

La STIB, une entreprise publique au service des usagers ?

L'entreprise dépend de la Région bruxelloise qui la supervise en nommant les différents membres du conseil d'administration (CA), impulsant les grandes lignes politiques de l'entreprise. Le fonctionnement quotidien est assuré par une direction, qui élabore notamment les consignes de travail au personnel. Quelles visions traversent les différentes instances dirigeantes de l'entreprise, et qu'en pense le personnel ?

UNE IMAGE PUBLIQUE À PRÉSERVER

Selon le vice-président, Ridouane Chahid (PS), les réactions d'associations relayées dans la presse ont encouragé un débat au parlement bruxellois, avec pour conséquence directe de motiver le conseil d'administration à exiger l'arrêt de l'opération, décidée selon lui par la direction sans consultation des responsables politiques régionaux. Nous lui avons demandé son avis, avec le recul, sur les annonces diffusées dans les stations de métro. "Fondamentalement, une erreur a été commise et il faut la corriger. Cette erreur a été commise par celui ou celle qui a introduit la mendicité dans ce fameux arrêté sur les incivilités. A-t-elle été placée dans cette liste à la demande de la STIB ? Peut-être. Je ne l'exclus pas... On peut comprendre que certaines personnes aient pensé qu'en essayant de remédier au problème de la mendicité, elles allaient améliorer l'image, soit de la ville ou la région, soit de la STIB. Or c'est l'effet contraire qui se produit, ça nuit plutôt à l'image de la STIB puisqu'on la stigmatise".

LA STIB EST UNE IMMENSE STRUCTURE BÉNÉFICIAIRE, POUR ASSURER SON FONCTIONNEMENT, DU PLUS GROS POSTE BUDGÉTAIRE DE LA RÉGION BRUXELLOISE. LE MOMENT EST DONC VENU D'ABORDER LA VISION SOCIALE DE L'ENTREPRISE PUBLIQUE.

/ Gérald Hanotiaux
CSCE

Lors d'une réunion entre représentants politiques bruxellois et associations, un membre du cabinet du ministre président Charles Picqué nous a expliqué le plus naturellement du monde que "si la direction de la STIB n'aime

pas le monde associatif, elle aime encore moins le monde politique!". Ces propos, énoncés comme acquis et banals, sont relativement inquiétants concernant la principale entreprise publique de la région. Un léger malaise se manifeste, "le

monde politique, représenté au CA et au comité de gestion, impose la politique à suivre par la direction. Mais par tradition, nous ne voulons pas nous immiscer dans la gestion quotidienne de la société, nous risquerions alors souvent d'être →



→ *confrontés à des conflits d'intérêts. Mais d'une manière générale l'entente est assez cordiale et les décisions politiques bien exécutées au niveau de la direction". Dans un futur proche, le travail du CA sera de "redéfinir les priorités de la STIB et de ses agents de sûreté et contrôle qui, à mon sens, n'ont pas pour mission de mettre dehors qui que ce soit, en tout cas pas les plus fragilisés qui ne dérangent personne".*

La prise de position est claire, le vice-président s'affirme incapable d'assumer qu'en 2010, année de lutte contre la pauvreté, son entreprise mène une politique d'évacuation des mendiants. Les remaniements risquent donc d'être profonds car, rappelons-le, deux membres du personnel de sécurité ont déclaré dans la presse que, depuis toujours, "c'est bien simple, le rapatriement des SDF en surface constitue largement plus de la moitié de notre travail" ❶. Le travail va donc être difficile, mais nécessaire, "pour redorer une image qui a été écornée".

UN FONCTIONNEMENT PUBLIC À RELATIVISER

Que pense le personnel de cette affaire? Pour en savoir plus, nous avons rencontré Monsieur Armand Feraille, conducteur de métro de longue date et ex-syndicaliste au sein de l'entreprise de transport. "Dès qu'un mendiant ou un SDF entre dans une rame, la plupart des chauffeurs appellent directement les services de sécurité pour le signaler, même si la personne ne fait rien de mal. 'Allô, j'ai une personne occupée à faire la quête sur mon train', l'interlocuteur contacté envoie alors le service contrôle et intervention, et la personne est généralement ramenée à la sortie. Je n'ai jamais assisté à ça, mais il y a des consignes en ce sens, diffusées auprès du personnel. Vous me dites que la mendicité a été dépénalisée, mais moi je l'ignore, si l'on interroge les chauffeurs, pour eux, mendier est interdit, point à la ligne".

Cet employé nous éclaire sur le contexte social dans lequel survient cette opération de répression de la mendicité. "Dans l'entreprise, on remarque que l'esprit de service public et de respect des voyageurs a changé. En interne, alors qu'ils sont la raison d'être de l'entreprise, on les appelle à présent des clients, ce qui est très significatif. Concernant le personnel, on parle de 'gisements d'ouvriers', de 'ressources humaines', etc. Ce sont des termes qui pour moi vont à l'encontre de l'idée d'une direction avec un esprit social. Actuellement, il y a un climat social plus que malsain. Que le service à la clientèle soit démantelé ou plus efficace, ce n'est pas leur premier souci, mais plutôt de préparer la société à entrer sur le marché privé, comme l'ensemble des services à vocation sociale. En tant que travailleur, quand je vois comment on modifie les structures de la société et le mépris affiché vis-à-vis du personnel, l'attitude de

la STIB a augmenté sensiblement. Dans ses objectifs planifiés, le directeur a des résultats probants à atteindre. Il y a clairement une volonté de sous-traiter le plus possible et d'en arriver à un service qui pourrait être monnayé. Dans le chef de la direction, le but est principalement d'avoir un profil de rentabilité, plutôt que d'offrir un meilleur service".

UNE ENTREPRISE PUBLIQUE À RENTABILISER

Nous n'avons pu rencontrer le directeur de l'entreprise, mais bien suivre son audition au parlement bruxellois. Après une première tentative infructueuse en décembre 2009, lors de laquelle Monsieur Alain Flausch a affiché le mépris le plus total envers les élus régionaux, le directeur de l'entreprise publique a enfin été longuement entendu en Commission des affaires sociales, le 7 janvier 2010. Il a finalement pu, afin de mener une discussion sereine, mesurer le

se passe est révolu. L'espace du transport public doit être un espace serein et confortable tant que faire se peut, parce qu'on n'attire pas les mouches avec du vinaigre. Autrement dit nous avons voulu nous réapproprier l'espace public... ou plutôt... l'espace du transport public".

Concernant le message diffusé au public, le directeur assume l'opération. "L'annonce n'est pas choquante, celui qui l'a introduite à la STIB l'a entendue à Paris, il n'a pas été choqué et l'a trouvée appropriée. Il s'agit simplement de l'application du règlement, d'une loi à respecter! Il y a d'ailleurs moyen d'apprécier ces annonces de manière soft, la mendicité nous devrions l'interdire, or nous avons simplement dit qu'il ne fallait pas l'encourager. Il faut désubjectiver et dépassionner ce débat. Il y a énormément de gens qui ont trouvé que cette annonce était une bonne chose, on me félicite et je dois même parfois calmer le jeu. [...] Une seconde phase d'intervention avait été prévue, mais vu que les collaborateurs ont senti la tempête dans le Landerneau, nous avons interrompu l'opération. Et, contrairement à ce qu'a dit la ministre ici, ce n'est pas à son initiative, mais à mon initiative".

LE BUT EST D'AVOIR UN PROFIL DE RENTABILITÉ, PLUTÔT QUE D'OFFRIR UN MEILLEUR SERVICE"

l'entreprise au sujet de la mendicité, je ne l'accepte pas mais ça ne m'étonne pas".

Si le vice-président a reconnu que le directeur de l'entreprise est un individu motivé à faire du chiffre, son discours n'a cependant cessé de défendre une entreprise totalement publique, dotée de l'esprit de fonctionnement adéquat. Face aux propos de notre membre du personnel, l'euphorie publique semble devoir être relativisée. "La STIB n'est pas totalement une entreprise publique, elle est devenue une société publique autonome, qui reçoit des subsides de la part de la Région, mais les reçoit dans le cadre d'un contrat de gestion. Le taux de couverture propre de

respect minimal à adopter envers l'assemblée, une discussion dont nous relèverons quelques éléments particulièrement importants et confirmant certaines informations recueillies précédemment.

"Je parle ici au nom de nos clients, qui essayent tous les jours de se déplacer de la manière la plus sûre et la plus confortable [...]. Notre travail est de transporter et, contrairement à ce que certains pensent, nos espaces ne sont pas des espaces publics, certains morceaux le sont, mais la plupart ne le sont pas [...]. Le temps du terrain vague abandonné qu'a pu être le transport public, où le conducteur et le gardien des espaces se fichent de ce qui

Une autre initiative politique dérange également le directeur, concernant les options budgétaires dictées par la Région. "J'aimerais que vous utilisiez autant d'énergie à crier contre le gouvernement lorsqu'il nous retire 50 millions de budget, parce que c'est beaucoup plus grave!" En effet, lors de cette législature la plupart des secteurs publics vont devoir se serrer la ceinture, et des choix de bonne gestion publique devraient idéalement voir le jour. L'économie à réaliser par la STIB s'élève en réalité à 46,2 millions d'euros ❷. En parallèle à cette demande d'économies, les utilisateurs réguliers des transports publics l'auront remarqué, l'entreprise réalise de gros changements dans les stations, en installant des portiques visant à empêcher l'accès



libre aux quais. Cette nouveauté représente un coût annoncé de... 45 millions d'euros! Ces installations, dans le contexte qui est le nôtre aujourd'hui, vont donc englober une somme colossale au détriment d'un service efficace aux Bruxellois. Et pour boucler la boucle, l'une des conséquences de ces portiques filtrants sera également de restreindre l'accès aux véhicules pour les mendiants.

Au sujet de l'arrêté gouvernemental pénalisant la mendicité, la direction semble aujourd'hui rejointe par les administrateurs, dont la nouvelle présidente du CA a accompagné monsieur Flausch lors de ces auditions parlementaires. Adelheid Byttebier (Groen) déclare: "comme j'avais cette intervention à faire aujourd'hui, nous en avons discuté au comité de gestion, pas en CA mais en groupe restreint, et cet arrêté ministériel accordant des possibi-

tés d'amendes, nous avons décidé de le maintenir. C'est vraiment nécessaire pour pouvoir assurer un transport correct".³ Un mois s'est écoulé depuis la ferme prise de position du vice-président, les remaniements annoncés comme nécessaires ne semblent donc déjà plus d'actualité au sein du CA de l'entreprise.

Au sein de ce débat, l'intégralité des enjeux se concentrent en dernier recours dans l'argument classique: une simple application du règlement. La direction d'ordinaire peu friande de directives politiques, se retranche dans le cas de la répression de la mendicité derrière l'arrêté du gouvernement, et ne reconnaît aucun rôle dans son apparition en 2007. Gardons dès lors un œil attentif sur le processus politique en cours⁴, les parlementaires souhaitant aboutir, en concertation, à une organisation

politique et sociale de la principale entreprise publique bruxelloise plus proche de leurs préoccupations. ■

¹ Une centaine d'expulsions par semaine à la STIB, article de Mathieu Ladevèze dans La Dernière Heure, 17 novembre 2009.

² Répartis comme suit: 25,7 millions en investissements, 11,5 millions en rationalisation de l'offre et 9 millions en frais de fonctionnement. Les choix opaques de la STIB, article de Stéphanie Bocart dans La Libre Belgique, 12 novembre 2009.

³ Rappelons à Madame Byttebier, comme l'a exposé Jacques Fierens lors d'un débat public organisé par le CSCE, qu'en 1897 le ministre belge de la justice déclarait à la Chambre au sujet du traitement à réserver aux mendiants: "jamais d'emprisonnement, ni d'amende, peines inefficaces en la matière, quand elles ne sont pas odieuses." Nous sommes donc face à un gouvernement bruxellois assumant un retour en arrière idéologique d'un siècle et treize ans! Voir article de Jacques Fierens, Les chasse-coquins, Mendicité et répression, dans ce numéro.

⁴ Voir l'article 'Quand les représentants politiques critiquent la STIB', aux pages 18 et 19.