

Accueil de David Nocota, « Monsieur Pèlerinage » à LOURDES

Conférence de presse du 9 février 2005

L'intervention du maire de Lourdes

Tout début de saison suscite, à Lourdes, espoir et interrogation. Notre activité économique principale si particulière va t-elle se maintenir, se développer, s'équilibrer, s'éroder ? Quelle sera l'incidence des éléments extérieurs qui la conditionnent et quelques fois la fragilisent ?

J'ai le sentiment aujourd'hui que ces éléments extérieurs, au premier rang desquels figure le transport par train des pèlerins et des pèlerins malades, doivent nous engager à plus d'optimisme.

Permettez-moi un bref rappel des démarches engagées par la Ville de Lourdes et par son Maire, ces deux dernières années, sur ce dossier des trains de pèlerins jugé par beaucoup d'acteurs économiques locaux comme essentiel, et qui je n'en doute pas, et j'y souscris, serait qualifié de structurant par les institutions en charge du développement que l'on appelle aujourd'hui durable.

Rappel des démarches engagées par le maire de Lourdes

Donc, il y a 2 ans, à quelques jours près, à un jour près, j'ai installé, avec Jacques PELLEGRY, un comité européen de pilotage, chargé de réfléchir et d'agir pour le maintien, la modernisation et le développement du transport des pèlerins et des malades par trains spéciaux.

Une photographie de la situation 2002 a été établie par Lourdes Développement sur la base d'un questionnaire transmis à tous les présidents d'hospitalités de langue française, aux principales organisations italiennes, belges, hollandaises qui nous a permis de recenser et de mieux comprendre les problèmes rencontrés, y compris les problèmes tarifaires, et confirmer la complexité de la situation.

Le comité européen de pilotage a décidé de lancer une étude sur « le transport des personnes malades et handicapées d'Europe qui se rendent en groupe à Lourdes et dans les Vallées des Gaves par trains de pèlerinage ou trains spéciaux », de procéder à un appel d'offres européen lancé par notre agence de développement économique, Lourdes Développement, dont je salue le Président Jean-Michel SEGNÈRE, qui en assure l'animation et la maîtrise d'ouvrage. Le bureau d'études Missions Publiques a été unanimement choisi pour la conduire et a débuté sa mission en avril 2004.

Je tiens à rendre hommage à Yves MATHIEU de Missions Publiques pour son professionnalisme dans la conduite de cette étude, tant sur le fond que sur la forme, et j'ai beaucoup apprécié le 1^{er} rapport d'étape produit par Yves MATHIEU et ce qu'il a qualifié de « rapport d'étonnement », étonnement surtout suscité par, je le cite, « le tragique de répétition

qui conduit à ce que les dysfonctionnements constatés se répètent ou s'amplifient d'une année sur l'autre »

Une situation que le Maire de Lourdes ne pouvait accepter de voir perdurer.

Alors, j'en conviens volontiers, le Maire de Lourdes comme, je pense, Monseigneur l'Evêque ne sont pas des experts ferroviaires.

Mais le Maire de Lourdes, comme Monseigneur PERRIER, comme le comité européen de pilotage pensaient que, pour faire évoluer ces problèmes, un nouveau cadre relationnel devait s'établir, complémentaire de ceux existants déjà comme la Commission Ferroviaire qui réunit l'ANDDP et la SNCF, et qu'un examen objectif des problèmes existants s'imposait, conduit avec un regard extérieur.

La SNCF, RFF, le Conseil Régional Midi-Pyrénées, HPTE et le CDDE, les syndicats hôteliers de Lourdes furent associés au comité européen de pilotage où un environnement objectif et responsable généra un climat de confiance, voire amical.

La poursuite de l'étude confirme la complexité du sujet, mais aussi l'existence d'améliorations possibles et de solutions.

Incité à accompagner la dynamique de l'étude et du comité européen de pilotage par les rapports de Jean-Yves RIVALS, Directeur Délégué Voyageurs qui représente la SNCF à notre comité européen de pilotage, Guillaume PEPY, Directeur Général Exécutif de la SNCF nous fit l'honneur d'une visite en mairie de Lourdes début septembre.

La visite de Guillaume Pépy

C'est lors de cette visite que Monsieur PEPY décida de créer à Lourdes, et le positionnement à Lourdes est un acte symbolique fort, un poste de Chef de Produit Train de Pèlerinage.

Puis, j'ai, avec Monseigneur PERRIER, reçu les principaux dirigeants des entités opérationnelles de la SNCF intervenant dans l'organisation des trains de pèlerinages dont Mme PERRINELLE, directrice de l'Unité Corail qui ont visité les Accueils pour personnes malades et handicapées.

Ce nouvel environnement relationnel, cette meilleure connaissance par nos partenaires du rôle particulier de Lourdes est de nature à faire rapidement et durablement évoluer les choses. On ne voit pas Lourdes de la même façon après une visite des Accueils pour les personnes malades et handicapées, après une rencontre avec nos malades. Et si on ne voit plus Lourdes de la même façon, on ne la traite plus tout à fait de la même façon. Le transport par trains spéciaux n'est plus une prestation indépendante mais devient une composante importante de l'accueil et d'un meilleur confort que l'on doit à nos amis malades et handicapés.

Bien sûr, de très nombreux problèmes subsistent, bien sûr, les logiques commerciales, organisationnelles d'entreprises des diverses entités de la chaîne des pèlerinages continueront quelquefois à s'opposer, bien sûr, les trains spéciaux de pèlerinage ne sont pas et ne seront jamais la priorité de la SNCF ou de RFF. Mais la volonté locale existe et s'exprime de concert avec les différentes chaînes d'organisation du pèlerinage et je tiens à remercier chaleureusement tous ces ambassadeurs de Lourdes : ANDDP, Hospitalités, organisations diverses, évêché, pasteurs, de leur généreux engagement pour permettre à des pèlerins malades et handicapés de venir à Lourdes.

Le 21 février à Paris dans les locaux et en présence des responsables techniques et juridiques de la SNCF, Lourdes Développement et Missions Publiques animeront la 1^{ère} réunion d'une commission technique chargée de définir un référentiel qualité pour le transport des

pèlerinages en train et d'engager la réflexion sur l'aménagement des voitures ambulances afin d'une part d'établir un cahier des charges de cet aménagement très spécifique et d'autre part d'évoquer les montages juridico-économiques possibles.

Un rôle important pour l'économie et le rayonnement de Lourdes

Certains d'entre vous participent à ces travaux importants et je les en remercie.

David NICOTA y est bien sûr associé. Vous avez reçu notre invitation et pour certains lu la presse locale, vous savez donc que David NICOTA a été choisi par la Direction Nationale de la SNCF pour occuper ce nouveau poste de « Monsieur Pèlerinage » créé par la SNCF à Lourdes.

J'ai tenu, nous avons tenu avec Monseigneur PERRIER à l'accueillir et à vous le présenter. Vous aurez, Cher David, un rôle important pour l'économie et le rayonnement de Lourdes et vous pouvez compter sur notre soutien total dans l'exercice de cette fonction nouvelle et symbolique mais aussi essentielle pour Lourdes. Je vous laisserai le soin de préciser les dimensions du poste que vous avez intégré, votre situation dans cette grande structure qu'est la SNCF, les objectifs qui vous ont été fixés ou que vous vous êtes fixés.

Je voudrais simplement préciser que le Président Gallois et Guillaume Pepy vous ont chargé d'assurer l'interface relationnelle et fonctionnelle entre les différents interlocuteurs SNCF concernés par la mise en production des trains de pèlerins, la Mairie de Lourdes, les Sanctuaires, les organisateurs de pèlerinages, et Lourdes Développement qui anime l'étude en cours. Ce qui veut dire que la partie opérationnelle continue à être traitée par l'organisation existante qui dans beaucoup de domaines a un comportement exemplaire, et je pense en particulier à ce que je connais le mieux : aux agents SNCF de la gare de Lourdes représentés ici par le Chef de Gare, M. LEFORT et M. LALANNE dont je connais la motivation et la compétence à rendre un service de qualité aux pèlerins en gare de Lourdes et je les en remercie.

L'objet de l'organisation nouvelle mise en place par la SNCF est lié au nombre important d'entités opérationnelles de la SNCF et de RFF intéressées à la mise en production des trains de pèlerins d'où sa complexité que vous serez chargé de faire mieux fonctionner, c'est aussi la confirmation de l'engagement de M. PEPY sur la pérennisation et l'amélioration du transport des pèlerinages par trains spéciaux à Lourdes car je crois que vous avez en charge le développement d'une stratégie marketing sur le produit trains de pèlerins et je traduis cela comme la confirmation que c'est, pour la SNCF, un produit d'avenir.

Bienvenue à Lourdes à vous et à votre épouse, votre jeune mais dense parcours professionnel, d'abord cadre dans la grande distribution puis responsable Produit Train en gare de Dijon montre une curiosité et un dynamisme qui réjouit tous les acteurs institutionnels et économiques de la Ville de Lourdes ici présents et qui eux aussi placent beaucoup d'espoir dans votre action et vous souhaitent une chaleureuse bienvenue.

Les propos de Mgr Jacques Perrier, évêque de Tarbes et Lourdes

Cette rencontre d'aujourd'hui s'inscrit dans une longue histoire. C'est un élément dans une histoire assez longue qui n'est pas achevée. On peut espérer qu'une phase critique de la relation entre les pèlerinages et les moyens ferrés trouve un régime de croisière qui permette d'envisager l'avenir avec confiance. Dans cette histoire, je retiens en particulier les travaux qui ont été faits précisément à la gare de Lourdes il y a quelques années. Rien n'est plus absurde qu'une belle gare dans laquelle il n'y aurait pas de beaux trains. A partir du moment où cette gare était refaite, je pense qu'il était logique aussi de s'interroger sur les conditions qui permettraient à des trains acceptables par des voyageurs du 3^{ème} millénaire et en particulier à des malades du 3^{ème} millénaire de pouvoir y accéder aussi dans de meilleurs délais. C'est un vaste chantier. Vous arrivez sur un terrain qui a été partiellement déminé par le travail de M. Mathieu (NDLR. Du cabinet belge « Missions Publiques »). De toutes façons, sauf la mine qui avait fait sauter la tête de Pilate, il y a 22 ans, ici normalement on est dans un pays pacifique, donc ne vous attendez à voir les directeurs de pèlerinage vous accueillir avec des piques ou des hallebardes. Vous les rencontrez dès demain (NDLR. Jeudi 10 février 2005). Vous pourrez participer à un temps qui est un peu exceptionnel pour Lourdes puisqu'ils sont là en concentré. Vous verrez Lourdes vivre le 11 février. Comme M. le maire, nous sommes prêts nous aussi à faciliter votre travail. En réalité, c'est plus avec les directeurs de pèlerinage et les hospitalités qu'avec les Sanctuaires que vous aurez à traiter. Bienvenue aussi.

David Nicota se présente

Merci pour la qualité de votre accueil chaleureux, ça me va droit au cœur. J'ai 33 ans, je suis l'heureux père d'un bébé de 10 mois. J'ai travaillé 6 ans en grande distribution dans le Sud-Ouest. En 2003, j'ai intégré la SNCF et suivi un cursus traditionnel de jeune cadre. Ensuite, j'ai occupé un poste de responsable production « Voyageurs » en gare de Dijon.

Ma mission ? M. Guillaume Pépy avait pris des engagements lors de sa visite à Lourdes en décembre 2004. La désignation d'un « M. Pèlerins » basé à Lourdes concrétise ces engagements, notamment la volonté de travailler à l'avenir du transport des pèlerins par trains.

Un facilitateur

Ma mission a pour but la mise en qualité du produit « Trains de pèlerinage ». Pour cela, je serai l'interface fonctionnel mais aussi relationnel entre les différents interlocuteurs de la chaîne de production qu'ils soient externes ou internes. Mon rôle sera à la fois d'être un facilitateur en interne et aussi un facilitateur entre les interlocuteurs SNCF et l'ensemble des opérateurs de la chaîne de production.

L'idée n'est certainement pas de remplacer les intervenants actuels ou d'interférer mais d'être un assembleur de la chaîne de production afin d'avoir une vision globale. Par exemple, il s'agira de mettre en place des indicateurs Qualité afin de mesurer les niveaux de qualité et son évolution pour en déduire peut-être des axes de progrès et un jour aller vers l'idée de M. Artiganave, vers un label de qualité. Mon rôle est de coordonner les actions entreprises pour répondre aux préoccupations, notamment par les autorités locales et les organisateurs de pèlerinage.

Il s'agira aussi d'assurer une communication de qualité, notamment pas une écoute attentionnée et une compréhension parfaite des problématiques « Pèlerins », notamment la problématique du pèlerin malade. Enfin, M. le maire, Mgr l'évêque, soyez assurés de ma contribution la plus totale à la réussite de la rénovation des voitures ambulances, chantier aujourd'hui nécessaire et essentiel. Pour reprendre un mot de Mgr Perrier, aujourd'hui on a une gare de Lourdes qui est une belle gare. J'espère qu'un jour on aura aussi des beaux trains qui répondent aux attentes de nos clients.