

Introduction

Une innovation originale : les ateliers mobilité

Mardi 23 octobre 2007, 14 heures, Maison de l'emploi et de la formation de Massy (Essonne) : des jeunes patientent dans le hall, rejoints par quelques retardataires. Nul responsable pour les accueillir, mais deux intervenants extérieurs sont déjà à pied d'œuvre : Maïté et Didier, des agents de la RATP, qui, avec l'aide du technicien, installent un vidéoprojecteur après avoir disposé des tables en U et préparé des piles de dépliants : des plans du réseau RATP de Paris, d'Île-de-France, de l'Essonne et de départements limitrophes, du Noctilien (le service de bus nocturne), des dépliants sur le pass Navigo, la carte Solidarité transport, etc. En attendant, dans le hall, les interrogations vont bon train.

- Mais pourquoi est-on là ? demande un des jeunes.
- Pour un atelier mobilité.
- Un quoi ?

Quelques autres sont dans son cas : ils ont répondu favorablement à la proposition de leur conseiller, mais sans trop savoir où ils mettaient les pieds. Le responsable de la Maison n'est toujours pas là. Qu'à cela ne tienne, les deux agents de la RATP débutent la séance en proposant que chacun indique son prénom sur un petit morceau de carton plié en deux, prévu à cet effet. « Si cela ne gêne personne », s'enquiert Maïté qui, tout aussi précautionneusement, s'assure qu'aucun ne voie d'inconvénient à ce qu'on use du tutoiement. Aucune objection. Le tutoiement est donc adopté. Et Maïté de confier plus tard : « Le public devant lequel nous intervenons vient de milieux sociaux et culturels différents ; on ne peut se permettre d'imposer une apparente familiarité. »

Avant d'entrer dans le vif du sujet, elle propose un premier tour de table pour une brève présentation de chacun : sa situation professionnelle, comment il a entendu parler des ateliers, s'il emprunte régulièrement les transports en commun. Nelly se lance, puis c'est le tour de Fabienne. Au total une dizaine de jeunes ont répondu présents. Tous ont entre 19 et 20 ans et disent utiliser les transports... La plupart habitent loin d'ici et n'ont donc pu faire autrement. Tous sont en quête d'emploi. Carine ne désespère pas de décrocher un emploi de caissière. Certains ont déjà participé à un atelier. À l'image de Nelly qui a trouvé l'expérience « enrichissante ».

Vient le tour de Maïté et Didier... Elle est responsable d'une station de RER. Lui est... contrôleur. Murmures et rires étouffés dans la salle. « Vous allez nous contrôler ? » ose Delphine.

Didier avait été prévenu. « C'est son travail », s'empresse de rappeler Maïté. C'est aussi son premier atelier, il est là pour se roder aux côtés de sa collègue.

La séance peut débuter. Au programme, pour commencer, la projection d'un film vidéo spécialement conçu pour ces ateliers : *Embûches à l'embauche*. Il met en scène un personnage, Alberto, qui a toutes les peines du monde pour se rendre à un entretien, faute de bien connaître les transports en commun, mais aussi d'attention. Un ton délibérément humoristique pour rassurer les participants : en matière d'utilisation des transports en commun, il y a toujours plus « nul » que soi. Il n'y a donc pas de honte à ne pas savoir. Cela s'apprend.

Manque de chance : un problème technique empêche de projeter le film. Maïté : « C'est la première fois que cela arrive ! » Mais elle n'en est pas à son premier atelier. L'expérience aidant, elle improvise en exposant le but de la réunion : découvrir les techniques élémentaires pour mieux utiliser les transports en commun. Elle enchaîne avec la troisième séquence, consacrée aux exercices pratiques, consistant, pour commencer, à bien distinguer sur le plan du réseau les différents modes de transport, selon l'épaisseur du trait : des traits fins pour les lignes de métro, des traits plus épais pour les lignes de RER ; les lignes de bus étant représentées sur un autre plan. Exercice

suisant : indiquer comment se rendre à Bobigny-Picasso (terminus de la ligne 5) depuis Les Bacconnets (la station RER, la plus proche de la Maison de l'emploi). Un plan du réseau ne mentionne pas cette station de la ligne B du RER, située trop au sud. Il faut penser à se reporter à un autre plan. Puis localiser la station à atteindre (Bobigny-Picasso, terminus de la ligne 5), en se reportant à l'index disposé en haut à gauche. Les jeunes se prêtent à l'exercice deux par deux avec application. Maïté et Didier vont d'un groupe à l'autre pour répondre aux interrogations. On réitère l'exercice en proposant cette fois de se rendre à une autre station. Delphine et son voisin optent pour Nation. Delphine pointe la station Gare du Nord dans l'espoir de trouver une correspondance. Pourquoi Gare du Nord ? « C'est toujours à cette station que je descends quand je vais à Paris. » On lui explique que le mieux est de descendre à Châtelet-Les-Halles. De là suivre les panneaux indiquant le RER A, direction Marne-la-Vallée – Chessy/Boissy-Saint-Léger. Un autre exemple (gare Montparnasse) pour s'assurer que le message est bien passé. Cette fois, Delphine suggère de descendre à la station Denfert-Rochereau et de prendre ensuite la ligne 6, direction Charles-de-Gaulle – Étoile.

Étape suivante : la présentation du système de tarification des transports en Île-de-France. Du ticket à l'unité à la carte orange, en passant par les carnets de tickets, Maïté présente méthodiquement les titres à choisir, selon la fréquence des déplacements. Une fois exposés les principes des zones de tarification, elle en vient à la dernière innovation de la RATP : le pass Navigo et ses avantages (en cas de perte, nul besoin, grâce à la magie du numérique, de racheter une carte orange ; l'opérateur la conserve en mémoire ; seul le remboursement du pass est demandé).

Reste que « c'est cher de se déplacer » lance Carine. Sa voisine opine du chef. Maïté voit poindre un sujet sensible : la fraude. Elle ne l'élude pas. STIF (Syndicat des transports d'Île-de-France), intérêt général... elle tente de justifier le coût ainsi que les effets pervers de la fraude pour la collectivité et... les fraudeurs qui risquent de pâtir des réductions d'investissements dans les transports publics, faute de recettes suffisantes.

Les explications passent d'autant mieux que sont rappelés dans la foulée les avantages auxquels les personnes en situation de précarité sociale ont droit : chèques mobilité et carte solidarité transport qui, selon le cas, assure la gratuité, des moyens de transports ou des réductions substantielles (de 50 à 75 %). Jusque-là distraite par ses sms, Fatima écoute. « Comment faire pour obtenir cette carte ? » Il suffit d'appeler le numéro mentionné sur un des dépliants. Fatima le range soigneusement dans son sac.

Vient le temps de la pause. Des participants s'agglutinent autour de Maïté pour l'assaillir de nouvelles questions. À la reprise de la séance, on passe à l'exercice suivant : le code de la RATP, conçu comme un code de la route avec une dizaine de diapositives représentant des situations concrètes avec des questions à choix multiples. La deuxième représente une sortie de station avec plusieurs signalétiques indiquant les bus disponibles et la direction à prendre pour les atteindre. Les jeunes sont invités à dire quelle direction choisir pour atteindre le bus 347. Un panneau comporte jusqu'à quatre flèches à la verticale. Pourquoi autant ? Maïté et Didier hésitent. « C'est pour qu'on comprenne bien la direction à prendre », suggère un participant. En fait, chaque flèche correspond à une série de bus qui se trouvent avoir la même direction.

16 h 30 environ : l'atelier arrive à sa fin. On n'a pas vu le temps passer, malgré les déboires techniques. Reste encore à faire remplir un questionnaire d'évaluation. Parmi les questions : « Depuis votre participation à l'atelier mobilité, diriez-vous que vous vous déplacez plus facilement ? » Il est encore trop tôt pour le dire. Pourtant, Isabelle n'hésite pas à cocher la case « oui ». D'autres butent sur le sens de certains mots. Maïté et Didier apportent leur aide.

D'ici un mois, un autre questionnaire devra leur être adressé. L'animatrice retardataire n'est pas au courant. Maïté dissimule son agacement, mais n'en pense pas moins. Les ateliers reposent sur une convention qui engage aussi la responsabilité de la Maison de l'emploi. Mais c'est l'exception qui confirme la règle : ailleurs, les associations s'impliquent. « Nos partenaires

ont conscience de l'importance de ces ateliers pour les jeunes en insertion. »

En 2007, une centaine d'ateliers de ce genre ont été organisés en Île-de-France, soit deux fois plus que l'année précédente. À ce jour, 80 agents ont été formés. D'ici 2010, la RATP en prévoit 400. Entre 2007 et 2009, le nombre de participants devrait passer de 1 000 à 4 500.

Comment ces ateliers ont-ils vu le jour ? À quels besoins ont-ils répondu ? C'est à ces questions que répond cette première partie à travers les témoignages de différentes personnes ayant participé à leur genèse et leur mise en œuvre, au sein de l'entreprise RATP et à l'extérieur. À commencer par Mike Rackelboom, à l'origine de la première expérimentation menée avec une association de la cité des Cosmonautes de Saint-Denis, au nord de Paris. L'atelier s'organisait alors autour de cinq séances avec exercices pratiques en situations réelles. Dans un souci de rationalisation, l'atelier a été ramené à une demi-journée.

Les ateliers ne sont pas tombés du ciel. Ils ont été réalisés en marchant, sur un terrain favorable : ici et là, des responsables d'unités ou de simples agents ont pris la mesure des problèmes rencontrés par des personnes en situation d'illettrisme, en tentant d'y apporter des solutions. Plus fondamentalement, depuis les années 1990, l'opérateur de transport est passé d'une approche en termes de transport à une approche en termes de mobilité, consistant à prendre en compte les voyageurs avec leurs spécificités. Un changement que les ateliers incarnent à leur façon, en partant précisément des problèmes spécifiques d'une catégorie de population : les jeunes en insertion professionnelle qui ne trouvent pas d'emploi faute, notamment, de savoir utiliser les transports en commun.

Restait à passer de l'expérimentation à une diffusion à plus grande échelle et, pour ce faire, s'assurer qu'à défaut de rapporter des recettes, l'organisation des ateliers ne gâchait pas le budget de l'entreprise qui, pour incarner le service public, n'en est pas moins commerciale. C'est là que le rôle du

département commercial a été crucial, illustrant du même coup l'aptitude d'une organisation à s'approprier une solution innovante lancée en son sein.

Avec ces ateliers, nous sommes bien en présence d'une innovation sociale. « Sociale » devant être entendu au sens anglosaxon (autrement dit sociétal) : loin de s'inscrire dans une logique d'assistance, les ateliers constituent une prestation commerciale (proposée dans le cadre de la politique de prévention de la RATP), qui se propose de répondre à un problème de société, en l'occurrence l'exclusion par la non-maîtrise de système de transport. À bien des égards, ils participent aussi d'une logique d'« intrapreneuriat », au sens où ils émergent au sein d'une organisation, en lien avec des partenaires extérieurs (en l'occurrence les missions locales et autres organismes dédiés à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes). Comme on le verra, le fait que l'expérimentation ait été menée dans le cadre d'une thèse en convention Cifre (partenariat avec une entreprise) n'est pas négligeable : il a permis au doctorant (Mike Rackelboom) de jouer pleinement son rôle de catalyseur.

Pour l'heure, les ateliers ne s'adressent encore qu'à un public précis (les jeunes en insertion sociale et professionnelle). Or, en mettant en évidence la complexité des systèmes de transports modernes, liée notamment à la généralisation de la billetterie automatique, un autre apport de ces ateliers est d'avoir fait prendre conscience des problèmes que pouvait rencontrer le commun des mortels, qu'il soit en situation de précarité sociale ou non, jeune ou âgé. Qu'on songe aux seniors ou même aux touristes qui se rendent à Paris en ignorant tout de son système de transport. La question n'a pas manqué d'effleurer l'esprit des protagonistes de l'histoire des ateliers mobilité. Mais chaque chose en son temps. Déjà, une déclinaison est en cours à travers les classes mobilité organisées auprès de collégiens. Nul doute que les ateliers se déclineront encore. Le contexte marqué par les préoccupations autour d'un développement durable s'y prête : en aidant à mieux utiliser les transports collectifs, des ateliers ne sont-ils pas une contribution à des mobilités durables – fondées sur la

capacité des personnes à combiner justement les moyens de transport dans un double souci de réduction de leur impact environnemental et d'équité sociale ?

Reste à ces ateliers et à leurs promoteurs à lever une ambiguïté touchant à leur posture pédagogique : en s'employant à répondre aux besoins spécifiques d'une catégorie de voyageurs, en créant les conditions d'une dynamique d'apprentissage collectif fondé sur l'entraide, enfin en suggérant par comparaison avec le personnage du film vidéo que les participants ne sont pas totalement ignorants, les ateliers s'inscrivent bien dans une pédagogie de l'apprentissage. Mais à trop formaliser le dispositif, pour mieux le diffuser à plus grande échelle, le risque est de basculer dans une pédagogie de la connaissance en dispensant un savoir standard (de surcroît lié au besoin spécifique de la mobilité dans les transports en commun à l'exclusion des autres modes de déplacement). Un risque dont les acteurs sont conscients. Ils s'emploient d'ailleurs à trouver un équilibre entre une nécessaire formalisation et une prise en compte des spécificités individuelles ou de catégories de population.