

ENTRE LES LIGNES

LE MENSUEL DES AGENTS DE LA RATP

mars 2004 - n° 137

DANS LA VILLE

La propreté dans
la ligne de mire

À LA LOUPE

DAT : un département
pour le développement

DOSSIER RATP-STIF LE CONTRAT 2004-2007



p.4



ON EN PARLE

LES SUJETS D'ACTUALITÉ

Une nouvelle organisation au département du matériel roulant Bus (MRB), le développement durable à la RATP, la sécurité des agents dans les bus.



DOSSIER

RATP-STIF : LE CONTRAT 2004-2007

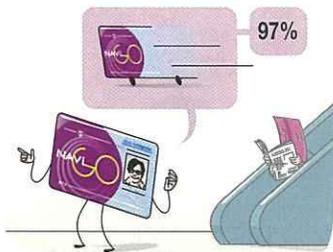
L'engagement renouvelé entre la RATP et le Stif pour quatre ans repose sur des modalités de fonctionnement qui ont fait leur preuve. Le contrat 2004-2007 vise prioritairement la qualité du service offert au voyageur.

p.12 DOSSIER

p.6

REPÈRES PLÉBISCITE POUR NAVIGO

97 % des abonnés à Intégrale plébiscitent le passe Navigo.



p.7

SUR LE VIF LA PRÉVENTION EN PICTOS

Des « pictos-images » sont conçus par le département SEC pour les personnes chargées du nettoyage. Objectif : une meilleure prévention.

p.20

ARRÊT SUR IMAGES LA MAINTENANCE EN PORTRAITS

Photographiés sur leur lieu de travail, des hommes et des femmes de MRB montrent une vision vivante du monde de la maintenance.



p.22

DANS LA VILLE LA PROPRETÉ EN LIGNÉ DE MIRE

Les agents de la ligne 5 ont recueilli les opinions et suggestions des voyageurs sur la propreté du réseau.

p.24

RESSOURCES ORGANISATION ET SERVICE : LES LABELS DE QUALITÉ

Les « démarches qualité » se sont multipliées au sein de l'entreprise avec, à la clé, des certifications d'organisation (ISO) et de service (NF Service).

p.25

PANORAMIQUES

p.8 SUR LE VIF PARÉS POUR LES GRANDS FROIDS

Bus glacés, tramways givrés...
Lorsque le thermomètre chute, des mesures s'imposent. Les mainteneurs ont tout prévu.



p.10 À LA LOUPE UN DÉPARTEMENT AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT

Le nouveau département Développement et Action territoriale chapeaute les sept agences de développement territorial.



SOMMAIRE

p.30 PASSIONNÉMENT ENTRE LES DEUX VIES DE PAUL-HENRI

Machiniste au centre Bus de Charlebourg, Paul-Henri Lasserre, chanteur de zouk, sort son album « Entre les deux ». Un rayon de soleil...

p.31



AVANT-APRÈS SOUS TERRE, LA LUMIÈRE

La rénovation de la station Chaussée-d'Antin illustre la complexité de la mise en lumière d'un espace souterrain.

Entre Les Lignes : LAC A 85, 54, quai de la Rapée, 75599 Paris Cedex 12. Département de la communication-RATP. Tél. : 01 44 68 36 51/36 44/36 68. Directeur de la publication : Gilles Alligner. Directeur de la rédaction : Francis Deschamps. Rédactrice en chef : Simone Feignier. Rédaction : Nadine Guérin, Yan Rodriguez. Ont participé à ce numéro : Bruno Faurere, Michel Garret, Jean-Pierre Joubert, Laurent Montier. Photographies : COM-AP. Couverture : J.-F. Mauboussin. Conception et réalisation graphique : NTEXTUEL. Chef de projet : Véronique Deldicque. Directrice artistique : Danielle Guigui. Maquettiste : Hélène De Carvalho. Secrétaire de rédaction : Frédérique Disant. Réviseur : Dominique Joubert. Photogravure : Question d'Édition. Imprimerie : Imprimerie Vincent. N° ADEP 1791. Membre de l'Union des journaux et journalistes d'entreprise de France, UJJEF. Abonnement : 22,80 € (27,50 € pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à Entre Les Lignes, 54, quai de la Rapée, 75599 Paris Cedex 12. Retraités de la RATP : vos changements d'adresse sont à transmettre par écrit au bureau des Pensionnés, 30, rue Championnet, 75889 Paris Cedex 18.

UNE NOUVELLE ORGANISATION À MRB

J.-F. MAUBOUSSIN/COM-AP



EMMANUEL TRAMOND,
directeur du département
MRB.

? Depuis le 1^{er} janvier 2004, le département MRB connaît une nouvelle organisation de ses unités centrales. Quelles en sont les grandes lignes ?

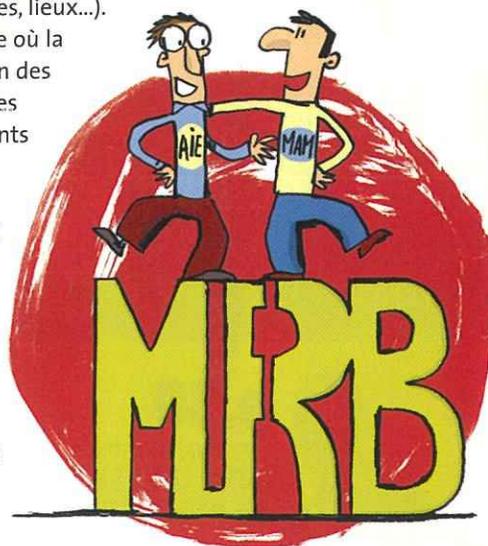
« Deux nouvelles unités centrales – Ingénierie autobus et Équipements (IAE) et Méthodes et Aide à la maintenance (MAM) – représentant près de 300 salariés, ont été constituées à partir de trois anciennes*. Cette répartition

des activités vise à bien dissocier les secteurs relevant de l'ingénierie de ceux de la maintenance, à mieux respecter le mode de fonctionnement du management de projet impulsé par le pôle Opérations, tout en améliorant la posture de soutien aux unités opérationnelles. Par ailleurs, à l'occasion de cette réorganisation, la maintenance des équipements embarqués ainsi que les équipes mobiles sont intégrées aux Ateliers de Championnet. Il s'agit d'un renforcement d'activités pérennes qui s'inscrit pleinement dans le cadre de leur plan industriel 2000-2005. Quant aux groupes de soutien que représentent les achats, le contrôle de gestion et les ressources humaines, ils sont redimensionnés en vue d'une optimisation des ressources et d'une recherche d'efficacité : il faut en effet que les services

centraux fassent preuve d'exemplarité en la matière. Ces mesures sont issues d'entretiens réalisés à partir de juin 2003 tant auprès de responsables d'unités opérationnelles (centres bus et Ateliers de Championnet) que dans les structures centrales concernées. Le projet, avant sa mise en œuvre, a fait l'objet d'une consultation auprès des instances représentatives à l'automne. Il n'entraîne d'ailleurs aucune modification des conditions de travail (horaires, lieux...). Dans un contexte où la co-administration des centres bus par les deux départements MRB et Bus fonctionne bien, la réorganisation qui a été menée s'attache à donner aux équipes opérationnelles une vision nette des domaines de compétences

propres à chacune des structures de Championnet, à faciliter les relations quotidiennes entre les équipes en unités opérationnelles et leurs homologues en central. Enfin, à assurer une cohérence d'ensemble à travers le développement du management de projet. »

* IGA : unité Ingénierie autobus ;
IMP : unité Ingénierie des moyens
de production ; TDC : Techniques
décentralisation et coordination.



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE À LA RATP

BRUNO MARGUERITE/COM-AP



DIDIER TOURNOT, délégué
général au Développement
durable.

? La délégation au Développement durable existe depuis le 1^{er} janvier 2004. Quelles sont les notions que recouvre le développement durable à la RATP ?

« Notion relativement nouvelle pour la RATP, le développement durable irrigue de plus en plus les mécanismes de décisions

des entreprises avec pour objectif d'en assurer la pérennité dans le souci de préserver notre planète. Il remet dès lors en cause une gestion à court terme basée uniquement sur le seul axe d'une rentabilité économique. Gérer dans l'esprit du développement durable, c'est établir ses choix en s'appuyant sur trois éléments : l'efficacité économique, les équilibres

sociaux, internes et externes, et la protection de l'environnement. L'absence de prise en compte de l'un de ces critères, et l'entreprise peut voir son développement tourner court. Dans cette approche, le poids des "parties prenantes", qu'elles soient associations de riverains, ONG, élus, actionnaires... est à prendre en considération, car elles sont à la fois ●●●

●●● de plus en plus actives et mobilisées. La qualité de l'environnement est probablement le sujet qui marque le plus l'opinion. La RATP, de par son activité de transporteur public, fait partie de la solution : en assurant la mobilité de plusieurs millions d'individus par jour, elle collabore activement à préserver ce bien "rare et précieux" qu'est l'air et à lutter contre l'effet de serre. Ses avantages écologiques constituent ainsi un atout pour asseoir son développement et promouvoir l'usage des transports publics. Mais pour parfaire son engagement dans le développement durable, elle doit en outre être exemplaire dans la gestion de

ses propres activités et dans sa politique de concertation et de partenariat. Preuve de son attachement et de son adhésion aux principes du développement durable, la

RATP s'est officiellement engagée sur le plan international en adhérant à la Charte du développement durable de l'Union internationale des transports

publics (UITP) et au Pacte mondial des Nations unies*.

* Pacte édicté par l'ONU, qui énonce neuf grands principes relatifs au respect des droits de l'homme, du travail et de l'environnement.



LA SÉCURITÉ DES AGENTS DANS LES BUS

BRUNO MARGUERITE/COM-AP



GUY CROST, directeur de l'unité Contrôle Service Bus à Bus.

Il y a dix-huit mois, le Contrôle service Bus engageait une démarche de retour d'expérience sur les agressions dont sont victimes ses agents. En quoi consiste-t-elle ?

« Dès 2002, un retour d'expérience est organisé pour mieux comprendre, analyser et diminuer les

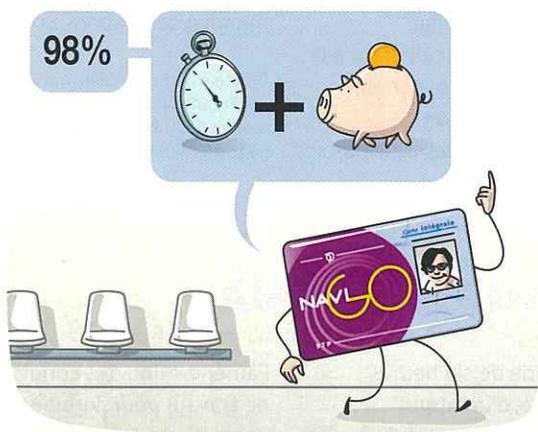
agressions à l'encontre des agents de contrôle. Une démarche novatrice et pleine d'enseignements qui permet l'analyse collective des situations rencontrées sur le terrain. Cela conduit les équipes à s'interroger non seulement sur l'organisation du travail et leurs compétences, mais aussi sur le contenu de leur métier, sur la légitimité de leurs actions et de leurs comportements vis-à-vis du public et de leurs collègues. Actuellement, sept retours d'expérience ont été réalisés, relatifs à sept agressions précises survenues en 2002 et en 2003 avec la participation volontaire de 70 agents du contrôle de Bus. Ces contrôleurs ont bénéficié lors de ces réunions d'une durée

moyenne de six heures chacune, d'un appui méthodologique et d'un accompagnement par un représentant de l'unité Politiques sociales, salariales et de Prévention du département Gestion et Innovation sociale. Des experts extérieurs au Contrôle service Bus ainsi que les délégués du personnel ont été associés à ces retours d'expérience. Aujourd'hui, le travail se prolonge en impliquant des machinistes, des spécialistes du comportement sur "l'évitement des situations accidentogènes" et par la mise en place de "groupes de paroles" animés par l'IAPR. Enfin une action de recherche est lancée avec des spécialistes de l'Anact (Agence nationale pour

l'amélioration des conditions de travail) pour connaître et comprendre les stratégies de réussite élaborées par les agents de contrôle dans la relation avec le voyageur en infraction. Toutes ces actions sont convergentes, et les résultats sont au rendez-vous avec une baisse de plus de 30 % des blessés en deux ans, soit un gain de 1 000 journées d'indisponibilité, donc moins d'agents, de femmes, d'hommes ou de collègues agressés. Ces retours d'expérience amorcent une redéfinition de la relation de service entre les voyageurs et tous les agents RATP présents sur le terrain et sont renforcés par l'arrivée de la Bus Attitude. »

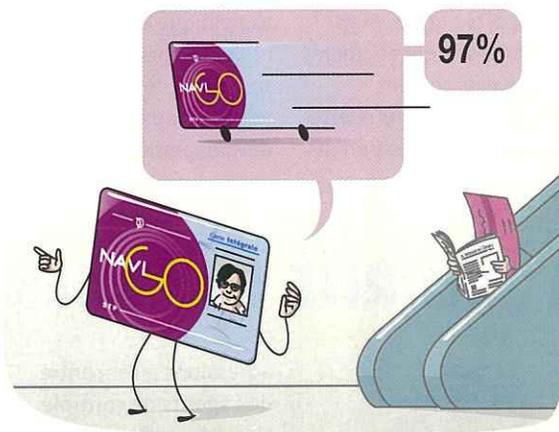
Plébiscite pour Intégrale

Une étude effectuée en mars 2003 par l'unité Marketing (pôle Commercial et Définition des services) a permis de mesurer la satisfaction des abonnés à Intégrale.



98 % des abonnés à Intégrale sont satisfaits de leur abonnement annuel. Les principales raisons d'achat sont le côté pratique du titre, le gain de temps – « il permet d'éviter de faire la queue » – et l'économie réalisée.

27 % des interviewés estiment que la méconnaissance de l'abonnement est la principale raison du non-abonnement. Il apparaît donc nécessaire pour l'entreprise de communiquer sur ce produit et ses bénéfiques clients. Le titre Intégrale est connu, pour 50 % des personnes interrogées par les campagnes de communication et de promotion sur les réseaux et, pour 43 %, par le bouche-à-oreille.



97 % des abonnés plébiscitent le passe Navigo Intégrale dont ils disposent depuis fin 2001. Les principales qualités mises en avant sont sa facilité et sa rapidité d'utilisation, ainsi que son aspect pratique. Cependant, des améliorations sont attendues : elles portent essentiellement sur la solidité et la dimension de l'étui – afin de pouvoir insérer un petit plan de métro – et sur l'augmentation du nombre de valideurs, jugé trop limité.

92 % des utilisateurs sont des personnes actives, et la part des moins de 35 ans est en augmentation chez les nouveaux abonnés.

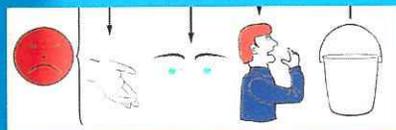
SIMONE FEIGNIER

Moins de mots, plus de lisibilité

Hier

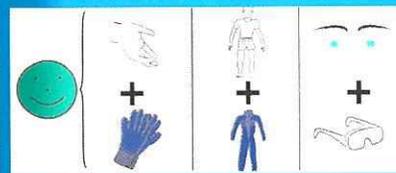
 ■ Irritant pour les yeux et la peau. ■ En cas de contact avec les yeux, laver abondamment avec de l'eau et consulter un spécialiste. Après contact avec la peau, se laver immédiatement et abondamment avec de l'eau et du savon. ■ Porter des gants appropriés et un appareil de protection des yeux et du visage.

Aujourd'hui



Dangers

■ Irritant en cas de projection dans les yeux et de contact avec la peau et les mains. ■ Ne pas avaler.



Protections

■ Mains : gants. ■ Yeux : lunettes.
■ Peau : vêtements de travail.



Une équipe de SEC a conçu des « pictos-images » destinés à expliquer aux personnes chargées du nettoyage l'usage et les dangers des produits manipulés.

LA PRÉVENTION EN PICTOS

Lorsqu'une équipe de l'unité Ingénierie de sécurité et propreté (ISP) du département SEC décide d'améliorer l'information sur les risques liés aux produits dangereux, cela donne des pictos-images. En décembre 2002, Bruno Le Morvan, chargé d'affaires dans cette unité, fait le constat avec une entreprise de sous-traitance de nettoyage du RER A à Boissy-Saint-Léger, que « l'ensemble des produits de lavage a un étiquetage de sécurité normalisé à dominante textuelle, difficilement compréhensible par les utilisateurs qui, dans leur grande majorité, ne maîtrisent pas la lecture de la langue française ». En effet, la plupart des opérateurs de nettoyage sont issus de pays d'Afrique ou de l'Est. Dès lors, il est décidé de réaliser des picto-

grammes avec pour objectif de proposer une maquette pour une mise en œuvre fin avril 2003. Une étude avec la collaboration d'un ethnologue de l'université Paris-VII et d'une intervenante en français va permettre de comprendre et de traduire en dessins l'interprétation que font les opérateurs de nettoyage de ces messages normalisés.

Des pictos sur 60 sites

Les dessins retenus sont testés auprès de femmes d'origine étrangère, de classes de primaire et d'agents techniques communaux. Les symboles et pictogrammes choisis sont alors validés et remis à un maquettiste. Pour concrétiser cette démarche, un partenariat

avec un fournisseur de produits de lavage (la société SPCA) est finalisé, et l'ensemble des étiquetages de bidons de produits de lavage se voit doublé d'une fiche d'interprétation, des pictos-images, pour une meilleure compréhension par les laveurs des règles de sécurité et de la prévention des risques. « Près de 200 personnes auront participé à ce projet », précise Bruno Le Morvan. Courant 2004, toutes les aires de lavage des RER et des bus (soit environ 60 sites) devraient être équipées de panneaux d'informations avec ces pictos-images. Une démarche réussie qui renforce le positionnement de la RATP au regard de la loi sur la prévention des risques et son image d'entreprise citoyenne.

LAURENT MONTIER

Parés pour les grands froids

Bus glacés, tramways givrés... Lorsque le thermomètre chute, des mesures s'imposent. Les mainteneurs ont tout prévu afin que l'hiver ne soit pas trop rude pour le matériel et pour les voyageurs.

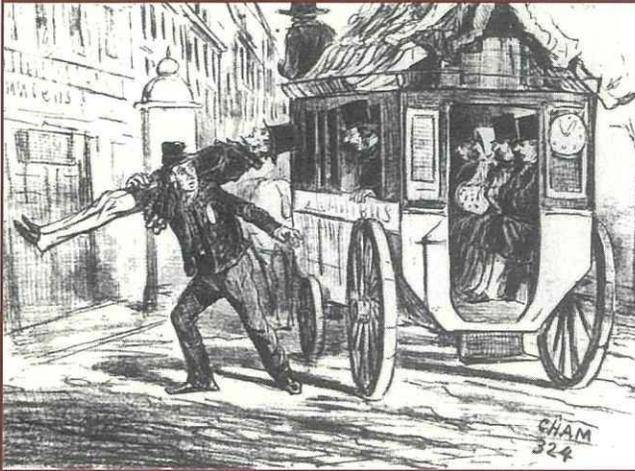
« **E**ffectivement, lorsque le froid se fait sentir, l'activité se complique. » Ainsi débute Daniel Dellys, responsable Maintenance au centre bus de Flandre, dont la quasi-totalité du parc est rangée à l'extérieur. Précisant tout aussitôt: « Lorsque'il gèle, nous faisons démarrer les véhicules environ un quart d'heure avant l'heure de sortie pour qu'ils commencent à chauffer. Mais il n'est plus possible de les faire tourner longtemps à l'avance comme nous le faisons du temps du SC10, car aujourd'hui les véhicules sont équipés de pots à absorption de particules. Le fait de laisser les bus longtemps au ralenti chargerait les pots d'huile ou de combustible non brûlés, provoquant lors du départ, et jusqu'à la combustion complète des résidus, l'émission d'une fumée épaisse et malodorante. » Les agents de MRB, dotés d'un pulvérisateur contenant un produit antigel, traitent les pare-brise pour faire fondre le givre. « En fonction de la situation de leur zone de remisage, les bus ne sont pas tous dans le même état, exposés ou non, par exemple, aux courants d'air », précise Daniel Dellys.

Les tramways sous alimentation

Les lignes de tramway ne disposent pas non plus d'équipement spécifique contre les grands froids. Seules des procédures hivernales sont appliquées.

JEAN-FRANÇOIS MAUBOUSSIN/COM-AP

Des transports qui jettent un froid...



Honoré Daumier, célèbre caricaturiste de Second Empire, a su plus que tout autre saisir les travers sociaux... et climatiques du Paris haussmannien. Il est loin le temps où les compagnies d'omnibus réservaient un « accueil glacial » à leurs voyageurs. Si le confort de ceux-ci s'est amélioré avec l'apparition des premiers véhicules automobiles, il n'en reste pas moins vrai aujourd'hui que des conditions climatiques extrêmes peuvent tout simplement empêcher la continuité du service.

Elles sont essentiellement gérées par l'exploitation et consistent à laisser sous tension les rames hors exploitation sur les sites de remisage et à faire circuler la nuit durant des tramways « dégivreurs ». Ainsi, évitera-t-on de renouveler la mésaventure du mardi 30 novembre 1993 lorsque le T1 fut immobilisé pendant trois heures à cause d'un dépôt de givre exceptionnel sur la ligne aérienne de contact.

Les métros et les RER plus protégés

Les exploitants du métro sont rarement affectés par une chute brutale et sévère des températures. En effet, hormis la ligne 8, la plupart des matériels se trouvent remisés sous abri. Pour la ligne 8, des procédures existent, tels les « renforts gel ». Mobilisées de 18 heures à 6 heures du matin en fonction de la rigueur du froid, les équipes ont pour mission la maintenance des trains par une mise en marche de certains équipements, une manœuvre des disjoncteurs et des portes. Une nouvelle équipe intervient dès 6 heures pour l'assistance aux conducteurs lors des « dégarages ». En cas de conditions météorologiques particulièrement dégradées, un renfort d'agents MRF de l'atelier de Javel peut intervenir dès 4 heures du matin.

Des modifications techniques, des améliorations et des procédures donnent au RER la possibilité d'aborder la saison froide avec une relative sérénité, bien que la majorité du matériel roulant soit garée à l'extérieur. Outre les housses de protection de l'attelage, des brosses à neige, installées au niveau des roues directrices de la motrice et actionnées par le conducteur, permettent d'éviter toute accumulation.

D'octobre à avril, des dispositifs de vérification du matériel sensible sont

mis en œuvre. En cas de gel, à l'instar des tramways, les trains sont maintenus sous alimentation et les portes manœuvrées à intervalles réguliers. De même, en fonction de la rigueur des conditions, des trains « dégivreurs » circulent pour assurer la maintenance hors givre des caténaires. Enfin, et surtout, la somme des précautions prises resterait sans effet si les équipes de la Permanence générale des réseaux ne se tenaient pas dans une constante vigilance.

JEAN-PIERRE JOUBERT



Les brosses à neige installées sur les roues directrices du RER permettent d'éviter toute accumulation.

Un département au service du développement

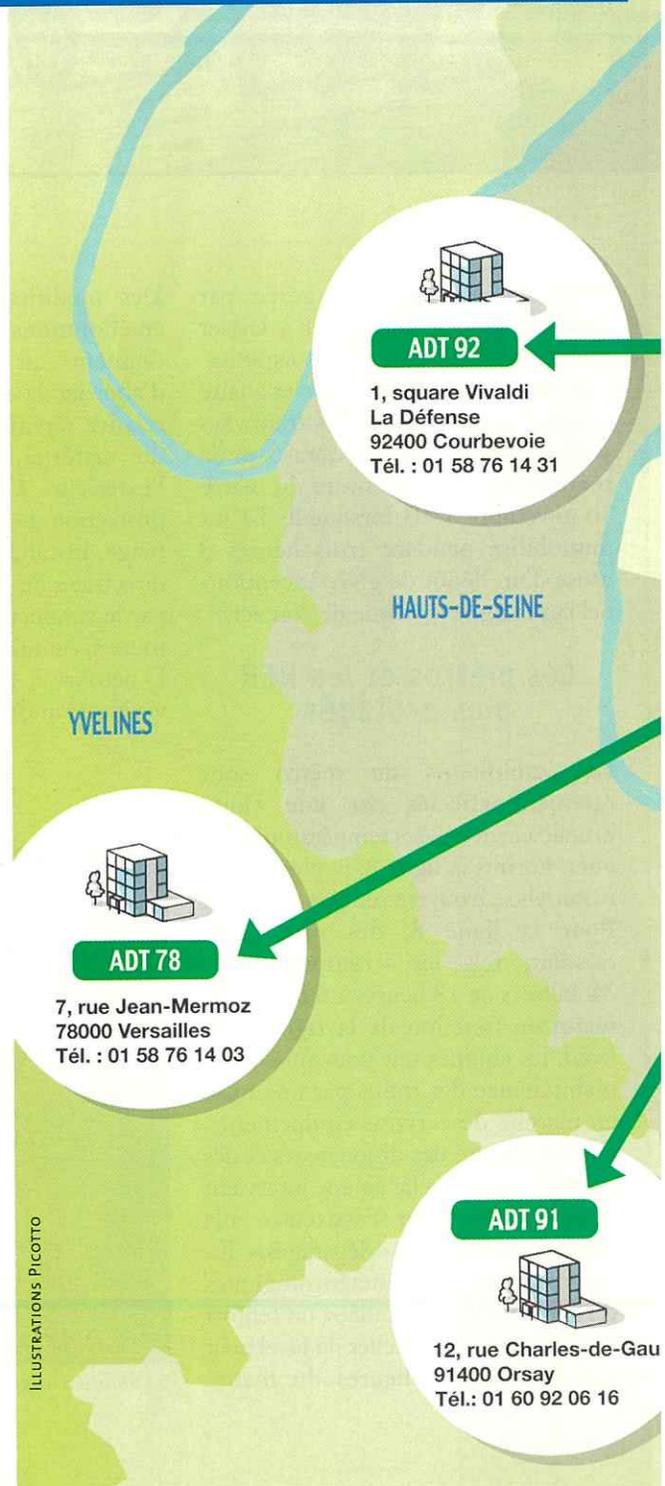
Après la création des sept agences territoriales, le département Développement et Action territoriale (DAT) marque une nouvelle étape dans la territorialisation des activités de développement de l'entreprise en Ile-de-France.

Développement et Action territoriale (DAT): c'est le nom du tout jeune département, créé le 1^{er} décembre 2003, au sein du pôle Développement. Sa création, née de la fusion des directions ERD* et VIL**, marque la deuxième phase de territorialisation des activités de développement de l'entreprise en Ile-de-France. L'année 2001 avait vu la création de sept agences de développement territorial (ADT). Le bilan positif de leur présence auprès des décideurs locaux montre que cette organisation décentralisée est la bonne solution pour mettre l'entreprise en cohérence avec les mutations profondes de notre environnement. Le déplacement des pouvoirs de décisions au niveau local (communes, communautés d'agglomérations, départements) permet à la RATP d'atteindre son objectif essentiel de service public et de croissance. Les ADT bénéficient désormais de responsabilités, de compétences et de moyens élargis: elles se voient confier la maîtrise d'ouvrage des projets de développement des réseaux sur leur territoire (contrats de plan), et voient renforcer leur mission commerciale et leur rôle dans le domaine de la multimodalité, en contact étroit avec les unités opérationnelles de leur territoire. Leur rôle en matière de communication locale est également renforcé. Enfin, leurs moyens informatiques sont développés et leurs locaux agrandis. Dans le même temps, les structures centrales de soutien et d'expertise sont organisées en centre de ressources. Elles mettront à la disposition des ADT leurs compétences diversifiées dans les domaines de l'ingénierie, de la modélisation, de l'économie, de la politique de la ville, du développement des relations avec les entreprises, de la prospective... Les ADT s'appuieront aussi en central sur les fonctions transversales – communication, ressources humaines, contrôle de gestion et informatique – nécessaires à leur activité. Cette nouvelle étape de territorialisation vise un double objectif: être plus compétitif face à la concurrence et développer des activités dans le cadre et hors cadre du contrat Stif.

SIMONE FEIGNIER

* ERD: Études générales, Recherche et Développement des réseaux.

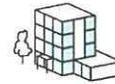
** VIL: Ville et action territoriale.



ILLUSTRATIONS PICOTTO

veloppement

AL-D'OISE

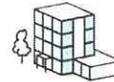


ADT 77/95

6, rue de-La Haye
95731 Roissy
Tél. : 01 48 62 44 27

140, av. Jean-Lolive
93500 Pantin
Tél. : 01 58 76 14 03

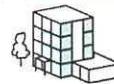
ADT 93



SEINE-SAINT-DENIS

21 Bd Bourdon
75012 Paris
Tél. : 01 58 76 14 61

ADT 75

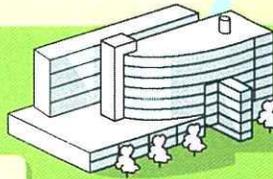


ADT 94



87, av. Charles-de-Gaulle
94017 Créteil Cedex
Tél. : 01 58 76 13 64

VAL-DE-MARNE



Maison de la RATP
54, quai de la Rapée
75012 Paris

Fonctions de soutien

Mobilier

Relation avec les entreprises

Département
Développement
et Action territoriale
(DAT)

Prospective

- Évolutions de la société urbaine et conséquences sur les transports
- Nouveaux services à la mobilité
- Recherche

Économie des transports et Recherche de financement

- Recherche de financements externes
- Études en socio-économie des transports
- Veille sur les débats sur le financement des transports
- ...

Études et modélisation

- Maintien et développement des outils de modélisation de trafic et de cartographie
- Études de trafic et de mobilité
- ...

Projets Études et Insertion urbaine

- Études d'opportunité d'infrastructure, de planification et de conception de projet
- ...

Politiques urbaines et prévention

- Expertise et conception d'outils sur la politique de la ville
- Reporting des partenariats avec les acteurs urbains
- Quatrième réseau
- Politique vélo
- ...

Agence de développement territorial (ADT) : structure et missions

- Un directeur.
- Des responsables sur diverses activités : Développement territorial, Études transport, Aménagement urbain, Prévention urbaine, Mobilien, Relations avec les entreprises, Marketing, Communication...
- Un conseil d'orientation, dont le président est le directeur d'une unité opérationnelle du territoire (Bus, Métro ou RER). Si l'unité opérationnelle est le lieu d'intégration des politiques de service au quotidien, l'ADT doit être celui de l'intégration des politiques de développement du service, des réseaux, de la multimodalité et des services nouveaux, pour le compte de la RATP.

Sacré Cœur

156

ound



Luxembourg

p.14 Le voyageur est au cœur du dispositif défini par la RATP et le Stif pendant quatre ans. Objectif : la qualité du service global.

p.16 Retour sur le contrat 2000-2003 et détail des nouveautés 2004-2007.

p.18 Exploration des mécanismes, des outils du contrat.



na

Poir
Cha

Rou

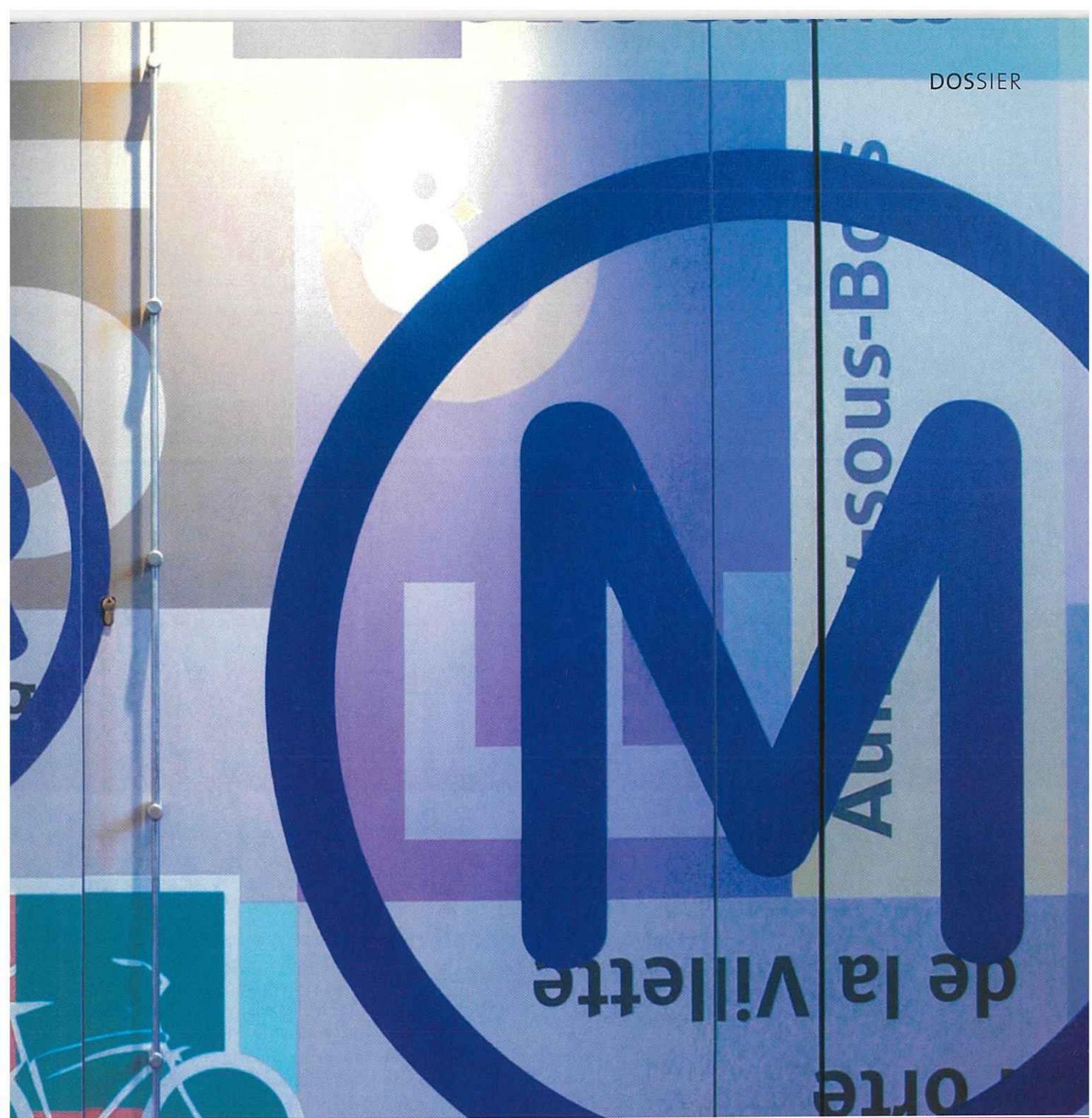
DENIS SUTTON/COM-AP

Dossier

RÉALISÉ PAR NADINE GUÉRIN
ET YAN RODRIGUEZ

RATP-STIF

L'engagement renouvelé entre la RATP et le Stif pour quatre ans repose sur des modalités de fonctionnement qui ont fait leur preuve. Le contrat 2004-2007 vise prioritairement la qualité du service offert au voyageur.



: LE CONTRAT

2004-2007



Le 19 janvier, Louis Gallois, président de la SNCF, aux côtés d'Anne-Marie Idrac, signait aussi un contrat avec le Stif.

JEAN-FRANÇOIS MAUBOUSSIN/COM-AP

Le voyageur au cœur du dispositif

Le contrat entre la RATP et le Stif vise l'excellence du service dans sa globalité.

Le 19 janvier, la RATP signait un nouveau contrat de quatre ans avec le Stif, l'autorité organisatrice des transports publics en Ile-de-France. La réussite de ce contrat,

approuvé par les conseils d'administration des deux parties, est l'un des enjeux majeurs du plan d'entreprise qui se déroule sur la même période. Le contrat 2004-2007 reprend largement les mécanismes fondamentaux qui ont montré leur efficacité au cours des années 2000-2003 (voir p. 16) : l'engagement annuel de la RATP sur un volume et une qualité de service, une rémunération en conséquence fondée sur les voyages payants et une incitation à la performance donnée par un système de bonus et de malus lié à des indicateurs de qualité.

Un partage clair des responsabilités

Le Stif :

- définit le service transport en quantité et en qualité
- s'engage sur une rémunération de la RATP pour le service fourni
- contribue à la modernisation et à l'adaptation des réseaux
- partage avec la RATP les risques sur les recettes liées au trafic

La RATP :

- réalise le service transport défini par le Stif
- s'engage sur ses coûts de production
- maintient en bon état les biens affectés à l'exploitation
- partage avec le Stif les risques sur les recettes liées au trafic

Le service, un ensemble de prestations

Quelles sont alors les évolutions ? Tout d'abord, plus encore que dans le précédent contrat, le voyageur y



GILLES ALIGON/COM-AP

Le champ d'application du contrat

L'engagement RATP-Stif recouvre les trois réseaux exploités par la RATP en Ile-de-France : Bus, Métro et RER qui, afin de définir des objectifs plus détaillés, sont subdivisés en sous-réseaux :

Métro

RER : deux sous-réseaux

- Ligne A
- Ligne B

Bus : quatre sous-réseaux

- Lignes de Paris
- Lignes de banlieue
- Transports en commun en site propre (TCSP) : T1, T2, TVM

■ Lignes du PDU : il s'agit des 70 lignes (20 à Paris et 50 en banlieue) destinées à devenir des lignes labellisées Mobillien. Nouveauté du contrat 2004-2007, ce sous-réseau a été distingué afin de mesurer les « effets de la labellisation » sur la production et sur la qualité de service, notamment la régularité. Se trouvent en dehors du champ d'application du contrat les activités exercées hors de l'Ile-de-France et les activités des filiales.

occupe une place centrale avec l'accent mis sur l'amélioration de la qualité de service. « Le service de référence tel qu'il est défini ne se limite pas au déplacement d'un point à un autre, mais porte sur une prestation de service globale offerte aux voyageurs. C'est tout

autant l'information, l'accessibilité, la capacité d'utilisation du téléphone portable sur les réseaux, que l'accès à Internet... ou les nuits du 21 juin et du 31 décembre qui font partie intégrante du service à offrir à nos voyageurs », commente Jean-Pierre Balladur, délégué général au contrat. Les indicateurs déclinés par mode de transport, plus nombreux – de 22, ils passent à 36 –, montrent bien une exigence accrue et une approche plus fine de cette qualité de service attendue. La RATP et le Stif ont contractualisé sur le service de référence tel qu'il existe début 2004. « Le contrat n'en demeure pas moins un document vivant. Il prévoit, sous la forme d'avenants, les modalités de modifications du service offert, en particulier lors de l'ouverture aux voyageurs des opérations du contrat de plan État-Région 2000-2006 et du plan de déplacements urbains d'Ile-de-France. » Un autre point in-

dique le souci de prise en compte du voyageur : l'engagement sur la production en volume porte sur les kilomètres réalisés en service voyageur. Ne se trouvent donc plus retenus dans l'engagement contractuel les parcours haut le pied ou les déplacements sur les voies de garage !

De nouveaux indicateurs

Le second élément caractéristique réside dans l'organisation de dispositifs de suivi plus complets. C'est ainsi, par exemple, que le taux de charge (nombre de voyageurs au mètre carré) sera examiné, ainsi que son évolution, ce qui n'était pas le cas auparavant. L'instauration de comités de suivi périodiques accompagnés de tableaux de bord mensuels et trimestriels – un indicateur hebdomadaire de situations inacceptables par ligne ►►



Jean-Pierre Balladur, délégué général au contrat entre la RATP et le Stif.

JEAN-FRANÇOIS MAUBOUSSIN/COM-AP

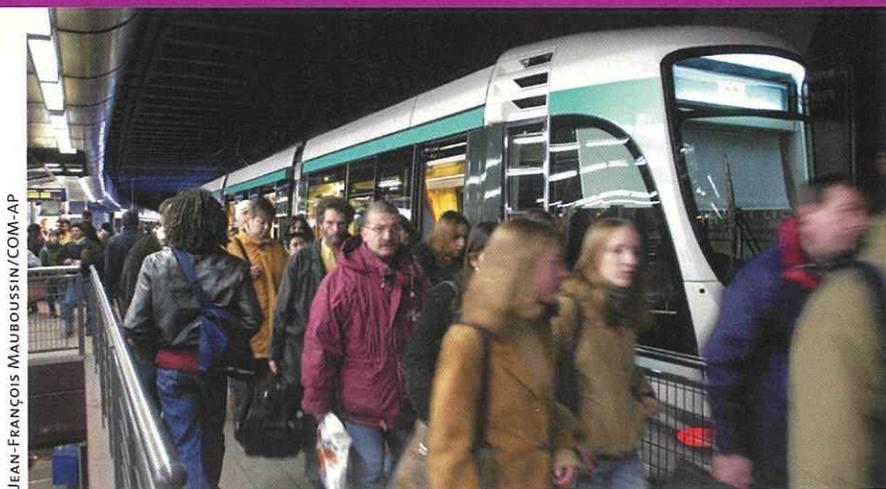
► de métro – vont permettre un suivi détaillé de la réalité du service rendu aux voyageurs. Indépendamment du droit d'audit permanent que peut exercer le Stif. Cette connaissance rigoureuse du service réalisé sera très utile à l'autorité organisatrice pour améliorer le pilotage et l'adaptation du service à la vie de la Région. Il lui revient d'accompagner et de soutenir les opérateurs de transport – RATP, SNCF Ile-de-France et les 91 opérateurs privés affiliés à Optile – dans la mise en œuvre d'une politique qu'il souhaite assumer pleinement. « *Compte tenu des modifications attendues, en janvier 2005, avec le transfert des responsabilités de l'État à la Région dans le cadre*

de la loi sur la décentralisation, une clause d'adaptation du contrat a naturellement été prévue. Dans ce contexte, le contrat apparaît comme un facteur de clarification et de simplification. En donnant de la visibilité sur les engagements de chaque partie, il permet de préparer dans de bonnes conditions une transition institutionnelle décisive pour les transports franciliens», précise Jean-Pierre Balladur. Les exigences de maîtrise des coûts et de développement du trafic payant contenues dans le contrat 2004-2007 constituent un engagement d'efficacité pour l'entreprise. En contrepartie, la réussite du contrat accroît les capacités de développement de la RATP et renforce son savoir-faire et sa légitimité.



GILLES ALIGON/COM-AP

Bilan 2000-2003 : objectifs atteints



JEAN-FRANÇOIS MAUBOUSSIN/COM-AP

Le premier contrat appliqué a permis de distribuer les rôles et les responsabilités entre la RATP et le Stif. Le partage a porté ses fruits...

Le contrat précédent couvrant la période 2000-2003 constituait une première étape, qui a été un succès. Si le Stif s'est affirmé en tant qu'autorité organisatrice, la RATP a pu faire la démonstration de son efficacité en tant qu'opérateur public, de sa pleine légitimité d'entreprise et de la pertinence de ses propositions

d'amélioration et de développement des transports publics. Ainsi, le contrat a été bénéfique à tous les acteurs du transport public. Aux voyageurs, avec une progression du service offert de près de 3 % pendant la durée du contrat. De même, la qualité de service a progressé : chaque année, la RATP a perçu à

ce titre un bonus de l'ordre de 70 % à 80 % du bonus maximal. Outre l'augmentation de l'offre de service sous toutes ses formes et l'amélioration de la qualité dans tous les domaines, de nouveaux titres de transport ont amélioré l'offre tarifaire (dézonage de la carte imagine R pendant les petites vacances scolaires, création de la carte Solidarité Transport, création du Ticket t). Pour les budgets publics, l'objectif de transparence a été atteint, le contrat n'a pas entraîné de dépenses supplémentaires par rapport à ce qui était prévu en dehors des charges liées aux augmentations d'offre décidées par le Stif. Enfin, pour la RATP, à l'exception de 2003, les objectifs de résultats ont été atteints (de 0,7 % à 1 % du chiffre d'affaires selon les années). Un dispositif d'intéressement du personnel a été mis en place, et l'entreprise a pu investir une partie de ses résultats dans le développement. Le contrat a permis, en outre, de passer à un management d'entreprise à part entière fondé sur des objectifs de performances et de résultats déclinables à tous les niveaux de responsabilité.

Les nouveautés du contrat 2004-2007

Zoom avant sur quatre nouveautés du contrat.



JEAN-FRANÇOIS MAUBOUSSIN/COM-AP

LA BUS ATTITUDE

Si le contrat ne comporte pas d'engagement sur le niveau de fraude – il existe cependant un indicateur trimestriel –, sa réduction est un levier d'importance pour l'entreprise puisque sa rémunération est basée sur la vente de titres de transport. Bus Attitude, qui propose une nouvelle approche du service, en préconisant la montée par l'avant et en s'attachant à changer le comportement des voyageurs, participe également à la réduction de la fraude. Contrairement à la télébilletique qui concerne l'ensemble des transporteurs franciliens et dont le Stif est responsable, Bus Attitude est un projet RATP, sur lequel l'entreprise s'engage seule. En contrepartie, la RATP entend bien non seulement couvrir les dépenses qu'elle préfinance par les suppléments de recettes attendus de la baisse du taux de fraude, mais aussi en tirer des bénéfices.



GÉRARD DUMAX/COM-AP

LA GRÈVE

Les grèves sont de l'entière responsabilité de la RATP qui en assume toutes les conséquences financières. Une seule exception, lorsque la grève présente les caractères de la force majeure : événement imprévisible, insurmontable et extérieur à la RATP, rendant impossible la réalisation de l'offre de transport dans les conditions prévues.

LES STATIONS DE MÉTRO

La RATP s'engage à respecter un équilibre entre l'ouverture des stations de métro qu'elle promet aux voyageurs et les impératifs de fermeture pour travaux de rénovation. Sauf dérogation, l'entreprise ne doit pas fermer plus de dix stations simultanément pendant la totalité du service.



DR

LA FRAUDE

La lutte contre la fraude est une priorité du Stif, et la RATP y contribue par les moyens de contrôle et de prévention qu'elle met en œuvre. La fraude fait partie des indicateurs de suivi obligatoires tous les trimestres. La RATP doit fournir au Stif un indicateur de taux de fraude et sa méthode de calcul, ainsi qu'un bilan annuel de la politique de contrôle et des objectifs pour l'année à venir.



BRUNO MARGUERITE/COM-AP

Le contrat, des techniques

Il existe, au service des objectifs définis par le contrat RATP-Stif, des mécanismes et des outils bien précis. Exploration.

LA RÉMUNÉRATION DU TRANSPORT

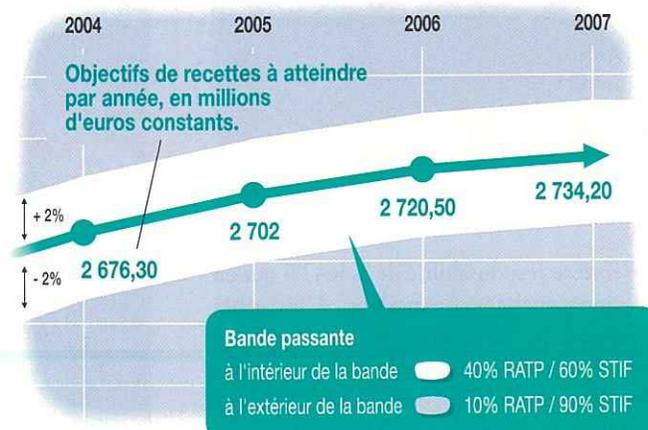


À chaque titre de transport est associé un prix contractuel, fondé sur la valeur, aux coûts réels de production, des voyages réalisés avec ce titre sur les réseaux de la RATP. Ce prix contractuel est actualisé chaque année selon une formule de révision de prix, déconnectée de l'évolution des tarifs. Ce prix constitue la rémunération de la RATP pour chaque titre vendu. Ainsi, la RATP est rémunérée en fonction de la fréquentation payante de ses réseaux pour la valeur réelle des voyages effectués.

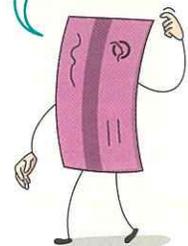
Exemple avec une carte Orange, zone 1 à 5. Le voyageur paie 95,50 euros TTC, soit 90,50 HT. Part revenant à la RATP après le partage entre les transporteurs : 30 euros. Le Stif s'engage à verser à la RATP la différence entre le prix contractuel, 66,80 euros, et le montant reçu du voyageur, 30 euros, soit une compensation tarifaire de 36,80 euros pour une carte Orange mensuelle, zone 1 à 5.

LA BANDE PASSANTE

Comme pour le précédent contrat, le mécanisme de la bande passante est conservé. Il permet le partage du risque sur les recettes entre la RATP et le Stif. Si les recettes totales de trafic de la RATP constatées au titre d'une année sont comprises à l'intérieur d'une « bande » de plus ou moins 2 % autour de l'objectif contractuel, l'écart de recettes totales, positif ou négatif, est partagé entre la RATP et le Stif à hauteur de respectivement 40 % et 60 %. À l'extérieur de cette bande passante, le partage devient 10 % et 90 %.



Le partage des recettes en fonction de la réalisation des objectifs



et des outils...

Les indicateurs de qualité du Métro et du RER A et B



Attente des trains/régularité



Accueil aux guichets



Netteté des trains



Netteté des stations et des gares



Disponibilité des ADUP



Disponibilité des escaliers mécaniques



Disponibilité des lignes de péages



Disponibilité de l'information dynamique



Disponibilité des ascenseurs

LES INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Le nombre d'indicateurs de suivi du contrat passe de 22 à 36, et les objectifs de qualité de service sont plus exigeants. Un indicateur hebdomadaire de situation inacceptable par ligne de métro est mis en place. À titre d'exemple, pour la régularité du RER A, l'objectif est que 94 % des voyageurs arrivent avec moins de cinq minutes de retard à leur gare de destination. Concernant les escaliers mécaniques, 96 % des voyageurs doivent trouver en état de fonctionnement l'équipement qu'ils veulent emprunter.

Les indicateurs de qualité du Bus et du Tramway



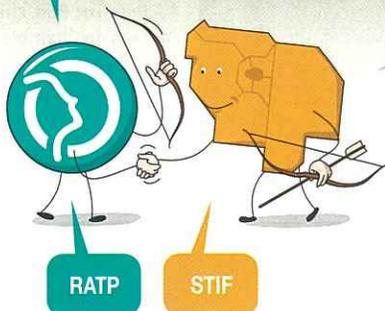
Régularité



Informations point d'arrêt



Attitude du machiniste-receveur



2004

2005

2006

2007



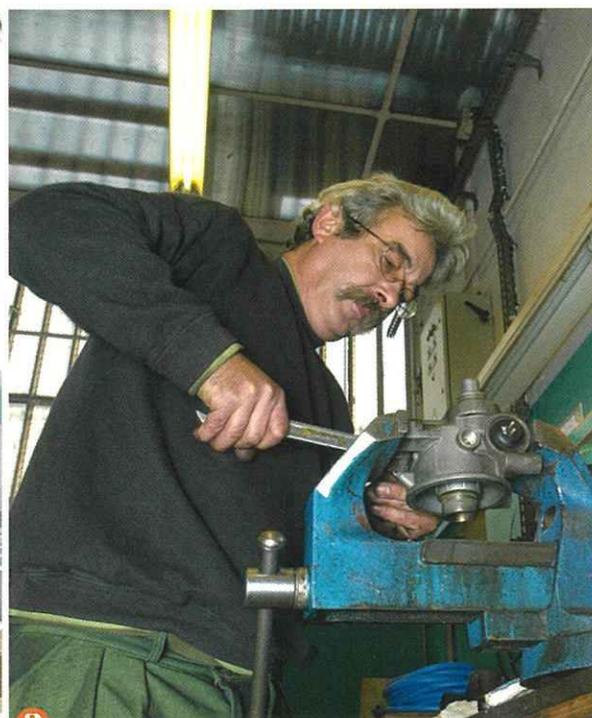
La maintenance en

Photographiés sur leur lieu de travail, des hommes et des femmes de MRB offrent une vision inédite et vivante du monde de la maintenance.

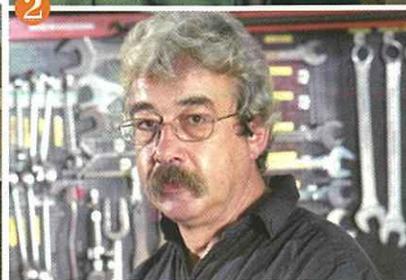
Souvent discrète, l'activité de maintenance contribue à offrir le meilleur service aux voyageurs, aux exploitants et aux clients internes de l'entreprise. De l'idée de mettre en lumière cet univers, la plupart du temps dérobé au regard, est née une exposition offrant un panorama non exhaustif des activités exercées au département MRB. Présentée une première fois au forum de l'encadrement qui s'est tenu en fin d'année à Noisiel, puis dans la rue Intérieure de la Maison de la RATP jusqu'au 6 février, elle est aujourd'hui mise à la disposition des unités de MRB et susceptible de trouver place dans une prochaine campagne de recrutement orchestrée par le département GIS. Dans les faits, ils sont 30 – 27 hommes et

3 femmes – du département MRB à s'être laissé capter par l'objectif. Photographiés dans leur environnement de travail en centre bus, aux Ateliers de Championnet ou en unités techniques, ils donnent à voir leur quotidien dans sa diversité et sa singularité. Leur complicité se découvre à travers la richesse de leurs expressions et met en valeur chaque métier. Le choix des gestes retenus a permis de saisir leur savoir-faire et ce qui constitue une part de leur identité professionnelle. Les prises de vue ont été réalisées durant les mois d'octobre et novembre 2003 sur une dizaine de sites par les photographes du département COM. Une série de portraits qui, en filigrane, témoigne du présent et préfigure l'avenir.

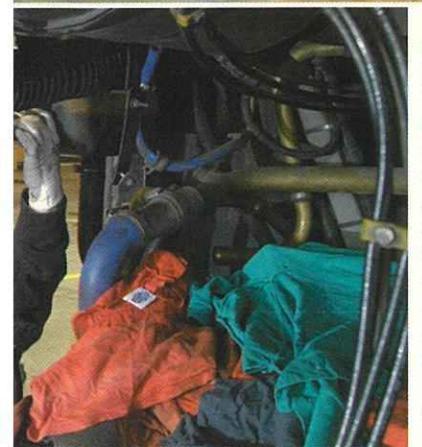
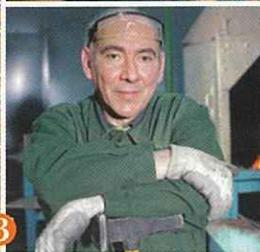
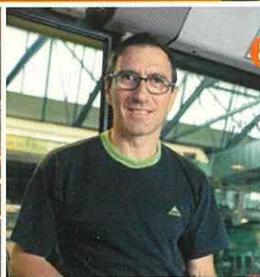
NADINE GUÉRIN



- 1 Frédéric Cariou, chauffeur de camion – Michelet.
- 2 Luc Vignier, outilleur – centre bus de Croix-Nivert.
- 3 Jean-Luc Blin, chaudronnier, Ateliers de Championnet.
- 4 Katia Aubert, mécanicienne d'entretien – centre bus d'Aubervilliers.



portraits



- 5 Thomas Pereira, pneumaticien – Ateliers de Championnet.
- 6 Thierry Barbe, dépanneur – Bastille.
- 7 Bernard Dérangère, stratifieur – Ateliers de Championnet.
- 8 Thierry Le Melleo, travaille sur les systèmes embarqués – centre bus de Pavillons-sous-Bois.
- 9 Michaël Journaux, métalliseur – Ateliers de Championnet.





Début novembre, les agents de la ligne 5 ont recueilli les opinions et les suggestions des voyageurs en matière de propreté. Une démarche participative baptisée « Visons la propreté ». Explications.

La propreté dans la ligne de mire

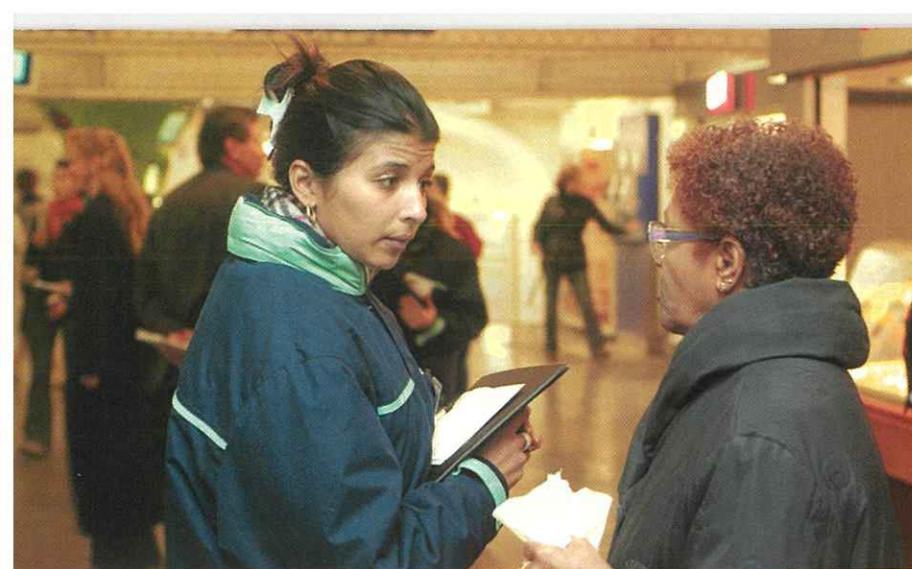
Après avoir invité les voyageurs à s'exprimer sur les problèmes d'incivilité sur le réseau lors des « ateliers d'initiatives » en 2002, l'entreprise a sollicité de nouveau les Franciliens sur la question de la propreté. Du 5 au 8 novembre dernier, sur l'initiative de la ligne 5, quatre journées de rencontres entre les agents et les voyageurs se sont déroulées aux stations Bastille, Place-d'Italie, Bobigny-Pablo-Picasso et Jaurès. Une démarche collective et participative pour relever le défi de la propreté.

« L'opération "Visons la propreté" a pour objectif de sensibiliser l'ensemble des voyageurs et des agents autour d'un projet commun : améliorer la propreté des lieux », explique Patrick Sans, alors directeur de la ligne 5.

Une responsabilité partagée

Car, au vu des moyens qu'elle a mis en œuvre pour préserver la propreté du réseau – 46 millions d'euros par an (voir encadré ci-contre) –, l'entreprise

s'interroge sur la part de responsabilité de chacun en la matière. « En dépit de l'investissement très important, nous obtenons des résultats peu satisfaisants, et nous savons qu'il est impossible de mettre un agent derrière chaque client. Nous avons donc décidé de réunir durant deux journées, autour d'une même table, des agents, des clients et nos partenaires urbains. Après débats et discussions, est apparu très rapidement le concept de coresponsabilité », poursuit Patrick Sans. À l'issue de ces deux journées, les agents et voyageurs ont



PHOTOS JEAN-FRANÇOIS MAUBOUSSIN / COM-AP

Les agents de la ligne 5 se sont mobilisés pendant quatre jours, en novembre, pour interroger les voyageurs sur les moyens de préserver la propreté du réseau.

donc adopté une « déclaration commune » reflétant les enseignements de ces rencontres. Cette « déclaration » est l'acte fondateur de l'opération « Visons la propreté ».

Une opération qui pourrait s'étendre

Plusieurs partenaires, sensibles à cette problématique, se sont associés à la démarche : la Mairie de Paris, l'hebdomadaire *À Nous Paris!*, McDonald's, Selecta et la société de nettoyage Comatec, l'une des sociétés prestataires de la RATP. L'opération qui s'est déroulée durant ces quatre jours a été très bien accueillie par les voyageurs. Outre le dialogue échangé avec les agents – leurs suggestions ont été entendues pour améliorer la propreté de la ligne –, ils ont répondu à un questionnaire complet sur ce thème. Une première mesure des résultats

obtenus par « Visons la propreté » est en cours. Si l'expérience est concluante sur la ligne 5, elle pourra être reprise sur d'autres lignes. En dehors de la RATP, de nombreuses municipalités en France et dans le monde se mobilisent sur un sujet qui concerne tous les citoyens. Ainsi, entre 2000 et 2002, le pourcentage de Parisiens citant la propreté parmi les « problèmes les plus importants à Paris » est passé de 27 à 43 % (*Sondage Ifop/préfecture de police de Paris*). La ville de Montréal a organisé un rallye de la propreté (opération de nettoyage de la ville par des équipes de nettoyage, avec l'aide des habitants). Enfin, la Mairie de Paris a édité, récemment, un *Guide pratique de la propreté* et a lancé une campagne d'affichage « *La propreté, c'est l'affaire de tous* ». Une formule qui touche en plein dans le mille.

YAN RODRIGUEZ

La propreté du réseau en chiffres

- 1 000 personnes travaillent quotidiennement à la propreté (nettoyage des stations de métro et des gares de RER, des trains...)
- 9 000 poubelles sont à la disposition des voyageurs sur le réseau
- 2 heures : c'est le délai d'intervention maximal pour résoudre les urgences liées à la propreté
- 46 millions d'euros sont consacrés chaque année par l'entreprise à la propreté du réseau





Organisation et service : les labels de qualité

Depuis la première certification ISO 9000 décernée en 1996 à l'atelier de maintenance de Saint-Ouen (MRF), les démarches se sont multipliées au sein de l'entreprise, qu'elles soient des certifications d'organisation (ISO) ou de service (NF Service).

CERTIFICATIONS D'ORGANISATION

ISO 9001 VERSION 2000 : MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

La certification ISO 9001 est la reconnaissance, par un organisme tiers, de la conformité des modes de fonctionnement à une norme internationalement reconnue.

Les exigences de cette certification portent sur l'organisation mise en place qui doit être apte à produire ce que l'on souhaite et permettre son amélioration permanente. Le rôle de chacun est défini, les règles de fonctionnement sont établies, en fonction des spécificités et dans le souci de la satisfaction du client.

ISO 14001 : MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT

La certification ISO 14001 atteste le respect de la réglementation en matière d'environnement. Elle certifie l'identification et l'évaluation des risques de l'activité pour l'environnement, les mesures retenues pour y remédier et les procédures appliquées pour mettre les installations en conformité.

Cofrac (Comité français d'accréditation)

Cette certification est accordée aux laboratoires dont les exigences relatives aux équipements utilisés et à la réalisation des tests font l'objet de spécifications normalisées.

CERTIFICATIONS DE SERVICE

NF Service

Elle atteste qu'un service respecte les exigences des normes européennes. Elle définit les principales dimensions du service sur lesquelles l'entreprise s'engage auprès de la clientèle. À partir du « parcours client », qui liste toutes les étapes du service offert, les points sur lesquels il est important de prendre des engagements sont identifiés. Il est établi un référentiel d'une vingtaine d'engagements. Ce référentiel, établi par les professionnels du transport, est validé par les associations de consommateurs et le service de la Répression des fraudes, notamment, puis publié au *Journal officiel*. À l'issue de la certification, les engagements pris peuvent être communiqués à la clientèle.

Qualicert

Même philosophie que pour NF Service : un référentiel garantit aux clients un service, mais seuls les principaux critères à améliorer sont mesurés. C'est aussi un moyen d'implication, car les engagements – qui peuvent être différents pour une même profession – sont définis par les agents du service concerné.

ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION

Les certifications ISO sont décernées par l'Association française d'assurance qualité (Afaq) ou le Bureau Veritas Quality International (BVQI). Celles de NF Service sont délivrées par l'Association française de normalisation (Afnor). La certification est attribuée pour trois ans à l'issue d'un audit de certification (ou d'attribution pour Qualicert). Elle est confirmée par un audit de suivi chaque année (réalisé de façon inopinée pour Qualicert).

UN DOUBLE LABEL

La distinction entre les certifications concernant l'organisation (ISO) ou le service (NF Service) tend aujourd'hui quelque peu à s'estomper pour un double label ISO/NF Service. Comment, en effet, tenir des engagements sur le service si les procédures de production de ce service ne sont pas maîtrisées ?

SIMONE FEIGNIER

Résultat d'un travail de recherche performant, l'entrée de la ligne 14 à la gare Saint-Lazare symbolise l'innovation développée par l'entreprise à tous les niveaux d'activités.

AU SERVICE DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

Nouvellement créée au sein du pôle Développement, la Délégation générale à la recherche et à l'innovation (DGRI) a pour mission de promouvoir la recherche et de développer l'innovation dans tous les domaines, de proposer une politique de recherche et d'innovation et d'animer sa mise en œuvre. Elle veillera à développer la veille nécessaire à une recherche performante tout en valorisant les travaux de recherche. De par son positionnement transversal aux métiers et activités, elle soutiendra les projets des

départements en cohérence avec la stratégie définie. La délégation se voit assigner comme objectifs d'anticiper et de préparer les évolutions susceptibles d'impacter, à terme, l'activité de la RATP, de concevoir des services novateurs en s'appuyant sur les technologies, les métiers et l'organisation. Elle a également pour mission de développer les connaissances, savoir-faire et compétences, et de stimuler l'innovation au plus près du terrain, dans toute l'entreprise.

DEUX NOUVEAUX POINTS DE SERVICE PROXIMITÉ



Après celui de Bastille (ligne 5), deux points de service proximité (PSP) ont été mis en service, fin 2003, à Place-de-Clichy (ligne 2, voir photo) et Hôtel-de-Ville (ligne 1). Ces PSP remplacent la recette traditionnelle et sont constitués d'une vitre coulissante qui permet de meilleurs échanges avec les voyageurs. Informations sur le trafic ou sur le quartier environnant, renseignements sur les titres de transport, service après-vente..., sont proposés par les agents, déchargés de la vente des titres avec l'arrivée de la télébilletique. Le prochain PSP sera ouvert à Invalides sur la ligne 13, courant 2005.

ELLE COURT, ELLE COURT, LA RATP

Pour la quatrième année consécutive, la RATP est partenaire du marathon de Paris, 28^e édition du nom. Après les très bons résultats de l'an passé – première au challenge du nombre et deuxième au challenge du temps –, l'entreprise sera encore une fois largement représentée. Trois cents agents aux couleurs de la RATP seront sur la ligne de départ. Déjà une belle performance en attendant les résultats du dimanche 4 avril.



GILLES ALIGON/COM-AP

DES SAS PLUS RÉSISTANTS

Certaines stations de métro sont équipées de « sas PBS » permettant aux personnes à besoins spécifiques (en fauteuil roulant, poussette...) d'accéder aux quais. Les dégradations subies par ces équipements constitués de panneaux ou battants en verre ont amené M2E à remplacer ces éléments régulièrement cassés par des panneaux en polycarbonate transparent. Avantage : une résistance 250 fois supérieure à celle du verre ! Testée à la station Barbès-Rochechouart (ligne 4), cette expérience devrait, après un premier bilan, être étendue aux autres stations dotées de ces sas.



GILLES ALIGON/COM-AP



DR

UNE NOUVELLE IDENTITÉ

L'exploitant de la navette automatique a profité de son changement de nom – RATPVAL Service devenu OrlyVal Service – pour refaire son logo. Si son nouveau nom renforce son identité auprès de sa clientèle, le logo, quant à lui, symbolise un envol d'avion dans le prolongement d'une navette OrlyVal. Une manière de dire : « Avec OrlyVal, vous êtes (presque) déjà dans l'avion. »

DES EXTINCTEURS BIEN NICHÉS

Afin de réduire le nombre d'actes de dégradation des extincteurs situés sur les quais de métro, un projet de coffret avait été lancé par MES. Les équipes de M2E, chargées de la pose de ces matériels de sécurité à l'intérieur des niches, ont su faire preuve de leur esprit d'initiative : face à la diversité des équipements (niches, coffrets, etc.), elles ont conçu un plastron qui permet à la fois d'occulter les niches et de fixer les coffrets sans qu'il soit nécessaire de les modifier. Ce nouveau mobilier en inox, qui s'intègre parfaitement aux autres équipements, sera généralisé sur tout le réseau Métro courant 2004, sur 1 500 points.



DR

LA RATP CHAMPIONNE EN COMMUNICATION SPORTIVE



Le trophée Sporsora, récompensant la « meilleure utilisation du marketing sportif à des fins de ressources humaines », a été attribué à la RATP, le 19 janvier, pour ses différentes actions internes réalisées dans le cadre des neuvièmes Championnats du monde d'athlétisme de 2003. Chaque année, l'association sportive Sporsora, qui regroupe

des partenaires et des représentants du monde sportif, organise ces trophées. Avec pour dessein de récompenser les campagnes et les actions de communication sportives les plus professionnelles et les plus novatrices.

De gauche à droite : Lucien Boyer, directeur général de Havas Sport, Gilles Alligner, directeur du département COM, et Christian Garcia, partenariat sportif-COM.

QUATRE STATIONS EN RENOUVEAU



DR

La RATP poursuit l'opération de « Renouveau du métro ». Ainsi, la station Corentin-Celton (ligne 12) ferme tous les soirs à partir de 21 h 15 jusqu'au 26 mars. *Idem* pour Croix-de-Chavaux (ligne 9) jusqu'au 11 juin. La station Grands-Boulevards sur la ligne 9 ferme également ses portes tous les soirs – jusqu'au 25 juin – à partir de

21 heures. Enfin, jusqu'au 12 mars, les trains ne marquent pas l'arrêt à la station Stalingrad sur la ligne 5. Le service restant normal sur les lignes 2 et 7 et la correspondance étant assurée.

DIX MOTS POUR FÊTER LA LANGUE FRANÇAISE

« Tataouiner », « ombellifère », « bouline », « amertume »* sont quatre mots parmi les dix retenus pour la neuvième édition de la Semaine de la langue française et de la francophonie. Une manifestation organisée par le ministère de la Culture du 13 au 20 mars. Pour animer les manifestations et inviter le public

à participer activement, les dix mots sélectionnés peuvent être lus, dits, écrits ou chantés. Une fête de la langue française dont la RATP est partenaire.

* Tataouiner : mot québécois signifiant tergiverser. Bouline : créole haïtien utilisé dans l'expression « à toute bouline », à toute vitesse.

SIT CERTIFIÉ

Avec la certification de l'unité IST (infrastructures et services du transport), c'est l'ensemble des unités du département des Systèmes d'information et de télécommunication (SIT) qui est certifié ISO 9001, version 2000, depuis décembre 2003. Soit 92 % de l'effectif de SIT.

CONCERT GRATUIT AUX BLANCS-MANTEAUX

Un concert de gala sera donné le 27 mars par l'Harmonie du personnel, sous la direction de Martin Lebel, et la Batterie-fanfare, tambour-major Pascal Grasset, deux formations RATP, à l'espace des Blancs-Manteaux, à 20 heures. Les places, gratuites, sont

à retirer au 9, rue Philidor,

75020 Paris.

Tél. : 01 58 7(7 23 39).

Espace des Blancs-Manteaux, 48, rue Vieille-du-Temple, 75004, Paris. Métro : Saint-Paul ou Hôtel-de-Ville.

LE BALLAST DE LA LIGNE 7 RENOUVELÉ

Le renouvellement de la voie ballastée (RVB) se poursuit sur la ligne 7. Après l'achèvement de la première tranche de travaux, le 6 février, une deuxième phase se déroule

depuis le 9 février, jusqu'en avril 2004. Le trafic est interrompu chaque soir, à partir de 20 h 45 entre les stations Mairie-d'Ivry/Villejuif-Louis-Aragon et Place-d'Italie. Une troisième partie du RVB est prévue jusqu'à mi-mai 2004. Avec arrêt du trafic, à partir de 20 h 45 entre Mairie-d'Ivry/Villejuif-Louis-Aragon et Pont-Neuf. Un service de remplacement par bus dessert toutes les stations concernées de la ligne 7.

Brèves

SIEL CÔTÉ MÉTRO, SIEL CÔTÉ BUS



SJTTON/COM-AP

Après les lignes 13 et 4, ce sont les lignes 7 et 1 qui sont équipées de Siel depuis début 2004. Fin 2004, ce sera au tour de la ligne 11... avant la ligne 2 prévue pour 2005.

Début février, 51 lignes de bus étaient équipées du système Siel (système d'information en ligne). Les lignes nouvellement équipées sont les 113, 187, 63, 179, 379, 143, 203, 31, 303, 318. Un système pratique qui se déploie progressivement et qui donne, aux points d'arrêt, les temps de passage estimés des deux prochains bus. Le cas échéant, les bornes informent également sur l'état du trafic (arrêt non desservi, dernier passage, etc.) et permet, bien entendu, une meilleure régulation.

NANTERRE-UNIVERSITÉ REMODELÉE



Réalisée en 1972, l'actuelle gare Nanterre-Université sur la ligne A du RER, sera entièrement reconstruite. Les travaux devraient démarrer courant 2005. Le projet prévoit notamment un nouveau bâtiment

voyageurs, de nouveaux accès aux quais, le réaménagement de l'entrée et du parvis de l'Université et la construction d'un parvis au-dessus des voies qui accueillera à terme le prolongement du T1 vers Nanterre-La Boule. Le réaménagement du pôle multimodal de Nanterre-Université s'inscrit dans l'opération d'aménagement urbain Seine-Arche qui prévoit la construction de 640 000 m² de bureaux et 170 000 m² de commerces et équipements publics.

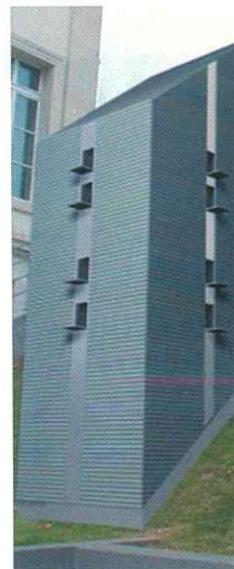
DENFERT, LE PARADIS DES PIGEONS

L'Espace Habitat n'a pas été consulté, mais il n'en reste pas moins vrai que les plus hautes autorités, SPA, LPO, SPOV*, et les pigeons parisiens ont apprécié l'initiative. Le 15 octobre 2003, une construction de métal et de verre, financée par la ligne B du RER, et conçue par la société WG Environnement, a été installée à côté de la gare RER de Denfert-Rochereau. Elle a été supervisée

par SEC (Ingénierie de sécurité et de propreté, maîtrise d'ouvrage des équipements de netteté). Un mobilier consacré à la lutte contre les dégradations causées par les pigeons et installé par la RATP, soucieuse de garantir une qualité optimale de propreté et de salubrité à ses voyageurs. Après un temps d'adaptation, les pigeons ne manqueront pas de battre le rappel de leurs

congénères : mieux vaut la lumière et l'eau courante d'un pigeonnier « tendance » qu'un abri précaire sur la charpente métallique d'une gare ouverte aux quatre vents !

* Société protectrice des animaux, Ligue de protection des oiseaux, Société protectrice des oiseaux des villes.



ALLÔ, LE SIEL ?

Désormais, en composant le **52 968** ou, à partir d'un portable, le **01 48 15 29 68**, on peut obtenir les heures de passage des bus, RER et tramways. Il s'agit d'un serveur vocal testé par l'unité Ingénierie des systèmes d'information du département des Systèmes d'information et de télécommunication (SIT). On accède à l'information en répondant simplement par oui ou par non et en indiquant les points de départ et d'arrivée, pour un trajet sans changement. Siel donne les horaires en temps réel des deux prochains passages de bus (13 lignes de Paris et 19 de banlieue équipées du système Altair) et des trois prochains départ de RER A et B..., avec l'état du trafic en cas de perturbations.

MON TERRITOIRE C'EST MA VILLE

L'équipe de « Mon territoire c'est ma ville » (département du Développement et de l'Action territoriale) lance un appel aux bonnes volontés d'agents ayant des dons de clowns, musiciens, magiciens, etc. pour animer la fête qui aura lieu le 25 mai prochain à la Maison de la RATP. La manifestation rassemblera une trentaine de classes d'école et collèges d'Ile-de-France, tirées au sort, et les agents s'impliquant dans cette démarche de prévention menée en partenariat avec l'Éducation Nationale. Contact : Sophie Gillet tél (01 44 6)8 36 14

EN PISTE POUR LA 12^E ÉDITION DU CHALLENGE BUS

La piste du Nouvel espace formation* du département Bus, accueillera samedi 3 avril les épreuves de sélection – éliminatoires et finale – de la 12^e édition du Challenge Bus. Quarante-quatre machinistes,

deux par centre bus, participeront à ces épreuves qui reconnaissent le meilleur conducteur. Les deux premiers concurrents, un titulaire et son suppléant, représenteront la RATP au Bus d'Or placé sous l'égide de l'Union des transports publics à Paris, Porte de Versailles, les 15, 16 et 17 juin, dans le cadre du Salon européen de la mobilité. * NEF : 110, rue Ambroise-Croizat, 93000 Saint-Denis.

OPÉRATION 01 587

Des étapes de basculement en nouvelle numérotation téléphonique ont lieu en mars sur les sites suivants : Étoile, dans la nuit du 19 au 20, RER ligne B, du 26 au 27. En avril, elles auront lieu à Choisy dans la nuit du 2 au 3, au centre bus Montrouge du 8 au 9, sur le site de Denfert Rennes Châtillon du 16 au 17 et dans les centres bus Flandre et Saint-Denis du 23 au 24.

Brèves

DES RAMES SIGNÉES ALSTOM

Les rames du tramway des boulevards des Maréchaux Sud (premier tronçon du pont de Garigliano à la porte d'Ivry) sont commandées. Le contrat signé avec Alstom en décembre, d'une valeur de 181 millions d'euros, porte sur la fourniture de 70 rames : une tranche ferme de 21 rames et une autre, optionnelle, de 49 rames.

La livraison des premières rames, fabriquées à Aytré, près de La Rochelle, devrait commencer en 2005, pour une mise en service du TMS prévue en 2006.



BRUNO MARGUERITE/COM-AP

Les Citadis d'Alstom sur le T2.

TIMBRES SUR ROUES

Un tracteur, un camion de pompier, une ambulance, une voiture postale... et un autobus parisien Renault TN6 de 1932 font partie du bloc de dix timbres « utilitaires et grandes échelles » émis par La Poste, cet hiver. Ce bloc, qui fait partie de la collection jeunesse 2003 – dont les quatre précédentes éditions ont été consacrées aux motos, trains, voiliers et voitures anciennes –, a été dessiné par François Bruère, peintre officiel des 24-Heures du Mans. L'émission de ces timbres est l'occasion de rendre hommage à tous ceux qui, au volant de leur véhicule, remplissent une mission au service de la collectivité. Bloc de dix timbres, format 36,85 x 22 mm, va leur faciale 2,50 €, dont 5 timbres à 0,20 € et 5 timbres à 0,30 €.



Entre les deux vies de Paul-Henri

Machiniste au centre bus de Charlebourg sur la ligne 164, Paul-Henri Lasserre est auteur-compositeur et chanteur du groupe Sweet Love, dont le premier album « Entre les deux » vient de sortir dans les bacs spécialisés zouk de la Fnac. Antillais



d'origine, Paul-Henri chante le zouk love, « une musique chaude et sensuelle qui se danse toujours à deux ». Depuis toujours, il chante, et son arrivée en métropole en 1988 n'a pas atténué sa passion. Il continue également à écrire et à chanter pour divers groupes et, quand il entre à la RATP en 1991, il partage son temps entre son emploi et sa passion : la musique. Paul-Henri passe sans difficulté de sa vie de machiniste à celle d'artiste, deux vies bien différentes mais qui se complètent et lui donnent cette bonne humeur, car, comme il le pense, « le

soleil est dans la musique ». En 2003, il crée le groupe Sweet Love, composé de quatre musiciens, pour lequel il écrit l'ensemble des paroles du présent album, des textes d'amour qui parlent de la vie de tous les jours, comme la chanson *Câlin matinal*. Au volant de son bus, Paul-Henri travaille, mais dans sa tête il pense « entre les deux » à de futures chansons et à un futur album. Pour mieux comprendre et connaître cet artiste, rendez-vous à la Fnac où son album est en vente au prix de 18 euros. Du soleil garanti...

BRUNO MARGUERITE/COM-AP

Grandjean dans la compile des grands



Dans le métro et *Merci les musiciens* sont les deux titres de Jean-Michel Grandjean, du groupe Service public, qui figurent sur un coffret de trois CD dédié aux chansons sur Paris. La compilation

regroupe 72 chansons, classées par thèmes – Vive Paris, Quartiers de Paris et Les amoureux de Paris –, parmi lesquelles les succès des plus grands artistes, tels Serge Gainsbourg, Serge Reggiani et Édith Piaf.

La marche Paris-Mantes

Marcheurs convaincus, près de 50 agents du centre Bus de Point du Jour et de la ligne 4, réunis autour de l'association Les Sacs à pattes, ont remporté fin janvier le trophée du plus grand nombre d'arrivants sur le Paris-Mantes. Un résultat qui est dû également à l'excellente organisation des ravitaillements et à l'aide apportée par la mise à disposition de deux bus RATP.

La 69^e édition de cette randonnée réunissait quelque 3 000 participants pour parcourir de nuit les 54 kilomètres qui séparent Boulogne-Billancourt de la ville de Mantes.



La rénovation de la station Chaussée-d'Antin illustre toute la complexité de la mise en lumière d'un espace souterrain.

Des sombres couloirs...

L'éclairage du métro, de ses couloirs et de ses quais, a connu une longue histoire, tragiquement débutée avec l'incendie de la station Couronnes le 10 août 1903. À cette époque, assuré par une alimentation en courant continu de 600 volts, l'éclairage consistait en « feeders » suspendus à la voûte des quais et en simples lampes, cinq ampoules de 120 volts en séries, pour les accès et les couloirs. Après des essais de lampes à arc, à filament de carbone, puis de monowatt, les progrès de la technique permirent, après la Seconde Guerre mondiale, d'adopter définitivement les tubes fluorescents, accompagnés d'une alimentation en courant alternatif.



ND/COM-AP

Sous terre, la lumière

... jaillit la source lumineuse

L'éclairage, dans un espace souterrain où la lumière est fondamentale, doit s'adapter à tous les volumes, mettre en valeur toutes les formes, assurer une luminosité suffisante, tout en créant une ambiance, d'où la priorité donnée aux éclairages indirects. À cet égard, la rénovation de la station Chaussée-d'Antin, ligne 9, est tout à fait emblématique. L'augmentation des sources lumineuses, l'adoption de nouvelles couleurs et les fameux petits carreaux blancs biseautés, qui permettent de refléter un maximum de lumière, sont bien appréciés par les clients.

JEAN-PIERRE JOUBERT



Didier Jackson/COM-AP

Nous aimons, nous participons.



13 - 20 MARS 2004
9^E SEMAINE DE LA LANGUE FRANÇAISE
ET DE LA FRANCOPHONIE

Ministère de la culture
et de la communication
Ministère des affaires étrangères
Ministère de la jeunesse,
de l'éducation nationale
et de la recherche
Ministère des affaires sociales,
du travail et de la solidarité
Ministère délégué à la ville
et à la rénovation urbaine



www.culture.fr



TV5



LAROUSSE



Photo: Alain Bouchard - M. P. / Agence