

Ces conducteurs font aimer le RER

TRANSPORTS. Sur le réseau Transilien, quelques employés ont repris la main sur les automates et s'adressent directement aux voyageurs. Un succès.

« OK, VOUS ÊTES À BORD, j'espère bien installés, on est prêt à partir ! » Pas de bande sonore, ni de voix morne crachant un message inaudible dans le haut-parleur. D'ordinaire si monotone et impersonnel, le message qui succède au signal caractéristique annonçant la fermeture des portes du RER a de quoi surprendre.

Instantanément, l'étonnement se lit sur les visages des usagers. Station suivante, « Captain », le conducteur, reprend la parole et souhaite la « bienvenue sur le #RER D ». A Juvisy (Essonne), il indique l'ensemble des correspondances possibles et conseille des itinéraires bis pour éviter une ligne touchée par des dysfonctionnements. Un petit tour sur le réseau social s'impose. Les messages sont nombreux : « Bravo d'humaniser nos trajets : de l'humain et de l'humour, que demander de plus ? », écrit un voyageur. « Tu m'as éclaté. Que tes collègues prennent exemple pour plus de bonheur dans la vie blasée des Franciliens. @GroupeRATP augmentez-le ! », ajoute un autre.

Quand l'arrêt en gare lui en laisse le temps, Captain jette un oeil aux messages et remercie ses clients conquis. Au micro, il ne manque pas de s'adresser à eux en direct. « Nous arrivons à Paris-Gare-de-Lyon. Que vous vous appelez Pierre, Marie ou Amélie, je vous souhaite une bonne soirée », lance-t-il aux passagers amusés en se reconnaissant.

L'interaction ne s'arrête pas là. Sur le fil Twitter de @rerDriver, on trouve aussi des photos prises le long de la ligne : paysages et scènes de vie hétéroclites à identifier et humour, toujours avec cette image de la gare de Maise (Essonne). « On n'est pas dimanche mais quand même à

l'heure à (la) Maise #RER D ». « C'est urbain de Villiers-le-Bel à Corbeil, on longe la Seine de Corbeil à Melun, les paysages de campagne défilent sur la branche Malesherbes... J'essaie de montrer la diversité de cette ligne sympa, où il n'y a pas que des faits divers ! »

D'autres ont la même démarche comme @smileytrains ou @gentilchanoir sur la A. « Il y en a un ou deux aussi sur la ligne C, précise Lionel, 28 ans, croisé entre Vigneux et Paris. Ils ont chacun leur style. » Le

« De l'humain et de l'humour, que demander de plus ? »
Un passager sur Twitter

jeune homme se souvient aussi de « ce conducteur qui faisait des imitations parfaites de Jacques Chirac ! C'était génial mais on ne l'entend plus depuis longtemps, ça n'a pas dû plaire... » « C'est super sympa, ça change des messages stricts et sérieux... quand il y en a un d'ailleurs ! constate Dominique, 56 ans. Quand c'est bloqué, c'est bloqué. Mais c'est important d'expliquer ce qu'il se passe, ça fait baisser la tension. » **AURÉLIE FOULON**



D.Driver @rerDriver 12 Feb
On est pas dimanche mais quand même à l'heure à (la) Maise - #RERD - pic.twitter.com/1lqLg3qZTc



D.Driver @rerDriver 22 Oct 14
Voyageuse descendue à Grigny-Centre je reste sans voix ! Petit mot apporté à la cabine, dingue! Merci! #RERD - pic.twitter.com/dHUpcJpoTt

Des conducteurs de RER, isolés dans leurs cabines, ont trouvé en Twitter le moyen d'échanger avec les personnes à bord. De quoi enrichir leur quotidien et celui des passagers, ravis de découvrir de la convivialité dans les transports. (DR/@rerDriver).

« Je fais mes propres annonces pour rendre le trajet plus plaisant » @rerDriver, qui travaille sur la ligne D

Le jeune conducteur, âgé de 25 ans, préfère rester anonyme pour « ne pas se mettre en avant car certains collègues le font depuis plus longtemps que moi ». Lui conduit les rames du RER D depuis trois ans mais s'est mis aux annonces sympas « il y a un an et demi ». Le temps pour lui « d'être vraiment à l'aise et familier avec la ligne ». « Étant originaire et utilisant les transports en communs en IDF depuis toujours, je sais ce que cela fait de rester dans la rame sans

information ou alors être simplement dans sa routine de trajet domicile-travail. J'ai donc voulu faire mes propres annonces pour rendre le trajet plus plaisant et pas un vecteur de stress en plus. Une bonne explication, même pour un petit retard, apaise tout de suite », explique-t-il. Pas question pour autant de multiplier « les blagues à tout-va ». « Nous avons une formation prise de parole et une sensibilisation aux annonces de la part de la SNCF (qui apprécie la

démarche sans la rendre obligatoire, NDLR). On nous donne les bases et je tiens à respecter cette ligne de conduite. Je pense que le ton dans la voix, les formules de politesses aident en grande partie. » Pour plus de convivialité, il s'est donc ouvert un « compte pro » sur Twitter, sous le pseudonyme de @rerDriver. « Notre métier est parfois méconnu et fait l'objet de beaucoup de préjugés, constate-t-il. Ce compte me permet donc de partager mon quotidien. En

suivant le hashtag (NDLR : mot-clé) RERD, je me suis rendu compte que certains passagers avaient été dans mon train et soulignaient la prise de parole. Je leur réponds donc au terminus ou dans les gares où le temps d'attente est suffisant. » Seul moyen pour lui et ses collègues « de connaître les réactions et le ressenti », même si parfois quelques passagers « viennent remercier directement en tête de train ». « C'est valorisant ! », se réjouit-il. **AURÉLIE FOULON**



Maison de la RATP (Paris XII^e), hier matin. Les informateurs multimodaux de la Régie rapportent en temps réel les perturbations qui touchent le réseau. (LP/AA.)

Grâce à Twitter, la RATP « parle » aux usagers 24 heures sur 24

LES VISAGES de Denis et Patricia ne disent rien aux centaines de milliers d'usagers des transports en commun d'Ile-de-France. Les messages qu'ils rédigent, en revanche, sont bien plus populaires. Ces employés de la RATP occupent le poste d'« informateur multimodal ». Avec leurs collègues, ils se relaient 24 heures sur 24 pour informer les voyageurs en temps réel sur les perturbations qui touchent le réseau : incidents techniques, rupture de caténaire, retards... Un travail exigeant — encore plus depuis la semaine dernière et l'annonce par la Régie de l'extension du fonctionnement des alertes personnalisées et des comptes Twitter jusqu'à la fin de service, et non plus jusqu'à 21 heures.

C'est depuis la permanence générale de l'entresol de la Maison de la RATP que les informations à destination du public sont émises. En tout, 55 agents dont 15 informateurs multimodaux font les trois-huit dans cette salle truffée

d'écrans d'ordinateur qu'ils surmontent la « tour de contrôle ». « C'est ici que nous centralisons toutes les informations d'exploitation sur les métros, les RER, les bus et les tramways », explique sa directrice, Ingrid Lapeyre-Nadal.

Les internautes sont prévenus d'un incident en moins de 10 minutes en moyenne

Les postes de commande centralisés (un par ligne) contactent la permanence générale quand un problème survient, comme lorsqu'un train stationne plus de cinq minutes ou qu'il cumule un retard de plus d'un quart d'heure. « Nous répercutons alors l'information sur les écrans des stations, sur Twitter, sur le site de la RATP et nous envoyons des alertes smartphone, poursuit Ingrid Lapeyre-Nadal. Nous mettons également à jour le

moteur de recherche d'itinéraire de notre site pour qu'il prenne en compte les perturbations. »

Cernés chacun par trois écrans d'ordinateur, Denis et Patricia avait hier matin la charge d'informer en temps réel les usagers. Vers 11 heures, des incidents techniques ralentissaient le trafic sur les lignes 5 et 12. Les informateurs multimodaux doivent alors faire preuve de réactivité. « On n'est pas là pour faire de la littérature, confie Denis, 46 ans dont cinq à ce poste. Les messages doivent être courts et compréhensibles par tous. » En moyenne, un message est posté sur le compte Twitter de la ligne concernée moins de 10 minutes après l'incident. L'accent est également mis sur la durée des retards. « La priorité, c'est de donner dès que possible une heure de reprise prévue », affirme Michel Millot, le « Monsieur Twitter » de la RATP. « C'est la principale préoccupation des voyageurs. »

ALEXANDRE ARLOT