

L'intervention du maire de Lourdes

Il y a un peu moins d'un an aujourd'hui que le comité européen de pilotage se réunissait pour engager l'étude sur les transports ferroviaires animée par Lourdes Développement et confiée à Yves MATHIEU de Missions Publiques.

Il est admis que toute l'étude structurée comprend 3 phases principales :

- Le diagnostic : on mesure, on photographie, on compte, c'est la phase nécessaire pour prendre connaissance, pour comprendre.
- L'analyse : chaque élément, chaque situation a son fondement, sa raison d'être, sa justification ou son histoire. C'est une phase qui doit être conduite avec beaucoup de sagesse et d'objectivité.
- L'action : on propose des pistes pour traiter et corriger les problèmes, pour améliorer, dynamiser la « filière » des transports, de l'accueil et de l'hébergement des pèlerins. Toujours avec sagesse mais aussi audace.

Lors des précédents points presse, j'ai eu l'occasion d'évoquer surtout les 2 premières phases et de vous remettre des documents sur ces points.

J'insisterais toutefois (et ce n'est pas la 1^{ère} fois) sur un élément de l'analyse qui me paraît déterminant et qui concerne l'objectivité.

Dans un climat de rapports qui quelquefois était devenu passionnel, et cela se comprend, entre les organisateurs de pèlerinage déçus et la SNCF, c'est je crois un traitement objectif et une analyse objective qui ont permis de créer ou recréer une situation apaisée et sereine apte à faire avancer ce dossier.

Alors, venons-en à l'action. Premier élément et non des moindres, nous ne partons pas de rien, loin s'en faut, des éléments, des structures (ANDDP, Hospitalités, Commission Ferroviaire, Commission Calendrier, SNCF, Accueils, Sanctuaires, Ville...), des hommes et des femmes existent et mènent de longue date l'organisation des pèlerinages, du transport des pèlerins de façon remarquable. Je les en remercie à nouveau sincèrement et chaleureusement en mon nom personnel et au nom de Lourdes.

Alors, pourquoi des problèmes, puisque s'il y en avait pas, nous ne serions pas ici aujourd'hui.

Des évolutions naturelles, des rénovations, des restructurations, des rationalisations, de telle ou telle des structures intéressées à la chaîne d'organisation du transport, de l'accueil et de l'hébergement des pèlerins ont bien eu lieu. Il y a 2 nouveaux accueils sur 2 sites différents au lieu de 3, la durée moyenne du pèlerinage s'est modifiée, la SNCF transporte les pèlerins en TGV ou en Corail et non plus ? Et les uns et les autres n'ont peut-être pas mesuré l'interdépendance de toutes ces structures qui font que la modification dans une des structures a des incidences sur les autres partenaires, et sur toute la chaîne.

Le précédent comité de pilotage avait décidé de l'ouverture de 2 chantiers : la qualité du service de l'activité trains de pèlerinage et les voitures ambulances.

Une commission que l'on va qualifier de technique s'est réunie dans les locaux de la SNCF et avec la SNCF à Paris, afin de réfléchir à ces 2 sujets et de faire des propositions au comité européen de pilotage.

Cette commission comprend des membres du comité européen de pilotage (ANDDP, Hospitalités, SNCF, Sanctuaires, Lourdes Développement et Ville de Lourdes) mais également des personnes intéressées et compétentes qui vivent les trains de pèlerinage avec différents points de vue (Direction du Rosaire, du National, Ordre de Malte).

Je reviens sur chacun des points :

- La qualité : le référentiel qualité vise à définir quelles sont les situations souhaitées tant par les pèlerins que par les organisateurs. Ce référentiel doit également, avec nos partenaires de la SNCF, permettre de préciser les situations inacceptables qui déclenchent une procédure de correction immédiate (nous vous remettons un exemplaire des premiers travaux réalisés).
- Les voitures ambulances : la commission technique et aujourd'hui le comité européen de pilotage ont travaillé sur l'expression des besoins, c'est-à-dire le besoin à satisfaire et le critère d'appréciation de ce besoin : est-il impératif ou négociable ? C'est une méthode qui avait déjà été utilisée pour la conception des Accueils ou la Ville, les Sanctuaires, la SEM de l'Accueil mais aussi et surtout les responsables des Accueils et des médecins accompagnateurs de pèlerinage avaient défini le concept. La rénovation des voitures ambulances revêt 2 aspects :
 - **L'aspect technique** : il a son importance puisqu'il nous faut concevoir la voiture ambulance du XXI^{ème} siècle (confort, climatisation, maintenance)
 - **L'aspect financier** : il y a aujourd'hui 26 voitures ambulances en service non climatisées. Le projet consiste à aménager 20 voitures Corail déjà climatisées, en voitures ambulances. Suivant les statistiques SNCF des dernières années, cela permet de couvrir le besoin.

Par contre, **le coût prévisionnel est de 8 millions d'euros**, somme que doivent aujourd'hui mobiliser les acteurs que sont la Ville, les Sanctuaires, les responsables de pèlerinages, les hospitalités. Ce n'est pas une mince affaire et nous y travaillons tous conscients ici de l'importance du sujet.

Pour terminer ce chapitre des actions engagées, le comité européen de pilotage a décidé de s'engager vers une modernisation de la chaîne d'organisation grâce à un logiciel commun que l'on va qualifier d'optimisation des flux.

C'est en fait, une base de données renseignée par tous les partenaires et interactive entre eux. Les Accueils y font figurer leurs disponibilités, les directeurs de pèlerinage, leurs besoins, la SNCF, ses possibilités. On attend beaucoup de cet outil qui pour moi a en plus l'intérêt de mieux organiser l'interactivité entre les différents partenaires.

A ce jour, on envisage une expérimentation sur un gros pèlerinage, et au vu des résultats, on appréciera les suites à donner.