvre feu a bouleversé notre réseau car nous avons dû réduire l'amplitude : les services débutent à 6h30 et se terminent à 19h30. Ces horaires laissent le temps à nos salariés et aux équipes de nettoyage pour rentrer chez. Les lignes maintenues desservent les trois sites hospitaliers et l'intégralité des grandes surfaces alimentaires. Le 1er avril, l'autorité organisatrice a décidé d'instaurer la gratuité pour 30 jours. Le 13 avril, nous avons à nouveau réduit l'offre à 30% du fait de la baisse de la fréquentation, en chute de 90%. En 2019, nous avons réalisé 4,3 millions de voyages.

MM : quelle est l'organisation interne ?

JMG : Vectalia Béziers Méditerranée emploie 170 salariés dont 132 conducteurs. Lors de la première phase du réseau Covid, nous avions 63 salariés sur terrain. Cet effectif a baissé depuis. Les conducteurs travaillent par roulement et les relèves sont désormais organisées au dépôt à midi. Nous essayons de limiter à 20 le nombre de voyageurs par véhicule pour que les distances de sécurité soient respectées. Quand ce chiffre est dépassé, nous ajoutons des bus.

MM : quelles mesures avez-vous prises pour protéger les salariés ?

JMG : comme dans tous les réseaux, nous avons isolé le poste de conduite, arrêté la montée par la porte avant et la vente à bord. Nous avons doté nos conducteurs d'une fiole individuelle de gel hydroalcoolique. Les bus sont nettoyés et désinfectés deux fois par jour, notamment lors des changements de service.

MM : en quoi consiste le travail au bout de quatre semaines de confinement ?

JMG : la routine ne s'est pas encore installée car nous

venons de mettre en place la phase III du réseau Covid. L'exploitation a été pas mal sous tension. Idem pour les services marketing car il a fallu informer les voyageurs de la nouvelle offre. Nous avons beaucoup d'échanges numériques avec les équipes en télétravail car il y a encore beaucoup à faire. Il y a eu quelques réticences au changement des habitudes de travail. Il a fallu expliquer que nous étions au cœur d'une crise sanitaire mondiale et que nous devons changer l'organisation de l'exploitation et des services. Tout le monde ne vient pas travailler sereinement. Des salariés ont peur, ce que je peux comprendre. Mais il y a une forme d'entraide ; on s'épaulé plus les uns et les autres. Depuis deux semaines, il y a un nouvel état d'esprit dans l'entreprise : les salariés communiquent beaucoup entre eux via les réseaux sociaux pour prendre des nouvelles des uns et des autres.

MM : avez-vous mesuré l'impact financier de cette crise ?

JMG : nous sommes en train de l'évaluer. L'agglomération essaie d'y voir plus clair car avec la fermeture d'un certain nombre d'entreprises, la ressource liée au versement mobilité se tarit. Nous étudions ensemble le niveau raisonnable d'offre à maintenir pour que la collectivité puisse continuer à nous rémunérer. L'idée est d'adapter le réseau aux besoins de transport et aux capacités financières de l'agglomération.

MM : comment imaginez-vous la reprise de l'activité lors de la levée du confinement ?

JMG : pour l'instant, nous avons du mal à appréhender la fin du confinement. Je ne pense pas que tous les enfants retourneront à l'école le 11 mai. Les classes seront-elles divisées par deux ? Y aura-t-il un phasage de la reprise ? L'organisation du réseau dépendra de ces éléments et du maintien de l'interdiction ou non de monter par la porte avant. Autre question : pourra-t-on maintenir la désinfection des bus en milieu de journée ? Par ailleurs, le groupe Vectalia s'est organisé pour réaliser des commandes groupées de masques fabriqués en Chine. Nous devrions être livrés en fin de mois afin de doter nos salariés si cette mesure est obligatoire.

Propos recueillis le 15 avril 2020
par Christine Cabiron

20
avril



Fouziya Bouzerda, présidente du Sytral

La métropole lyonnaise est confinée et son réseau de transport collectif* tourne, comme partout, au ralenti. Comment Fouziya Bouzerda, présidente du Sytral, se place-t-elle dans la perspective d'un déconfinement, désormais programmé pour le 11 mai ?

Mobilités Magazine : où en est le réseau des transports en commun lyonnais aujourd'hui ?

Fouziya Bouzerda : conformément aux recommandations, nous avons adapté le plan de transport depuis le début du confinement. A ce jour, nous opérons environ 50% de l'offre classique pour une demande qui ne représente plus que 10% de ce que nous enregistrons habituellement. Les choix se sont effectués en concertation avec les représentants des territoires afin de maintenir presque partout une offre minimale. Le fonctionnement du Sytral n'est pas trop altéré. En particulier, grâce aux nouvelles technologies, nous exerçons nos mandats et réglons nos dépenses en temps et en heure pour ne pas pénaliser nos prestataires dans cette période difficile.

MM : comment voyez-vous le 11 mai ?

FB : nous allons nous organiser d'ici là pour être prêt à produire avec nos délégataires entre 70 et 80% de l'offre à ce moment là, tout en espérant que la reprise soit progressive à tous les niveaux, que ce soit dans les écoles, dans les entreprises, dans les administrations... C'est pour cela que pour nous, la poursuite du recours au temps partiel, le lissage des heures de pointe... représentent autant de facteurs exogènes qui participeraient à une reprise sécurisée dans les transports en commun, là où la distanciation sociale est mise à rude épreuve. C'est pour cela que nous avons mis en place un comité de reprise. Il associe les représentants de la santé, de l'état, de l'éducation nationale, des milieux économiques... et des opérateurs de transport, en vue de coordonner nos actions.



MM : quels aménagements prévoyez-vous ?

FB : comme d'autres autorités organisatrices ou opérateurs, nous sommes favorables au port du masque pour les usagers et nous sommes prêts à collaborer dans ce sens pour faciliter leur diffusion. Idem pour les produits hydroalcooliques. Des plexiglass de protection pour les conducteurs seront installés. Partout où cela est possible nous allons créer des circuits différenciés en fonction des flux, dissocier la montée et la descente des voyageurs, avec l'adoption d'une signalétique au sol renforcée. Nous devons convaincre la population que la sécurité sanitaire dans les transports en commun est irréprochable. Car l'enjeu de cette reprise est d'éviter le recours à la voiture individuelle qui casserait la dynamique sur laquelle le réseau lyonnais est engagé depuis plusieurs années.

Propos recueillis le 17 avril 2020
par Jean-François Bélanger

21
avril





Roland de Rechniewski, directeur d'exploitation de la C.A.M.



La Compagnie des Autobus de Monaco a réduit l'offre de 50%. L'entreprise prépare la reprise de l'activité et prévoit un certain nombre de mesures pour protéger les salariés et les voyageurs. Interview de Roland de Rechniewski, directeur d'exploitation de la C.A.M.

Mobilités Magazine : quelle offre de transport public avez-vous maintenue dans la principauté de Monaco ?

Roland de Rechniewski : au moment de la fermeture des écoles, nous avons maintenu les services normaux pour s'assurer que les gens n'allaient pas être serrés dans les bus. Au bout de trois jours, nous avons constaté une diminution très nette de la fréquentation sur nos six lignes. Nous avons donc instauré les services du samedi pendant un jour puis une offre du dimanche. Ce qui correspond à la moitié des services avec une fréquence divisée par deux. Toutes les lignes de nuit ont été suspendues. Nous avons aussi arrêté le bateau-bus qui dessert le terminal croisières. Ce service, opéré par la société Monaco Riviera Navigation et intégré au réseau urbain, transporte 120 000 passagers par an. Il a été suspendu car il n'y a plus de croisiéristes. Actuellement, les transports publics fonctionnent de 7h à 21h15 avec 38 salariés contre 90 en temps normal sur un effectif de 145 personnes. Globalement, un conducteur travaille un jour sur trois. Le reste du temps il est en chômage partiel.

MM : quelle organisation interne avez-vous mis en place ?

RdR : nous avons regroupé nos trois lieux de remisage en un seul. L'objectif est de limiter les mouvements. Les relèves en ligne ont été maintenues mais elles sont organisées différemment. La partie avant des bus a été isolée avec un film transparent. Nous avons distribué des lingettes et des masques. Le fait d'avoir pris des mesures de protection très tôt (à partir de février) a permis de détendre l'ambiance. Nous avons pour cela réalisé un travail en profondeur avec les délégués du personnel. Il y a eu beaucoup d'échanges, beaucoup d'idées.

MM : quelles mesures de protection avez-vous pris ?

RdR : dans notre réseau, les bus sont traditionnellement nettoyés tous les jours à l'extérieur et à l'intérieur. Nous avons ajouté des virucides et un nettoyage intérieur supplémentaire en milieu de journée et installé des distributeurs de gel hydroalcoolique.

MM : quelle stratégie de communication avez-vous déployé pour informer les voyageurs ?

RdR : nous envoyons de push sur notre application mobile. Nous diffusons aussi des infos sur CityMapper et sur nos écrans dynamiques dans nos arrêts. Pour l'achat des titres de transports, nous avons incité les voyageurs à se numériser encore un peu plus, en sachant que l'essentiel de nos clients sont abonnés. Pour les occasionnels, le problème ne se pose pas car il n'y a plus de touristes.

MM : quel est l'impact de cette épidémie sur la fréquentation ?

RdR : habituellement, nous transportons entre 24 000 et 27 000 personnes par jour. Nous allions entrer dans la période touristique et des grands événements qui ont été annulés. C'est un sacré bouleversement pour une ville-état qui vit en grande partie du tourisme. Aujourd'hui, nous transportons des gens qui vont travailler ou faire leurs courses. Par contre, nous avons "perdu" les pendulaires qui habitent en France.

MM : en quoi cette crise sanitaire est particulière ?

RdR : il faut aller vite. C'est assez libérateur en ce sens où l'on n'a pas le temps de se poser 10 000 questions pour prendre une décision. Pour autant, il ne faut pas avoir peur de se tromper. Mais cela implique une grande réactivité pour mettre en place des correctifs. Nous avons appris à l'être et finalement c'est un exercice palpitant. C'est une crise totalement inédite. La succession des priorités n'est pas la même.

22
avril

► SUITE



► **SUITE** **Roland de Rechniewski**, directeur d'exploitation de la C.A.M.

MM : réfléchissez-vous déjà aux mesures sanitaires que vous devrez prendre lors de la reprise de l'activité ?

RdR : nous travaillons sur des prototypes de parois en plexiglas pour isoler nos conducteurs. Nos véhicules n'ont pas de vitres anti-agression car nous n'avons pas ce type de problème à Monaco. Deux prototypes en cours d'évaluation et nous allons lancer la production pour être prêts en mai. Des lingettes seront en permanence à la disposition des conducteurs dans les bus pour nettoyer leur poste de conduite. Ils auront aussi un flacon de gel hydroalcoolique. Nous avons équipé les salariés de deux types de masques. Des sociétés de Monaco en confectionnent. Nous allons aussi en imprimer en 3D.

MM : comment allez-vous procéder pour que les distanciations sociales soient respectées dans les bus ?

RdR : aujourd'hui les gens savent qu'il faut se tenir à distance. Le font-ils vraiment ? C'est très variable selon les individus. Plusieurs questions se posent à ce sujet : doit-on avoir un rôle de régulateur ? Doit-on imposer un nombre de personnes maximum dans les bus ? Comme fait-on pour faire descendre les gens si le quota est atteint ? La situation sera compliquée. Nous informerons sur les mesures à suivre délivrées par le gouvernement monégasque et l'UITP. Nous mettrons également à la disposition des voyageurs des distributeurs de gel hydroalcoolique. Supprimer des sièges n'a pas de sens car dans un bus on passe toujours à côté de quelqu'un. Notre mission c'est de transporter en sécurité les voyageurs, de donner les bons conseils et de protéger nos salariés.

MM : quel est l'impact financier de cette crise sur la CAM ?

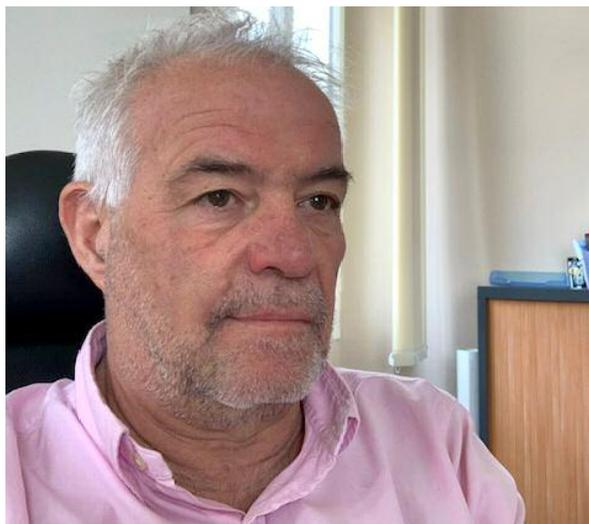
RdR : il sera important dans la mesure où une grande partie de l'activité repose sur le tourisme. Sur 7 millions de voyages annuels, cette clientèle en réalise environ 2,5 millions. S'il n'y a pas de touristes cet été, nous allons perdre environ 2 M€. Certes, comme nous roulons moins, nos coûts de carburant et d'amortissement sont moins élevés. Mais cela ne compensera pas la baisse des recettes commerciales.

Propos recueillis le 16 avril 2020
par Christine Cabiron

22
avril



Thierry Durand, directeur de la Régie mixte des transports toulonnais



A Toulon, la RMTT utilise un purificateur d'air pour désinfecter les véhicules. L'entreprise prépare la reprise de l'activité, mais il reste encore beaucoup d'inconnues quant au niveau d'offre qu'il faudra mettre en place. Témoignage de Thierry Durand, directeur de la Régie Mixte des Transports Toulonnais.

Mobilités magazine : comment s'est opérée la réduction de l'offre sur le réseau Mistral?

Thierry Durand : nous l'avons réduite en trois étapes en concertation avec la métropole toulonnaise. Actuellement nous assurons 35% des services, ce qui correspond à une offre du dimanche améliorée. Nous avons maintenu une desserte quotidienne dans chacune des 12 communes de l'agglo. Nous avons réorienté les services pour desservir prioritairement les établissements sanitaires et élargi un peu l'amplitude pour cela.

MM : le confinement est-il bien respecté ?

TD : dans l'ensemble oui. Mais début avril - comme à chaque début de mois - nous avons constaté un pic de fréquentation de 10h à 15h30. Les polices nationales et municipales ont effectué des contrôles et nous nous sommes aperçus qu'il s'agissait de personnes qui allaient à la Poste ou à la banque. De ce fait nous avons injecté des bus articulés pour que soit respectée la distanciation sociale.

MM : qu'a-t-il été décidé concernant 4 lignes maritimes que vous exploitez également?

TD : nous avons considérablement réduit leur amplitude. Celle qui dessert un établissement de formation militaire a été arrêtée assez tôt. Sur les trois autres nous avons maintenu la même amplitude, mais la fréquentation a fortement chuté. Nous réalisons 3% de voyages, là où il y en a 1,9 million par an. La fréquentation dans les bus est de 7 %. C'est un véritablement effondrement car en 2019, nous avons réalisé 32 millions de voyages.

MM : quelle organisation interne avez-vous instaurée ?

TD : la RMTT emploie 762 salariés, dont 480 conducteurs

et 60 marins et fonctionne avec un peu plus de 300 véhicules. Le 16 avril, 182 personnes travaillaient. Globalement 97 conducteurs travaillent tous les jours, ainsi que quatre équipages de deux marins. Nous avons 261 personnes en chômage partiel et 25 en télétravail. La maintenance fonctionne normalement. Ce service est peu impacté par la baisse d'activité, ce qui est une occasion pour rattraper le retard.

MM : quelles mesures de protection avez-vous mises en place?

TD : les relèves s'effectuent au dépôt où les bus sont systématiquement désinfectés à midi. Comme les autres réseaux, nous avons interdit la montée par l'avant, isolé le poste de conduite avec du rubalise, levé les vitres anti-agression, suspendu la vente de titres de transport à bord et affiché les gestes barrières. Nous avons aussi distribué à nos conducteurs du gel hydroalcoolique. Dans les bateaux, la distanciation sociale s'est appliquée "naturellement" du fait de la chute de la fréquentation.

MM : pourquoi avez-vous fait le choix de désinfecter vos bus et bateaux avec un purificateur d'air ?

TD : notre prestataire de nettoyage nous a proposé solution BioZone®, utilisée par la NASA pour désinfecter ses navettes. Le principe consiste à pulvériser de l'ozone et des ions négatifs. Il suffit pour cela de suspendre le diffuseur à une barre de maintien dans un bus et de le brancher. L'utilisation est d'une facilité déconcertante et ça ne produit aucun déchet : ni eau sale, ni produit détergeant. Nous sommes assez fiers de recourir à cette solution qui est aussi recommandée par le CNRS et la plupart des blocs opératoires des hôpitaux.

23
avril

► SUITE



► **SUITE** **Thierry Durand**, directeur de la Régie mixte des transports toulonnais

MM : quelle est l'ambiance dans l'entreprise ?

TD : aujourd'hui, nous sommes entrés dans une sorte de routine. Les partenaires sociaux ont été très constructifs. Ils ont très vite pris la mesure du problème et ont été porteurs de messages positifs. Pour les agents de maintenance qui doivent aller chercher des véhicules tombés en panne en ligne, nous avons mis des règles de protection plus drastiques car ils étaient inquiets. Pour les conducteurs, nous avons établi des roulements pour équilibrer la charge de travail et éviter les heures supplémentaires. Aujourd'hui, toutes les mesures barrières sont entrées dans les habitudes.

MM : pensez-vous d'ores et déjà à l'après-crise ?

TD : oui nous en discutons avec l'autorité organisatrice. Si le 11 mai nous devons respecter les règles de distanciation, il faudra un parc et des effectifs plus importants. Il reste néanmoins beaucoup d'interrogations. Faudra-t-il confiner tous les postes de conduite ? Ce sera possible dans les bus standards mais pas dans les minibus qui n'ont pas de vitre anti-agression. Il faudra donc trouver des solutions avec du plexiglas ou du film plastique. Autre interrogation : nous ne savons quel niveau d'offre nous devons déployer. Tout dépendra des procédures de déconfinement. Nous devons aussi préparer la saison d'été même s'il risque d'y avoir moins de touristes. Enfin, nous attendons de savoir si le port du masque et des gants sera obligatoire.

MM : qu'est-ce qui est le plus dur à gérer dans cette crise ?

TD : c'est le moral des troupes. Nous avons tous eu des proches touchés directement ou indirectement par le Covid-19. Même si elle est dissimulée, la peur est présente. Les salariés ont besoin de parler, de s'exprimer, d'être rassurés. Cinq agents ont été touchés par le virus. Nous avons expliqué aux autres que les règles avaient été respectées, que ces personnes étaient confinées, que nous avions mené les enquêtes nécessaires pour savoir quels

contacts elles avaient eu. J'ai recommandé à mon encadrement de veiller à ce que personne ne reste isolé. Nous ne savons pas dans quelle condition vivent les salariés en chômage technique. Donc, nous prenons de leurs nouvelles régulièrement. Dans l'entreprise, nous avons chance d'avoir une infirmière à plein temps. Elle est très impliquée. Nous avons aussi une cellule de soutien psychologique, destinée initialement aux salariés agressés ou insultés. Si des salariés ont des craintes quant à cette épidémie, ils peuvent contacter l'un des psychologues avec qui nous travaillons.

MM : quel sera l'impact du Covid-19 sur la mobilité toulonnaise ?

TD : la progression de la fréquentation (+6 % en 2019) risque d'être ralentie. Les lieux de rassemblement n'ont pas bonne presse. Or dans un bus, même si ce n'est pas le métro parisien, il y a du monde en heure de pointe et les clients peuvent être tassés. A mon avis, nous allons perdre une frange de personnes qui seront dubitatives, inquiètes quant à la proximité. Il nous faudra quelques mois, voire quelques années pour retrouver le niveau de trafic du dernier trimestre 2019.

Propos recueillis le 16 avril 2020
par Christine Cabiron

23
avril



Laurent Senigout, DG de Keolis Rennes

A Rennes, le réseau STAR fonctionne au ralenti. La reprise de l'activité est à l'étude. Mais en l'absence de précisions concernant la reprise des écoles et des conditions sanitaires qu'il faudra respecter, construire une offre est complexe. Explications de Laurent Senigout, directeur général de Keolis Rennes.



Mobilité magazine : quel est le niveau d'offre actuel à Rennes ?

Laurent Senigout : depuis le 18 mars, nous assurons 35% des services. Ils ont été centralisés sur les lignes les plus structurantes. Le métro fonctionne normalement (avec moins de rames), de 5h à 0h30 car il dessert le CHU. Les grandes surfaces commerciales sont desservies par des lignes de bus structurantes de 6h30 à 20h30. Actuellement, nous avons perdu 90% de la fréquentation : nous oscillons entre 20 000 et 28 000 voyages par jour, contre 330 000 à 350 000 voyages en temps normal.

MM : quelle est l'organisation en interne ?

LS : selon les jours, entre 330 et 350 salariés sur un effectif total de 1100 travaillent. Entre 70 et 80 sont en télétravail et 85 personnes sont en chômage partiel. Nous avons demandé à l'ensemble du personnel de déstocker les congés, les repos et les comptes épargne temps. C'est une question de solidarité tant au niveau de l'entreprise, mais aussi vis-à-vis de l'Etat et de la collectivité. Notre personnel a joué le jeu. Le recours au chômage partiel va s'intensifier dans les semaines qui viennent car le niveau d'offre restera réduit jusqu'au 11 mai. Les salariés qui travaillent ont un grand mérite car nous leur avons imposé de nombreuses contraintes. Nous avons modifié l'organisation des journées de travail et des services. Il y a également des contraintes liées aux opérations de nettoyage et de désinfection. A la maintenance, nous avons réparti les heures de prises de service pour limiter le nombre de personnes dans les ateliers.

MM : quelle est l'ambiance dans l'entreprise ?

LS : l'ambiance est studieuse et concentrée. Les salariés respectent bien les gestes barrière. Franchement, nous sommes très fiers d'eux. Ils ont vraiment conscience de rendre service. Certes, il y a des inquiétudes quant à ce qu'il va se passer par la suite, notamment par rapport au

déconfinement. Nos partenaires, fournisseurs et sous-traitants nous questionnent beaucoup sans que nous puissions leur apporter de réponse. Construire une offre de transport dans ce contexte n'est pas simple.

MM : qu'est-ce qui est le plus à gérer dans une telle crise sanitaire ?

LS : il faut constamment réadapter notre organisation et nos moyens de production. Autre point difficile : nous demandons aux salariés de venir travailler alors qu'on entend partout qu'il faut rester chez soi. Enfin, il faut donner de la visibilité, en termes d'emploi mais aussi sur le devenir de l'entreprise et de ce service public à la sortie de cette crise.

MM : comment s'organise le travail au bout de 4 semaines de confinement ?

LS : depuis une quinzaine de jours, une sorte de routine s'était installée. Nos process de nettoyage et de désinfection et d'organisation du travail n'ont pas bougé. Cette période stable n'a pas duré longtemps ! Nous sommes désormais dans une phase où il faut construire la suite, notamment quel niveau d'offre nous devons mettre en place le 11 mai. Il y a encore beaucoup d'interrogations quand aux conditions de reprise des écoles. Or les scolaires impactent fortement un réseau urbain. Tout comme nous devons évaluer le reste de la fréquentation. Nous pensons que des gens vont reprendre les transports publics, mais en moindre proportion. L'offre nominale prévue le 11 mai sera sans doute surdimensionnée. Parallèlement, nous devons appliquer des dispositions sanitaires imposées par le gouvernement. Il faudra les intégrer dans notre production qui sera plus élevée qu'aujourd'hui. Aujourd'hui, les opérations de nettoyage et de désinfection ne sont pas très contraignantes car seul un tiers du parc est engagé chaque jour. Ce ne sera plus le cas lorsque nous monterons en puissance.

24
avril

► SUITE



► SUITE **Laurent Senigout**, DG de Keolis Rennes

MM : selon vous, est-il possible d'imposer une distanciation sociale dans les bus et métro ?

LS : c'est quasiment impossible à gérer car le réseau est saturé : plusieurs de nos lignes ont une fréquentation supérieure à 20 000 voyages par jour. De plus, le métro ne dispose pas de portillon d'accès. Si nous devons limiter le nombre de passagers sur les quais, nous devons mobiliser de façon pharaonique notre personnel. Ce n'est pas envisageable. Dans les bus, c'est impossible d'interdire les montées. Néanmoins, nous avons l'avantage d'avoir deux tiers des bus qui sont articulés. Nous devons faire avec les moyens du bord pendant un certain temps.

MM : redoutez-vous un coup de frein pour l'engouement pour les TP lors du déconfinement ?

LS : il est évident que lorsqu'on demande à la population de respecter une distanciation sociale de 1,5 m cela

n'incite pas à aller dans un bus ou métro bondé. De plus, les habitudes de télétravail prises lors des grèves de la SNCF, de la RATP et pendant le confinement réduiront une partie des déplacements. Dans un premier temps, il y aura aussi moins de touristes. Conséquence : nous devons nous adapter, nous réinventer, trouver des moyens pour rassurer.

MM : quels enseignement tirez-vous de cette crise sanitaire ?

LS : le transport public est à reconstruire. Nous avons des certitudes et des fonctionnements bien rodés. Le Covid-19 a pointé du doigt l'obligation de donner du sens à ce que l'on fait. Il faudra travailler sur le pourquoi nous sommes là. On peut se passer de matches de foot, pas des services publics.

Propos recueillis le 17 avril 2020 par Christine Cabiron

24
avril





David Cronenberger, directeur de la RTCR

A la Rochelle, la RTCR tente de limiter le nombre de passagers à bord des bus. Pour l'après-crise, l'entreprise souhaite travailler avec les générateurs de déplacements (écoles, entreprises, administrations) pour lisser la fréquentation et éviter la promiscuité. Interview de David Cronenberger, directeur de la Régie des transports communautaires Rochelais.



Mobilités Magazine : en combien d'étapes avez-vous réduit l'offre ?

David Cronenberger : la 1ère semaine du confinement, nous sommes passés à 80% puis à 50% la seconde. Depuis le 30 mars, nous assurons 45% de l'offre avec une fréquence à la demi-heure sur les lignes structurantes et à l'heure sur les lignes complémentaires. Sur les lignes principales nous avons maintenu une amplitude de 5h45 à 22h afin de façon à répondre aux besoins des personnels soignants. La fréquentation a fortement chuté puisque nous réalisons aujourd'hui 3 000 voyages par jour, contre 40 000 voyages en temps normal.

MM : comment vous êtes-vous organisés en interne ?

DC : le RTCR emploie 280 salariés, dont 170 conducteurs. Aujourd'hui 73% de l'effectifs est en poste. Dès le début, nous avons privilégié le télétravail pour les administratifs, agents commerciaux et d'accueil. Nous avons ouvert des lignes VPN (Virtual private network, ndlr) pour limiter autant que possible la présence des salariés au bureau.

MM : quelles mesures de protection avez-vous prises vis à vis des salariés ?

DC : pour protéger les conducteurs, nous avons confiné le poste de conduite, arrêté la vente à bord, condamné la porte avant. Dès le départ, j'ai imposé le port du masque dans les zones de prises et de fin de service. Nous avons encore maintenu le système de relève en ligne mais en limitant à 2 le nombre de personnes par voiture avec obligation de porter des gants et un masque. Il y a 15 jours, nous avons supprimé les relèves en ligne et appliqué le principe suivant : un service, un homme, un bus. Lorsque ces véhicules changent de mains, le poste de conduite est dans l'intervalle passé au virucide tandis que tous les bus sont intégralement désinfectés tous les soirs.

MM : qu'en est-il pour les voyageurs ?

DC : nous avons multiplié l'information sur les gestes barrière et la distanciation sociale, y compris aux arrêts. Nous informons nos abonnés par SMS, mail, mais aussi via l'application mobile et notre site internet. Nous tentons de limiter à 20 le nombre de personnes dans les bus standards et à 30 dans les articulés. Les conducteurs évaluent la fréquentation. Dès qu'ils estiment que ce nombre est atteint, affichent complet sur la girouette et préviennent le PC régulation qui envoie un autre bus en renfort. Cette affluence est observée sur les lignes qui desservent les grands centres commerciaux. Pour autant, nous sommes incapables de modéliser l'affluence car elle n'a pas lieu tous les jours à la même heure.

MM : quelle est l'ambiance dans l'entreprise ?

DC : à l'image de la population, il y a de l'anxiété, de la peur et beaucoup d'interrogations quant à la nature du virus, son mode de transmission. Cette inquiétude légitime est difficile à gérer car il y a beaucoup de questionnements auxquels il faut répondre. Nous informons notre personnel car tout ce que nous entendons quand on allume son poste TV est très anxiogène. Ce qui est notable, c'est que tous nos salariés font l'effort de venir au travail. Pas un ne s'est demandé si c'était raisonnable d'être maintenu à son poste. Je salue tous les salariés qui travaillent avec un professionnalisme remarquable dans des conditions de confinement qui ne sont pas évidentes. Ce n'est pas facile de gérer des salariés éclatés dans 20 communes dans un rayon de 30 min à 1h de l'entreprise. Mais finalement nous nous adaptons tous.

MM : comment avez-vous modifié l'organisation du travail ?

DC : dans les ateliers, nous avons modifié les horaires, les amplitudes et nous avons imposé le port masque. Ils jouent le jeu et sont vigilants. Encore une fois je salue le

27
avril

► SUITE



► **SUITE** **David Cronenberger**, directeur de la RTCR

professionnalisme de nos équipes. Le transport public a su s'adapter et répondre aux besoins de mobilité pour tous ceux qui n'ont pas d'autres solutions pour aller travailler. Et ce malgré les angoisses, les craintes, les interrogations. Nous devons tout cela à nos salariés.

MM : pratiquez-vous le télétravail au sein de la RTCR avant la crise ?

DC : nous le pratiquons au compte-gouttes car nous ne sommes pas une profession habituée à ce mode de fonctionnement. L'un des enseignements de cette crise est que l'entreprise peut fonctionner avec plus de télétravail dans une certaine limite. Une partie de nos effectifs en télétravail sont en souffrance du fait notamment de l'absence de communication directe. Nous sommes en régie, nous ne sous-traitons quasiment rien. Il y a beaucoup d'échanges entre notre communication, notre infographiste et notre community manager. Ces échanges s'effectuent aujourd'hui par téléphone et visioconférences mais honnêtement ce n'est pas optimal. Ce n'est pas facile de travailler ainsi quand on est à la maison avec des enfants.

MM : avez-vous rencontré des problèmes techniques liés au télétravail ?

DC : grâce à des accès VPN, tous nos progiciels métiers propres au transport sont accessibles à distance. Nos salariés sont depuis chez eux comme s'ils étaient devant leur poste de travail. Au bémol près que le débit n'est pas le même selon les secteurs où ils habitent. Avec cette crise sanitaire, nous avons constaté qu'il y a une iniquité profonde entre les territoires sur l'accès à ce qui est fondamental aujourd'hui : le débit. Nous vivons au quotidien ce problème dont on entendait parler. Les fractures numériques apparaissent petit à petit de façon flagrante.

MM : pensez-vous à l'après-crise ?

DC : oui évidemment à court, moyen et long terme. Pour le court terme, nous avons une date : le 11 mai. S'il est question de la fin du confinement strict, nous n'avons pas plus de précisions sur le processus du déconfinement. Le port du masque sera-t-il ou non obligatoire dans les transports en commun ? Qu'en sera-t-il de la distanciation sociale ? Si aujourd'hui nous estimons raisonnable de ne pas avoir plus de 20 personnes dans un standard et 30 dans un articulé, comment va-t-on faire si tout le monde revient dans nos bus en même temps ?

MM : quelles solutions envisagez-vous pour éviter la promiscuité ?

DC : il faudra qu'il y ait une concertation entre l'Education nationale, les administrations, les entreprises et les transports publics pour étaler les heures de pointe et "diluer" la fréquentation. A moyen et long terme, nous ne savons pas si cette crise va modifier profondément les comportements. Va-t-elle installer durablement une sorte d'anxiété à la promiscuité et au contact dans les transports publics ? A titre personnel, je redoute que l'anxiété perçue aujourd'hui ne devienne contre productive et entraîne un retour au tout voiture dans les agglos.

MM : comment envisagez-vous de vous adapter ?

DC : il faudra adapter durablement le transport de masse à d'autres visions du vivre-ensemble et de la promiscuité. Peut-être, faudra-t-il envisager plus de télétravail au sein des entreprises. Dans tous les cas, il faudra trouver des solutions prônant plus de souplesse et moins de concentration car l'extension des moyens humains et techniques n'est pas possible à l'infini car cela posera la question de l'économie du transport public de façon générique. Il faudra d'abord penser autrement les déplacements et tous les éléments générateurs de ceux-ci. Cette crise sanitaire modifiera durablement les comportements avec un danger : que les gens se précipitent sur les modes individuels. Ce qui sera une catastrophe écologique évi-

Propos recueillis le 17 avril 2020
par Christine Cabiron

27
avril



Ludovic Jourdain, DG de la STAS

La Société des Transports de l'Agglomération Stéphanoise a élaboré plusieurs scénarii pour la reprise de l'activité le 11 mai 2020. Elle prévoit une offre supérieure au potentiel de fréquentation pour que la distanciation sociale soit respectée à bord des véhicules. Témoignage de Ludovic Jourdain, directeur général de la S.T.A.S.



Mobilités magazine : quels services assurez-vous aujourd'hui à Saint-Etienne?

Ludovic Jourdain : le niveau d'offre actuel est de 34% depuis le 30 mars. Nous étions descendus à 30% mais nous avons rétabli les services de soirée pour répondre aux besoins des établissements hospitaliers. Ces services de nuit fonctionnent jusqu'à 23h30. Nous avons modifié l'exploitation du tramway (une ligne a été arrêtée car elle était peu fréquentée) qui dispose désormais d'une fréquence de 16 mn. Nous avons injecté sur la ligne principale des rames de grande capacité pour assurer les distanciations sociales. Actuellement nous réalisons entre 7 et 10% de la fréquentation habituelle qui s'établit à 160 000 voyages par jour.

MM : pourquoi avez-vous instauré du transport à la demande pour les soignants en plus de vos service de soirée?

LJ : les lignes régulières ne répondaient pas à tous les besoins des salariés du CHU et des Ehpad qu'ils soient soignants, administratifs, agents de nettoyage et de sécurité. A la demande du président de la métropole, ce TAD a été ouvert le 20 avril aux auxiliaires de vie. Chaque jour, une cinquantaine de personnes utilisent ce service pour lequel nous mobilisons six agents de la STAS et des taxis.

MM : sur quel effectif pouvez-vous compter aujourd'hui pour assurer la continuité du service public ?

LJ : sur 680 salariés, environ 160 travaillent tous les jours dont 90 conducteurs. Nous faisons des points de situation quotidiens avec l'encadrement pour adapter l'organisation dans le cadre du confinement. Nous sommes également en relation quotidienne avec l'autorité organisatrice et Transdev. Assez rapidement, le groupe a posé un cadre général concernant un plan de continuité de l'activité qui a été enrichi localement. Nous programmons actuellement les retours d'un certain nombre de salariés dans l'entreprise. Si le déconfinement est prévu le 11 mai, la montée en puissance de l'entreprise a débuté aujourd'hui pour que nous soyons prêts.

MM : comment envisagez-vous la reprise d'activité ?

LJ : ce sera un véritable challenge car nous devons assurer le service public tout en respectant les règles de sécurité sanitaires. Nous allons élaborer plusieurs scénarii, mais il nous manque encore beaucoup de données liées au déconfinement du 11 mai. Nous allons proposer plusieurs niveaux d'offre de sorte à être très réactifs dès que les contours du déconfinement seront précisés. Nous allons de devoir inventer de nouveaux modèles de fonctionnement. L'offre de transport sera certainement supérieure à la clientèle attendue pour que la distanciation sociale soit respectée. Ce qui nécessitera de mobiliser plus de moyens en exploitation. En sachant que notre parc disponible (150 bus et 43 rames) n'est pas extensible.

MM : quelles seront les mesures sanitaires ?

LJ : nous allons distribuer des masques à nos salariés. Ils disposeront aussi de lingettes et de gants. Nous poursuivons nos processus de nettoyage des véhicules. Depuis le début de la crise nous avons un double process de désinfection. Nous appliquons tous les jours un virucide sur l'ensemble des zones de contact sur l'ensemble parc. De plus, tous les véhicules en exploitation sont une deuxième fois désinfectés par la pulvérisation d'un virucide. Toutes ces opérations sont tracées : quand le véhicule a été désinfecté, nous apposons sur le pare-brise une sorte de scellé. Nous envisageons aussi d'installer des distributeurs de gel hydroalcooliques dans les véhicules.

MM : envisagez-vous de limiter le nombre de voyageurs à bord des véhicules ?

LJ : c'est une solution que nous étudions. Aujourd'hui, nos conducteurs de bus et tram signalent à notre PC toute fréquentation anormale estimée à 20 personnes dans un bus et à 40 dans un tram. Chaque jour, nous effectuons des contrôles avec les forces de l'ordre. Au départ, une personne sur quatre était verbalisée pour défaut d'attestation. Aujourd'hui cette proportion a fortement diminué.

28
avril

► SUITE



► SUITE Ludovic Jourdain, DG de la STAS

MM : quel sera l'impact du Covid-19 sur la fréquentation après le déconfinement ?

LJ : il n'y aura pas un off/on le 11 mai. A cette date, nos réseaux ne retrouveront pas les niveaux de fréquentation passés. Cette crise va remettre en question les modèles de productivité. Aujourd'hui, nous savons qu'un bus peut transporter X personnes. Après le 11 mai et pendant une période qu'il faudra apprécier, un bus en transportera moins.

MM : quelle est l'ambiance dans l'entreprise ?

LJ : elle est sereine. Les salariés et les partenaires sociaux ont appréhendé l'anxiété avec beaucoup de responsabilités. Les managers sont très présents sur le terrain. Dans ce type de crise, il y a un impact sanitaire mais aussi psychologique. C'est un virus dont on n'a pas tous les contours et dont on en apprend tous les jours. L'information est un

point majeur dans la gestion de cette crise. La transparence dans la communication, y compris lorsque que nous n'avons pas les réponses, est un élément clef. Il faut être très clair avec les salariés.

MM : qu'est-ce que cette crise a révélé ?

LJ : c'est une crise inédite qui touche tout le monde. Elle a déclenchée de grands élans de solidarité dans la profession. J'insiste sur la responsabilisation des équipes. Franchement, les salariés sont engagés dans ce maintien de service public. Nous avons trouvé un équilibre entre sa continuité et la protection de nos agents. C'est pour cela que le réseau a tenu. Notre métier de service public n'a jamais autant pris sa valeur et tout son sens.

Propos recueillis le 20 avril 2020
par Christine Cabiron

Antoine Fins, DG de Keolis Tours

A Tours, le réseau Fil bleu prévoit de remettre en service une offre équivalente à 70% lors du déconfinement. Des mesures de protection seront prises pour garantir la sécurité sanitaire des agents et des voyageurs. L'entreprise souhaite aussi que le port du masque soit rendu obligatoire pour les voyageurs. Témoignage d'Antoine Fins, directeur général de Keolis Tours.

Mobilités Magazine : quelle est l'offre actuelle du réseau Fil Bleu ?

Antoine Fins : depuis le 17 mars, nous assurons 30% des services. Nous avons réduit rapidement et de façon importante l'offre pour limiter strictement les déplacements aux motifs essentiels. Nous avons apporté une attention particulière à la desserte des quatre centres hospitaliers. Pour cela nous avons augmenté l'amplitude sur ces lignes régulières. Le 1^{er} avril, nous avons créé un transport à la demande pour les soignants qui enregistre entre 15 et 20 courses par jour. Ce service, organisé de porte à porte, est sous-traité à des taxis.

MM : comment s'est organisée l'entreprise ?

AF : il nous a manqué tout de suite du personnel en interne en raison des arrêts de travail pour garde d'enfant et pour pathologie présentant un risque. Sur 700 salariés (dont 500 conducteurs), 230 sont à l'arrêt. Tous les services ont été réorganisés pour éviter les interactions humaines. Nous avons instauré des roulements pour les conducteurs qui alternent jour de travail, de congés et de chômage partiel. En 48h, nous avons équipé 70 salariés de tous les outils nécessaires pour télétravailler. Un mode de fonctionnement qui était proche du néant auparavant.

28
avril

29
avril

► SUITE



► SUITE **Antoine Fins**, DG de Keolis Tours

MM : comment préparez-vous la reprise de l'activité ?

AF : nous sommes dans l'incertitude. Nous avons d'ores et déjà pris un certain nombre d'orientations une obsession en tête : garantir la sécurité sanitaire, la santé de nos collaborateurs et de nos voyageurs. Pour le 11 mai, nous avons décidé avec l'autorité organisatrice de remettre en musique une offre aux alentours de 70% par rapport aux services habituels. Nous pensons que ce niveau permettra de satisfaire les besoins de déplacement tout en évitant des problèmes de capacité. Nous saurons nous adapter car nous sommes une entreprise agile.

MM : quelles mesures sanitaires envisagez-vous ?

AF : nous souhaitons que le port du masque dans les transports soit imposé. Ce sera un moyen de rassurer tout le monde. Si tout le monde protège tout le monde, alors tout le monde est protégé. C'est une Lapalissade mais c'est une réalité. Ce sera un enjeu fort de cette nouvelle époque qui démarrera. L'étalement des heures d'entrée et de sortie des écoles sera aussi de nature à limiter le nombre de personnes à bord des bus. Nous poursuivrons bien évidemment les opérations de nettoyage et de désinfection des véhicules avec un virucide.

MM : prévoyez-vous d'instaurer un quota de voyageurs à bord des véhicules ?

AF : actuellement nous avons demandé aux conducteurs de nous signaler toute situation anormale en matière de fréquentation. Nous n'avons pas eu trop de souci jusqu'à présent. Ce sera une autre affaire à partir du 11 mai. Nous ne savons pas techniquement comment faire respecter la distanciation sociale, sauf à mettre un contrôleur dans chaque véhicule pour compter les voyageurs. De plus, le parc n'est pas extensible et nous n'aurons pas les ressources humaines. L'ensemble du personnel ne va pas reprendre le travail le 11 mai. Nous enregistrons actuellement à environ 30% d'absentéisme, là où le taux est de 7 à 8% en temps normal.

MM : quelle stratégie allez-vous déployer pour reconquérir votre clientèle ?

AF : la première priorité va consister à rassurer le public sur la qualité du transport au sens sécurité sanitaire. A bord, il faudra installer des distributeurs de gel et nous rappellerons que les véhicules sont désinfectés tous les jours. La fréquentation a chuté de 90% par rapport à un jour normal où nous réalisons 150 000 voyages. Or, le trafic était en progression depuis 2013, date de mise en service du tram.

Cette crise va freiner cette dynamique. Il faudra du temps pour la retrouver et reconquérir l'ensemble des clients. C'est important pour tout le monde : l'entreprise, la métropole, l'environnement et la qualité de vie.

MM : craignez-vous un recours massif à la voiture individuelle lors du déconfinement ?

AF : c'est ce qui s'est passé en Chine. A Shanghai, les parts modales se sont inversées et la voiture est utilisée actuellement pour deux tiers des déplacements. Avant l'épidémie de Coronavirus, cette part était d'un tiers. Si cela se produit en France, nous serons face à des problèmes de congestion des villes, de pollution. Il faut impérativement éviter cela. J'espère que les pouvoirs publics mèneront des actions en ce sens : soit en prenant des actions un peu coercitives vis-à-vis des automobilistes, soit en favorisant l'usage des transports collectifs.

MM : quel est l'état d'esprit dans l'entreprise ?

AF : depuis le début de la crise, les salariés œuvrent et travaillent pour assurer la continuité du service. On parle de ceux qui sont en 1ère ligne face au Covid-19 : les services de secours, hospitaliers, alimentaires, de propreté. Je regrette qu'on oublie un peu nos personnels de conduite qui, sans vouloir faire de comparaison, ont aussi fait preuve de courage et de détermination pour maintenir un service public indispensable en ces temps de crise. Ils ont fait un super boulot. Tous les habitants de la métropole en sont fiers, moi le premier.

Propos recueillis le 21 avril 2020 par Christine Cabiron

29
avril



Patrick Lassus, dirigeant de Nocratès / Viacitis

En ces temps de confinement et d'intenses réflexions sur le devenir des transports collectifs, comment une entreprise spécialisée dans la production de logiciels de transport à la demande (TAD) et de transport de personnes à mobilité (TPMR) réduite entrevoit-elle le monde d'après ? Éléments de réponse avec Patrick Lassus, un des dirigeants de Nocratès/Viacitis.



30
avril

Mobilités Magazine : Comment vous êtes-vous organisés pour organiser votre activité dans le cadre du confinement ?

Patrick Lassus : Tout notre personnel travaille de chez lui. De toute façon, comme nous avons déjà tout « virtualisé », il nous est possible de travailler activement à peu près n'importe où. Par ailleurs, l'activité a chuté drastiquement dès mi-mars et seuls quelques clients sont restés actifs, ce qui nous a permis de travailler sur la période à venir, le post-confinement.

MM : Le recours au TAD semble monté en puissance dans l'esprit de nombreuses autorités organisatrices. Pensez-vous que ce concept pourrait s'imposer comme une des bonnes méthodes d'adaptation aux nouvelles contingences qui vont s'imposer aux transports collectifs ?

PL : En effet, nous avons déjà des clients, généralement des agglomérations de taille moyenne, qui transforment leurs lignes régulières en TAD, et c'est une évolution que nous commençons à proposer pour la période de post-confinement

à venir. Le fait de transformer certaines lignes en TAD permettrait de mettre des ressources supplémentaires sur les lignes structurantes qui auront besoin de moyens renforcés pour que l'opérateur puisse gérer au mieux les flux et la distanciation sociale. Dans le même ordre d'idée, la rentrée scolaire devant visiblement se faire progressivement, nous proposons de faire basculer certains services scolaires en TAD pour adapter les moyens à la demande.

MM : Quels sont les autres champs d'application possibles du TAD ?

PL : Pour rester dans le cadre de la période de déconfinement à venir, nous proposons aussi une offre de TAD aux entreprises qui drainent un personnel nombreux dans certains bassins d'emplois. Dans ce cas de figure, nous aidons un opérateur à monter une offre qui est ensuite proposée aux entreprises concernées. Cela peut permettre d'acheminer leurs salariés en respectant les règles sanitaires.

Propos recueillis le 21 avril 2020
par Pierre Cossard





Eric Moinier, DG de Keolis Bordeaux



A Bordeaux, le réseau TBM pense revenir à la normale en deux étapes. La première aura lieu le 11 mai où environ 60% de l'offre devrait être remise en service. Reste que de nombreuses interrogations demeurent pour cette reprise : le port du masque sera-t-il obligatoire dans les bus et tramway ? Quel sera le niveau de fréquentation lors du déconfinement ? Interview d'Eric Moinier, directeur général de Keolis Bordeaux.

Mobilités Magazine : quel est le niveau d'offre de transport public à Bordeaux ?

Eric Moinier : aujourd'hui, nous assurons 30% de services et étendu l'amplitude à la demande des hôpitaux. Sur le tramway, nous avons instauré trois plages horaires (5h-8h30, 11h45-15h30, 18h30-22h30) pendant lesquelles nous garantissons une fréquence de 20 minutes dans les parties centrales. Pour le réseau de bus, nous avons identifié les lignes prioritaires et centré l'offre sur celles-ci.

MM : pourquoi avez-vous créé parallèlement un service dédié aux soignants ?

EM : nous avons créé "Mobi Soignants" le 25 mars car l'offre régulière ne répondait pas à tous les besoins de déplacement. C'est un transport à la demande qui fonctionne de porte à porte. Une vingtaine de minibus sont mobilisés et conduits par des conducteurs volontaires. En moyenne, nous réalisons 140 voyages par jour et 183 soignants sont inscrits. C'est un service qui monte en puissance.

MM : quelles sont vos ressources humaines pour assurer la continuité du service public ?

EM : Keolis Bordeaux emploie 2700 salariés dont 1700 conducteurs. Actuellement 320 d'entre eux travaillent chaque jour pour faire tourner le réseau. Il faut ajouter les encadrants et les agents de maintenance. Plusieurs centaines de salariés sont absents pour différents motifs. Nous avons des personnes en garde d'enfant, atteintes de pathologies présentant un risque vis-à-vis du Covid-19, en chômage partiel, en repos. Par ailleurs, plus de 200 salariés sont en télétravail.

MM : quelles sont les contraintes auxquelles vous êtes confrontés ?

EM : nous avons des contraintes liées au matériel qu'il faut préserver car certaines usines de pièces détachées sont fermées actuellement. Nous avons également des contraintes liées à des opérations de nettoyage renforcées. Tous nos véhicules rentrent après chaque service au dépôt pour être nettoyés avec des produits virucides.

MM : comment avez-vous rassuré les salariés de l'entreprise ?

EM : nous avons mis en place plusieurs cellules de crise : avec le comité de direction de l'entreprise, avec le groupe Keolis, avec Bordeaux Métropole. Avec les organisations syndicales nous avons mis en place un CSE exceptionnel pour expliquer les défis auxquels nous étions confrontés et les mesures prises. Cette coordination a permis de rassurer les salariés en direction desquels nous avons beaucoup communiqué. Cela nous a permis d'avoir une sorte d'union sacrée de toutes les forces de l'entreprise pour assurer la continuité du service. Aujourd'hui il y a encore des questions : combien de temps va durer la crise ? Comment va se passer le déconfinement ? Quel sera le coût de cette crise pour l'entreprise et comment cela va impacter les différents salariés ?

MM : comment préparez-vous le retour à « la normale » ?

EM : un certain nombre de mesures sanitaires vont devoir être détaillées par les autorités. Nous espérons que le port du masque sera obligatoire dans les transports publics au moment du déconfinement. Cette mesure nous permettra de gérer la distanciation sociale, ce qui serait impossible sans les masques surtout en heure de pointe. Nous maintiendrons bien évidemment les procédures strictes de nettoyage et de désinfection des véhicules.

MM : quel niveau d'offre prévoyez-vous de déployer le 11 mai 2020 ?

EM : impossible d'être précis aujourd'hui car cela dépendra de nombreux paramètres. Je pense que nous augmenterons l'offre en deux étapes : nous la doublerons dans un premier temps et ensuite nous nous fixerons un certain délai pour revenir à la normale. Tout sera fonction de la reprise des autres secteurs d'activité et des écoles. Idéalement, l'offre devrait être un peu supérieure à la fréquentation pour absorber sans problème les pics de trafic. Nous souhaiterions que les établissements scolaires et les entreprises étalent les heures d'entrée et de sortie afin de séquencer la fréquentation dans les transports publics.

30
avril

► SUITE



► **SUITE** **Eric Moinier**, DG de Keolis Bordeaux

MM : craignez-vous que cette crise mette un coup de frein à la progression de la fréquentation ?

EM : en 2019, nous avons réalisé près de 170 millions de voyages. Un chiffre en progression de 2,5% et de + 10% par rapport à 2018. Actuellement, la fréquentation a chuté de 95%. Le 11 mai, beaucoup de personnes vont s'interroger sur la façon dont elles réutiliseront les transports collectifs. Nous devons rassurer le public sur les mesures sanitaires prises par l'entreprise. Cela prendra plusieurs mois. D'autant que la voiture individuelle risque d'avoir un grand succès car les gens voudront se déplacer en sécurité. Si c'est le cas, nous atteindrons rapidement une situation de congestion du trafic et de pollution très négative. Il faut que les pouvoirs publics et les opérateurs de mobilité œuvrent pour éviter une augmentation de la part modale de la voiture. Le cas échéant, ce sera un scénario noir pour l'environnement et la qualité de vie.

MM : quel est l'impact financier de la crise pour Keolis Bordeaux ?

EM : les recettes commerciales, de l'ordre de 7 M€ par mois, sont quasi à l'arrêt. Avec Bordeaux Métropole, nous allons discuter de l'économie de notre contrat et des mesures qu'il faudra prendre pour préserver l'entreprise. A cette perte de recettes s'ajoutent des surcoûts liés aux opérations renforcées de nettoyage, à l'achat de gel hydroalcoolique, à l'absentéisme.

MM : quelle est votre analyse quant à cette crise ?

EM : elle nous amène à réfléchir sur des futurs modes de travail, comme le télétravail, même si cette solution ne concerne qu'une petite partie de nos effectifs. Une chose est certaine : cette épidémie a permis à de nombreux salariés de se révéler. Ils ont été formidables pour leur mobilisation. Ils sont très engagés, motivés et volontaires pour assurer la continuité du service public par soutien avec ceux qui doivent travailler.

Propos recueillis le 21 avril 2020 par Christine Cabiron

30
avril

Guillaume Tierny, DG de la Compagnie des transports du Bas-Rhin

La Compagnie des transports du Bas-Rhin va maintenir la gratuité des services de transports interurbains jusqu'à fin mai 2020. Les voyageurs seront installés en quiconque dans les cars et séparés par un siège pour assurer la distanciation sociale. Explications de Guillaume Tierny, directeur général de SPL La Compagnie des transports du Bas-Rhin (CTBR).

Mobilités Magazine : quelle offre avez-vous mis en place dans le Bas-Rhin pendant le confinement ?

Guillaume Tierny : nous assurons aujourd'hui 10% des services. Nous avons réduit progressivement l'offre pour inciter au confinement, s'adapter à la fréquentation et permettre aux conducteurs de ne plus effectuer de relèves durant la journée. Depuis début avril, seules les six lignes principales du réseau fonctionnent à raison de deux



allers/retours par jour, à l'exception de la ligne entre Strasbourg et Wasselonne qui dispose de quatre allers/retours. Ces services sont accessibles gratuitement depuis un mois et le seront encore jusqu'à fin mai. Parallèlement, nous avons mis en place un service de TAD destiné aux soignants que nous avons sous-traité à des taxis. Nous avons créé en interne une centrale de réservation pour organiser les voyages.

04
mai

► **SUITE**



► **SUITE** **Guillaume Tierny**, DG de la Compagnie des transports du Bas-Rhin

MM : comment avez-vous organisé le travail ?

GT : la CTBR est une société publique locale détenue à 80% par la région Grand-Est et l'Eurométropole de Strasbourg. Elle opère 36 lignes interurbaines et emploie 125 salariés dont 100 conducteurs. Nous avons eu recours au chômage partiel à l'exploitation, à la maintenance et dans les services administratifs. Les deux tiers des services support sont en télétravail. Pour des questions d'organisation et de respect des mesures sanitaires, nous avons organisé des roulements pour limiter le nombre de personnes dans l'entreprise et à l'atelier. En mars, nous avons distribué du gel hydroalcoolique et des gants à l'ensemble des salariés. Dans les cars que nous désinfectons chaque jour, nous avons suspendu la vente à bord, la montée par la porte avant et condamné la 1ère rangée des sièges derrière le poste de conduite.

MM : quelle est l'ambiance au sein de l'entreprise ?

GT : nous avons maintenu un dialogue non seulement social mais aussi continu avec l'ensemble des salariés. Chacun s'est un peu retrouvé face à lui-même du fait du confinement, donc cela a généré des appréhensions. Les chefs de service appellent régulièrement les salariés pour garder un lien avec eux.

MM : comment préparez-vous le déconfinement du 11 mai 2020 ?

GT : malgré les nombreuses incertitudes, nous travaillons sur plusieurs scénarios, mais nous n'avons encore rien arrêté. Nous travaillons également avec les membres du comité de direction et les représentants du personnel sur des mesures sanitaires qui nous paraissent les plus appropriées non seulement dans les véhicules mais aussi dans les bâtiments.

MM : en quoi vont-elles consister ?

GT : dans les cars, nous allons maintenir l'interdiction de monter par la porte avant. Nous ne vendrons pas non plus de titres de transport dans les cars. Nous allons développer des solutions digitales pour remplacer la vente à bord. Nous allons mettre en place un marquage pour respecter la distanciation sociale. Les voyageurs s'assoieront en quinconce, un siège sur deux. Nous avons aussi décidé de ne pas utiliser les systèmes de ventilation et d'aération dans les cars. Pour l'instant, nous pouvons encore nous affranchir de la climatisation.

MM : comment envisagez-vous de faire respecter le port du masque dans les cars ?

GT : cela fait partie des difficultés que nous allons rencontrer. Les conducteurs n'ont pas vocation à faire respecter ce type de mesure. De plus, en interurbain, c'est compliqué de faire appel aux forces de l'ordre. Je pense qu'il y aura une sorte d'autodiscipline chez nos clients. Dans les bâtiments, nous allons limiter au maximum la présence des salariés. Pour les conducteurs, nous prévoyons d'organiser les services pour qu'ils fassent leur coupure à l'extérieur.

MM : qu'est-ce qui est le plus dur à gérer dans une telle crise ?

GT : c'est l'incertitude des jours suivants. Au départ, nous avons dû nous adapter dans l'urgence et prendre des mesures de protection. Aujourd'hui, nous ne pouvons pas nous projeter quant au niveau d'offre à mettre en place. Tout dépendra de l'ouverture des établissements scolaires. Cet élément déterminera le niveau d'offre. Nous serons aussi contraints par le taux d'absentéisme au sein de l'entreprise. Nous prévoyons plusieurs solutions pour ne pas être pris au dépourvu.

MM : quelle stratégie de communication allez-vous mettre en œuvre pour rassurer vos clients ?

GT : en 2019, nous avons réalisé 3,2 millions de voyages, en hausse de +2,3%. De nombreux clients vont privilégier dans un premier temps les modes de transport individuel. Dans les agglomérations, ils opteront pour le vélo. En interurbain, ils prendront leur voiture. Ce qui va provoquer des problèmes de circulation au sein des métropoles. Nous devons les rassurer pour qu'ils reprennent les transports interurbains.

MM : Quels sont les impacts financiers de cette crise ?

GT : en temps normal nous enregistrons 4 M€ de recettes commerciales par an. Fin mai, nous aurons un manque à gagner de 1 M€. Nous avons aussi des coûts supplémentaires liés à l'achat d'équipements de protection. Il est trop tôt pour tirer un bilan de la crise sur le plan financier d'autant plus que l'impact sur les recettes va probablement durer.

Propos recueillis le 27 avril 2020
par Christine Cabiron

04.
mai



Alexandre Marcq, dirigeant de Glazing

Avec le confinement instauré le 17 mars 2020, et le déconfinement en cours de préparation, opérateurs comme industriels sont sous les feux de la rampe. Mais qu'en est-il de la myriade de fournisseurs ou d'entreprises qui gravitent autour du transport public, et dont l'activité est essentielle à son bon fonctionnement ? Éléments de réponse avec Alexandre Marcq, dirigeant de Glazing, spécialiste du vitrage pour véhicules dans l'Hexagone.



Mobilités Magazine : Votre activité est clairement dépendante de celle des transports collectifs, comment avez-vous surmonté les mois qui viennent de s'écouler ?

Alexandre Marcq : C'est vrai qu'à partir du mois de mars, nous entrons dans ce que nous appelons habituellement la saison du vitrage. Ce rythme est lié à l'obligation de contrôle technique des véhicules qui pousse les opérateurs à changer les parebrises endommagés ou les vitrages de flanc. Cette année, jusqu'à fin mars, nous avons encore eu une activité soutenue, ensuite, avec l'immobilisation générale, celle-ci a drastiquement chuté. Toutefois, nous ne nous sommes jamais vraiment arrêtés, car nos équipes avaient régulièrement des réparations à effectuer sur les véhicules encore en service, dans les transports collectifs comme dans le transport de marchandises, un autre des secteurs dans lesquels nous intervenons.

MM : Vous avez récemment fait évoluer votre offre de service en proposant des systèmes de protection des conducteurs dans les véhicules. Comment êtes-vous vers ce nouveau métier ?

AM : C'est le fruit du hasard. Un de nos techniciens, qui intervenait dans un réseau du sud de la France, s'est proposé d'équiper un Renault Master que les services techniques de ce même réseau avaient tenté, sans grand succès, d'habiller d'une cabine de protection pour le conducteur. Notre technicien a utilisé des panneaux de polycarbonate, et le produit final a donné toute satisfaction. A partir de là, le bouche à oreille et la communication que nous avons fait auprès de nos clients a porté ses fruits. A ce jour, nous avons équipé de systèmes sur mesure des véhicules, des autobus comme des autocars, à Avignon, Metz, Thionville, Nîmes ainsi que dans l'Hérault et le Gard. Notre plus grosse commande porte à ce jour sur quelque 2000 véhicules Keolis.

MM : Combien de véhicules avez-vous déjà équipés à ce jour ?

AM : Je pense que nous avons actuellement équipé entre 500 et 1000 véhicules de différents types. Par ailleurs, comme nous anticipons la pénurie de polycarbonate à venir, nous avons aussi développé un système de bâche PVC souple, qui s'adapte notamment plutôt bien sur les autocars et se trouve être moins onéreux. Ce système a d'ailleurs été validé par Transdev. Notre objectif a consisté à nous adapter à cette crise et à fournir à nos clients le produit dont ils avaient besoins. Aujourd'hui, nous devrions pouvoir équiper plus ou moins 600 véhicules par jour dans toute la France...

Propos recueillis le 30 avril 2020
par Pierre Cossard

04
mai



Christian Juhel, directeur de la S.T.R.A.N.

La Société des transports de l'agglomération nazairienne prévoit de relever le niveau d'offre à 73% le 11 mai 2020. La vente à bord des bus restera suspendue. L'entreprise mise sur la location de vélos à assistance électrique pour « capter » une partie des déplacements individuels. Témoignage de Christian Juhel, directeur de la STRAN.



Mobilités Magazine : quel est le niveau d'offre actuel sur le réseau héliYce ?

Christian Juhel : depuis le 18 mars, nous assurons 30% des services, ce qui correspond à une à une prestation du dimanche. Nous avons décidé de desservir chaque jour les dix communes de l'agglomération pour assurer la continuité territoriale. Nous avons réduit l'amplitude horaire. Actuellement, le réseau fonctionne de 8h à 20h. Nous avons mis en place un transport à la demande destiné aux soignants, lequel fonctionne tous les jours de 19h à 8h30. Ce service est utilisé quotidiennement par une soixantaine de salariés de la cité sanitaire.

MM : quelles sont vos ressources humaines pour assurer le service ?

CJ : nous n'avons jamais eu de difficulté pour mobiliser les équipes. La STRAN gère trois activités : le transport public, le stationnement (de surface et en enclos) et la location en longue durée de vélos à assistance électrique. L'entreprise emploie 230 salariés, dont 160 conducteurs. Nous avons déclaré 198 personnes en activité partielle. Pour assurer l'offre de 30%, nous avons réparti le travail plus harmonieusement possible entre les salariés. Une trentaine de personnes travaillent tous les jours. C'est le cas des sept membres du comité de direction qui sont physiquement présents tous les jours dans l'entreprise. Nous ne nous voyions pas donner des consignes en restant chez nous.

MM : qu'a-t-il été décidé pour le stationnement et la location de vélos ?

CJ : à la demande de la ville de Saint-Nazaire et de la Carene, le stationnement de surface a été rendu gratuit le 18 mars et nous avons ouvert les parkings en enclos. Nous avons suspendu la location des vélos à assistance électrique pendant le confinement. En sachant que sur les 1650 que nous gérons, 1040 sont loués. Le 11 mai

2020, nous allons miser sur ce mode de déplacement individuel. Nous prendrons des rendez-vous pour mettre à disposition les 610 VAE encore disponibles à la location. Je suis certain que l'ensemble du parc sera loué en très peu de temps.

MM : quel est l'impact du confinement sur la fréquentation du réseau urbain ?

CJ : en 2019, nous avons transporté plus de 10 millions de voyageurs (+4%). Du fait du Covid-19, la fréquentation s'est effondrée. Nous ne transportons plus que 5% de passagers. Cela représente entre 6 et 7 personnes par bus et une vingtaine dans notre BHNS. Nous travaillons un peu à contre-courant en ce sens où nous n'essayons pas de transporter le plus de personnes possible.

MM : quelles mesures sanitaires avez-vous déployées ?

CJ : les partenaires ont sollicité un CSSCT extraordinaire le 5 mars. A cette date, nous étions loin d'imaginer ce qu'allions mettre en place ... Nous avons arrêté la vente à bord, interdit la montée par la porte avant, condamné les 1ers sièges derrière le poste de conduite, relevé les vitres anti-agression.

MM : que va-t-il se passer le 11 mai 2020 lors du déconfinement ?

CJ : nous maintiendrons l'interdiction de monter par la porte avant et le confinement du poste de conduite. Dans les véhicules non équipés de vitre anti-agression, nous allons installer une paroi en plexiglas. La vente à bord sera suspendue jusqu'au 30 juin 2020. Pour ce qui de l'offre, nous assurerons 73% des services. Ce qui ne devrait pas nous poser de problème en matière d'effectif car nous avons estimé à 15% le taux d'absentéisme pour garde d'enfant, pathologie à risque ou maladie.

05
mai

► SUITE



► SUITE Christian Juhel, directeur de la S.T.R.A.N.

MM : quelles mesures allez-vous prendre pour rassurer la clientèle ?

CJ : nous allons continuer de communiquer sur le nettoyage et la désinfection des véhicules. En sachant que le terme désinfection est tout autant positif qu'anxiogène. Les gens se disent que si les bus sont désinfectés, c'est qu'ils sont contaminés. Je ne pense pas qu'il y ait un afflux massif de clients dans nos bus. Les seniors ne devraient pas se précipiter dans les transports en commun et nous n'avons pour l'instant aucune visibilité sur le transport scolaire. La reconquête de la clientèle sera un travail de longue haleine.

MM : quelle est l'ambiance dans l'entreprise ?

CJ : le Covid-19 n'a pas altéré les relations sociales et l'ambiance dans l'entreprise est bonne. La présence des cadres dans l'entreprise a donné confiance. Nous avons beaucoup communiqué en direction des salariés. Nous diffusons des flashs infos qui reprennent nos actions et les mesures décidées avec les partenaires sociaux. Il n'empêche qu'il y a forcément de l'anxiété. Nous avons mis en place un soutien psychologique avec Bruno Tordjeman. Ce psychologue dispense régulièrement dans l'entreprise des formations sur la gestion du stress, des situations conflictuelles.

MM : qu'est-ce qui est le plus dur à gérer dans une telle crise ?

CJ : nous avons des moments de doute quant à savoir si les décisions prises sont les bonnes. L'équilibre est très fragile par rapport à cette épidémie et les risques de contamination. Par contre, il y a une dynamique au sein de l'entreprise. Les salariés sont absolument remarquables dans l'exécution de la mission de service public. Je le dis avec force. Il faut néanmoins rester vigilant car il y a de nombreuses incertitudes quant à l'avenir. Ces inquiétudes peuvent un peu gangréner la dynamique.

MM : qu'est-ce que cette crise a révélé ?

CJ : sans conteste, nos dépendances vis-à-vis de nos systèmes d'approvisionnement de matériel. Avant la crise, nous avons quelques stocks de masques, lingettes et gel hydroalcoolique que nous avons utilisés depuis. Nous avons recommandé 50 000 masques et des aérosols pour désinfecter les véhicules par nébulisation via la Centrale d'achat du transport public. Ces commandes sont en attente car beaucoup de ces équipements arrivent de Chine.

Propos recueillis le 27 avril 2020 par Christine Cabiron

Joaquim Bertoluci,

DG de la SPL Chartres métropole transport

L'offre de transport public à Chartres devrait être de 80% le 11 mai 2020. L'ensemble des services scolaires seront assurés. Des mesures de protection ont été prises pour les salariés et la collectivité réfléchit à limiter le nombre de voyageurs par bus. Explication de Joaquim Bertoluci, directeur général de la SPL Chartres métropole transport.



Mobilités Magazine : quelle organisation avez-vous mis en place à Chartres pour assurer la continuité des transports publics ?

Joaquim Bertoluci : depuis le 23 mars, nous opérons 47% des services et instauré la gratuité des transports. En effet, comme nous avons interdit la montée par la porte avant et que les valideurs se trouvent à ce niveau, il était impossible aux voyageurs de valider leur titre de transport. Dès le début du confinement, nous avons eu des problèmes d'absentéisme liés aux gardes d'enfants mais aussi en

lien avec des pathologies à risque. Nous avons donc eu recours au chômage partiel. Le réseau fonctionne actuellement sur une amplitude de 14h, contre 16h habituellement. Une cinquantaine de conducteurs (sur 136) travaillent quotidiennement pour assurer les services. Quatre personnes sont en télétravail. Les vérificateurs ont été encouragés à prendre des congés et des jours de récupération. A la maintenance, la totalité des effectifs est présente. Nous réalisons moins de 3 000 voyages par jour contre 25 000 à 30 000 en temps normal.

05
mai

06
mai

► SUITE



► **SUITE** **Joaquim Bertoluci**, DG de la SPL Chartres métropole transport

MM : comment préparez-vous la fin du confinement ?

JB : nous sommes dans l'expectative. Nous sommes en concertation avec l'autorité organisatrice et nos partenaires sociaux. En interne, nous avons instauré un parcours d'entrée et de sortie pour accéder aux locaux et distribué des masques. Les véhicules sont désinfectés tous les jours et nous avons mis à la disposition des conducteurs un virucide à la prise de service qu'ils utilisent avec des lingettes. Nous avons par ailleurs commandé via la Centrale d'achat du transport public du gel hydroalcoolique et des masques. En prévision de la levée de la gratuité, nous allons installer des plexiglas de protection pour les postes de conduite.

MM : comment prévoyez-vous de faire respecter le port du masque dans les bus ?

JB : tout dépendra si nous réinstaurons la montée par l'avant et la vente à bord. Pour l'instant, ces questions ne sont pas tranchées. Autre question en suspend : nos vérificateurs auront-ils le droit de refuser de laisser monter des personnes sans masque ?

MM : comment allez-vous procéder pour assurer la sécurité dans les transports scolaires ?

JB : à ce sujet aussi il y a encore beaucoup d'incertitudes. Dans un car de 60 places, s'il y a 20 élèves, nous serons capables de les positionner un seul par banquette. Par contre, j'ai une grande inquiétude pour faire respecter la distanciation sociale dans les bus. Nous ne savons pas quel sera le savoir-être des passagers. Aux arrêts de bus, nous serons incapables de mettre du personnel pour gérer l'affluence aux heures de pointe. Nous envisageons aussi une distribution de gel hydroalcoolique à l'intérieur des véhicules.

MM : quel sera le niveau d'offre le 11 mai 2020 ?

JB : le plan de transport n'est encore totalement arrêté. Même si la rentrée scolaire est échelonnée, nous devons malgré tout organiser l'intégralité de nos circuits scolaires. Pour le réseau urbain, nous reprendrons une activité de l'ordre de 80% au regard du taux d'absentéisme que j'évalue à 20%. Pour rassurer la clientèle, nous communiquerons sur les procédures de désinfection des véhicules. Nous délivrerons aussi des messages de civisme pour rappeler que chaque déplacement doit être nécessaire et utile en respectant les distanciations sociales. Si le bus est plein, nous les inviterons à attendre le suivant. Enfin, nous réfléchissons à limiter le nombre de personnes à bord, mais c'est difficile car nous n'avons pas de cellules de comptage.

MM : quelle est l'ambiance dans l'entreprise ?

JB : elle est plutôt sereine. Je pense que cette crise va changer la nature des relations entre les salariés. L'ambiance est même plutôt joyeuse chez les personnes qui travaillent. Nous appelons une fois par semaine, les salariés en chômage partiel pour maintenir le contact et les rassurer car ils sont très inquiets.

MM : quel est l'impact financier de cette crise ?

JB : il sera forcément très important du fait de la perte de recettes commerciales (180 000 à 200 000€/mois) et de la baisse du versement mobilité. Il sera imputé de l'ordre de 1 à 3 M€. Ce qui sera un manque à gagner énorme pour la collectivité. Cela va remettre en question les projets de développement des transports publics. De plus nous avons des surcoûts liés aux équipements de protection sanitaires (entre 12 000 et 15 000€) auxquels il faut ajouter ceux liés aux opérations de nettoyage renforcées que se chiffrent entre 20 000 et 25 000€.

Propos recueillis le 28 avril 2020
par Christine Cabiron

06
mai



Bruno Percheron, directeur du réseau Transurbain

A Evreux, le réseau Transurbain assurera 48% de services le 11 mai 2020. L'entreprise a pris un ensemble de mesure de protection à destination des voyageurs et des agents. Parmi lesquelles une borne de mesure thermique destinée à détecter les poussées de fièvre chez les salariés. Témoignage de Bruno Percheron, directeur de Transurbain.



Mobilités Magazine : quel est le niveau d'offre actuel à Evreux ?

Bruno Percheron : nous assurons 32% des services et nous avons centré l'offre sur la ligne principale qui dessert le CHU de 6h à 20h. A la demande du président de l'agglomération qui est médecin urgentiste, le réseau ne fonctionne pas entre 11h30 et 13h, excepté la ligne qui dessert l'hôpital. Guy Lefranc, jugeait qu'il y avait trop de personnes dans les transports publics pendant ce créneau horaire alors que tous les commerces sont fermés.

MM : quel est le niveau actuel de la fréquentation ?

BP : habituellement nous transportons 13 800 personnes par jour. Aujourd'hui, il y en a 650. C'est dramatiquement faible. Les habitants des quartiers prioritaires qui constituent 65% de notre clientèle sont les plus touchés. Du fait du chômage partiel, ces personnes se déplacent très peu aujourd'hui. Les scolaires qui constituent le gros du peloton de notre fréquentation et les seniors ne voyagent pas du tout.

MM : quel est le taux d'absentéisme dans l'entreprise ?

BP : il s'élève à 34% sur un effectif de 120 salariés dont 85 conducteurs. Nous avons eu le feu vert pour bénéficier de la mesure d'activité partielle jusqu'au 31 août 2020. Nous avons été assez impactés par l'arrêt des lignes scolaires, car le réseau est un peu construit sur la base de cette activité et nous avons des conducteurs principalement affectés à ces services.

MM : quel est l'état d'esprit dans l'entreprise ?

BP : l'ambiance est plutôt bonne, ce qui est assez surprenant. Nous sommes une petite quarantaine à venir travailler tous les jours. Les salariés sont très soudés, très volontaires. Ils n'ont pas de craintes à venir travailler du fait de tout l'arsenal de sécurité que nous avons déployé. De plus, comme il n'y a pas de circulation dans les rues, les conditions de travail sont très bonnes. Ce qui sous-entend une difficulté à la reprise où nous allons retrouver les bouchons, le bruit.

MM : comment avez-vous organisé le télétravail ?

BP : une quinzaine de personnes des services supports travaillent ainsi. C'est également le cas à l'exploitation pour les managers. Au début, cela leur paraissait incongru, mais au final ils se sont rendu compte que c'était réalisable. Nous allons inscrire ce mode de fonctionnement dans le temps. Cela permettra de respecter une distanciation dans les bureaux partagés.

MM : pourquoi avez-vous instauré un coaching du personnel en télétravail ?

BP : tout le monde ne travaille pas dans les mêmes conditions à la maison. Pour ma part, je n'ai plus d'enfants en bas âge et j'ai la chance d'avoir un bureau pour m'isoler. Ce n'est pas le cas de tous salariés. Les premiers jours, quand j'étais en visioconférence avec eux, j'ai assisté à des situations ubuesques et drôles : les enfants qui sollicitent leurs parents, le chien qui aboie. Cela humanise beaucoup le management ! Néanmoins, j'ai constaté à quel point c'était difficile de télétravailler ainsi. Donc, avec la société Upeure, nous avons développé un accompagnement pour que les salariés en télétravail restent motivés, s'organisent, articulent leur travail et la gestion des enfants, gèrent mieux le stress liés à la situation. Ce soutien prend la forme d'entretiens individuels. Il s'agit de leur accorder un temps d'écoute qui ne soit pas le mien. Une dizaine de salariés ont voulu être accompagnés.

MM : vous avez aussi développé un système de suivi du bien-être quotidien

BP : nous adressons un mail tous les soirs aux salariés pour savoir comment ils se sentent et comment la journée s'est déroulée. Cela donne lieu à un baromètre général. C'est une sorte de prise de pouls de l'entreprise. L'objectif est de mieux connaître l'ambiance dans l'entreprise et repérer les difficultés. C'est complexe de ne pas avoir les équipes « sous la main » pour travailler. En fonction de l'état d'esprit, j'adapte les demandes.

06
mai

► SUITE



► **SUITE** Bruno Percheron, directeur du réseau Transurbain

MM : que va-t-il se passer le 11 mai 2020 en matière d'offre ?

BP : nous allons la porter à 48%. La fréquence sera de 30 min sur les lignes structurantes et à l'heure sur les autres. Nous instaurerons des dessertes à vocation scolaire, même si pour l'instant nous ne savons pas combien d'établissements rouvriront, ni combien d'élèves il faudra transporter. Je ne suis pas trop inquiet : nous saurons nous adapter. Cette crise nous a appris à être agiles. Nous devons aussi tenir compte d'un taux d'absentéisme d'environ 30%. Nous allons réinstaurer la montée par la porte avant. Les postes de conduite seront protégés par un vitrage en plexiglas securit. Par contre, nous suspendrons toujours la vente en bord. Les voyageurs pourront se procurer des titres de transport via nos appli mobiles, l'e-boutique et auprès des dépositaires. L'agence commerciale sera fermée jusqu'au 2 juin.

MM : comment envisagez-vous de faire respecter le port du masque dans les bus ?

BP : je pense que les voyageurs feront aussi eux-mêmes « la police » à bord. Ils joueront la règle collective. Néanmoins, si une personne ne s'y plie pas, cela donnera lieu à des conflits, voire à des bagarres, pas forcément avec des échanges coups, mais de crachats. C'est ce qui s'est produit à Rouen à un arrêt de bus. Je redoute qu'on change de paradigme dans l'organisation de nos forces de contrôle et de médiation. L'attention devra être plus portée au respect, au civisme qu'au contrôle de titres. C'est pourquoi nous allons remettre en piste nos vérificateurs. Ils se déplaceront à vélos car nous ne voulons pas qu'ils partagent la même voiture. Ils auront une mission pédagogique, d'accompagnement, de rappel des règles. Il n'est pas exclu qu'ils aient quelques masques à leur disposition pour dépanner des clients et éviter d'éventuels conflits.

MM : pourquoi avez-vous acheté une borne de mesure thermique corporelle ?

BP : cet équipement est complémentaire aux autres mesures comme les masques, visières, gel hydroalcoolique, lingettes. L'objectif est de s'assurer que toutes les personnes qui entrent dans l'entreprise (salariés et visiteurs) ne sont pas fiévreuses. Il n'est pas question que nos conducteurs, mécaniciens, contrôleurs qui sont toujours à l'extérieur, créent en interne un foyer de contamination. Cette borne est un terminal de reconnaissance faciale. Il mesure la température corporelle avec détection du visage et dépistage rapide en 0,2 secondes de la

fièvre. Avec les ressources humaines, nous sommes en train de définir les process d'utilisation. Compte tenu de l'état d'urgence sanitaire, nous sommes légalement autorisés à déployer un tel équipement qui coûte 6000€ HT. Seule obligation : il ne faut pas conserver les données personnelles et j'en serai garant.

MM : comment les salariés ont-ils perçu cette décision ?

BP : une partie est satisfaite car ils estiment que c'est un moyen de plus de protection. Cela les rassure. D'autres sont inquiets du fait des nouvelles habitudes qu'il faudra prendre : prise de température, port du masque... J'ai la chance de travailler avec des partenaires sociaux qui comprennent bien l'intérêt de ces mesures. Cette borne de mesure thermique sera utilisée tant que durera l'état d'urgence sanitaire. Lorsqu'il sera suspendu, la borne sera remise dans son carton.

MM : avez-vous évalué le montant des surcoûts liés à toutes ces mesures sanitaires ?

BP : nous avons commencé une comptabilité analytique liée au Covid-19. En un mois nous avons dépensé plus de 75 000€. Sachant que parallèlement, nous avons perdu 50 000€ de recettes commerciales. Le mois d'avril sera catastrophique et il y aura un effet ciseau énorme. Nous sommes face à un ensemble d'incertitudes quant à l'avenir. C'est très compliqué de donner une vision claire à nos salariés. Certains se demandent si l'entreprise va tenir le coup ? Combien de temps va durer l'activité partielle ? C'est une réelle difficulté de répondre à ces questions. Il faut être le plus rassurant et le plus disponible possible.

Propos recueillis le 28 avril 2020 par Christine Cabiron

06
mai



Frédéric Decompte, directeur des transports et mobilités durables de l'agglomération de Draguignan



L'agglomération de Draguignan rétablira une offre de 100% sur les lignes régulières urbaines et de 100% sur les interurbaines. Les circuits scolaires fonctionneront normalement. La gratuité des transports publics sera prolongée jusqu'au 30 juin 2020. Témoignage de Frédéric Decompte, directeur des transports et mobilités durables de l'agglomération de Draguignan

Mobilités Magazine : quel est l'impact du Covid-19 sur la mobilité dans l'agglomération de Draguignan ?

Frédéric Decompte : la fréquentation a chuté de 80%. En temps normal, nous enregistrons 700 000 validations par an. L'agglomération Dracénie Provence Verdon organise dix lignes régulières (dont trois sont gérées en régie) et sept lignes interurbaines confiées à des transporteurs dans le cadre de marchés publics. Le niveau d'offre actuel est de 30%. Nous avons maintenu le transport à la demande car ce service est emprunté chaque jour par une trentaine de personnes qui ont des déplacements impératifs.

MM : quelle est votre organisation interne ?

FD : l'entreprise emploie 40 salariés dont 37 conducteurs. Seule, une personne est en arrêt pour garde d'enfants. Nous avons adapté le planning des conducteurs. Ils alternent 3 jours de travail et 3 jours à domicile. Nous avons renforcé les opérations de nettoyage des véhicules. Les bus ne sortent qu'une demi-journée et sont systématiquement nettoyés après.

MM : quelles mesures sanitaires allez-vous vous prendre le 11 mai 2020 ?

FD : la montée par la porte arrière sera maintenue, tout comme le confinement du poste de conduite. La gratuité du réseau (instaurée le 16 mars) sera maintenue jusqu'au 30 juin pour accompagner le pouvoir d'achat des habitants. Nous maintiendrons également la neutralisation d'une place sur deux, effective depuis le début du confinement. Nous limiterons le nombre de personnes à bord des véhicules. Nous fermerons les portes lorsque ce quota (en cours d'évaluation) sera atteint ou alors nous ne marquerons pas l'arrêt.

MM : que se passera-t-il si un voyageur ne porte pas de masque ?

FD : les conducteurs seront chargés d'effectuer un contrôle

visuel. Si un voyageur n'obtempère pas, nous appellerons les services de police. Nos agents seront aussi présents sur le terrain pour mener des actions de médiation dans la mesure où ils ne s'exposeront pas à des risques. Une chose est sûre : le bus ne partira pas si une personne sans masque veut monter.

MM : quel sera le niveau d'offre au moment du déconfinement ?

FD : 100% des services urbains fonctionneront. L'interurbain disposera d'une offre à 100%. Cela paraît énorme, mais si nous supprimons un service, nous risquons d'avoir une affluence à certaines heures. Ce qui posera des problèmes de distanciation physique.

MM : qu'en sera-t-il pour les transports scolaires ?

FD : dans l'agglomération, les services primaires sont différenciés des services collèges et lycées. A partir du 11 mai, nous adapterons l'offre en fonction de l'ouverture des établissements scolaires, car elle diffère d'une commune à l'autre. Nous allons condamner un siège sur deux en quinconce. Du moment où les effectifs des classes seront divisés par deux, nous pourrons faire respecter la distanciation physique. L'agglomération a décidé de doter chaque élève inscrit au TS (soit 3500 élèves) de masques en tissu lavable et réutilisable.

MM : en combien de temps vous êtes-vous mis en ordre de marche pour modifier l'organisation des transports publics ?

FD : nous étions en veille sur le Covid-19 depuis le 26 février. Nous sommes un territoire habitué aux crises : nous avons vécu des inondations en 2010, 2011, 2013 et 2019. Nous avons une bonne culture du risque qui découle du plan intercommunal de sauvegarde que nous avons activé le 5 mars. Cela nous a permis de réagir plus vite. Cette culture nous a permis de nous relever et d'avoir les mécanismes de résilience.

07
mai

► SUITE



► **SUITE** **Frédéric Decompte**, directeur des transports et mobilités durables de Draguignan

MM : qu'est-ce que cette crise du Covid-19 a révélé ?

FD : elle a révélé encore plus le rôle d'utilité publique et sociale du transport public. Nous transportons des personnes qui vont faire des courses, qui travaillent dans les secteurs de l'alimentation et hospitalier. Le Covid-19 souligne la beauté du métier qui est d'être au service de nos concitoyens. Cet engagement est partagé par notre personnel. L'ensemble des agents a vraiment été à la hauteur des enjeux depuis le 16 mars car conduire dans un climat anxiogène n'est pas évident.

MM : quel est l'impact financier de cette crise sanitaire ?

FD : nous avons perdu près de 600 000€ de recettes

commerciale. Cette crise aura également un impact sur le versement mobilité. Il faut savoir que dans notre territoire, un emploi sur deux est public. Mais globalement nous allons amortir le coup. L'impact financier est supportable par l'agglomération qui va un peu piocher dans ses réserves. Par conséquent nous pourrions financer les mesures sanitaires. Notre inquiétude est de savoir comment nous allons reconquérir la clientèle car en 2019, la fréquentation des transports publics a augmenté de 10%, grâce à la nouvelle offre déployée en 2018.

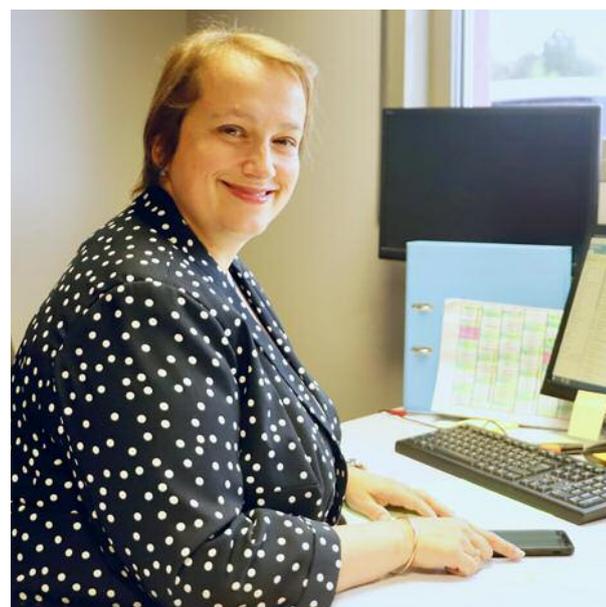
Propos recueillis le 30 avril 2020
par Christine Cabiron

Laure Planchet,
directrice de la Régie des transports de la
communauté d'agglomération
du Puy-en-Velay

Au Puy-en-Velay, l'offre de transport public sera quasiment normale le 11 mai 2020. La totalité des circuits scolaires seront rétablis. Par contre, le réseau redeviendra payant, excepté pour les abonnés qui bénéficieront de la gratuité jusqu'à la fin de la période scolaire. Témoignage de Laure Planchet, directrice de la Régie des transports de la communauté d'agglomération du Puy-en-Velay.

Mobilités Magazine : comment est organisée la mobilité au Puy-en Velay ?

Laure Planchet : la régie emploie 88 salariés dont 70 conducteurs. Nous opérons 14 lignes de transport urbain, une centaine de circuits scolaires et du transport à la demande car l'agglomération est très étendue, majoritairement rurale. Actuellement, 1 200 personnes utilisent les transports publics chaque semaine, contre 33 000 habituellement. Depuis le 16 mars, nous assurons six allers/retours par jour sur chaque ligne, soit environ 40% des services. Nous avons maintenu les deux navettes électriques de centre-ville car il y a de nombreux commerces de bouche dans ce secteur. Nous avons aussi instauré la gratuité car les valideurs sont à l'avant des bus et nous



avons confiné le poste de conduite. Même si nous avons réduit l'offre de moitié, nous avons maintenu le TAD qui est emprunté par une vingtaine de personnes chaque semaine.

MM : comment vous-êtes organisés en interne pour assurer ces services ?

LP : nous avons modifié les conditions de travail des conducteurs avec leur accord. Ils effectuent des journées un peu plus longues pour ne plus faire de relèves en ligne. Chaque jour, 17 conducteurs assurent les services. Nous avons mis en place des brigades de désinfection pour nettoyer les bus. Nos collaborateurs sont très sérieux et très impliqués.

07
mai

► **SUITE**



► **SUITE** **Laure Planchet**, directrice de la Régie des transports de la communauté d'agglomération du Puy-en-Velay

MM : que se passera-t-il le 11 mai 2020 ?

LP : nos abonnés disposeront de la gratuité jusqu'à la fin de l'année scolaire. Nous allons rétablir la montée par l'avant et le réseau redeviendra payant pour les voyageurs occasionnels. Par contre, nous ne rendons pas de monnaie. Les clients devront avoir l'œil pointé. Ils pourront aussi utiliser notre solution de M.ticketing. Nous mettrons en place une offre quasi normale, basée sur les horaires du samedi pour que la distanciation physique soit respectée.

MM : qu'a-t-il été décidé pour les transports scolaires ?

LP : les circuits seront organisés comme d'habitude, même si pour l'instant nous ne savons pas combien d'établissements rouvriront, ni combien de parents renverront leurs enfants à l'école. Dans les cars, nous allons neutraliser un siège sur deux en quinconce. Les cars seront désinfectés avant et après le passage des enfants qui seront obligés de porter le masque à bord des cars.

MM : comment envisagez-vous de faire respecter le port du masque ?

LP : dans les transports urbains, nous comptons sur le civisme des passagers. Nos contrôleurs seront sur le terrain pour inciter au respect de cette mesure. Il y aura une règle : si un voyageur n'a pas de masque, il ne montera pas dans le bus. Le mot se passera très vite car nous sommes une petite ville. Par ailleurs, les conducteurs ont pour consigne de s'arrêter si un passager retire son masque lorsqu'il est bord. Nous ferons alors appel à la police. Nous ne prévoyons pas de neutraliser des sièges dans les bus. Par contre, le poste de conduite sera isolé avec du plexiglas et nous avons fourni aux agents de conduite des visières en plus des masques.

MM : quelle est l'ambiance dans l'entreprise ?

LP : elle était tendue au début du confinement car il y avait de nombreuses incertitudes sur la durée de la crise et la dangerosité du virus. Nous avons travaillé avec le CSE et l'autorité organisatrice pour définir les mesures à prendre qui ont rassuré les salariés. Nous avons distribué des masques, des lingettes, du gel hydroalcoolique. Nous avons aussi mis en place un soutien psychologique. Les bus sont désinfectés deux fois par jour. Les conducteurs sont conscients des dangers et consciencieux. Aujourd'hui, ils sont plutôt sereins quand ils viennent au travail. Nous leur avons demandé de ne plus porter de cravates car c'est un accessoire qu'on ne lave pas tous les jours ! Le côté positif de cette crise est que les équipes ont été capables de s'adapter rapidement à ce nouveau contexte. Nous avons réussi à faire tourner le réseau.

MM : quel est l'impact financier du Covid-19 pour l'entreprise ?

LP : nous avons perdu 70 000€ de recettes commerciales par mois. Les frais de fonctionnement sont restés stables du fait de la baisse du coût et de consommation de carburant. Ces deux éléments compensent l'augmentation des coûts liés à l'achat d'équipement de protection et aux opérations de nettoyage.

Propos recueillis le 30 avril 2020 par Christine Cabiron

07
mai



Aymeric Durandy, directeur opérationnel de Keolis mobilité Roissy



Le réseau de transport à la demande Filéo desservant la plate-forme aéroportuaire de Roissy fonctionnera normalement le 11 mai 2020. Comme cela a été quasiment le cas pendant tout le confinement. Témoignage d'Aymeric Durandy, directeur opérationnel de Keolis mobilité Roissy.

Mobilité Magazine : comment a fonctionné le réseau Filéo pendant le confinement ?

Aymeric Durandy : le niveau d'offre a été maintenu car Filéo est utilisé quasi exclusivement par des professionnels. Notre réseau compte 813 arrêts et dessert la plate-forme aéroportuaire de Roissy qui est le premier pôle d'emplois de France. De plus, il dessert cinq hôpitaux dont nous avons renforcé les dessertes. Nous avons donc maintenu notre activité pour permettre aux salariés de pouvoir continuer de travailler. C'est un service qui fonctionne H24 et répond aux besoins de déplacement des personnes qui commencent très tôt ou finissent très tard. En 2019, nous avons enregistré plus de 994 000 validations par an. Soit environ 30 900 réservations par mois. Pendant le confinement, la fréquentation a bien évidemment baissé, mais il y a eu malgré tout 20 842 validations en mars et 4 574 en avril.

MM : comment vous-êtes organisés en interne pour assurer ces services ?

AD : Filéo emploie 120 salariés dont 94 conducteurs. Le service est opéré avec 50 véhicules. Le 3 mars, nos représentants du personnel ont déposé un avis de danger grave et imminent. Celui-ci a été levé en deux heures car nous avons anticipé cette crise et pris un ensemble de mesures visant à protéger les salariés. Nous avons en stock du gel hydroalcoolique, des lingettes, aérosols, des combinaisons, des masques. Résultat : nous n'avons pas eu de droit de retrait. Sur 120 salariés, seules 4 ont été en garde d'enfant. Au plus fort de la crise, le taux d'absentéisme lié au Covid-19 a été de 9%. Ce qui nous a permis de maintenir notre activité quasiment à 100% depuis le début de la crise.

MM : quelle était l'ambiance dans l'entreprise ?

AD : toutes les mesures de protection prises ont créé un climat de confiance. Nous sommes unis face à l'adversité.

Il y a un fort engagement des équipes. L'encadrement était physiquement présent dans l'entreprise. Les conducteurs nous voyaient tous les jours. Nous étions à leurs côtés. Il y a eu une mobilisation superbe des équipes. Je rends hommage aux partenaires sociaux qui ont été responsables et ont joué le jeu. Les conducteurs aussi ont été très engagés et courageux. On l'oublie un peu, mais ils sont enfermés 7h dans un bus avec des voyageurs qui sont potentiellement malades. D'où une peur instinctive de contracter le virus, et pire de le ramener chez eux. Or, ils sont venus tous les jours travailler avec cette angoisse y compris au plus fort de la crise. Donc : respect !

MM : quelles mesures de protection allez-vous prendre le 11 mai 2020 ?

AD : nous allons maintenir celles que nous avons déjà déployées. En prévision de la remontée par la porte avant, le poste de conduite sera isolé avec une bâche car nos véhicules n'ont pas de portillons d'accès ni de vitre anti-agression. Le nettoyage renforcé des véhicules sera maintenu. Nous allons neutraliser un siège sur deux avec une signalétique claire. Nous continuerons aussi de mettre à la disposition de nos salariés tous les équipements de protection nécessaires (gants, lingettes, masques...)

MM : qu'est-ce que cette crise a révélé ?

AD : notre extrême dépendance vis à vis de fournisseurs qui sont à l'autre bout du monde. Elle remet également en cause les théories économiques du zéro stock.

Propos recueillis le 6 mai 2020
par Christine Cabiron

08
mai