

**Les voyageurs
au cœur des préoccupations
des acteurs du transport public**

*Guide pour une prévisibilité du service public de transport
en période de perturbations*



La continuité du service de transport public est devenue une exigence que les voyageurs expriment de plus en plus vivement, parce qu'ils ont la conviction qu'elle est légitime.

D'importants progrès ont été faits, notamment en Ile-de-France, afin de mieux respecter le droit au transport des usagers. Cette meilleure prise en compte des intérêts des voyageurs passe par l'information, l'organisation des services et la concertation entre les partenaires concernés.

Il me paraît indispensable de tenir compte de cette aspiration, exprimée par de nombreux Français, de pouvoir disposer de moyens de transports fiables et de qualité, même en situation perturbée.

La perte de confiance des citoyens dans l'aptitude des différents acteurs à leur fournir ce service public de transport ne pourrait que nuire au développement des transports publics.

Au cours des derniers mois, j'ai multiplié les contacts avec les présidents des associations représentant les collectivités compétentes en matière de transport, et en premier lieu le GART, ainsi que les responsables des communautés d'agglomération et des communautés urbaines, l'UTP, les grands opérateurs et les principaux dirigeants des organisations syndicales. Tous m'ont confirmé vouloir avancer de manière pragmatique, en recherchant des solutions efficaces et acceptées par tous.

De tous ces contacts, j'ai tiré une conviction forte : la satisfaction de l'usager des transports publics au quotidien doit rester la priorité de chacun des acteurs du service de transport quelle que soit l'ampleur des différends ou des difficultés rencontrées. Il importe que tous les partenaires concernés accomplissent les efforts nécessaires pour éviter ou réduire, autant que possible, les effets des éventuelles perturbations sociales ou techniques sur les usagers.

De cette conviction est née une démarche centrée sur l'intérêt de l'usager dont la mise en œuvre repose sur la responsabilisation des acteurs du transport public et qui vous est présentée dans ce guide.

Cette démarche va permettre en particulier aux opérateurs de transport de s'engager auprès des voyageurs sur un service qui ne sera pas un minimum imposé de manière uniforme mais qui répondra mieux à leurs attentes, forcément différentes d'un réseau à l'autre.

Il appartient à chaque collectivité organisatrice de transport de la mettre en œuvre au niveau du réseau dont elle a la charge, en concertation avec les associations d'utilisateurs des transports et des entreprises gestionnaires des réseaux.

Je suis heureux que les principales associations et organisations de collectivités, d'usagers et d'entreprises de transport aient accepté de la soutenir et d'en assurer la promotion.

Je suis convaincu que l'adoption de cette démarche conventionnelle au sein de chaque réseau de transport public de voyageurs est à même d'améliorer fortement la satisfaction des usagers et leur confiance dans leur service de transport public.

Dominique Perben

ministre des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer



La promotion des transports publics, en vue de faire reculer l'usage de la voiture particulière, nécessite de placer l'usager au cœur de nos préoccupations. C'est dans cette perspective que, suite aux travaux de la Commission Mandelkern en 2004, les élus du GART ont adopté deux résolutions relatives au service garanti.

Dans ces textes, le GART a rappelé son attachement au droit au transport, qui ne doit pas rester une simple prescription législative, de même qu'il a insisté sur le rôle et la responsabilité des autorités organisatrices dans la définition des services de transport à offrir aux usagers.

Nombreuses sont les collectivités qui, d'ailleurs, n'ont pas attendu le rapport Mandelkern pour mettre en place, sur le terrain, les outils nécessaires, décrits dans le présent ouvrage, pour que soit assuré un véritable service garanti, dans le respect à la fois du droit au transport des voyageurs et du droit de grève des salariés des entreprises exploitantes.

C'est pour inciter au développement de ces pratiques, que j'ai pris l'initiative d'adresser un certain nombre de recommandations à l'ensemble des élus locaux responsables de transport.

Aussi je me réjouis de l'initiative du ministre Dominique Perben en faveur du présent ouvrage qui, s'appuyant largement sur les travaux du GART, a le mérite de rappeler aux autorités organisatrices les outils dont elles disposent afin d'optimiser la qualité du service rendu.

Cet ouvrage me semble aussi, et surtout, devoir être salué parce qu'il rappelle que c'est au niveau local que résident les voies d'amélioration du service rendu à l'usager et non au travers d'interventions législatives ou réglementaires qu'elles soient.

Le mouvement est donc lancé. Force est néanmoins de rappeler que le succès de la démarche ne peut exister sans le concours des opérateurs qui ont, en dernier ressort, la responsabilité des moyens à déployer au sein de l'entreprise.

La mise en œuvre du droit au transport est, en effet, l'affaire de l'ensemble des acteurs du transport public.

Michel Destot

président du GART



Progresser vers le droit au transport.

Compte tenu de l'allongement des distances à parcourir entre domicile et lieu de travail ou d'études et des difficultés croissantes d'utilisation de la voiture, les services publics de transport jouent un rôle crucial, et leur continuité est une exigence légitime des usagers.

Des transports publics performants, susceptibles de convaincre l'automobiliste, sont par ailleurs indispensables pour préserver le cadre de vie urbain, économiser le pétrole et réduire les émissions de gaz à effet de serre. Malgré les progrès déjà réalisés, beaucoup reste à faire, de la part des collectivités territoriales comme de l'État, pour mieux répondre à ces attentes.

Les grèves ne sont évidemment pas la principale difficulté rencontrée par les usagers des transports. Ces derniers subissent quotidiennement la faiblesse des fréquences, le manque de capacité aux heures de pointe, la lenteur des trajets et les retards. Ils sont cependant exaspérés par les grèves. Ils estiment en effet qu'ils sont alors pénalisés injustement et trop lourdement, et qu'un dialogue social amélioré permettrait de réduire à la fois le nombre des grèves et la gêne qu'elles leur imposent.

La FNAUT partage ce sentiment et se préoccupe depuis longtemps de l'impact des grèves sur les usagers, sur l'image et sur le développement du transport public. Elle n'a jamais souhaité une législation relative aux modalités du droit de grève, mais a toujours réclamé que les différents acteurs – État, collectivités territoriales, partenaires sociaux des entreprises – prêtent une plus grande attention aux usagers et recherchent ensemble les moyens de concilier droit au transport et droit de grève.

Comme le montre leur perception positive des mesures prises récemment par la SNCF, les usagers souhaitent particulièrement disposer, avant un conflit annoncé et pendant toute sa durée, d'une information fiable sur les services maintenus, afin de pouvoir prendre leurs dispositions en temps utile. Une meilleure information du public est donc pour la FNAUT une autre avancée indispensable.

Ses associations locales et régionales souhaitent pouvoir contribuer, en concertation avec les autorités organisatrices et les entreprises de transport public, au dispositif d'information des usagers en cas de situation perturbée. Ce doit être l'occasion de mettre systématiquement en place les instances de concertation prévues par la loi et de prévoir, en cas de grève, des dédommagements pour les usagers abonnés.

Tel est le sens de la participation de la FNAUT à la démarche proposée dans cet ouvrage.

Jean Sivardière

président de la FNAUT



À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

POURQUOI CE GUIDE ?



À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Ce guide est destiné aux autorités organisatrices compétentes pour organiser les services publics réguliers de personnes et assurer le droit au transport. Il s'agit des communes, des établissements publics de coopération intercommunale, des syndicats mixtes, des départements et des régions.

> > > REPÈRES JURIDIQUES

La loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs (LOTI) consacre les transports publics de voyageurs comme un service public relevant de la compétence exclusive des collectivités publiques et permet aux autorités organisatrices de choisir le mode de gestion de leur service (régie directe ou gestion confiée à un exploitant par contrat).

Ainsi, aux termes de l'article 7 II de la LOTI, « L'État et, dans la limite de leurs compétences, les collectivités territoriales ou leurs groupements organisent les transports publics réguliers de personnes et peuvent organiser des services de transport à la demande. L'exécution du service est assurée soit en régie par une personne publique sous forme d'un service public industriel et commercial, soit par une entreprise ayant passé à cet effet une convention à durée déterminée avec l'autorité compétente. »

POURQUOI CE GUIDE ?

Ce guide a pour objectif d'aider les autorités organisatrices de transport à mettre en place, en concertation avec l'entreprise chargée d'exploiter le réseau, un programme de prévisibilité du service de transport.

Les voyageurs souhaitent disposer, y compris en situation perturbée, d'informations fiables sur les transports qui fonctionnent et d'un service adapté permettant d'assurer l'essentiel des déplacements.

La loi leur garantit le droit au transport.

> > > REPÈRES JURIDIQUES

Le droit au transport est affirmé par la LOTI dont l'article 2 dispose : « La mise en œuvre progressive du droit au transport permet aux usagers de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coût pour la collectivité, notamment par l'utilisation d'un moyen de transport ouvert au public. »

Aux termes de ce même article, le droit d'information du voyageur est une composante du droit au transport :

« Le droit au transport comprend le droit pour les usagers d'être informés sur les moyens qui leur sont offerts et sur les modalités de leur utilisation. »

En cas de perturbations liées à des conflits sociaux, la **concertation** apparaît comme l'instrument privilégié pour mettre en œuvre ce droit au transport, assurer la continuité du service public et répondre ainsi à la demande des voyageurs.

Le recours à des solutions négociées, aussi bien au sein des entreprises de transport que dans leurs relations avec les autorités organisatrices, a déjà montré son efficacité. En effet, le respect des accords passés à la SNCF et à la RATP, lors des récents mouvements de grève, a apporté la démonstration qu'il est possible, par la voie conventionnelle, de progresser dans la qualité du service rendu aux voyageurs en cas d'annonce de grève et en période de conflit.

Conçu pour les voyageurs, le programme de prévisibilité devrait permettre de répondre à leurs besoins d'information et de déplacement.

A ce titre, il est recommandé à l'autorité organisatrice d'assurer une prévisibilité du service de transport et à l'opérateur de s'organiser pour fournir le meilleur service possible avec les moyens dont il dispose.

En effet, la démarche a de meilleures chances d'aboutir si elle débute par l'exigence d'un programme d'informations fiables qui sera mis en place en période de perturbations et donnera aussi précisément que possible les taux de circulation et les horaires des moyens de transport concernés. Pour parvenir à mettre ainsi le client au cœur

de la démarche, l'autorité organisatrice et l'opérateur doivent avoir construit un plan de transport adapté en fonction de l'intensité prévisible de la grève.

L'opérateur sera mieux à même de diffuser une information fiable et d'assurer le plan de transport annoncé, s'il a mis en place avec ses organisations syndicales un accord de dialogue social lui permettant de prévenir les conflits et d'organiser le travail des non grévistes si le conflit ne peut être évité.

Cette démarche pourrait s'appuyer sur une succession d'étapes à accomplir (I) :

- le plan d'information des voyageurs sur la prévisibilité du transport en période perturbée ;
- les plans de transport adaptés ;
- l'accord de prévention des conflits.

Pour mener à bien la démarche, l'autorité organisatrice pourra si elle le souhaite (II) :

- conduire une concertation avec les associations d'usagers et de consommateurs ;
- instaurer dans le cadre du contrat, des mécanismes financiers incitatifs à la qualité du service et d'autres clauses visant à garantir la continuité du service public.

La mise en place d'un programme de prévisibilité du service de transport peut intervenir soit à l'occasion de la conclusion d'une nouvelle convention, soit par avenant à un contrat en cours (III).



PATHÉ ECHIROLLES

12 ÉCRANS GEANTS

PATHÉ

Parking Gratuit
(800 PLACES)

Les salles
du cinéma
Pathé

31

EYBEIS
LE VERDERET

943 899 38

BUS



I - En quoi consiste la démarche de prévisibilité du service de transport ?

Trois étapes fondamentales participent à l'élaboration du programme de prévisibilité du service de transport en situation perturbée :

- ▶ le plan d'information des voyageurs
- ▶ le plan de transport adapté
- ▶ l'accord de prévention des conflits



Trois étapes fondamentales participent à l'élaboration du programme de prévisibilité du service de transport en situation perturbée :

1. le plan d'information des voyageurs

L'autorité organisatrice demande à l'opérateur d'élaborer un plan d'information sur la prévisibilité du transport en cas de conflit social et d'autres situations dégradées.

2. le plan de transport adapté

L'opérateur prépare ensuite, selon les priorités définies par l'autorité organisatrice, un plan de transport adapté qu'il soumet à la collectivité pour validation.

3. l'accord de prévention des conflits

Une troisième étape consiste pour l'opérateur à négocier avec ses organisations syndicales un accord de prévention des conflits dans le but de prévenir et d'aménager le recours à la grève.

➔ LE PLAN D'INFORMATION DES VOYAGEURS

La première étape, essentielle, consiste à informer les voyageurs suffisamment à l'avance des services qui seront dans toute la mesure du possible assurés pendant les perturbations et notamment en cas de grève. Ainsi chacun peut s'organiser pour assurer ses déplacements (notamment les déplacements domicile-travail et domicile-études) et les effets de la grève sont mieux supportés par les voyageurs.

Demandé par l'autorité organisatrice à l'opérateur, le plan d'information des usagers a pour objectif de renseigner le plus efficacement possible les voyageurs sur le service qui sera effectivement assuré pendant la période de perturbation consécutive à la grève mais pas exclusivement car l'information doit être assurée pour toute perturbation importante quelle qu'en soit la cause (accident, travaux, intempéries, ...).

Pour élaborer son plan d'information, l'entreprise pourra s'appuyer sur des éléments qui sont d'ores et déjà souvent employés dans la pratique.

► Le moment de la communication

Le dispositif suivant peut être recommandé :

Le plan d'information est activé dès qu'un risque de perturbation est avéré et notamment dès qu'un préavis de grève a été déposé dans l'entreprise.

Dans un premier temps, il s'agit d'alerter les voyageurs, par l'intermédiaire des principaux médias, sur la grève prévue et de les rendre attentifs aux informations précises qui seront communiquées ultérieurement.

Dans une deuxième phase, 48 heures avant le début de la grève, une information est diffusée sur les services qui devraient fonctionner pendant la perturbation : itinéraires, horaires, dessertes modifiées...

Cette information est actualisée, le cas échéant, au début et tout au long de la perturbation.

EXEMPLE DE CLAUSE D'ENGAGEMENT D'INFORMATION **Avenant n° 2 entre le STIF et la RATP**

II-4-2 Engagement d'information

« La RATP s'engage sur la qualité de l'information donnée aux voyageurs selon deux critères :

- la qualité de la prévision de service communiquée publiquement et transmise au STIF la veille de sa mise en application avant 12 heures,
- le respect du référentiel de qualité de diffusion de l'information décrit dans l'annexe II-16.

Annexe II-16 Référentiel de diffusion de l'information voyageurs en cas de situations perturbées.

Item 1 : 48 heures avant une perturbation importante, la RATP communique publiquement (par diffusion d'un communiqué à l'AFP et aux principaux médias) sur le risque d'une perturbation et donne rendez-vous pour une information détaillée le lendemain.

Item 2 : la veille, avant 12 heures, avant une perturbation importante, la RATP communique publiquement (selon les mêmes modalités que la veille) en informant de la nature et des localisations de perturbation.

Trois niveaux de qualification du service sont utilisés :

- entre 50 % et 75 % : très perturbé ;
- entre 25 % et 50 % : fortement perturbé ;
- inférieur à 25 % : très fortement perturbé ou non assuré (si trafic nul).

Le jour même de la perturbation, dès 6 h 30, une information précise est donnée sur les niveaux de service selon le mode utilisé. Cette information est fournie :

- par communication électronique sur le site internet « ratp.fr », par alertes sms, connexions WAP et imode, infofax entreprises ;
- par information téléphonique sur le serveur vocal RATP, sur minitel.

Un numéro vert gratuit est mis en place.

En outre, sur ses réseaux, auprès de ses agents, par affichage et sonorisation, sur les écrans en station de métro, sur le bas des écrans SIEL en gares RER, dans les voitures et aux points d'arrêts des lignes certifiées .»



► Les outils de la communication

Ils peuvent être les suivants :

Dans la première phase, l'opérateur diffuse les informations à destination des voyageurs aux principaux médias régionaux : annonces dans la presse écrite, la radio, la télévision régionale.

Dans la deuxième phase, l'information est diffusée, en fonction de l'équipement des réseaux, par affichage et sonorisation dans les gares, stations, points de vente et de desserte du réseau concerné, numéro de téléphone gratuit et site internet.

Une information personnalisée peut également être adressée aux abonnés et/ou à certaines catégories d'usagers par courrier électronique ou SMS.

Le serveur vocal et internet sont des moyens privilégiés d'actualisation de l'information.

Le plan d'information préparé par l'opérateur doit être validé par l'autorité organisatrice.

➔ LE PLAN DE TRANSPORT ADAPTÉ

Pour être en mesure de diffuser une information fiable, l'opérateur peut être invité (au stade de la mise en concurrence ou par voie d'avenant, cf. infra) par la collectivité publique à élaborer au préalable un plan de transport adapté à l'intensité des perturbations prévisibles.

Le plan de transport adapté vise à assurer les dessertes indispensables à la vie de la cité, notamment pour répondre aux besoins des déplacements domicile-travail et domicile-études le matin et le soir, ainsi qu'à la desserte des établissements de santé.

EXEMPLE DE PLAN DE TRANSPORT

Avenant à la convention liant la Région Alsace et la SNCF

« En concertation avec la Région Alsace, la SNCF a élaboré 4 niveaux de dessertes de substitution qui constituent des cadres de référence, désignés A, B, C et D.

Les 4 niveaux de dessertes proposés sont gradués entre le niveau A désignant le niveau le moins élevé de desserte et le niveau D représentant le niveau de service de substitution le plus élevé de dessertes :

le niveau de dessertes A vise à assurer l'acheminement, le matin et le soir, des migrants « domicile-travail » et « domicile-études » de ou vers les 3 grandes métropoles alsaciennes (Strasbourg, Colmar et Mulhouse), ainsi que de ou vers les principales villes moyennes sièges d'établissements scolaires ;

le niveau de dessertes B vise à assurer les mêmes priorités de dessertes que le niveau de dessertes A, avec en sus des possibilités de déplacements, en milieu de journée, afin de traiter plus spécifiquement les besoins des scolaires, notamment les mercredis et samedis, ou de certains migrants « domicile-travail » ;

le niveau de dessertes C intègre le niveau de dessertes B, avec en sus des possibilités de déplacements en dehors des périodes de pointe du matin, de la mi-journée et du soir, à destination plus particulièrement des voyageurs « occasionnels » ;

le niveau de dessertes D, niveau de dessertes le plus élevé, propose en plus du niveau de dessertes C un service quasi normal pour le TER 200.

Hors le cas d'une grève affectant les entreprises de transport routier de voyageurs, les circulations routières existantes sont maintenues dans les 4 cas de figure. »

► L'élaboration du plan de transport adapté

Les dessertes prioritaires sont définies par la collectivité. C'est sur cette base que l'opérateur prépare le plan d'information sur la prévisibilité du transport. Sur de nombreux réseaux, les dessertes prioritaires sont d'ores et déjà identifiées comme telles et assurées en partie en situation perturbée.

Dans ce cas, le plan de transport peut être formalisé par l'opérateur, en s'appuyant sur l'existant, l'autorité organisatrice validant ensuite le plan, si possible après concertation avec les représentants des usagers.

Dans certains cas, le plan de transport peut être élaboré sur la base d'un cahier des charges arrêté par l'autorité organisatrice.



Si le réseau n'est pas encore organisé pour assurer, en situation perturbée, les dessertes que l'autorité organisatrice estime prioritaires ou si la mise en œuvre n'est pas satisfaisante, le plan de transport adapté a vocation à être conçu et validé par l'autorité organisatrice en concertation avec l'opérateur, qui peut alors apporter son expertise sur la gestion des paramètres techniques. Les représentants des usagers seront consultés dans toute la mesure du possible.

► Le contenu du plan de transport adapté

Il est recommandé que le plan comporte différents niveaux de service à assurer en priorité : par exemple un niveau 1 si la perturbation est forte, qui permet de desservir les écoles, les hôpitaux, les services administratifs, les gares SNCF et routières. Si la perturbation est moins forte on peut définir un niveau 2 en ajoutant telle ou telle ligne de bus ou métro aux heures de pointe, et ainsi de suite pour des niveaux 3 ou 4.

► Le choix du niveau de service mis en œuvre

En cas de conflit, en fonction des informations dont il dispose sur l'intensité de la grève, l'opérateur sera conduit, par l'effet de son contrat, à proposer à l'autorité organisatrice la programmation d'un des niveaux de service. Il appartient à l'autorité organisatrice de valider cette proposition.

Ce choix ne dispense pas l'opérateur de tout mettre en œuvre pour assurer un service aussi proche que possible du service normal en fonction des moyens dont il dispose.



L'ACCORD DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES CONFLITS

Dans un certain nombre d'entreprises de transport, les partenaires sociaux ont mis en place des dispositifs de prévention et de gestion des conflits dont l'efficacité permet de limiter sensiblement les perturbations en cas de conflits sociaux.

Les signataires de ces accords sont convenus de rechercher prioritairement des solutions non conflictuelles aux problèmes qui seraient susceptibles de surgir entre les salariés, leurs représentants et la direction.

► Un dialogue social permanent

L'amélioration de la prévention des conflits passe par la mise en place d'un dialogue social de proximité. Les éléments permettant d'établir un tel dialogue, à la fois permanent et renforcé, sont les suivants :

des acteurs bien identifiés :

- un encadrement de proximité, à un niveau défini en fonction de la taille de l'entreprise, apte à résoudre les conflits liés au cadre de travail quotidien ;
- des institutions représentatives du personnel dotées des moyens de remplir pleinement et efficacement leur rôle (nombre de délégués ou de permanents syndicaux, crédits d'heures, accès des délégués aux moyens d'information et de communication, formation au droit syndical et au dialogue social, affichage et distribution de tracts, matériels et locaux adaptés, contributions financières) ;
- désignation des interlocuteurs en charge des négociations aux différents niveaux de l'entreprise en fonction de sa taille.

une circulation de l'information renforcée et fluidifiée afin que la direction de l'entreprise et les syndicats représentatifs disposent d'un niveau semblable d'information sur les projets de l'entreprise, son fonctionnement, son environnement économique et social ainsi que ses contraintes et obligations notamment vis-à-vis des autorités organisatrices.

la mise en place et le développement d'une veille sociale afin d'éviter les tensions susceptibles de déboucher sur des conflits collectifs. Cette veille sociale doit tout d'abord permettre à la direction

d'être à l'écoute des salariés et des organisations syndicales. Elle doit également permettre aux représentants du personnel de clarifier le contenu des différends et à l'entreprise de répondre, dans un délai raccourci (délai de réponse précisé), le tout dans un esprit de concertation, aux difficultés soulevées et d'éviter ainsi un conflit.

► La prévention des conflits

Les dispositifs de prévention et de gestion des conflits appliqués à la RATP et à la SNCF ont fait preuve de leur utilité en permettant souvent de régler les conflits locaux propres à l'entreprise. Le recours à cette procédure a permis d'éviter, dans la majorité des cas, le dépôt d'un préavis de grève.

L'objectif poursuivi par de tels dispositifs est d'éviter, tout en respectant strictement le droit de grève, qu'un différend aboutisse à un conflit social grâce à la mise en place d'une procédure de concertation se déroulant sur une période déterminée et permettant une explicitation de ce différend et la recherche conjointe de solutions négociées.

Cette démarche pourrait se décliner de la façon suivante :

- information par la direction ou le syndicat, de l'autre partie, d'un différend particulier (c'est-à-dire un problème clairement identifié, unique, et susceptible de provoquer un conflit) ;
- le différend doit être explicité par écrit ;
- une période de concertation est ouverte, dans un délai de 3 jours (SNCF) / 5 jours (RATP), à compter de la réception du courrier ;
- au cours de cette période dont la durée est préalablement définie (10 jours à la SNCF ; 5 jours à la RATP), plusieurs réunions peuvent être organisées afin de finaliser la réponse au problème soulevé si besoin en faisant appel à des accompagnateurs externes ;
- cette période est utilisée pour parvenir à un accord et éviter ainsi le dépôt d'un préavis ;
- un relevé de conclusions signé par les parties et explicitant les points d'accord et de désaccord est diffusé à l'ensemble du personnel concerné afin qu'il soit en mesure d'apprécier la situation.

Par ailleurs, l'accord peut prévoir les conditions dans lesquelles un préavis sera déposé en cas d'échec de la concertation.

Enfin, l'accord peut rappeler le devoir de respecter le droit de travailler (prévu dans l'accord Keolis – Caen). Les salariés non grévistes doivent en effet pouvoir assurer leurs missions sans entrave (liberté d'accès à leur poste de travail, liberté d'exercer leur mission).

