

VIDEO. RER : grâce à « Jacques Chirac » les conducteurs trouvent leur « voix »



Saint-Denis, le 23 février. Une douzaine de conducteurs du RER C et de la ligne N écoutent les conseils d'Eric Brault, qui leur explique comment délivrer un message qui sera entendu et compris par les usagers. Il a lui-même conduit sur le RER D, où il imitait Jacques Chirac et d'autres célébrités. **LP/G.P.**

« Mesdames, messieurs bonjour. Bienvenue à bord de ce train ZICO, qui desservira toutes les gares de Villeneuve-Saint-Georges à Melun ». Sur le RER D, comme sur toutes les autres lignes franciliennes, des milliers de messages sont diffusés chaque jour par les conducteurs pour informer les voyageurs qui se trouvent dans leur train. Une fonction de communicant qui, si elle ne représente pas le coeur de leur métier est néanmoins devenue un aspect essentiel de leurs tâches, en particulier sur un réseau saturé, où les incidents sont quotidiens... La SNCF, qui s'est longtemps contentée de messages obscurs, incompréhensibles ou sans intérêt pour ceux à qui ils étaient destinés, est aujourd'hui pleinement consciente que la voix est aussi importante que les voies... Au point même de reconnaître que s'adresser à des centaines, voire des milliers de voyageurs se trouvant dans le même train, cela s'apprend.

Ce matin, douze jeunes conducteurs de Paris Rive-Gauche, qui « roulent » sur le RER C et la ligne N, sont rassemblés au campus de Saint-Denis pour une formation à la « prise de parole ». S'ils sont là, c'est grâce à « Jacques Chirac » ! Ou plutôt à son imitateur sur le RER D. Les annonces désopilantes de ce conducteur bourré d'humour, il y a une dizaine d'années, sont devenues un véritable mythe que l'on se raconte encore entre conducteurs et dont se rappellent de très nombreux habitués du RER D.

Aujourd'hui Jacques Chirac -de son vrai nom Eric Brault - assure les formations. « A cette époque, on nous fournissait une série de textes à lire, en fonction de la situation, dont on ne devait pas dévier d'une virgule », se rappelle ce grand gaillard avec une « tronche » de cinéma. « La première fois que j'ai pris le micro en imitant Chirac, j'ai donc respecté le texte mot pour mot. Puis petit à petit, je l'ai de plus en plus modifié, pour le tourner à ma façon ».

« Jouez avec votre voix pour capter l'attention »

Eric Brault alias Jacques Chirac

C'est aujourd'hui précisément ce qu'il prodigue aux conducteurs qu'il forme. « C'est plus difficile de s'approprier le texte d'un autre que de lire celui qu'on a écrit soi-même, ça vous mettra plus à l'aise », conseille Eric Brault. « Il faut bannir les termes techniques ou les acronymes de la SNCF, qui même d'un service à un autre, ne veulent pas forcément dire la même chose ! N'utilisez pas tout le temps les mêmes formules, sinon les clients finissent par ne plus entendre les messages. Certains ont des écouteurs sur les oreilles, d'autres peuvent discuter ou simplement avoir l'esprit ailleurs. Utilisez des mots simples, et jouez avec votre voix pour capter leur attention ».

VIDEO. Un coach vocal pour les conducteurs de RER

Aujourd'hui, on les incite même à tweeter

Qu'il semble loin aujourd'hui le temps où les dirigeants de la SNCF étaient scandalisés en apprenant qu'un conducteur farfelu imitait Jacques Chirac à bord de son RER. Non seulement les conducteurs sont aujourd'hui formés à prendre la parole mais ils sont aussi incités à créer des liens et à essayer de donner le sourire aux usagers. Lors de ses vœux au personnel, en début d'année, le patron de Transilien, Alain Krakovitch, qui dirigeait le RER D quand Eric Brault y exerçait encore ses talents, a notamment incité les conducteurs à être davantage présents sur les réseaux sociaux et à ne pas hésiter à « faire vivre » leurs lignes.

Ils sont déjà des dizaines sur Twitter à donner des informations sur le trafic, les travaux à venir ou à poster des photos prises sur leur trajet. Certains comptent même plusieurs milliers d'abonnés, comme @conducteur_RER et @RERDriver sur le RER D et la ligne R, @Smileytrains sur les lignes E et P, @cyrilousan sur le RER C ou encore Cédric Gentil (@gnetilchatnoir), sur le RER A, également auteur du livre "Mesdames et messieurs, votre attention s'il vous plaît").

Pour mettre tout le monde à l'aise, les conducteurs lisent à tour de rôle des phrases alambiquées, façon « les chaussettes de l'archiduchesse » avant d'aller s'isoler à tour de rôle pour enregistrer des messages, tout en entendant leur propre voix avec un retour casque. Des messages qui sont ensuite écoutés et décryptés en groupe dans une ambiance détendue.

« C'est vrai que quand on pense au métier de conducteur, on n'a pas forcément conscience de l'importance de cette partie du travail », confie Zakaria, qui conduit sur le RER C depuis cet été. Par exemple, si je suis bloqué en pleine voie, il faut vite expliquer aux gens ce qu'il se passe pour éviter qu'ils paniquent. C'est quand on ne leur dit rien qu'ils finissent par sortir des rames, marcher sur les voies et créer encore plus de retards ».

leparisien.fr

Grégory Plesse