

Savoir-Faire

REVUE TRIMESTRIELLE ÉDITÉE PAR
LA RÉGIE AUTONOME DES TRANSPORTS PARISIENS
54, QUAI DE LA RAPÉE - LAC A85
75599 PARIS CEDEX 12
ISSN : 1168-3392

Directeur de la publication :

Vincent Relave,
Délégation Générale à la Communication (DGC)

Directeur adjoint de la publication :

Arnaud Corabœuf,
DGC - Communication interne

Directeur de la rédaction :

Jean-Paul Perrin,
Conseiller scientifique et technique au
Département du Développement

Rédacteur-en-chef :

Alain Malglaive,
DGC - Communication interne
Tél.: 01 44 68 36 68

Secrétaire de rédaction, abonnements :

Marc Vandoorselaere,
DGC - Communication interne
Tél.: 01 44 68 30 16

Comité de rédaction :

Michel Barbier, Martine Bellec-François,
Pierre Beuchard, Jacques Bongenaar, Alain Chesnoy,
Jean Chevrier, Arnaud Corabœuf, Francine Germond,
Georges Gonzaga, Alain Jeux, Alain Malglaive,
Jean-Paul Perrin, Vincent Relave,
Marie-Françoise de Pembroke, Jean Tricoire,
Charles Venard, Philippe Ventejol.

Rédaction Rubrique Actualité :

P. Decreusefond, J. Tricoire - PAT/Médiathèque
M. Vandoorselaere - DGC/Com. int.

Coordinateur des traductions :

Odile Hallaire, SG - Traductions

Iconographie :

SG - Audiovisuel

Abonnements :

54, quai de la Rapée - LAC A85
75599 PARIS CEDEX 12

Vente uniquement par abonnement

Prix pour 4 numéros : 200 FF
(France et étranger)

Conception, réalisation :

Temps Public S.A.,
1, avenue Franklin Roosevelt - 75008 Paris

Imprimerie :

ICOM - Bezons (95)

Dépôt légal :

n°-8 01 0020 S - Janvier 1998

Tirage :

12 000 exemplaires

Photo de couverture :
SG - Audiovisuel.



E D I T O R I A L

Ce numéro de *Savoir-Faire* est inspiré par la préparation du plan d'entreprise 1998-2000 qui a fait l'objet, en 1997, de nombreuses réflexions et d'un débat public de grande ampleur, tant sur les plans interne qu'externe. L'étude sur les coûts des déplacements conduit à proposer le développement des transports publics en première couronne et à orienter une politique d'aménagement favorisant un mode de vie moins dépendant de l'automobile.

La qualité de service, qui demeure l'un des axes forts de la politique de l'entreprise, est illustrée par l'engagement que la RATP a pris vis-à-vis des voyageurs du RER.

Enfin, un retour vingt ans en arrière permet de rappeler la véritable naissance du RER que fut la mise en service du tronçon central de la ligne A et l'arrivée de la ligne B à la gare de Châtelet-Les Halles en attendant, quatre ans plus tard, sa jonction avec la partie nord. Cette page d'histoire illustre le développement des réseaux pour améliorer l'offre de transport public.

Je souhaite que 1998 permette à la RATP de continuer à montrer sa capacité à s'adapter à l'évolution de l'environnement et aux attentes des voyageurs, et à chacun d'entre vous, j'adresse mes vœux de réussite dans vos projets professionnels et personnels.

Jean-Paul Bailly,
Président-directeur général de la RATP.

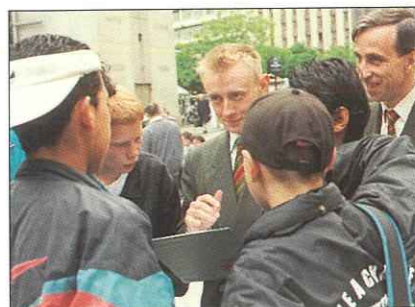


2 PLAN D'ENTREPRISE : Une consultation d'une grande ampleur

THE COMPANY PLAN: A wide-scale consultation

UNTERNEHMENS POLITIK: Eine umfassende Befragung

PLAN DE EMPRESA: Una consulta de gran envergadura



RATP - SG - Dupuy

10 ECONOMIE : Coûts des déplacements en Ile-de-France

ECONOMY: Cost of travel in the Ile-de-France region

WIRTSCHAFT: Was kostet das Fahren im Pariser Raum?

ECONOMÍA: Costes de los desplazamientos en Ile-de-France



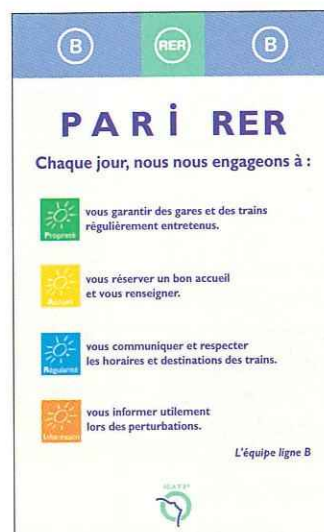
RATP - SG - Mauboussin

18 QUALITÉ : Le PARI RER de la ligne B

QUALITY: PARI RER, a service quality initiative for line B

QUALITÄT: Operation PARI RER auf der S-Bahnlinie B

CALIDAD: La apuesta RER de la línea B



28 HISTORIQUE : RER, les 20 ans de la ligne A

A HISTORICAL PERSPECTIVE: RER line A, 20 years old

GESCHICHTE S-BAHN: Die Linie A feiert ihr 20ig jähriges Bestehen

RESEÑA HISTORICA: RER, los 20 años de la línea A



RATP - SG

36 FRANCE : Le ticket d'Or, le GART édition 97, Lyon, etc. ÉTRANGER : Amsterdam, Francfort/Main, etc.

BIBLIOGRAPHIE : Récentes parutions consultables à la Médiathèque

FICHE TECHNIQUE : Systèmes de transport guidés sur pneu



RATP - SG - Marguerite



D.E.

PLAN D'ENTREPRISE : UNE CONSULTATION D'UNE GRANDE AMPLEUR

Dans le cadre de la préparation du plan d'entreprise 1998-2000, la méthode de travail adaptée par la Mission Stratégie a consisté à impliquer un maximum d'agents afin que ce plan devienne le leur. Acteurs de l'entreprise, ils participent ainsi à l'écriture de référentiels communs, à la réalisation et à la synthèse de la large consultation publique, à l'écriture du plan, accompagnant cette démarche de l'état de projet à celui de plan d'entreprise.

THE COMPANY PLAN: A WIDE-SCALE CONSULTATION

As part of the preparation for the 1998-2000 company plan, the strategy task unit chose to include a maximum number of staff in the work in order to make them feel really involved in the plan. They thus saw the project through, from start-up to completion of the company plan, taking part in the drafting of common frames of reference, conducting and analysing a large-scale public consultation and writing the plan itself.

UNTERNEHMENSPOLITIK: EINE UMFASSENDE BEFRAGUNG

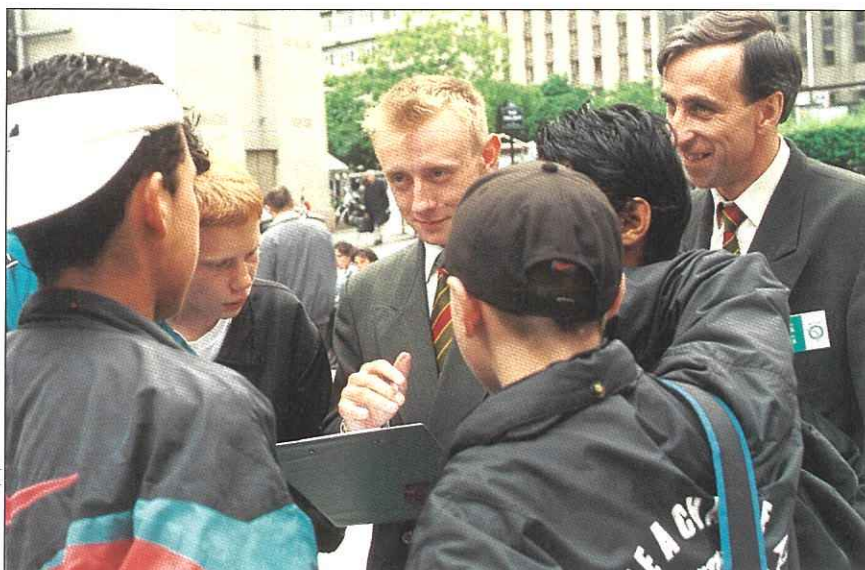
Im Rahmen der Vorbereitung des Unternehmensplans 1998 - 2000, entschied sich das Referat Strategie für eine Arbeitsmethode bei der so viele Mitarbeiter wie möglich miteinbezogen werden, damit dieser Plan zu dem ihren wird. Als direkte Betroffene beteiligen sie sich so an der Erstellung von gemeinsamen Leitlinien, an der Realisierung und der Analyse einer umfassenden, öffentlichen Befragung, an der Erarbeitung des Programms und betreuen somit das Verfahren vom Anfangsstadium an bis zur endgültigen Fassung des Unternehmensplans.

PLAN DE EMPRESA: UNA CONSULTA DE GRAN ENVERGADURA

Dentro del marco de la preparación del plan de empresa 1998-2000, el método de trabajo adoptado por la misión Estrategia ha consistido en implicar a un máximo de agentes para que dicho plan se vuelva el de ellos. De ese modo participan en la escritura de referenciales comunes, en la realización y en la síntesis de la amplia consulta pública, en la escritura del plan, acompañando este enfoque del estado de proyecto al plan de empresa.

PLAN D'ENTREPRISE

Une consultation d'une grande ampleur



RATP - SG - Dupuy

La consultation des voyageurs.

par Guy Bourgeois,
Directeur délégué à la Présidence
Stratégie - Recherche - Partenariats

Le plan d'entreprise de la RATP pour les années 1998-2000 va être publié prochainement. L'objet du présent article n'est pas d'en effectuer une présentation résumée, mais de présenter la méthode qui a prévalu à sa préparation et d'éclairer les processus de décision mis en œuvre. C'est au cours de l'été 1996 qu'est prise la décision de lancer une vaste consultation publique destinée à préparer le prochain plan d'entreprise. Replaçons-nous un instant dans le contexte du moment : le plan 1995-1997 "Mieux Vivre la Ville" avait fixé comme objectif une croissance du trafic de 1 % par an. L'année 1995 a bien démarré. L'attentat de Saint-Michel du 25 juillet 1995 retentit comme un coup de tonnerre dans un ciel clair, et la série des actes terroristes qui le suit entraîne une première chute du trafic. La grande grève de décembre 1995 paralyse le réseau pendant trois semaines : "la meilleure campagne de promotion que la RATP pouvait faire de tous ses concurrents..."

Au début de l'été 1996, le retard du trafic sur ses prévisions est tel que la Direction générale de l'entreprise décide de poser la question dans les termes suivants : 1995, est-ce une année accidentelle, ayant entraîné un creux conjoncturel plus long à combler que d'habitude ? Ou, au contraire, une année de rupture structurelle, les choses n'ayant plus vocation à redevenir comme avant ? De la réponse à cette question dépend la politique de la RATP pour les prochaines années. Et ce n'est pas seulement à l'intérieur de l'entreprise qu'on la trouvera, mais aussi à l'extérieur : grâce à la consultation publique.

LA PHASE PREPARATOIRE

Au cours de l'automne 1996, deux décisions complémentaires sont prises, qui rendent le dispositif opérationnel :

- la réactivation de la mission Stratégie, directement placée auprès du Président et chargée de piloter l'ensemble du processus de préparation du plan d'entreprise ;
- la constitution d'un réseau de "jeunes cadres", chargés d'être, pendant toute cette période, les correspondants de leurs départements.

Pour organiser utilement la consultation publique, le besoin de disposer de documents de référence est vite apparu. Il fallait éviter, en effet, deux situations également critiquables : une consultation trop ouverte, faisant abstraction des contraintes techniques et économiques qui pèsent sur l'entreprise. À l'inverse, une consultation trop fermée, laissant à nos interlocuteurs l'impression que tout est décidé d'avance. C'est pourquoi deux types de documents sont préparés :

- un jeu de 38 fiches rédigées par le réseau "jeunes cadres", décrivant la politique menée par l'entreprise au début de l'année 1997 ;
- un document dit de "cadrage stratégique" écrit par la direction de l'entreprise, présentant l'analyse de la situation, resituant dans leur contexte les questions qui se posent à elle et, en fait, organisant dans les grandes lignes le débat.

La rédaction de ces documents a permis d'effectuer un important travail de clarification interne : l'obligation largement faite de valider les textes diffusables a, en effet, fait ressortir les divergences d'expression de la politique de l'entreprise et conduit la Direction générale à rendre rapidement les nombreux arbitrages nécessaires.

LA CONSULTATION DES VOYAGEURS

Une fois achevée cette phase préparatoire, la consultation publique a pu démarrer. La réunion de lancement, organisée le 25 mars 1997, a permis au Président de faire connaître à l'encadrement de l'entreprise les objectifs assignés à la consultation publique, qui s'est ensuite poursuivie jusqu'en octobre 1997.



Le groupe "jeunes cadres" lors de la réunion de lancement de la consultation publique, le 25 mars 1997

La consultation des voyageurs a constitué une opération lourde, qui s'est déroulée sur plusieurs mois. Inscrite dans la volonté de l'entreprise d'être avant tout au service de ses voyageurs, deux idées l'ont conduite :

- les agents de l'entreprise en sont les acteurs, il faut donc les mobiliser sur cette démarche qui ne peut être fondée que sur le volontariat ;
- elle doit permettre à l'entreprise de progresser, grâce à l'identification de questions que les agents désirent poser aux voyageurs, parce qu'ils ont envie d'en connaître les réponses.

Sur la base d'un cahier des charges rédigé par un groupe "jeunes cadres", un appel d'offres est lancé auprès de cabinets spécialisés, susceptibles d'apporter un concours utile dans un domaine

"Lors de la phase préparatoire à la consultation, la rédaction de documents dont un jeu de 38 fiches a permis un important travail de clarification interne."



Les documents de référence sur la politique de l'entreprise

d'expertise peu familier. Au terme de la procédure, il est décidé de travailler avec le cabinet Campana-Eleb Communication, assisté de la SOFRES, selon une méthodologie précise qui se décline de la manière suivante :

- les 17, 18 et 19 mars, trois réunions qualitatives internes recueillent les premières informations sur la sensibilité des agents de l'entreprise face à cette initiative ;
- quinze jours plus tard, un film intitulé "Paroles de voyageurs" est réalisé par Campana-Eleb, à partir d'une centaine d'interviews de voyageurs ;
- en avril, 50 réunions décentralisées, auxquelles participent quelque 500 agents de l'entreprise, identifient les questions à poser aux voyageurs à partir du débat qu'instaure le film "Paroles de voyageurs" ;
- à partir de ce matériau, la SOFRES réalise un questionnaire "Question de Vous - Question de Nous", en 17 questions ;
- 1 500 agents volontaires administrent ce questionnaire, du 20 au 23 mai, auprès de plus de 15 000 voyageurs ;
- les réponses des voyageurs sont ensuite largement diffusées dans l'entreprise : outre une série de réunions de présentation, deux documents sont mis en circulation, une plaquette de restitution et une cassette vidéo intitulée "Question de Vous - Question de Nous" qui retrace les principales étapes de la consultation des voyageurs et présente les principaux résultats.

La consultation de notre clientèle ne saurait se limiter à la seule consultation de nos voyageurs

C'est pourquoi les travaux préparatoires sont complétés par les actions suivantes :

- la consultation des associations de consommateurs, réunies à trois reprises aux différentes étapes du processus. Les associations valident un document de synthèse exprimant leurs attentes et leurs positions, document mis en circulation ensuite dans l'entreprise ;
- une consultation particulière d'un groupe d'auto-



La démarche proposée par la RATP est très appréciée.

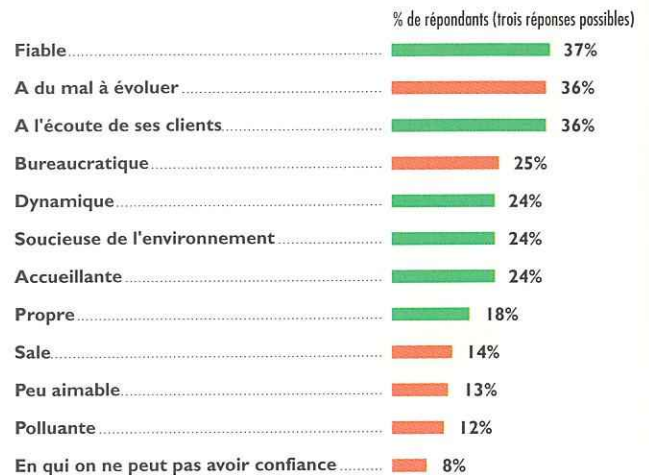


1500 agents volontaires administrent le questionnaire "Question de vous - Question de nous" du 20 au 23 mai 1997 auprès de plus de 15 000 voyageurs.

DEUX RÉSULTATS DE LA CONSULTATION VOYAGEURS RATP

LA RATP : une image contrastée

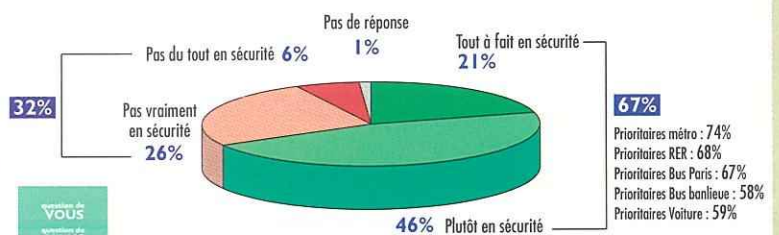
Question : Parmi les qualificatifs suivants, dites-nous ceux qui correspondent le mieux à l'image que vous avez de la RATP ?



LA SÉCURITÉ ET LE SENTIMENT D'INSECURITÉ : des réponses paradoxales

Question :

Vous sentez-vous personnellement en sécurité dans les transports en commun ?



67 % des voyageurs affirment qu'ils se sentent en sécurité dans les transports publics (72 % des hommes et 63 % des femmes), mais pour 66 % d'entre eux, c'est aussi l'action de la RATP à poursuivre en priorité.

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION VOYAGEURS RATP

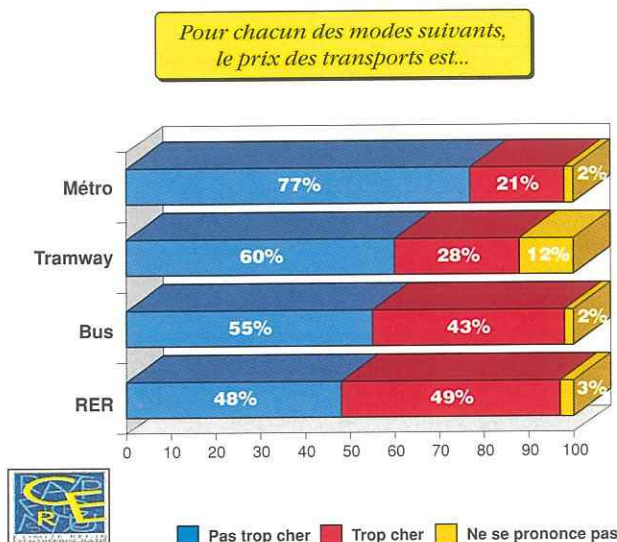
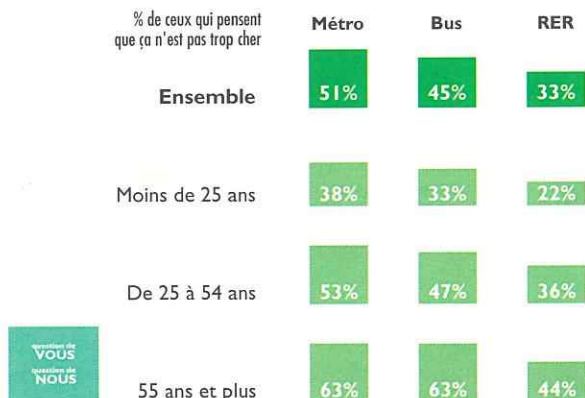
RÉSULTATS DE LA CONSULTATION INTERNE CRE

En rapprochant certains résultats de la consultation voyageurs RATP et du sondage du CRE (Comité Régie d'Entreprise) auprès des agents, sur des thèmes voisins, on obtient des recoupements intéressants.

LE PRIX DES TRANSPORTS ?

Question :

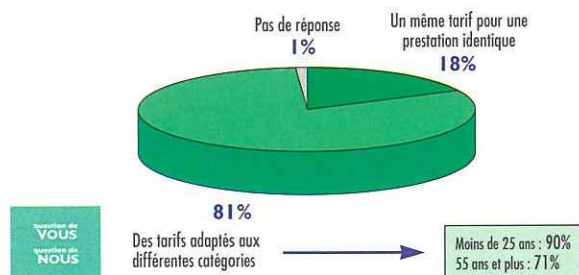
En général, trouvez-vous que le métro c'est : beaucoup trop cher, trop cher, pas trop cher, pas cher du tout ?
Même question pour le RER et le bus.



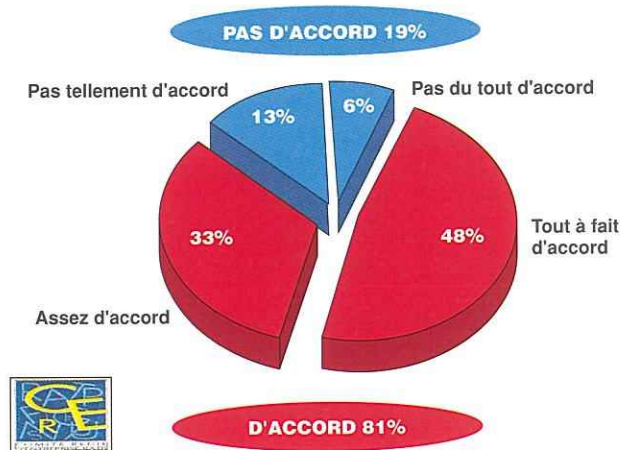
UNE TARIFICATION ADAPTÉE ?

Question :

En ce qui concerne la tarification, pensez-vous que...
1° - pour une prestation identique, tout le monde doit payer le même tarif,
Ou bien
2° - les tarifs doivent être adaptés aux différentes catégories de clientèle (salariés, chômeurs, jeunes...).



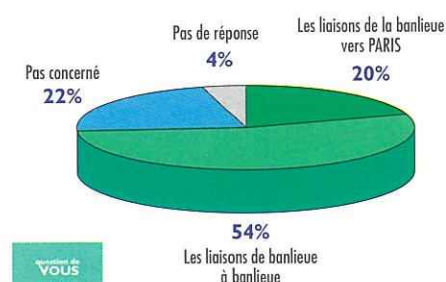
Doit-on instituer une tarification adaptée pour les personnes sans revenus ou à faibles ressources ?



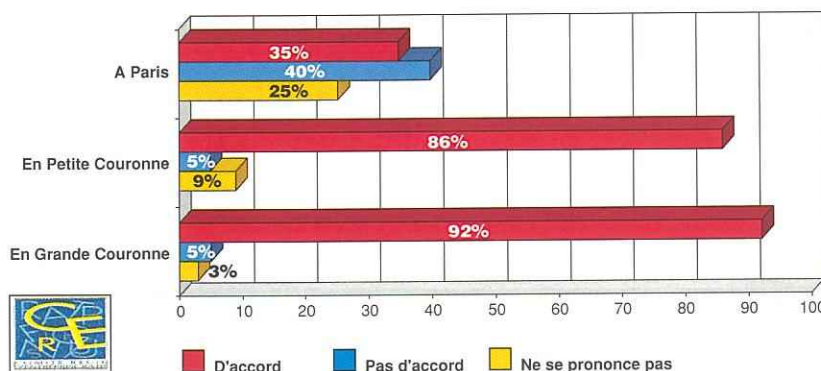
LES DÉPLACEMENTS À DÉVELOPPER ?

Question :

A propos des dessertes en banlieue pensez-vous qu'il est plus important de développer ?



Les transports en commun doivent se développer...



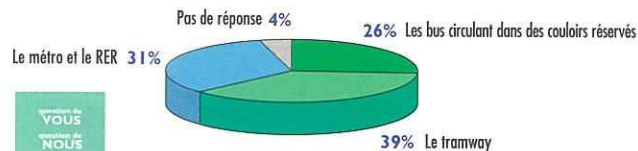
RÉSULTATS DE LA CONSULTATION VOYAGEURS RATP

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION INTERNE CRE

LE MODE DE DÉPLACEMENT À DÉVELOPPER ?

Question :

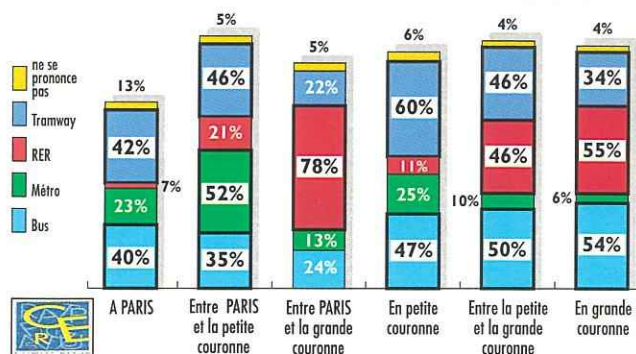
Pour améliorer les déplacements de banlieue en banlieue, d'après vous que doit développer en priorité la RATP ?



Pour ceux...

... qui disent "les liaisons de banlieue à banlieue"	... qui habitent à Paris	... qui habitent en Seine-Saint-Denis ("effet TV")	... Qui habitent en Val-de-Marne ("effet TVM")
Bus : 28%	Bus : 22%	Bus : 25%	Bus : 41%
Tramway : 43%	Tramway : 42%	Tramway : 45%	Tramway : 30%
Métro/RER : 29%	Métro/RER : 31%	Métro/RER : 27%	Métro/RER : 26%

Pour les déplacements en Île-de-France, quels sont à votre avis, les modes de transport que devrait développer la RATP ?



LA CONSULTATION DE 100 AUTOMOBILISTES

La population enquêtée était composée d'automobilistes connaissant l'offre RATP, pour qui le bilan avantages/inconvénients en terme d'efficacité (durée du trajet, confort, motif de déplacement) est favorable à la voiture dans une majorité des déplacements et qui se sont prêtés à l'expérimentation d'utiliser nos réseaux pendant une semaine.

Si l'image des modes n'a eu que peu d'incidences sur eux, l'expérience achevée les a amenés à se positionner plutôt positivement, certains exprimant l'intention d'emprunter "plus souvent qu'avant" les transports collectifs. Leurs revendications et leurs attentes les plus importantes concernent la communication à développer sur les correspondances, les itinéraires et sur la facilité des déplacements. Ils rejoignent ainsi les souhaits des autres voyageurs, avec cependant une sensibilité plus forte sur tout ce qui est le plus éloigné de la voiture : la relation aux espaces et aux autres.

UNE QUESTION POSÉE AUX NON-VOYAGEURS pour la IV^e Journée des Transports Publics

Question :

Pour quelles raisons utilisez-vous peu ou pas les transports publics ?

	ENSEMBLE	REGION	
		Région parisienne	Province
Vous mettriez trop de temps pour vos trajets	21	34	19
Ils sont difficiles d'accès	21	16	22
Vous préférez la voiture*	13	8	14
Il n'y a pas de transports publics où vous habitez*	13	0	14
Le principe du transport en commun ne vous convient pas	12	14	11
Vous n'avez pas besoin des transports publics (travail à proximité)*	11	13	11
Vous êtes mal informé sur ce qui existe (les lignes, les horaires)	11	10	11
Vous ne vous y sentez pas en sécurité	9	24	8
C'est trop cher	9	14	9
C'est désagréable (le monde, la saleté, les odeurs...)	8	21	7
Ils sont trop souvent en grève	6	14	5
Autres moyens de transports*	3	1	3
Autres raisons	15	21	14
Sans opinion	2	1	2

NOTA : Le total des pourcentages est supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner quatre réponses.
* Réponses spontanées.

bilistes bien desservis par le métro est réalisée, comme tentative visant à comprendre et essayer de séduire la clientèle a priori la plus éloignée du transport public ; la RATP, en outre, participe à la consultation des "non-voyageurs", réalisée par le Comité de Promotion des Transports Publics de l'U.T.P. dans le cadre de la préparation de la IV^e Journée du Transport Public du 16 octobre.

CONSULTATION DES ELUS LOCAUX

Parallèlement à la consultation des voyageurs, la consultation des élus locaux franciliens prend une importance exceptionnelle. C'est, en effet, la première fois dans l'histoire de la RATP qu'une action de cette envergure est entreprise.

Mille dossiers préparatoires sont envoyés aux responsables des collectivités territoriales d'Île-de-France. 122 demandes de rendez-vous sont suivies d'effet. Ces rencontres revêtent des formes très diverses, laissées à l'appréciation de nos interlocuteurs, de la réunion solennelle au simple tête-à-tête. Dans chaque cas, la RATP s'efforce de constituer la délégation la plus efficace. Le Président rencontre lui-même de nombreuses personnalités. Les délégués territoriaux jouent pleinement leur rôle d'interface. Les directeurs de centre-bus et de ligne de métro participent étroitement à ces entretiens, afin, à cette occasion, de conforter leur implantation locale.

Le consultant CSA nous aide à élaborer un guide d'entretien et une grille d'évaluation facilitant ainsi l'exploitation des comptes rendus de ces entretiens sous forme d'une synthèse diffusable dans l'entreprise, à partir d'un cahier des charges établi par un groupe de "jeunes cadres".

Quels sont les principaux enseignements de cette consultation ?

Tout d'abord, que l'envie de dialoguer est forte de part et d'autre. La démarche proposée par la RATP

est très appréciée, les entretiens sont souvent approfondis : nous avons beaucoup appris sur les préoccupations des collectivités locales, mieux fait connaître nos analyses et nos propositions. Au passage, ces rencontres ont permis de mettre l'accent sur des petits problèmes locaux, qu'il faut régler.

Nous avons ensuite testé les réactions des collectivités locales sur nos propositions : la priorité de circulation des bus : très bien, mais qui paie quoi, pour qui, et qui y gagne ? Les bassins de déplacement : un concept qui séduit, mais qui renvoie à toutes les difficultés bien connues de l'intercommunalité. L'aménagement des gares et des pôles d'échanges : il faut le faire. La politique de la Ville et les emplois-jeunes : des réactions contrastées sur ce sujet, très positives ici, fortement dubitatives là. ORBITALE : oui, là où l'on est concerné, oui pour les avantages, mais à condition d'éviter les inconvénients...

Nous avons enfin pris conscience de la forte légitimité de la RATP en Ile-de-France. Les élus locaux attendent de nous que nous fassions le mieux possible notre métier de transporteur, certes. Mais au-delà, ils attendent aussi beaucoup que nous leur servions de conseil sur les aménagements urbains, la circulation, le stationnement, bref, que nous soyons leurs experts en matière de déplacements urbains. Et nous sommes d'autant plus légitimes à leurs yeux que, le cas échéant, nous respectons les intérêts des autres transporteurs en place (SNCF ou privés) et que nous pratiquons résolument l'intermodalité.

Nous avons créé une attente auprès des élus. Il nous appartiendra, dans le plan 1998-2000, de ne pas les décevoir.

CONSULTATION DES ACTEURS ÉCONOMIQUES

Lorsque nous avons présenté, en janvier 1996, notre projet de consultation publique au conseil d'administration, plusieurs administrateurs ont fait observer que nous n'avions pas prévu de consulter les entreprises ou les milieux économiques. C'était, en effet, une lacune de notre dispositif, que nous avons corrigée.

C'est ainsi qu'un groupe "jeunes cadres" a pris en charge l'organisation et la réalisation d'une consultation d'un échantillon de responsables de "générateurs de trafic" (établissements scolaires, centres commerciaux, entreprises, musées...). Là encore, nous avons appliqué notre principe d'implication des agents de la RATP, et ce sont 28 responsables commerciaux des départements d'exploitation qui ont conduit 42 entretiens.

Encore une fois, cette démarche a mis en évidence une forte envie de dialogue, fondée sur la découverte d'un intérêt commun : les salariés, les clients des "générateurs de trafic" sont soit déjà nos voyageurs, et une bonne coordination entre nous est un facteur de qualité, soit font partie de nos clients potentiels, et nous devons aller les



Colloque du 21 novembre, premier forum RATP-entreprises sur le thème "Ensemble, pour favoriser les échanges en Ile-de-France".

chercher en amont, améliorer nos prestations pour mieux les convaincre de nous rejoindre.

Nous avons mesuré l'image contrastée de la RATP : incontournable, maîtrisant bien ses techniques, mais "plombée" par l'image des grèves et son accueil encore peu commercial. Nous avons pris conscience des attentes diffuses que notre démarche a révélées, et nous avons décidé qu'une telle démarche ne pouvait pas rester sans suite.

Parallèlement, nous avons engagé des réflexions exploratoires avec de grands acteurs économiques franciliens, avec l'idée que ceux-ci peuvent avoir un intérêt au développement des transports en commun : on pense, par exemple, aux grands magasins du centre de Paris, qui subissent de plein fouet la concurrence des centres commerciaux de banlieue. D'une façon plus générale, nous voulions mesurer la sensibilité des décideurs économiques aux problèmes de la circulation et du transport en Ile-de-France. Sans oublier que ce sont les entreprises qui paient le versement transport...

Et puis, nous avons aussi remarqué que de nombreux employeurs, pour simplifier leur gestion administrative, ont pris l'habitude de verser sans justification le remboursement de la moitié de la Carte orange à leurs salariés. Nous avons évalué les sommes indûment versées : entre 500 millions et 1 milliard de francs. Mais, et c'est le plus grave pour nous, ces sommes sont perçues par leurs bénéficiaires comme un complément de rémunération, et non comme une incitation à utiliser les transports en commun. Nous avons donc considéré qu'il y avait là un vrai sujet de dialogue avec les entreprises franciliennes.

C'est dans ce contexte que nous avons pris l'initiative d'organiser, le 21 novembre, le premier forum RATP-entreprises, sur le thème "Ensemble, pour favoriser les échanges en Ile-de-France". Ce colloque nous a permis à la fois de faire connaître aux milieux de l'entreprise, et plus généralement aux responsables de "générateurs de trafic"

"D'une façon plus générale, nous voulions mesurer la sensibilité des décideurs économiques aux problèmes de la circulation et du transport en Ile-de-France."

DEUX RÉSULTATS ISSUS DE L'ENQUÊTE ECHO VI

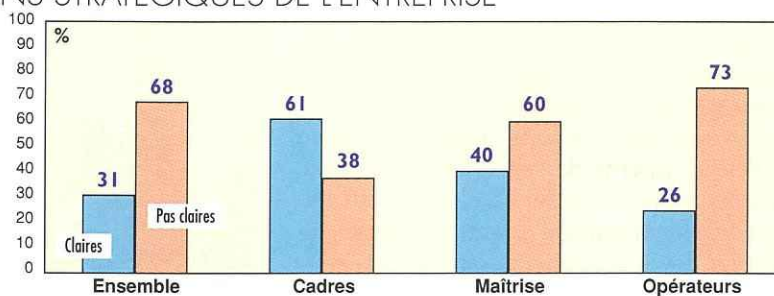
LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE L'ENTREPRISE

Question :

Les orientations prises par l'entreprise vous paraissent-elles claires ?

Question :

Et maintenant, parmi les domaines concernant la politique externe de l'entreprise, quels sont les 2 domaines qui vous paraissent prioritaires pour y mener des actions ?



	GLOBAL	Cadres	Maîtrises	Opérateurs
La qualité de services sur les réseaux	73	82,6	73,6	71,6
La politique commerciale de l'entreprise	16	24	16,7	14,5
Le développement des réseaux (prolongements de lignes, nouvelles lignes...)	58	46,8	56,5	58,8
L'offre de transport (adaptation du service aux besoins)	45	59,6	53,7	42,2
La multimodalité (cohérence entre les différents modes de transport)	39	42,9	44	38,1
La politique orientée vers les jeunes	15	12,5	11,3	15,4
Le développement international	9	8	9,5	9,1
La protection de l'environnement	28	15,6	23,1	30,1
Ne se prononce pas	2	0,8	1,2	2,5

la nouvelle approche de la RATP, décidée à aller davantage à leur rencontre dans une stratégie commune de développement du transport en commun et de rendre publiques quelques propositions nouvelles : la démarche "contrats de service", l'abonnement spécifique pour les salariés, le "village service", la "voiture électrique en libre service".

La relation de service avec les entreprises et les générateurs de trafic constituera sans nul doute l'une des innovations majeures de notre plan d'entreprise 1998-2000. Elle est un sous-produit direct de la consultation publique que nous avons organisée.

CONSULTATION DES PERSONNELS DE L'ENTREPRISE

Il n'aurait pas été envisageable d'organiser une consultation externe d'une telle ampleur sans qu'elle soit accompagnée d'une consultation des personnels de l'entreprise.

Or, en 1996, une large enquête interne - ECHO VI - était effectuée. Elle révélait, en particulier, une situation paradoxale : une attitude des agents critique à l'égard de la politique de l'entreprise telle qu'elle était perçue et une description pertinente de la politique souhaitable, en réalité assez proche de la politique effectivement menée par l'entreprise...

Si ce constat interpelle le fonctionnement hiérarchique de l'entreprise et sa communication interne traditionnelle, s'il renvoie au difficile positionnement de l'encadrement intermédiaire, il assigne néanmoins à la démarche préparatoire

"Il n'aurait pas été envisageable d'organiser une consultation externe d'une telle ampleur sans qu'elle soit accompagnée d'une consultation des personnels de l'entreprise."

du plan d'entreprise une mission simple : donner une place aussi large que possible à la participation des agents, et à travers cette participation, réduire l'écart révélé par ECHO VI et faire adhérer le personnel de l'entreprise au plan RATP 1998-2000.

Le groupe des 43 jeunes cadres reçoit, dès le début du processus, une mission permanente d'écoute et de dialogue dans leur environnement immédiat. Puisqu'ils continuent à effectuer normalement leurs missions, ils peuvent recueillir autour d'eux les informations, les impressions, les avis nécessaires.

Le parti est ensuite pris d'associer au maximum les agents à l'enquête faite auprès des voyageurs (cf. supra).

Dans le même esprit, les travaux préparatoires, les autres consultations externes, sont pris en charge systématiquement par les structures normalement compétentes de l'entreprise : la mission Stratégie ne fait pas le travail des autres, elle s'assure seulement qu'il est fait en temps et en heure.

Il en est de même de la consultation des organisations syndicales : elles reçoivent de la mission Stratégie les informations qui leur sont nécessaires (documentation préparatoire, restitution des résultats de la consultation publique...), mais le dialogue social se déroule, d'une part, dans les instances consultatives (CRE, CDEP), d'autre part, selon les procédures mises au point par l'Observatoire social. C'est dans ce contexte que le CRE annonce, dans sa séance du 28 mai, qu'il prend l'initiative d'organiser "la consultation interne des person-

nels que la direction de l'entreprise n'a pas voulu organiser". Une enquête est jointe au numéro de juillet du journal du CRE *Fréquence*, dont les résultats sont rendus publics en novembre. Au-delà des divergences apparentes, il apparaît vite aux yeux de tous que le calendrier retenu, avec l'organisation de la table ronde publique du CRE le 30 octobre, permet à cette enquête interne de constituer une contribution importante à la démarche de consultation publique organisée par la direction de l'entreprise, et ce d'autant plus que l'équipe du CRE prend le soin de rendre possibles les recoupements entre l'enquête faite auprès des voyageurs et l'enquête interne.

La consultation interne préparatoire s'achève par une importante séance de travail, le 2 décembre, à laquelle sont conviés tous les responsables syndicaux de l'entreprise, ainsi que par une réunion exceptionnelle du CRE, le 18 décembre, au cours desquelles la direction de l'entreprise présente l'ensemble des résultats de la consultation publique, ainsi que les premières conclusions qu'elle en tire pour élaborer le cadrage stratégique et économique du plan et des contrats d'objectifs des départements.

BILAN DE CES CONSULTATIONS

Quel bilan peut-on faire au terme de cette année de consultation publique ? Sans doute faudra-t-il attendre le recul du temps pour tirer des conclusions plus précises et plus définitives de cette opération ? À ce jour, il me semble toutefois possible de dégager les impressions suivantes :

- nous avons créé une grande attente, tant interne qu'externe. Il ne faut pas la décevoir. Il nous faut en particulier trouver le moyen d'associer à la bonne exécution du plan celles et ceux qui ont participé à son élaboration, et, au-delà, toutes



celles et ceux qui voudront les rejoindre. La procédure de lancement interne et externe du plan sera à cet égard déterminante. Nous saurons si nous avons réussi quand nous prendrons connaissance des résultats de l'enquête ECHO VII ;

- nous avons déclaré, au début du processus de consultation, que nous devions tout à la fois garantir la continuité de pans entiers de la politique de l'entreprise, accélérer des processus de changement, et, le cas échéant, nous préparer à assumer des ruptures. La consultation nous a apporté les éclairages que nous attendions : par exemple, la nécessité d'une forte continuité dans la mise en œuvre d'une politique de qualité de service au quotidien ; la possibilité d'élargir vigoureusement notre politique de partenariats ; la nécessité de progresser dans la réforme du financement de l'entreprise ; l'obligation de s'inscrire désormais sous la référence de "l'écologie urbaine".

L'élément le plus marquant restera toutefois, selon moi, l'émergence de la préoccupation du "banlieue-banlieue". En quelques mois, nous avons quitté le registre du discours d'experts et acquis la conviction que nous pouvons fonder le développement de l'entreprise sur la très forte attente de l'opinion publique, relayée par les collectivités territoriales de banlieue. Nous avons aussi pu mesurer à quel point les sites propres de surface (tramways T1 et T2, TVM) sont devenus populaires. Nous avons acquis la conviction que c'est le moment ou jamais de mettre toutes nos forces dans la bataille pour que le maillage de la première couronne par un réseau de transports collectifs performants passe de l'idée à la réalité.

Nota : les différents documents cités tout au long de l'article (jeu de fiches, vidéo, résultats des consultations et des groupes de travail) sont disponibles à la mission Stratégie : Annie Cariou, tél. : (0146) 831 27.



Séance de restitution des consultations.

ECONOMIE : COUTS DES DÉPLACEMENTS EN ÎLE-DE-FRANCE

Les grandes métropoles comme la région parisienne sont confrontées à un redoutable défi : comment concilier la liberté individuelle de se déplacer en automobile et le bien commun qui commande de réduire la congestion de la circulation et la pollution atmosphérique ?

À partir d'une étude du coût pour la collectivité des déplacements des Franciliens, l'auteur formule quelques propositions visant à relever le coût d'utilisation de l'automobile, à développer les transports publics en site propre en première couronne et à orienter la politique d'aménagement vers un usage plus intensif de l'espace favorisant un mode de vie moins dépendant de l'automobile.

ECONOMY: COST OF TRAVEL IN THE ÎLE-DE-FRANCE REGION

A formidable challenge faces large urban regions like the Paris metropolitan area ; how can personal freedom and the right to use a car be reconciled with reducing traffic congestion and air pollution which represent the common good? The author puts forward a number of ideas which stem from a study examining the cost of travel for residents of the Paris metropolitan area. He discusses increasing the cost of car usage, developing reserved right-of-way public transport around the edge of the city and directing urban planning strategy towards a more intensive use of space, thus encouraging a life-style less dependent on the car.

WIRTSCHAFT: WAS KOSTET DAS FAHREN IM PARISER RAUM?

Metropolen wie der Pariser Ballungsraum sind mit einer schwierigen Herausforderung konfrontiert: wie lassen sich individuelle Bewegungsfreiheit, d.h. Fortbewegung im PKW und Gemeinwohl d.h. Abbau der Überlastung des Verkehrsnetzes und der Luftverschmutzung vereinbaren? Ausgehend von einer Studie der Kosten, die die Fahrten der Bewohner des Pariser Einzugsgebiets, der Île-de-France, für die Gemeinschaft verursachen, formuliert der Autor einige Vorschläge dahingehend die Nutzung des Pkws zu verteuern, die öffentlichen Nahverkehrsmittel mit eigener Fahrtrasse im näheren Randgebiet weiterzuentwickeln und die Raumgestaltungspolitik auf eine intensivere Nutzung des Raums und die gleichzeitige Förderung einer weniger Auto-abhängigen Lebensweise auszurichten.

ECONOMÍA: COSTES DE LOS DESPLAZAMIENTOS EN ÎLE-DE-FRANCE

Las grandes metrópolis como la región de París se enfrentan con un temible desafío, el de ¿ cómo combinar la libertad individual de desplazarse en automóvil y el bien común que es el de reducir la congestión de la circulación y la contaminación atmosférica ? A partir de un estudio del coste para la colectividad de los desplazamientos de los habitantes de Île-de-France, el autor da algunas proposiciones encaminadas a aumentar el coste de utilización del automóvil, a desarrollar los transportes públicos en terreno propio en la primera periferia y a orientar la política de adecuación hacia un uso más intensivo del espacio favoreciendo un modo de vida menos dependiente del automóvil.

ECONOMIE

Coûts des déplacements en Île-de-France



RATP - SG - Moutbousin

Le coût des déplacements est réduit au minimum lorsque la densité est élevée et le métro le mode de transport dominant.

par Jean Vivier,
Directeur des Programmes
et des Etudes à l'UITP

La tarification des transports urbains, publics et individuels, et la planification des investissements d'infrastructures de transport devraient être fondées sur une connaissance aussi précise que possible des coûts de transport pour la collectivité et de ceux supportés directement et consciemment par les voyageurs. La comparaison des coûts pour la collectivité selon le mode de transport contribue, en effet, à guider le choix des infrastructures à créer, tandis qu'une tarification efficace et équitable oriente les comportements individuels dans le sens d'un optimum économique pour la collectivité, tout en assurant la satisfaction des besoins de mobilité de chaque citoyen.

Cet article présente un résumé du rapport "Coûts des déplacements en Ile-de-France - éléments pour une politique d'investissement et de tarification" qui se caractérise par son souci d'exhaustivité : tous les éléments entrant dans les coûts de déplacements sont pris en compte ; et par la diversité des cas étudiés : plus de 100 déplacements types, différant selon le motif, l'heure, le mode de transport et la localisation géographique. L'objectif recherché était d'établir une base de données sur les coûts suffisamment fiable et détaillée pour orienter les politiques de tarification selon le type de déplacement et le mode de transport et pour guider les choix d'investissement selon la densité des secteurs de la région à desservir. Le présent article traite plus particulièrement de la tarification des déplacements quotidiens et de la relation entre densité urbaine et coût de transport.



RATP - SG - Dupuy

L'usage excessif de l'automobile en ville provoque congestion de la circulation et pollution atmosphérique...

LE COUT DES DÉPLACEMENTS QUOTIDIENS DES FRANCILIENS

Le coût ressenti par l'usager est celui qui oriente son comportement dans sa décision de se déplacer, dans le choix de sa destination et dans celui de son mode de transport. Ce coût comprend : le prix du ticket ou de la carte d'abonnement pour les transports publics, la consommation de carburant, le péage et le coût du stationnement à la destination pour l'automobile. Il est calculé toutes taxes comprises.

Le coût pour la collectivité est calculé hors taxes. Il comprend les dépenses de fonctionnement, les dépenses d'investissement et le coût des externalités du transport : consommation d'espace urbain, bruit, pollution et accidents de la circulation. Le mode de calcul utilisé évite les double comptes : en effet, une partie du coût des accidents est incluse dans les dépenses d'assurances et une partie du coût de la consommation d'espace est prise en compte dans les dépenses de stationnement.

Le coût du temps de transport est intégré dans le coût du déplacement, qu'il s'agisse du coût ressenti par l'usager ou du coût pour la collectivité. Les résultats présentés dans cet article sont fondés sur une valeur du temps de 40 Francs/heure. Cette valeur est représentative des comportements du "voyageur moyen" : c'est celle qui permet de reconstituer convenablement les trafics des réseaux de transport franciliens avec les modèles de simulation. D'autres valeurs du temps ont été retenues dans le cadre de l'étude citée précédemment afin d'illustrer la très grande diversité des situations des voyageurs dans leur appréciation du coût du temps de transport : de 30 Francs/heure à 200 francs/heure, cette dernière valeur correspondant aux déplacements pour affaires professionnelles.

Le coût de transport ressenti par l'usager est très inférieur au coût pour la collectivité, en particulier pour les déplacements en automobile
Pour juger de l'efficacité du système de prix de l'usage des modes de transport urbain en Ile-de-

"La possibilité de garer gratuitement son véhicule à la destination est un puissant déterminant du choix en faveur de l'automobile."

France, c'est-à-dire de sa capacité à orienter les choix des citoyens en fonction de l'intérêt pour la collectivité, la comparaison est présentée hors coût du temps de transport puisque celui-ci intervient de la même façon dans le coût pour la collectivité et dans le coût ressenti par le voyageur. De cette comparaison (cf. tableaux 1 et 2), il ressort que le coût ressenti par les voyageurs est très inférieur au coût pour la collectivité et que cet écart est particulièrement prononcé pour les automobilistes qui ne supportent qu'une part très faible du coût de leurs déplacements pour la collectivité. Le coût ressenti des déplacements en automobile est, en effet, 7 à 30 fois plus faible, selon la localisation, pour une navette domicile-travail en automobile avec stationnement gratuit au lieu de travail et 2 à 6 fois plus faible pour un déplacement domicile-achats ou loisir avec stationnement payant. En fait, c'est le stationnement payant à la destination qui constitue la principale dépense ressentie par l'automobiliste lorsqu'il se déplace. Aussi, la possibilité de garer gratuitement son véhicule à la destination est-il un puissant déterminant du choix en faveur de l'automobile.

L'écart entre coût ressenti et coût pour la collectivité est moins marqué pour les déplacements en transport public, mais tout de même très sensible pour les salariés qui bénéficient du remboursement à hauteur de 50 % de leur Carte orange par leur employeur : le coût ressenti ne représente que 15 % à 30 % du coût pour la collectivité pour ces usagers du transport public. Avec des billets achetés en carnets, la situation est très variable selon le mode de transport : pour un déplacement entre la proche banlieue et Paris, le coût ressenti par l'usager ne dépasse pas 30 % du coût pour la collectivité s'il emprunte le métro, tandis qu'il est égal au coût pour la collectivité s'il emprunte successivement le bus, le RER puis le métro. La sous-tarification des déplacements, lorsqu'elle ne correspond pas à un objectif social de droit au transport pour tous à un prix abordable, n'a pas de justification économique. Il est vraisemblable qu'elle a forte-

TABL. 1 COMPARAISON DES COÛTS RESSENTIS ET DES COÛTS POUR LA COLLECTIVITÉ
(valeurs 1993, hors coût du temps de transport)

DÉPLACEMENTS DOMICILE-TRAVAIL (ALLER ET RETOUR)

ORIGINE - DESTINATION (distance à vol d'oiseau aller-retour)	AUTOMOBILE (1)		TRANSPORT PUBLIC (2)	
	coût ressenti	coût pour la collectivité	coût ressenti	coût pour la collectivité
PARIS - PARIS (6 km)	3 F	93 F	4 F	13,5 F (Métro) 23 F (Autobus)
PREMIERE COURONNE - PARIS (16 km)	8 F	114 F	5,5 F	30 F (Métro ou bus + RER)
DEUXIEME COURONNE - PARIS (46 km)	21 F	176 F	9,5 F (Bus + RER + métro) 11 F (Auto + RER + métro)	64 F (Bus + RER + métro) 79 F (Auto + RER + métro)
PREMIERE COURONNE - PREMIERE COURONNE (8 km)	4 F	65 F	4,5 F (Bus)	28 F (Bus)
DEUXIEME COURONNE - DEUXIEME COURONNE (10 km)	5 F	37 F	4,5 F (Bus)	18 F (Bus)

(1) taux d'occupation : 1 ; place de stationnement fournie gratuitement par l'employeur ;
(2) Carte orange remboursée à hauteur de 50 % par l'employeur

TABL. 2 COMPARAISON DES COÛTS RESSENTIS ET DES COÛTS POUR LA COLLECTIVITÉ
(valeurs 1993, hors coût du temps de transport)

DÉPLACEMENTS DOMICILE-ACHATS OU LOISIRS (ALLER ET RETOUR)

ORIGINE - DESTINATION (distance à vol d'oiseau aller-retour)	AUTOMOBILE (1)		TRANSPORT PUBLIC	
	coût ressenti	coût pour la collectivité	coût ressenti	coût pour la collectivité
PARIS - PARIS (6 km)	22 F	49 F	8 F (2) 8 F (3)	13,5 F (Métro) 24 F (Autobus)
PREMIERE COURONNE - PARIS (16 km)	25 F	63 F	11 F (2) 8 F (Métro) (3) 30 F (Bus + RER) (3)	30 F (Métro ou bus + RER)
DEUXIEME COURONNE - PARIS (46 km)	34 F	104 F	19 F (Bus + RER + métro) (2) 38 F (Auto + RER + métro) (3)	64 F (Bus + RER + métro) 70 F (Auto + RER + métro)
PREMIERE COURONNE - PREMIERE COURONNE (8 km)	15 F	39 F	9 F (2) 16 F (3)	29 F (Bus)
DEUXIEME COURONNE - DEUXIEME COURONNE (10 km)	4 F	24 F	9 F (2) 16 F (3)	18 F (Bus)

(1) taux d'occupation : 1,5 ; stationnement payant ; (2) Carte orange ; (3) Billets en carnets.

ment contribué à l'étalement de la région parisienne, à l'allongement continu des distances parcourues et à l'accroissement du coût pour la collectivité des déplacements urbains qui en résultent. Cette sous-tarification se double d'une distorsion nettement favorable à l'automobile. En effet, les coûts ressentis diffèrent relativement peu selon le mode de transport, public ou individuel, tandis que le coût pour la collectivité de l'automobile est beaucoup plus élevé que celui des transports publics, en particulier pour tous les déplacements ayant leur destination dans Paris ou en proche couronne. Ainsi, pour les déplacements dans Paris ou vers Paris, le coût pour la collectivité de l'usage de l'automobile est de 2 à 6 fois supérieur à celui du transport public selon le motif et l'origine. Cette sous-tarification vient renforcer l'incitation à utiliser l'automobile qui, pour la quasi-totalité des déplacements, s'avère plus rapide que le transport public ; celui-ci n'étant réellement compétitif avec l'automobile, en termes de temps de transport, que pour les déplacements directs en métro et pour les liaisons ferroviaires entre la grande couronne et Paris.

"Pour les déplacements dans Paris ou vers Paris, le coût pour la collectivité de l'usage de l'automobile est de 2 à 6 fois supérieur à celui du transport public."

VERS UN RELEVEMENT DU COUT DES TRANSPORTS SUPPORTES PAR LES USAGERS ?

Si l'on souhaite rapprocher les coûts ressentis par les usagers des coûts pour la collectivité, la priorité est de relever le coût d'usage de l'automobile

en zones denses afin de ne pas pénaliser le transport public et de favoriser la marche ou le vélo pour les petits parcours.

Bien entendu, le coût total ressenti par le voyageur comprenant le coût du temps de transport, l'automobile continuerait-elle de s'imposer lorsqu'elle permet de gagner beaucoup de temps vis-à-vis des autres modes : c'est le cas de la majorité des déplacements en grande couronne ; ou bien encore lorsque le temps gagné est affecté d'une valeur élevée : c'est le cas de certains déplacements professionnels.

Plusieurs possibilités sont envisageables pour augmenter le coût d'usage de l'automobile en ville afin de le rapprocher de son coût pour la collectivité ; nous évoquerons successivement la hausse des taxes sur le carburant vendu en ville, la tarification du stationnement et le péage.

La hausse des taxes sur les carburants

Le relèvement du prix du carburant en ville, qui frapperait l'ensemble des déplacements quels que soient leurs coûts, n'est pas une solution satisfaisante, car il ne permet pas de refléter convenablement les coûts pour la collectivité : ceux-ci, en effet, dépendent beaucoup des conditions de circulation et de stationnement, et donc de la période horaire et de la localisation géographique des déplacements.

Cette mesure uniforme aurait, en outre, l'inconvénient de ne pas tenir compte de l'insuffisance, voire parfois même de l'absence, de services de

transport public alternatifs à l'utilisation de l'automobile et donc de pénaliser les usagers "captifs" de l'automobile.

La tarification du stationnement

Les prix acquittés pour le stationnement dans les parcs publics hors voirie et rotatif sur voirie correspondent sensiblement aux coûts mis en jeu. Le stationnement payant pourrait cependant encore être étendu dans les arrondissements périphériques de Paris et dans les communes de banlieue. Par ailleurs, il existe encore une marge de progression des tarifs : le prix du stationnement rotatif sur voirie ne devrait pas être inférieur à celui du stationnement souterrain dans les parcs publics, moins commode pour l'utilisateur. Enfin, l'amende pour défaut de paiement est anormalement basse à Paris, où elle ne représente que 5 fois le montant du tarif de la première heure de stationnement dans la zone centrale, alors que dans toutes les capitales européennes le ratio amende/tarif de la première heure dépasse 20. Un automobiliste parisien, dont l'esprit civique ne serait pas très développé, préférera ne pas payer son stationnement et dépensera probablement moins en réglant ses procès verbaux, s'il les règle. Il est clair qu'à Paris, l'amende pour défaut de paiement devrait être portée à 300 Francs environ au lieu de 75 Francs.

La dissuasion du stationnement gratuit au lieu de travail

Pouvoir garer son véhicule gratuitement sur son lieu de travail est un encouragement majeur à l'utilisation de l'automobile. Il serait logique de faire supporter aux salariés utilisant la voiture pour se rendre à leur travail le coût de l'emplacement mis à leur disposition par l'employeur. Les ressources ainsi dégagées par les entreprises devraient être redistribuées à l'ensemble des salariés. Les mesures propres à inciter les dirigeants d'entreprise et les représentants du personnel à traiter ce problème peuvent aller de la campagne de sensibilisation jusqu'à la taxation des entreprises en fonction des places de stationnement réservées à leur personnel.

Le péage routier urbain

Le financement des infrastructures routières nouvelles par le péage vient de connaître un début d'application en Ile-de-France avec l'ouverture de l'autoroute A14, et il est souhaitable d'appliquer un péage modéré aux nouvelles infrastructures de voirie rapide lorsque leur coût de réalisation est élevé et qu'il subsiste une alternative sans péage. D'une manière générale, la démarche consistant à faire supporter aux automobilistes les coûts économiques et sociaux engendrés par leurs déplacements est logique et souhaitable dans une économie de marché, où le niveau de la consommation doit être correctement orienté par le système de prix. Les diffi-

"La Carte orange pourrait faire place à un système plus souple, offrant toute une gamme de possibilités entre l'abonnement forfaitaire et la tarification systématique de chaque déplacement effectué, sans frais fixe d'abonnement."



Service Communication Préfecture de Police

La tarification et le contrôle du stationnement sont des éléments essentiels d'une politique de transports urbains efficace et équilibrée.

cultés techniques et les résistances psychologiques au péage urbain ne doivent pas être sous-estimées, mais il faudrait cesser de considérer cette solution comme un "projet d'avenir à réserver pour le long terme". La congestion de la circulation et la dégradation de l'environnement sont des problèmes aigus qui exigent des solutions urgentes et il est possible de tenir un discours politique positif et mobilisateur sur le péage urbain. Ce discours serait fondé sur un projet d'emploi des fonds collectés par le péage pour l'amélioration de l'environnement et des transports urbains. Quelques exemples de péage électronique de zone, combinés ou non avec des péages électroniques d'infrastructures, sont déjà en application, tandis que plusieurs projets sont en cours de mise au point, comme à Stockholm et dans la région urbaine de la Randstad aux Pays-Bas.

La réforme de la tarification des transports publics

Il est également souhaitable de relever le coût moyen d'utilisation des transports collectifs qui est particulièrement bas pour les salariés bénéficiant du remboursement de la moitié du prix de leur Carte



RATP - SG - Marguerite

Le ticket Mobilis : un nouveau titre de transport multimodal complétant la tarification Orange.



RATP - SG - Dupuy

La logique du développement durable incite à réduire le trafic automobile au profit des transports publics.

orange par l'employeur. La réforme de la tarification des transports parisiens ne peut être cependant dissociée de la politique de tarification de l'usage de l'automobile et de la politique sociale. Le relèvement des tarifs du transport public est, en effet, contre-productif s'il n'est pas accompagné d'une hausse plus importante du coût d'usage de l'automobile. Par ailleurs, le transport public étant la seule garantie du droit au transport pour les personnes ne disposant pas de l'usage de l'automobile, il est impératif que les chômeurs et les jeunes appartenant à des familles démunies bénéficient de titres de transport à un prix abordable.

Cela étant, un objectif majeur de la réforme tarifaire serait de mieux lier les dépenses des usagers aux coûts de transport et aux niveaux de service offerts. La Carte orange pourrait faire place à un système plus souple, offrant toute une gamme de possibilités entre l'abonnement forfaitaire et la tarification systématique de chaque déplacement effectué, sans frais fixe d'abonnement. L'objectif serait de se diriger vers une tarification imputant une dépense à toute consommation de transport, le montant élevé de l'abonnement forfaitaire réservant ce titre aux "gros consommateurs" de transport public.

Cette évolution de la billétique se prêterait bien, en outre, au développement d'actions commerciales destinées à améliorer l'attractivité des transports publics pour les usagers occasionnels : titres de transport multimodal à validité horaire ou journalière, donnant droit gratuitement à la correspondance ; titres spécifiques plus avantageux que les billets individuels pour les déplacements en famille ou en groupe...

VERS UN MODE DE DEVELOPPEMENT URBAIN DURABLE ?

Les travaux menés par Peter Newman et Jeffrey Kenworthy ont permis de mettre en évidence la relation qui existe entre la consommation de carbu-

rant pour les déplacements urbains et la densité de population des villes. Cette étude fait apparaître clairement le coût très élevé, en termes énergétiques, des formes urbaines peu denses fondées sur une utilisation quasi-exclusive de l'automobile. Le concept de "développement durable" défendu par des organisations internationales, telles que l'ONU, l'OCDE et l'Union européenne et, en France, la loi sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie procèdent du même constat, étendu à d'autres conséquences de l'usage excessif de l'automobile en ville : pollution atmosphérique, risques climatiques dus à l'effet de serre provoqué par le rejet de gaz carbonique. L'analyse du cas de l'Ile-de-France se propose de comparer l'efficacité des formes urbaines en termes de coût des déplacements quotidiens pour la collectivité. La région est divisée en quatre zones de densités différentes : Paris, la première couronne dense proche de Paris, la première couronne plus éloignée de Paris et la deuxième couronne.

Pour qu'une ville puisse fonctionner convenablement, chaque citoyen doit pouvoir accéder à son lieu de travail ou d'enseignement et à l'ensemble des équipements administratifs, hospitaliers, commerciaux ou de loisir nécessaires à son activité quotidienne et à son bien-être. La méthode proposée prend donc comme point de départ les besoins de déplacements des Franciliens, appréhendés au moyen du concept d'accessibilité. L'actif Francilien doit pouvoir accéder, dans un temps raisonnable, à un marché du travail suffisant pour trouver un emploi qui lui convienne, sans avoir à supporter de trop longs trajets domicile-travail.

La distance à parcourir par un citoyen pour atteindre, à partir de son lieu de résidence, les emplois qui l'intéressent est d'autant plus faible que la densité alentour est élevée. Le calcul des rayons des "zones d'accessibilité" est effectué pour les quatre zones d'étude définies précédemment et pour un même effectif d'emplois accessibles. Il est possible, pour chaque zone étudiée, de calculer les coûts pour la collectivité des déplacements correspondant à un parcours aller-retour au domicile d'une longueur égale à deux fois le rayon de la "zone d'accessibilité" (circonférence centrée au lieu de domicile et contenant un effectif donné d'emplois). Ces estimations de coûts pour la collectivité ont été effectuées pour les déplacements domicile-travail et pour les déplacements domicile-achats effectués en automobile et en transport public. Elles permettent de comparer les coûts pour la collectivité des divers modes de transport dans chacune des zones et de juger de l'efficacité des formes urbaines selon la densité d'activité, mesurée comme la somme de la population et du nombre d'emplois par hectare (cf. tableaux 3 et 4). Ces coûts pour la collectivité intègrent, bien entendu, le coût du temps de transport, évalué sur la base d'une valeur du temps de 40 Francs / heure. Pour les transports collectifs, on observe que le coût pour la collectivité du mode le plus efficace - métro

"La première couronne dense proche de Paris serait presque aussi efficace que Paris si elle était dotée d'un système de métro léger ou de tramway en site propre intégral."

en zones denses, tramway en site propre au sol en zones moyennement denses et autobus en zones peu denses - triple lorsque la densité est divisée par 10 : il est trois fois plus élevé en deuxième couronne qu'à Paris. Par contre, le coût pour la collectivité de l'automobile varie en sens inverse, mais beaucoup plus faiblement : il diminue de 20 % environ lorsque la densité décroît de 400 à 40 habitants + emplois par hectare, et reste très supérieur à celui du transport public en zone dense.

Les formes urbaines denses bien desservies par les transports publics en site propre sont les plus efficaces et, en dehors de la grande couronne, l'automobile est toujours moins efficace que le transport public en site propre

La conjonction d'une densité élevée et d'un réseau de transport public rapide et maillé conduit au coût de transport pour la collectivité le moins élevé. C'est en effet dans Paris que l'accessibilité aux emplois est obtenue, grâce au métro et au RER, dans des conditions de coût minimal. En revanche, l'usage de l'automobile dans Paris est peu efficace, puisque son coût est trois fois supérieur à celui du métro.

La première couronne dense proche de Paris serait presque aussi efficace que Paris si elle était dotée d'un système de métro léger ou de tramway en site propre intégral. Les performances des modes de transport routier sont nettement inférieures : l'autobus et l'automobile font sensiblement jeu égal, mais restent éloignés du métro léger. La banlieue dense ne peut prétendre atteindre un niveau élevé d'efficacité, mesurée par l'accès au plus grand nombre de destinations souhaitées au moindre coût de transport, qu'à la condition de disposer d'un réseau maillé de transport public en site propre intégral. La première couronne plus éloignée de Paris s'avère moins efficace que les zones plus denses. Cela dit, les modes de transport les plus performants dans ce secteur sont le tramway ou l'autobus en site propre au sol qui surclassent l'automobile ou l'autobus circulant sur voirie banalisée.

En conséquence : il est urgent d'entreprendre la réalisation d'un réseau de transport public en site propre desservant la première couronne

La dispersion de la population et des activités en deuxième couronne handicape l'autobus qui ne peut offrir qu'un service peu fréquent sur un réseau peu dense. L'automobile, grâce à sa rapidité et aux parcours pratiquement porte à porte qu'elle autorise, sans coût de stationnement prohibitif, permet de compenser l'effet de la dispersion spatiale de l'urbanisation.

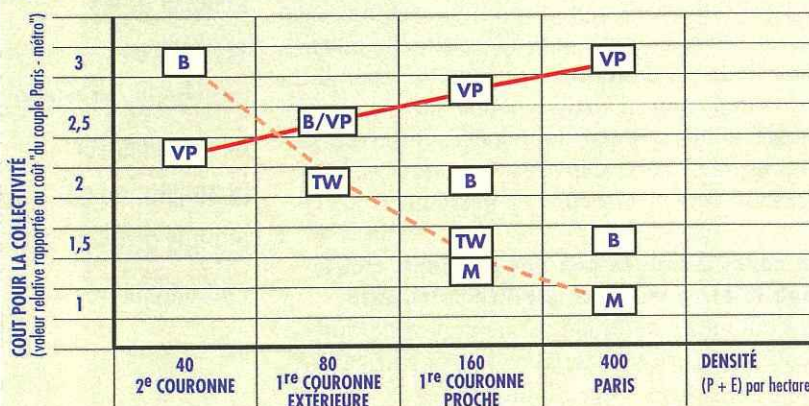
Il est apparu également intéressant de compléter l'étude de l'efficacité économique par une évaluation de "l'efficacité sociale" des formes urbaines, mesurée par l'accessibilité offerte aux habitants



RATP - SG - Dupuy

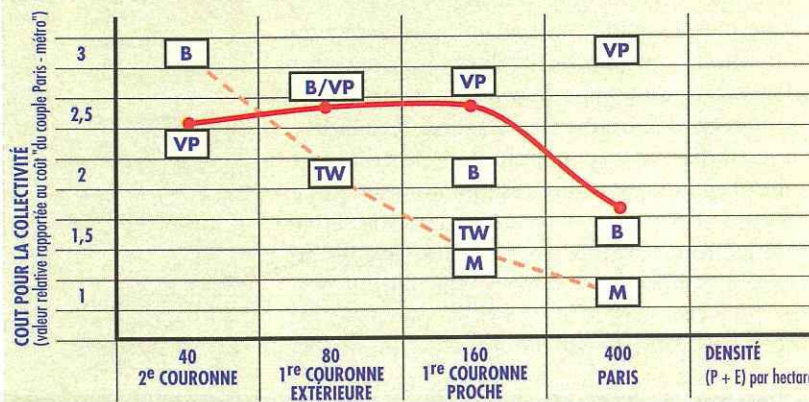
Le réseau de métro et de tramway en site propre doit être étendu pour mieux desservir la première couronne.

TABL. 3 Coût de transport pour la collectivité selon la densité d'activité (population + emplois) et le mode de transport (coût du temps de transport inclus)



VP = automobile ; M = métro ou métro léger ; TW = tramway en site propre au sol ; B = autobus sur voirie banalisée

TABL. 4 Coût de transport pour la collectivité selon la densité d'activité (population + emplois) pour la répartition modale observée en Ile-de-France (source : enquête globale de transport 1991-1992) (coût du temps de transport inclus)



VP = automobile ; M = métro ou métro léger ; TW = tramway en site propre au sol ; B = autobus sur voirie banalisée

La courbe en pointillé indique les coûts correspondant au mode de transport public "optimal" selon la densité d'activité (voir tableau 3)

En première couronne, l'écart de coût entre la situation observée (correspondant à une utilisation prépondérante de l'automobile) et les possibilités offertes par le métro et le tramway illustre l'importance des économies qui résulteraient du développement de ces modes de transport collectif en site propre.



RATP - SG - Ardillon

En grande couronne, l'autobus ne peut pas offrir un service fréquent sur un réseau dense.

selon qu'ils disposent ou non de l'usage d'une automobile. Pour les quatre zones étudiées, le tableau 5 indique l'effectif d'emplois accessibles en moins de 30 mn (temps de parcours aller domicile-travail) selon le mode de transport, public ou individuel. Ce complément d'analyse permet de mesurer le handicap supporté par les individus qui n'ont pas la possibilité de se déplacer en voiture, selon la densité d'emploi du secteur où ils habitent.

En zones urbaines peu denses, seule l'automobile offre une accessibilité suffisante

Les habitants de la deuxième couronne qui ne peuvent pas utiliser l'automobile sont particulièrement pénalisés : avec l'autobus, leur univers d'opportunités de destinations est très restreint : 30 000 à 70 000 emplois accessibles en moins de 30 mn, au lieu de 550 000 en automobile. Le handicap des captifs du transport public est encore très sensible en première couronne si le seul mode de transport collectif à leur disposition est l'autobus circulant sur voirie banalisée. La conséquence pour les actifs captifs des transports publics qui, comme tous les actifs, ne trouvent pas nécessairement un travail proche de leur domicile, est l'allongement des temps de parcours domicile-travail bien au-delà d'une demi-heure. En matière d'accessibilité offerte aux citadins, le transport public n'égale ou ne surclasse l'automobile que dans Paris et la première couronne dense desservie par le métro ou le RER. La captivité vis-à-vis du transport public n'est donc pas un handicap à Paris ; d'ailleurs, plus de la moitié des ménages parisiens ne possède pas de voiture. L'intérêt de conserver un parc suffisant de logement social dans Paris n'en apparaît que plus évident, si l'on veut éviter que la cherté des loyers ne contraigne les ménages défavorisés à se loger dans des secteurs de la banlieue où l'accessibilité aux activités

"En délocalisant l'emploi et les services en périphérie, on risque de marginaliser la population qui n'a pas accès à l'automobile."

urbaines nécessite la possession d'une automobile, voire de deux pour les familles nombreuses avec deux actifs au foyer.

L'insuffisance de la desserte par les transports en commun de certains quartiers d'habitation et zones d'activité de la banlieue est un facteur très défavorable à la réinsertion professionnelle des chômeurs captifs du transport public. En délocalisant l'emploi, les commerces et les services en périphérie peu dense et mal desservie par les transports publics, on contribue à marginaliser la population la plus démunie qui est exclue de l'usage de l'automobile.

Quel modèle de développement urbain pour l'Île-de-France ?

Poser une telle question peut paraître quelque peu naïf, puisque le devenir de la région est le produit d'une multitude de décisions individuelles prises par chacun des habitants et des acteurs économiques régionaux. En outre, la planification centralisée de l'aménagement du territoire, qui a permis la création des villes nouvelles et du centre d'affaires international de la Défense, n'est plus à l'ordre du jour, en particulier depuis que les lois de décentralisation ont considérablement accru les pouvoirs des maires. Cela dit, les prescriptions du schéma directeur, la réalisation d'infrastructures de transport nouvelles et la tarification des transports urbains demeurent des outils efficaces d'orientation du développement à la disposition de l'État et du Conseil régional. Il est donc légitime de se poser la question du modèle de développement et d'ouvrir le débat sur les mérites comparés de deux scénarios contrastés : l'un fondé sur le "gain d'espace individuel" et l'autre sur le "développement durable".

La tendance observée aujourd'hui est celle du "gain d'espace individuel" qui favorise une urbanisation peu dense en périphérie et la création

TABL. 5 Nombre d'emplois accessibles en 30 mn selon le lieu de résidence et le mode de transport

	PARIS	Première couronne dense proche de PARIS	Première couronne plus éloignée de PARIS	Deuxième couronne
Densité moyenne d'emplois à l'hectare	200	60	25	10
Nombre d'emplois accessibles en automobile en moins de 30 mn (1)	> 1,5 million	900 000	850 000	550 000
Nombre d'emplois accessibles en transport public en moins de 30 mn (2)	> 1,5 million (Métro)	de 120 000 à 230 000 (Autobus) > 1 million (Métro léger) (3)	de 100 000 à 190 000 (Autobus) de 220 000 à 420 000 (tramway en site propre) (3)	de 30 000 à 70 000 (Autobus)

(1) temps de recherche d'une place de stationnement nul (place mise à disposition par l'employeur)

(2) compte tenu de la grande sensibilité des résultats aux temps de parcours terminaux en transport public, ceux-ci ont été paramétrés : métro dans Paris (8 à 14 mn), autobus en première et deuxième couronnes et tramway en site propre au sol en première couronne (6 à 12 mn), métro léger en première couronne dense proche de Paris (8 à 18 mn)

(3) les modes encore peu développés ou en projet sont en italique.

de zones d'activités et de centres commerciaux desservis par le réseau routier. Les conséquences en sont l'allongement des déplacements, l'accroissement des nuisances produites par l'automobile et la marginalisation des habitants de la périphérie captifs des transports en commun. En revanche, les ménages disposent de logements plus spacieux et plus tranquilles qu'à Paris ou en proche banlieue.

La logique du "développement durable" se propose d'encourager la densification et la mixité des modes d'occupation de l'espace urbain et de renforcer les transports publics afin de limiter les nuisances occasionnées par l'usage de l'automobile en ville. Une concentration plus importante de la population et des emplois se traduit, en contrepartie, par moins d'espace privatif et moins de tranquillité. Plusieurs pays d'Europe occidentale ont opté, au moins au plan des principes, pour ce mode de développement moins consommateur d'espaces vierges à urbaniser et plus respectueux de l'environnement. Les estimations précédentes permettent d'éclairer le choix entre ces deux options en matière de coût des déplacements quotidiens pour la collectivité, puisqu'elles portent sur des formes urbaines très différenciées selon la densité et le mode de transport dominant. Le modèle du "développement durable" s'avère nettement plus efficace que le modèle du "gain d'espace individuel" à la condition que la moitié au moins des déplacements soit assurée par des transports publics performants. D'autre part, l'association d'une densité moyenne ou élevée avec un transport public efficace présente l'avantage d'offrir à tous les citoyens l'accessibilité aux activités urbaines, alors que l'agglomération dispersée et mal desservie par les transports publics renforce les phénomènes d'exclusion dont sont victimes les citoyens qui n'ont pas la possibilité de se déplacer en automobile. ■

"La logique du développement durable encourage la densification et la mixité des modes d'occupation du sol et favorise les transports publics plus respectueux de l'environnement que l'automobile."

BIBLIOGRAPHIE

"Compte transport de voyageurs pour la région d'Ile-de-France : rapport d'actualisation 1993" - Syndicat des transports parisiens, région Ile-de-France, Direction régionale de l'équipement d'Ile-de-France, RATP, SNCF - février 1996

"Densité urbaine et mobilité : que sait-on, que peut-on faire ? Le cas de la région parisienne", communication de Vincent Fouchier au Congrès international francophone de l'ATEC "Mobilité dans un environnement durable" - Versailles - janvier 1997

"Déplacements autres que domicile-travail en Ile-de-France" - Institut d'aménagement et d'urbanisme de la région d'Ile-de-France - février 1996

"Du bon usage de l'espace de voirie dans les centres urbains", communication de Louis Marchand aux journées spécialisées INRETS - INRIA "Transport urbain public et individuel" - septembre 1992

"Le péage urbain : dissiper les malentendus pour progresser", article de André Lauer dans la revue "Transport Public International" - mai 1996

"Les citadins face à l'automobile - les déterminants du choix modal", Vincent Kaufmann et Jean-Marie Guidez - Recherche financée par le Fonds d'intervention pour les études et recherches - n°19 - avril 1996

"Les déplacements des Franciliens en 1991-1992 - Enquête globale de transport" - Préfecture d'Ile-de-France, Direction régionale de l'équipement - avril 1995

"Les déplacements en Ile-de-France un jour ouvrable d'hiver - Analyse des résultats de l'enquête globale de transport 1991-1992" - RATP, Département du Développement - novembre 1993

"Les enjeux de la mobilité urbaine, le progrès économique et le progrès environnemental", communication de Jean Poulit au Congrès international francophone de l'ATEC "Mobilité dans un environnement durable" - Versailles - janvier 1997

"Les transports à Paris et en Ile-de-France", ouvrage de Pierre Merlin édité par "La Documentation Française" - mars 1982

"Les transports de voyageurs en Ile-de-France-1993" - Préfecture d'Ile-de-France, Direction régionale de l'équipement

"Les valeurs du temps dans les infrastructures de transport", article de Vincent Piron dans la revue "Transports" n° 377 - mai-juin 1996

"L'évolution au cours de la journée de la disponibilité de la voiture particulière en Ile-de-France" - RATP, Direction du développement - juillet 1985

"Lutter contre la congestion dans les villes", communication de Maurice Bourgoin et Maurice Pierron au 47^e congrès de l'Union internationale des transports publics à Lausanne - 1987

"Planification intermodale des réseaux de transport urbain de voyageurs : une méthode de localisation optimale des lieux d'échange voiture particulière/transport collectif", communication de Fabienne Margail et Pascal Auzannet à la 7^e Conférence mondiale sur la recherche dans les transports à Sydney - juillet 1995

"Quel transport, pour quelle ville ?", article de Vincent Fouchier dans la revue "Urbanisme" n° 289 - juillet-août 1996

"Schéma Directeur de l'Ile-de-France" - Préfecture de la région d'Ile-de-France, Direction régionale de l'équipement - avril 1994

"Statistiques annuelles 1993" - RATP

"Tests de politiques de transport : le programme Impact", article de Jacqueline Rousseau et Catherine Saut dans la revue "RATP Etudes Projets" - 4^e trimestre 1991

"Transports en commun : la solution pour les villes", article de Peter Newman dans la revue "Siemens" - janvier 1996

"Transports : pour un meilleur choix des investissements" - Commissariat général du plan, rapport du groupe présidé par Marcel Boiteux édité par "La Documentation Française" - novembre 1994

"Transport public : le défi" - Ariel Alexandre, David Bayliss, Günther Girmau, James Isaac, Pierre Laconte, Johannes Rat, Jack Short, José Viegas, Jean Vivier, - Rapport de l'Union internationale des transports publics - Congrès de Paris - mai 1995

"Vers une tarification équitable et efficace dans les transports - Options en matière d'internalisation des coûts externes des transports dans l'Union européenne" - Commission européenne, Direction générale des transports - décembre 1995



Proximité, efficacité et intégration à la ville sont les atouts majeurs du métro dans Paris et en proche banlieue.

QUALITE : LE PARI RER DE LA LIGNE B

Une entreprise de transport doit répondre aux exigences croissantes de qualité exprimées par les voyageurs. Le réseau RER a mis en place en 1994 une démarche de qualité de service, le PARI RER, pour répondre à ce besoin. La ligne B a été la première à afficher un engagement public de progrès. Elle a été confrontée à des difficultés de mesure de la qualité et des problèmes de communication. Un apprentissage qui se fait pas à pas.

QUALITY: PARI RER, A SERVICE QUALITY INITIATIVE FOR LINE B

Transport operators must satisfy the growing expectations voiced by passengers. In 1994, a service quality initiative known as PARI RER was introduced on the RER network to meet this need. RER B was the first line to display a customer charter showing progress. Little by little, experience was gained as they ran into problems about how to measure quality and how to communicate the message.

QUALITÄT: OPERATION PARI RER AUF DER S-BAHNLINIE B

“Ein Verkehrsunternehmen muß den steigenden Qualitätsansprüchen seiner Kunden folgen. In dem Pariser S-Bahnnetz bemüht man sich seit 1994 um die Verkehrsqualität mit der Operation PARI RER um diesen Kundenansprüchen zu genügen. Die S-Bahnlinie B war die erste Linie auf der man sich öffentlich zu einer Qualitätssteigerung verpflichtete. Schwierigkeiten bereitete die Bewertung der Qualitätsfortschritte und es gab Kommunikationsprobleme. Mit diesen Erfahrungen muß man Schritt für Schritt umzugehen lernen.

CALIDAD: LA APUESTA RER DE LA LINEA B

Una empresa de transporte debe responder a las exigencias crecientes de calidad manifestadas por los pasajeros. La red RER implementó en 1994 un enfoque de calidad de servicio, la APUESTA-RER (“PARI-RER”), para responder a dicha necesidad. La línea B ha sido la primera en expresar un compromiso público de progreso. Ha tenido que enfrentarse con dificultades de medición de la calidad y con problemas de comunicación. Es un aprendizaje que se hace paso a paso”.

QUALITÉ

Le PARI RER de la ligne B



RATP - SG - Chabrol

L'équipe Ligne B - Visuel de l'affiche "Avec vous tous les jours".

par Jean-Louis Lamalle et
René Picaud,
Département RER

En juin 1994, l'éditorial du journal "Itinéraires" n° 8, journal du Département RER distribué trimestriellement aux voyageurs des lignes A et B, annonçait la naissance du PARI RER de la façon suivante :

“Un pari au quotidien” : parce que la qualité de notre service est une priorité, toute l'équipe de la ligne B a décidé aujourd'hui de s'engager publiquement envers vous, voyageurs réguliers ou occasionnels.

Depuis le 2 juin, les gares affichent ainsi le PARI RER : Propreté, Accueil, Régularité, Information. Quatre thèmes aussi simples, concrets et pleins de bon sens que notre objectif : bien faire notre métier. Et c'est votre avis sur nos engagements qui sera affiché, quatre fois par an, dans l'ensemble des gares avec le baromètre des résultats de la ligne B. Ecoute, qualité, transparence : pour le RER RATP, le service public, c'est un effort conjugué au quotidien et partagé par tous. Pour mieux vous servir.” Henri Schwebel, Directeur du Département RER

En juin 1995, lors du premier bilan exposé dans le journal "Itinéraires" n° 12, Jean-Marc Mocquiaux, nouveau directeur du RER, répondait, à la question “Pourquoi cette démarche du PARI RER ligne B ?” en ces termes :

"Nous avons voulu attester que le client est au centre de nos préoccupations et que c'est à lui de juger nos performances. C'est cela la démarche Qualité. Nous lui communiquons nos résultats et nous attendons sa réaction".

DE 1993 À JUIN 1994 : LA CONCEPTION ET LA NAISSANCE

Le contexte

Pour la RATP, entreprise de service public au profit des habitants de l'Ile-de-France, le RER tient une place particulière. Il est l'épine dorsale de sa présence régionale avec les 361 millions de voyages assurés annuellement sur ses deux lignes. La ligne B du RER est placée au cœur des enjeux actuels et futurs de l'Ile-de-France : desserte des deux aéroports parisiens, du Parc des expositions de Villepinte et du Stade de France de Saint-Denis, connexion à trois lignes du RER et aux réseaux nord et sud-est du TGV. Point de convergence des autres transports publics, elle est aussi l'axe régulateur de l'équilibre urbain du sud de la région parisienne. La RATP est confrontée, en raison du contexte économique et social et des contraintes des collectivités locales, aux nécessités de la rigueur. Elle doit répondre également aux exigences croissantes de qualité des voyageurs. Il faut adapter en conséquence l'organisation, la gestion, le management et la communication pour rendre le service public plus efficace et plus performant. Déjà, en 1992, beaucoup d'actions avaient été entreprises, notamment pour améliorer la fiabilité du matériel ferroviaire, la circulation des trains, l'état des gares (opération RAVIVER) et le fonctionnement des installations ; mais malgré ces profondes mutations, la situation restait fragile. La démarche engagée sur la ligne B est la suite naturelle des progrès enregistrés sur cette ligne. Elle répond au devoir de transparence que l'entreprise doit à ses voyageurs en tant que service public. C'est le sens de l'engagement public qui est affiché dans les gares. Elle se veut pragmatique et s'attaque aux multiples petits dysfonctionnements quotidiens qui peuvent rendre désagréable un voyage en transport en commun.

La conception de la démarche

Le "PARI RER" s'inscrit dans une démarche de progrès continu. Elle unifie les différentes actions menées jusqu'alors, de manière à les rendre plus efficaces en les faisant converger vers un objectif unique : la qualité au quotidien.

Cette qualité est le résultat d'une infinité de petits progrès réalisés chaque jour par chacun des acteurs de la ligne en associant le personnel d'exploitation, de sécurité comme de maintenance. C'est une équipe soudée qui peut s'engager vis-à-vis des voyageurs. Cette cohésion s'obtient en impliquant les hommes aux objectifs de l'entreprise et en s'appuyant sur des outils, sur des méthodes et sur un langage partagé.

"La RATP doit répondre aux exigences croissantes de qualité des voyageurs."

Une charte affichée au quotidien pour les voyageurs du RER ligne B.

Ce projet commun est bâti à partir des rencontres organisées avec les représentants des associations de voyageurs et les élus locaux des communes traversées par la ligne B, afin de mieux connaître les attentes de chacun. Il s'appuie également sur le "baromètre satisfaction" réalisé par la RATP qui donne un éclairage plus étendu sur le ressenti des voyageurs.

Enfin, il est enrichi par des contacts directs avec les voyageurs dans le cadre de l'opération "En direct avec la ligne B" qui a permis de mettre en relation le personnel de l'entreprise et les voyageurs dans un contexte suffisamment convivial pour ouvrir largement le dialogue.

L'élaboration du projet, résultant de ces différentes enquêtes, a été conduite par un comité de Pilotage réunissant les principaux acteurs de l'entreprise concernés par la ligne B. Ce comité a pu s'appuyer également sur une plate-forme constituée d'agents et d'experts de la ligne B, qui a validé les travaux du comité au fur et à mesure de l'avancement du projet. Il a été dégagé de cet ensemble de travaux les huit domaines d'actions prioritaires appelés "les huit clés du succès" et un plan d'action à réaliser sur une période de deux ans. Parmi ces huit domaines, quatre thèmes ont été retenus pour constituer la première charte qualité qui fait l'objet d'un affichage public. Le contenu de cet engagement public doit pouvoir évoluer au fur et à mesure des progrès accomplis jusqu'à l'atteinte des huit clés du succès. Outre la connaissance des objectifs à atteindre par



l'affichage de la charte, il est nécessaire que les clients de la ligne suivent la progression (ou la régression) sur les quatre thèmes retenus. En conséquence, trimestriellement, cet affichage public visualise de manière claire et précise, au moyen de pictogrammes simples, l'état de l'engagement public de la ligne B. Cette notation est élaborée soit à partir de relevés d'éléments physiques lorsqu'une mesure objective est possible, soit à partir d'enquêtes de perception auprès des voyageurs. Dès le deuxième affichage des résultats, la référence étant connue, le pictogramme d'état est complété par une indication chiffrée du taux de progression ou de régression.

Le contenu de la démarche

Les "huit clés du succès" mises en œuvre progressivement au sein du projet de la ligne B sont :

1 - Propreté et Environnement

Nous garantissons des gares et des trains propres.

2 - Accueil

Nous nous engageons à être disponibles et courtois.

3 - Régularité : horaires et destinations des trains

Nous les affichons en permanence et les respectons.

Nous annonçons la destination dans tous les trains à partir de Cité-Universitaire.

4 - Information en cas de perturbation

Nous annonçons :

- dans les trains, tout stationnement supérieur à deux minutes ;
- dans les gares, tout retard de plus de cinq minutes.

5 - Sécurité et Fraude

Nous renforçons notre présence et nos moyens de prévention.

6 - Réduction des files d'attente les jours d'affluence

Nous mettons en œuvre des outils supplémentaires.

7 - Correspondances BUS/RER

Nous harmonisons les arrivées et départs des bus et des trains RER.

8 - Fonctionnement des installations

Nous remettons à la disposition des voyageurs les équipements en panne dans les 24 heures les jours ouvrables.

Chaque thème fait l'objet d'une recherche de mise au point avec :

- une norme de service et son niveau d'exigence ;
- un indicateur permettant un suivi par une mesure objective des résultats obtenus.

Parmi ces huit domaines, les quatre thèmes suivants sont retenus pour constituer la première charte qualité : Propreté, Accueil, Régularité et Information (PARI), et font l'objet d'un affichage public sous la forme suivante :

"Chaque jour, nous nous engageons à :

Propreté : vous garantir des gares et des trains régulièrement entretenus ;

Accueil : vous réserver un bon accueil et vous renseigner ;

Régularité : vous communiquer et respecter les horaires et destinations des trains ;

Information : vous informer utilement lors des perturbations".

LA PREMIERE CAMPAGNE DE COMMUNICATION EN JUIN 1994

Deux objectifs majeurs de la communication

- Faire connaître, et reconnaître, au public l'existence d'une politique innovante en matière de qualité de service.
- Contribuer à l'appropriation, par les agents, de l'ensemble des actions engagées dans cette démarche.

Cinq éléments de base ont été mis en place

- Un nom "PARI RER"

Il crée le concept de la démarche qualité sur le RER.

Dans un premier temps, il s'applique à l'engagement public de la ligne B permettant ainsi de mémoriser les quatre principaux thèmes : Propreté, Accueil, Régularité, Information. En avril 1997, le PARI RER s'étend sur la ligne A avec son engagement spécifique.

- Des couleurs : vert, jaune, bleu, orange

Propreté : vert, Accueil : jaune, Régularité : bleu, Information : orange.

- Une signature "L'équipe ligne B"

Cet élément permet d'associer l'ensemble des agents de la ligne à l'engagement public et de les impliquer dans les actions entreprises.

- Un visuel de type "météo"

Pour illustrer la variation des résultats obtenus :

- un soleil pour une situation satisfaisante ;
- un soleil masqué par un, deux ou trois nuages pour indiquer le niveau des "intempéries" de la qualité.

- Un verbe d'action

Associé à chaque visuel pour appuyer la comparaison entre deux mesures.

Ce verbe signifie la volonté de "L'équipe ligne B" de rester active au regard des résultats obtenus.

par René Tribet - Responsable de la Communication RER

L'implication des agents

La motivation des agents pour s'engager dans une telle démarche existe si une information préalable et argumentée à destination du personnel de la ligne est mise en place afin qu'il soit un relais efficace de communication vers les voyageurs. Des séances de sensibilisation sur cette démarche de qualité ont été dispensées par les agents de maîtrise, qui ont pu répondre à toutes les questions des agents, permettant ainsi de montrer que cette démarche était pragmatique, réelle et concernait bien les voyageurs, les agents et leurs actions quotidiennes.

L'encadrement des partenaires — Départements techniques, BUS, Environnement et Sécurité... a aussi été sensibilisé pour pouvoir démultiplier en interne l'information nécessaire (voir encadré p.22).

Le lancement du PARI RER

Le 2 juin 1994, tout le personnel étant sensibilisé, tous les problèmes matériels étant résolus, la ligne B affichait, dans l'ensemble de ses gares, son PARI RER. Les médias journaux, radios, télévisions ont été des relais importants pour annoncer aux Franciliens cette démarche innovante dans le domaine de la qualité.



RATP - SG - Mauboussin

DE JUIN 1994 À JUIN 1995 : LES PREMIERS PAS

D'encourageants premiers résultats

La première année de fonctionnement du PARIRER s'est située dans une dynamique de résultats encourageants, notamment pour les points suivants : 3 % de progression du trafic payant, perception forte de l'amélioration de l'information voyageur en particulier avec la mise en service de SIEL - Système d'information sur l'exploitation de la ligne, et diminution de la fraude visible.

Sans pour autant pouvoir attribuer, de façon absolue, ceux-ci directement à la démarche, il est toutefois raisonnable de penser qu'elle y a contribué fortement par :

La mobilisation du personnel

La démarche donne un but commun clairement identifié pour le personnel. La compréhension et l'acceptation de ce but ne sont pas un objectif facile à atteindre immédiatement. Il est illusoire de vouloir convaincre le millier de personnes qui travaillent à l'exploitation d'une ligne comme la ligne B. La première étape minimale est d'emporter la conviction de l'encadrement, particulièrement de l'encadrement de proximité qui est un relais incontournable. Mais la démarche sera réellement opérationnelle si elle peut s'appuyer aussi sur un noyau d'opérateurs convaincus (10 à 20 % environ) qui, par leur implication et leur dynamisme, feront basculer le "ventre mou" du personnel de la ligne (voir encadré p. 22 : la mobilisation du personnel de la ligne).

La sensibilisation de notre partenaire SNCF

Pour une ligne comme la ligne B où tous les trains circulent en continuité entre les réseaux RATP et SNCF, l'association des équipes d'exploitation des deux entreprises était un point de passage obligé. La démarche du PARIRER a incontestablement été un catalyseur du processus de progrès engagé pour améliorer la régularité de la ligne (voir encadré p. 23 : la contribution de la SNCF).

L'impulsion et la cohérence données aux différents projets d'amélioration du service rendu.

Ces projets auraient peut-être existé sans cette démarche mais celle-ci donne plus de légitimité, plus de crédibilité et donc renforce le pouvoir de négociation de ses responsables parce que le sens et la cohérence des actions sont plus lisibles.

La médiatisation des actions menées vers les voyageurs, les élus des localités proches de la ligne et les associations d'usagers

L'engagement public est un aspect fondamental de la démarche. Les idées d'action, la perception des attentes et des résultats obtenus doivent résister au débat direct avec les voyageurs. C'est le véritable mode de jugement de la qualité de service

"L'engagement public est un aspect fondamental de la démarche."

dans une entreprise où le résultat économique n'est pas le seul juge de paix.

Les premiers contacts ont eu lieu en 1993 lors de la préparation du projet puis, en 1994, lors de l'annonce de son lancement aux élus municipaux, aux associations et aux médias. Les résultats de la première année ont fait l'objet d'une présentation publique en juin 1995.

Analyse des premiers résultats pour la progression du processus

Même si cette première année avait donné des résultats positifs, il fallait tirer les premiers enseignements de cette étape pour faire progresser le processus.

Les résultats de l'évolution du baromètre, présentés au public en juin 1995, n'étaient pas très démonstratifs des progrès réalisés :

LE PLAN DE COMMUNICATION DU PARIRER COMPORTAIT PLUSIEURS PHASES

Des réunions de présentation

Pour faire connaître la démarche et la campagne de communication PARIRER :

- le 24 mai, pour les associations d'usagers ;
- le 25 mai, pour les élus des communes desservies par les gares de la ligne B ;
- le 1^{er} juin, pour la presse.

Une campagne d'affichage à partir du 2 juin

Elle est composée d'un jeu de deux affiches (format 62 x 100) apposées côte à côte dans des cadres spécifiques installés dans toutes les gares de la ligne :

- l'affiche "Charte de l'engagement public" : elle reste en permanence dans la partie gauche des cadres.

et en alternance tout au long de l'année :

- l'affiche "L'équipe ligne B - Avec vous tous les jours"

Une photo de groupe symbolise l'engagement personnel de l'ensemble des agents travaillant sur la ligne B.

- l'affiche "Météo" : apposée quatre fois par an dès la sortie du journal *Itinéraires*, en juin, octobre, janvier et avril, pendant quinze jours et en recouvrement de l'affiche "L'équipe ligne B". Elle présente le baromètre des résultats obtenus et permet de communiquer les notes des relevés effectués pour la propreté, le pourcentage de trains à l'heure pour la régularité, les indices de satisfaction des voyageurs pour l'accueil et l'information.

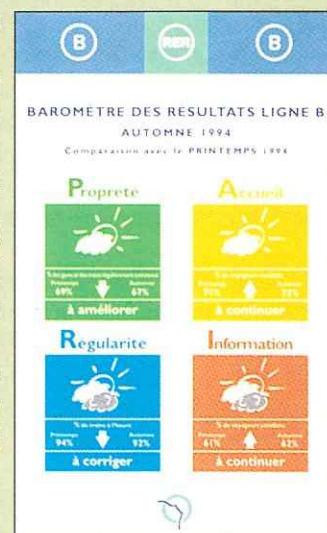
Premiers résultats affichés le 15 juin.

Une série d'articles

Dans la presse interne et externe de l'entreprise : *Entre les Lignes, Enjeux, Espace Gares Ligne B, la Lettre aux Associations & Itinéraires*.

Un Point Com PARIRER

Plaquette en 3 volets, pour présenter à l'ensemble des agents du Département RER la démarche qualité entreprise sur la ligne B.



LA MOBILISATION DU PERSONNEL DE LA LIGNE

La mobilisation de l'équipe ligne B s'est développée sur six axes

■ La prise en compte des actions par l'encadrement local et les opérateurs.

Pour impliquer les agents sur le terrain, le plan d'actions a été décomposé en "action élémentaire". Ce découpage a permis de définir des projets "à la dimension du terrain", c'est-à-dire des projets pour lesquels un agent de maîtrise et une petite équipe d'opérateurs peuvent, sans l'appui des cadres, aller jusqu'au bout de leur étude et de leur proposition, voire même assurer la réalisation (par exemple, la décoration florale des gares). Mais l'encadrement de terrain peut aussi avoir quotidiennement la mainmise sur certaines actions qui concourent directement au respect des engagements. C'est le cas pour la régularité avec la maîtrise du temps de relèvement des conducteurs à Gare du Nord ou pour la propreté avec le contrôle effectif du marché de nettoyage décentralisé dans les unités.



RATP - SG - Kalon

■ L'adaptation de la formation aux objectifs du PARIRER.

Les actions de formation ont été ciblées sur les engagements, en particulier sur l'accueil qui nécessite un travail important sur le comportement. Cette formation "ACCES" - Accueil, Comportement, Contact Et Service - a été réalisée par l'encadrement direct des agents, et non par des formateurs professionnels. C'était un choix fondamental car la progression de la qualité de l'accueil passe inévitablement par des actions de management sur le terrain et ce travail devait commencer dès la formation. Il a été mis en place également une formation à l'anglais avec un laboratoire moderne dédié à la ligne. C'était une nécessité pour améliorer l'accueil et l'information pour le type de clientèle de la ligne (touristes, voyageurs aériens ou grandes lignes, chercheurs...) mais aussi une forte demande des agents.



RATP - SG -

■ L'amélioration de l'information sur la résolution des dysfonctionnements.

Le retour d'information sur les causes techniques de non-régularité de la ligne a été organisé pour mieux impliquer les conducteurs et les inciter à informer plus largement les voyageurs. Un dispositif a été mis en place dans les gares pour mettre en évidence les dysfonctionnements récurrents particulièrement gênants pour les voyageurs et accélérer leur résolution en développant la mise en commun de l'information. Le "TIGRE" - Tableau Indicateur Gares à Reflet Evolutif - permet également d'améliorer la connaissance de la gare par l'affichage de l'évolution du trafic et des recettes du lieu même.

■ La mise en place d'un dispositif de suggestions internes.

Ce dispositif a été intégré directement dans la formation à l'accueil. Les suggestions sont recueillies directement par l'encadrement-formateur au cours de la formation. L'un des cadres de la ligne participe à la conclusion de la troisième journée et donne une première réaction sur ces suggestions. Les propositions font l'objet ensuite d'un traitement plus complet. Les actions qui en découlent sont regroupées en trois catégories :

- les actions déjà réalisées, en cours de réalisation ou inscrites dans le plan 1998 ;
- les actions qui constitueront le plan d'action triennal 1998-2000 ;
- les actions non réalisables techniquement, économiquement ou stratégiquement.

Un plan de communication est bâti sur cette base pour informer progressivement l'équipe de la ligne de ces résultats, en particulier en expliquant les raisons de la non-réalisation de certaines actions.

■ L'implication directe des opérateurs dans le dialogue avec le public.

Les contacts avec le public, qu'ils soient pris lors des "rencontres", lors de la distribution du journal "Itinéraires" ou lors des opérations de prévention dans les écoles, ne sont pas l'apanage de l'encadrement. Quel meilleur interlocuteur pour expliquer son métier, ses difficultés et comprendre les attentes quotidiennes des voyageurs que celui qui est au contact du public tous les jours ? Cette nouvelle manière d'aborder le dialogue avec les voyageurs, sans vitre de séparation, sans le stress de faire manquer le train, permet des échanges riches et productifs, très appréciés des agents volontaires qui les pratiquent.

■ La mise en valeur des talents personnels de chacun.

Hormis les compétences professionnelles nécessaires à l'exploitation de la ligne, beaucoup d'agents disposent de talents personnels ou de compétences issus de leur premier métier. C'est une richesse qu'il faut mettre au grand jour. Rares sont ceux qui n'éprouvent pas de plaisir à faire partager leur don caché. Nous avons fait appel, dans le cadre d'opérations sur la ligne, à des musiciens, des peintres, des jardiniers, des dessinateurs, des polyglottes, des sportifs, et le trésor n'est probablement pas épuisé.



RATP - SG - Chabrol

- **Propreté** : stabilité à 2,75 en passant par 2,67 (notation sur 4) ;
- **Accueil** : progression de 2,83 à 2,92 (notation sur 4) soit 3 % ;
- **Régularité** : stabilité à 5,62 % en passant par 7,82 % (en % de trains retardés) ;
- **Information** : progression de 2,45 à 2,67 (notation sur 4) soit 9 %.

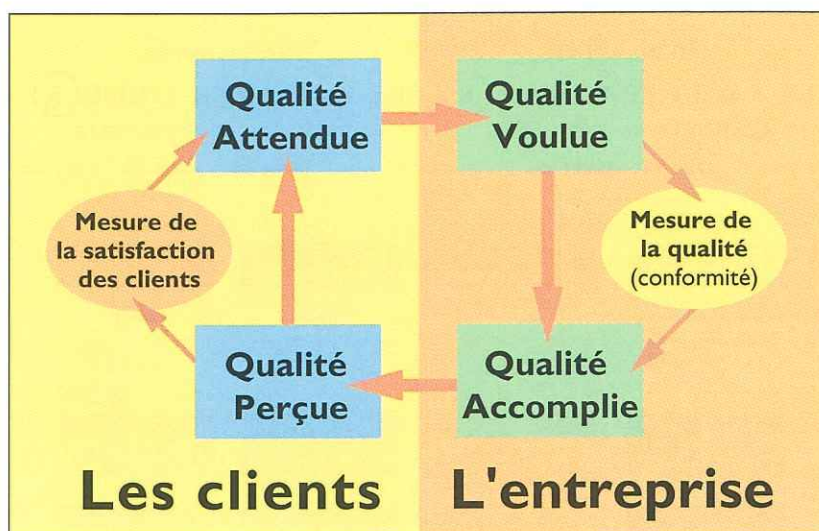
La publication de ces résultats n'a pas atteint totalement les effets escomptés comme le montre l'enquête d'impact évoquée ci-dessous.

L'expérience a donc mis en lumière un certain nombre de difficultés d'origine interne ou externe, toutes essentiellement centrées sur la mesure et la communication des résultats.

Un manque de définition claire de la "qualité voulue" par la ligne

Si la "qualité attendue" par les voyageurs est bien recherchée, sa traduction en "qualité voulue" tenant compte des contraintes de la ligne n'est qu'imparfaitement réalisée. L'absence de cette étape a été préjudiciable pour cadrer les actions.

Les standards de service sont nécessaires pour clarifier "les services de référence" et les "niveaux d'exigence" attendus par l'entreprise. Ce manque a été particulièrement ressenti pour l'engagement sur l'accueil. C'est un domaine qui peut être très subjectif, chacun ayant sa propre perception de ce qui fait un bon accueil en fonction de sa sensibilité. Dans ces conditions, sans référence, les actions de management sur le terrain sont impossibles à conduire.



Une insuffisance de mesure de la "qualité accomplie"
 Elle est due au manque de définition de la "qualité voulue" (accueil et propreté) mais aussi à la difficulté de mesure de certains services (accueil et information). Ainsi, l'accueil et l'information étaient mesurés par des sondages de perception des voyageurs qui, malgré l'artifice de questions multiples, indiquaient plutôt un degré de satisfaction que l'état de la "qualité accomplie". La mesure de la propreté reprenait celle mise en place pour le contrôle du marché global de la RATP, mesure de conformité à un marché et non à une qualité définie.

LA CONTRIBUTION DE LA SNCF

- En juin 1994, la RATP a initié une démarche qualité intitulée PARI RER sur la ligne B. Ce PARI s'inscrit dans une démarche de progrès continu. Elle fédère les différentes actions menées jusqu'alors, de manière à les rendre plus efficaces.

Deux grands objectifs, au travers d'une volonté de communication et de transparence :

- Améliorer le service aux voyageurs et donner une meilleure image de l'entreprise,
- Instaurer une nouvelle forme de management, par l'engagement public de tous les agents de la ligne vers un objectif commun de progression du service.

- Afin de répondre aux besoins des clients de la ligne B en terme de qualité et compte tenu de l'exploitation commune de l'axe par les deux entreprises de transport, la RATP a souhaité associer très rapidement la SNCF à sa démarche. La réflexion commune concernant l'association des deux entreprises a conduit à dégager les points forts suivants :

- Compte tenu de l'avance prise par la RATP au travers du PARI RER et des implications auprès des voyageurs et du personnel, il apparaît incontournable que la SNCF suive le mouvement amorcé, et ce afin de préserver la vision d'ensemble de la ligne B.

- Les deux entreprises s'engagent à la transparence au travers des grands principes repris par la charte du PARI RER, qui seront affichés et rappelés ci-après.

- **Propreté** : vous garantir des gares et des trains régulièrement entretenus.

- **Accueil** : vous réserver un bon accueil et vous renseigner.

- **Régularité** : vous communiquer et respecter les horaires et la destination des trains.

- **Information** : vous informer utilement des perturbations.

- Ces engagements à destination des voyageurs clairement annoncés, les deux entreprises choisissent un mode de communication propre en terme de résultats chiffrés et les

commentent en tenant compte des spécificités d'exploitation de chacune.

Un affichage des résultats communs à l'ensemble de la ligne ne verra pas le jour, compte tenu de la diversité des sources, de la fréquence des mesures, et de la présentation des différents résultats.

- La mise en place des AAS (Agents d'Accueil et de Service) et la mise en service de l'information voyageurs sur la section SNCF de la ligne B, apparaissent comme une opportunité d'amélioration de la qualité du service et des relations clients/agents dans les gares SNCF.

- L'information et la communication communes lors de gros incidents d'exploitation sont systématiquement mises en place.

- Les réunions communes et régulières de tous les acteurs intervenant dans la régularité permettent d'améliorer sensiblement les indices.

En conclusion, un pas important a été franchi grâce au PARI RER, mettant le voyageur au centre des préoccupations de tous les intervenants, ce qui est le véritable gage d'une bonne qualité de service pour nos deux entreprises.

par Marc Fondard
 Délégué auprès du Directeur Transport Ligne B



Des outils de mesure qui ne sont pas adaptés à la sensibilité des actions

La démarche s'appuie essentiellement sur des petites actions quotidiennes. La mesure par des sondages trimestriels ne pouvait pas traduire ces évolutions. Seule une action d'envergure comme la mise en service de SIEL, complétant les progrès réalisés par les agents, a pu avoir ponctuellement un impact très fort sur les sondages trimestriels (progression de 9 % en un an dont 6 % sur un seul trimestre).

Une communication externe trop indirecte

Le seul lien mis en place avec les voyageurs se faisait par l'affichage des résultats du baromètre. Le contact par voie d'affichage, même à grande diffusion, n'a pas donné totalement satisfaction. L'enquête d'impact, réalisée en janvier 1995, montre que seulement 20 % des personnes interrogées reconnaissent la campagne. Celles-ci ont mémorisé essentiellement la charte de l'engagement et la photo de l'équipe ligne B (premier affichage en juin 1994) mais très peu les résultats du baromètre (message jugé trop dense pour une lecture rapide).

Suite à ce premier bilan, certains aspects de la démarche devaient être renforcés tout en maintenant la même direction. C'est le cas en particulier pour les actions qui concourent à mieux mobiliser l'encadrement de proximité et les agents. Par contre, une reprise en profondeur des processus de mesure et de communication était nécessaire.

DE JUILLET 1995 À JANVIER 1996 : LE SOMMEIL

A partir de l'expérience de la première année, la période estivale de 1995 devait permettre à l'équipe de travailler sur les points à améliorer. Mais le 25 juillet 1995, les Français étaient touchés

de plein fouet par le terrorisme aveugle et l'odieux attentat de la gare de Saint-Michel-Notre-Dame. Ces tristes circonstances nous ont conduit à revoir les priorités au quotidien jusqu'à ce que nous retrouvions un climat plus serein. La première préoccupation était la sécurisation des voyageurs. Dans ce contexte, il était difficile de continuer à afficher publiquement les résultats du PARI RER comme si rien ne s'était passé. Il nous a paru plus responsable de faire une pause en communiquant seulement notre souci de la sécurisation des voyageurs.

La fin de l'année 1995 a aussi été pénible pour les Franciliens. Les mouvements sociaux, qui se sont traduits par quatre semaines sans transport en Ile-de-France, les ont souvent mis dans des situations difficiles.

"Ça nous fait plaisir de vous revoir", tel était le message affiché par la RATP lors de la reprise du travail des agents fin décembre.

Localement, le PARI RER jouait aussi la transparence et, dans les cadres, il était affiché : "Ces derniers mois, nous ne vous avons pas offert le service conforme à notre engagement. Nous vous remercions de votre fidélité et nous mettrons tout en œuvre pour gagner notre PARI RER tout au long de cette nouvelle année".

Nous avons donc débuté la nouvelle année pleins d'espoir, de conviction et d'énergie pour mettre toutes nos forces au service des voyageurs et redonner au PARI RER la dimension qu'il avait malheureusement perdue pendant ces six mois.

Madame, Monsieur,

Nous maintenons notre Engagement.

Aujourd'hui, comme l'ensemble du personnel de la RATP, notre principale préoccupation est votre sécurisation.

Nous vous communiquerons ultérieurement les évolutions du P A R I RER.

L'équipe ligne B

RATP

DE JANVIER 1996 À NOS JOURS : L'ADOLESCENCE

Amélioration de la mesure et de la communication

Après cette période, la démarche qualité du PARi RER reprend ses droits. Le processus doit être relancé en tenant compte de l'expérience passée. Le temps avait permis la réflexion et le travail sur l'amélioration de la mesure et de la communication. Des progrès sont accomplis dans plusieurs domaines :

Une qualité "voulue" enfin définie

Pour cela, la ligne a bénéficié du travail accompli au niveau de l'entreprise pour définir les standards de service. La méthode de travail validée a été appliquée en particulier à l'accueil sur lequel un groupe transversal à l'entreprise a fait un travail exhaustif. Les différentes phases de l'accueil ont été décrites. Pour chaque étape, le "service de référence", le "niveau d'exigence" attendu, le "seuil d'inacceptabilité" et les indicateurs de mesure ont été recensés. La direction générale a décidé de suivre, entre autres, l'accueil au niveau du guichet ainsi que la netteté (incluant la propreté) et la régularité, trois des engagements du PARi RER.

La mise en place d'une mesure de la qualité "accomplie"

Les indicateurs de mesure ont été adaptés à la réalité des évolutions pour qu'ils soient à la fois des moyens de mesure de la qualité réellement accomplie donc de reconnaissance des progrès réalisés et des outils de pilotage en local. Cette mesure s'appuie sur les standards de service qui ont été définis préalablement.

Les méthodes de mesure retenues pour l'accueil et la propreté suivent le même principe, celui du "voyageur mystère". Des enquêteurs issus d'une entreprise extérieure à la RATP simulent le comportement du voyageur et observent un certain nombre de critères. La définition de ces critères doit être précise afin, d'une part, de bien traduire les services de référence et, d'autre part, de laisser peu de place à la subjectivité de l'enquêteur. C'est également la stabilité de ces critères et les conditions d'enquête qui garantissent la validité de la comparaison entre les mesures. Pour l'accueil, les enquêteurs réalisent un achat et une demande de renseignement à chaque guichet trois fois par vague de mesure à des jours et des heures différents. Pour la netteté, les enquêteurs effectuent des trajets types de l'entrée de la gare au quai en faisant un certain nombre d'observations. Ces vagues de mesure sont réalisées trimestriellement. L'une des principales difficultés de ce type de mesure est de faire prendre conscience aux partenaires sociaux qu'il s'agit d'une mesure de la qualité d'une prestation nécessaire au pilotage des progrès à réaliser et non un système de "flicage"



Les rencontres du PARi RER pour recueillir les réactions des Franciliens.

RATP - SG - Dupuy

des agents. En ce qui concerne l'information des voyageurs, des méthodes de mesure sont encore en cours de test car ce sujet est difficile à traiter.

L'évolution de la communication externe

La communication externe va prendre un nouveau virage dès juin 1995. L'idée n'est pas née directement de la démarche qualité mais a fait suite à la lettre adressée par le président-directeur général de la RATP à tous les Franciliens au printemps 1995. Il était nécessaire de mettre en place un dispositif pour recueillir leurs réactions comme le suggérait

CHARTRE DE L'ACCUEIL AU GUICHET

L'accueil : les services de référence.

Guichet repérable : le client trouve facilement le guichet.

Vitres nettes : les vitres des recettes sont propres. L'information qui y figure est organisée.

Recettes éclairées : les recettes en service sont convenablement éclairées.

Recettes rangées : les comptoirs des recettes ne sont pas encombrés, les placards sont fermés, il n'y a pas d'affichage sauvage.

Agent disponible : tout agent présent et à la vue du public dans la recette est disponible pour servir le client (dès que son tour vient, le client est pris en charge).

Agent courtois : l'agent est en tenue, sa présentation est correcte, il accueille le client.

Agent efficace : le client et l'agent se comprennent clairement.

L'agent satisfait à la demande : titre adéquat, bonne indication d'itinéraire, de temps de trajet, de tarif, d'horaire, d'orientation dans le quartier.

Paiement au choix : le client a le choix du mode de paiement : espèces, chèque ou carte bancaire.

LE CLASSEUR "ARGUMENTS"

Les voyageurs sont d'autant plus assidus que leur dernier trajet leur a laissé un bon souvenir. Ce sentiment sera ressenti essentiellement par la perception de la qualité de service qu'ils auront eue tout au long de leur déplacement : l'accueil, la netteté, le sentiment de sécurité, le bon déroulement des opérations de contrôle, la régularité, l'information, la facilité des correspondances sont, entre autres, des facteurs qui vont influencer la mémoire du voyageur et son comportement futur.

Il peut lui-même constater à chaque voyage le résultat par rapport à ses attentes. Lors des "rencontres", organisées en janvier, juin et octobre, les agents tenant les stands ont pour support des panneaux ciblés sur les actions entreprises pour améliorer la satisfaction des voyageurs tout au long de leur déplacement.

Afin de disposer du maximum d'éléments pour informer les voyageurs et valoriser le dialogue direct avec eux, des fiches "arguments" regroupées dans un classeur peuvent être consultées par les agents en gare comme sur les stands des rencontres.

Ces fiches sont classées suivant le principe de la "rosace" du déplacement du voyageur depuis l'accueil jusqu'au service après-vente, en passant par l'achat du titre de transport, le contrôle de ce titre, sans oublier l'information sous toutes ses formes.

Chaque fiche est établie par l'encadrement de la ligne en fonction de la responsabilité de sa mission.

Avant chaque rencontre, une mise à jour est effectuée avec les auteurs des fiches. De nouvelles fiches sont éditées et redistribuées dans chaque gare afin de mettre à jour l'ensemble des classeurs "fiche argument".

Ce classeur est diffusé à l'ensemble de l'encadrement et un exemplaire est mis à disposition dans chaque gare. A tout moment, l'ensemble des agents de l'unité peut consulter, pour sa propre information ou pour étayer son argumentation vis-à-vis d'un voyageur, les fiches arguments.

Le classeur constitue, en quelque sorte, la mémoire des actions menées dans le cadre du PARi RER.

par Michel Wehrlé - Délégué du Directeur Gares ligne B

L'évolution de la communication interne

L'organisation des rencontres nécessite, pour être efficace, une préparation soignée. Pour assurer un bon dialogue avec les voyageurs, les agents doivent disposer d'un maximum d'information qui leur permet d'argumenter leur réponse. La préparation de ces rencontres est l'occasion de renforcer l'information préalable des agents de la ligne. Le classeur "Arguments" a été créé à cette occasion pour répondre à cet objectif (voir encadré ci-contre).

Des outils pour l'évolution des engagements et des actions PARi RER

Une démarche qualité doit être sans cesse en mouvement tout en restant fidèle aux objectifs fondamentaux. Ce mouvement est nécessaire à la fois pour maintenir la mobilisation du personnel mais aussi pour renouveler l'intérêt du public. Trois outils permettent de faire évoluer les engagements et les actions du PARi RER :

La mesure de la qualité "perçue"

La ligne B dispose d'un outil d'enquête, le baromètre de satisfaction voyageurs. Il s'agit d'une enquête par téléphone, à l'aide d'un questionnaire structuré au domicile, des personnes utilisant le RER. La méthode est strictement identique depuis la première vague réalisée en juin 1993, ce qui donne un recul intéressant. Les questions posées recoupent les engagements du PARi RER, ce qui permet de mesurer l'évolution de la perception du voyageur par rapport à ces engagements. Cet outil donne également des éléments pour faire évoluer les engagements en croisant le niveau de satisfaction atteint et l'importance donnée par le voyageur au critère dans sa satisfaction globale appelée "contribution" (voir encadré : évolution du baromètre de satisfaction voyageurs).

L'expression directe des voyageurs

Lors des nombreuses occasions de rencontres avec le public, beaucoup de remarques, de suggestions, d'attentes sont exprimées par les voyageurs. Au delà de la convivialité du contact, il est important de capitaliser ces informations mais aussi de garder le contact avec ces voyageurs qui ont pris le temps de venir dialoguer avec les agents. C'est avec cet objectif qu'a été constitué le "panel de voyageurs de la ligne B" (voir encadré : le panel voyageurs de la ligne B).

Les suggestions des agents

Par le contact quotidien avec le public, les agents ont une bonne intuition des attentes des voyageurs. Avec leur connaissance du métier et de leur environnement, ils sont une force de proposition importante pour traduire ces attentes en solutions simples et pratiques. C'est dans cet esprit qu'a été mis en place un dispositif de recueil et de traitement des suggestions exprimées dans le cadre de la formation à l'accueil (voir encadré p. 22 : la mobilisation du personnel de la ligne).

la lettre. La ligne lança l'idée des "Jeudis de la ligne B" en proposant de recevoir directement les voyageurs dans les agences commerciales pendant plusieurs jeudis. La campagne révéla la richesse de ce dialogue direct avec les voyageurs et tout le bénéfice qui pouvait en être tiré pour la démarche qualité. La présentation du bilan de la première année, en juin 1995, fut ainsi l'occasion d'inciter les voyageurs à venir dialoguer directement avec les agents dans plusieurs gares. Actuellement, ces "Rencontres" sont organisées trois fois par an, en octobre (pour accompagner la rentrée scolaire et étudiante), en janvier (pour la nouvelle année) et en juin (pour l'anniversaire de l'engagement). Ces rencontres s'appuient non seulement sur des résultats chiffrés mais surtout sur la promotion des actions conduites au quotidien par les agents ou les améliorations des équipements destinés aux voyageurs. De même, la communication par voie d'affiches a été centrée sur la mise en valeur, par des photos, des actions réalisées. L'image est plus attractive que le texte, compte tenu de la brièveté de l'attention consacrée par le voyageur à la lecture de l'affiche. L'objectif est de "faire savoir ce que l'on fait".



RATP - SG - Chabrol

L'intégration à la démarche de tous les partenaires

Pour être totalement efficace, la démarche qualité doit être globale. La qualité globale sous-entend que tous les partenaires qui concourent au bon fonctionnement de la ligne soient intégrés à la démarche. Effectivement, les partenaires du réseau bus, de la sécurité et des services techniques ont été invités à participer au Comité de pilotage de préparation de la démarche. Mais force est de constater qu'il est difficile de maintenir la motivation des partenaires sur un projet qui n'est pas forcément au centre de leurs préoccupations. Néanmoins, un certain nombre d'opportunités existent pour resserrer les liens entre chaque intervenant :

- la création en 1994, à Bourg-la-Reine, au cœur de la ligne, d'un pôle technique piloté par la ligne rapprochant les exploitants et les techniciens ;
- les conventions de partenariat mises en place avec les partenaires techniques permettant de définir la qualité de service voulue par la ligne et de définir les priorités d'intervention ;
- la réunion "qualité" hebdomadaire réunissant exploitants et techniciens pour assurer un suivi permanent des problèmes rencontrés ;
- l'emménagement, en 1995, d'une équipe d'agents du Département Sécurité dédiée à la ligne, dans ses locaux de Bourg-la-Reine ;
- la mise en place de plusieurs comités de sites multimodaux, comme à Massy-Palaiseau, en 1996, qui permettent de créer de véritables équipes opérationnelles multimodales.

EVOLUTION DU BAROMETRE DE SATISFACTION VOYAGEURS

Variation de la satisfaction des voyageurs entre juin 1993 et juin 1997

Propreté	
Propreté des gares	+ 4 %
Propreté des trains	+ 3 %
Accueil	
Amabilité et compétence	+ 5 %
Présence, disponibilité	+ 5 %
Ambiance des gares	+ 5 %
Régularité	
Attente en gare	+ 6 %
Ponctualité, respect des horaires	+ 1 %
Information	
Sur la durée d'attente en gare	+33 %
En cas de perturbation	
- en gare	14 %
- dans les trains	9 %
Annnonce des destinations, suivi du trajet dans les trains	+ 0 %

LE PANEL VOYAGEURS DE LA LIGNE B

Vivre avec ses clients, connaître leurs attentes

Informé d'une nouvelle gamme de titres de transport, d'une modification tarifaire, de nouveaux horaires, et, en retour, connaître les aspirations, les souhaits, les habitudes de ses voyageurs, suppose d'établir des relations étroites avec eux. La ligne B a choisi de créer un "panel" de sa clientèle avec qui elle dialogue régulièrement. Un fichier d'environ 500 voyageurs habitués de la ligne a été constitué au cours des rencontres PARI RER de l'année 1996.

Depuis la mi-1996, cinq lettres leur ont été adressées par mailing. L'objectif était, en particulier, d'annoncer les rencontres avec nos voyageurs sur les stands du PARI RER. En octobre 1996, un questionnaire, adressé à chacun, nous a permis de connaître les services complémentaires attendus dans nos gares (sanitaires, bureau de poste automatique, point "argent"). Fin mai 1997, nous avons joint à l'un de nos courriers le formulaire de la consultation publique en vue de l'élaboration du plan d'entreprise 1998-2000.

Notre projet pour 1998 :

- compléter notre fichier en y intégrant les clients qui nous ont adressé une lettre de réclamation ;
 - parfaire la connaissance de notre "panel" par l'envoi d'un questionnaire ;
 - établir un plan de communication pour informer des actions, des nouveaux services offerts, des réalisations, des résultats ;
 - et, enfin, consulter notre clientèle sur des projets de nouveaux produits et services.
- Ce "panel" clientèle permet à la ligne B d'entretenir des relations personnalisées avec ses voyageurs.

par Patrick Le Bot - Responsable clientèle ligne B

Malgré la difficulté de la tâche, cet ensemble d'actions a permis de créer une véritable concentration des efforts vers un but commun : l'amélioration de la qualité de service. C'est à l'occasion des manifestations organisées pour fêter les "150 ans de ligne B", en juin 1996, que toutes les équipes se sont fédérées pour montrer aux voyageurs l'étendue du potentiel de la ligne.

LE PARI RER, C'EST AUSSI LA LIGNE A

En avril 1997, la ligne A est venue compléter la démarche globale du Département RER en lançant son propre engagement public. Tout en restant dans le cadre du PARI RER, l'équipe de la ligne A a apporté un certain nombre d'innovations intéressantes, preuve que l'imagination n'a pas de limites. L'une des innovations majeures est la personnalisation des engagements gare par gare tout en s'appuyant sur un message global. Pour réussir ce PARI, la ligne A a réalisé des enquêtes voyageurs en impliquant les agents de chaque gare. Ces enquêtes seront réalisées régulièrement afin de suivre et d'afficher gare par gare les évolutions de la perception des voyageurs.

L'ensemble de ces dispositifs mis en place sur les deux lignes du RER répond bien à l'enjeu essentiel de la RATP : reconquérir et fidéliser sa clientèle. ■



RATP - SG - Moutoussin

HISTORIQUE : RER, LES 20 ANS DE LA LIGNE A

Le 9 décembre 1977 s'achevait le plus grand chantier qu'ait connu Paris, celui du tronçon central du RER entre les gares d'Auber et de Nation. Cette jonction, au cœur de la capitale, de deux anciennes lignes SNCF, celle de la Bastille à l'est et celle de Saint-Germain à l'ouest, permit la constitution de la ligne A du RER, grand axe est-ouest imaginé il y a longtemps et qui allait connaître ensuite plusieurs prolongements en banlieue.

A HISTORICAL PERSPECTIVE: RER LINE A, 20 YEARS OLD

On December 9th 1977, Paris' largest ever civil engineering project was completed. The central section of the RER, right in the heart of the city between Nation and Auber combined two former SNCF lines - the Bastille line in the east and the Saint-Germain line in the west. RER line A thus took shape, forming the long-awaited major east-west link which would then be extended progressively into the suburbs.

GESCHICHTE S-BAHN: DIE LINIE A FEIERT IHR 20IG JÄHRIGES BESTEHEN

Am 9. Dezember 1977 fand die größte Baustelle, die es je in Paris gegeben hat ihren Abschluß. Es handelt sich dabei um den zentralen Streckenabschnitt der S-Bahn zwischen den Bahnhöfen Auber und Nation. Die Zusammenführung zweier ehemaliger SNCF-Bahnlinien im Herzen der Hauptstadt und zwar die von der Bastille im Osten kommend und von Saint-Germain im Westen, erlaubte die Realisierung der S-Bahnlinie A, einer Ost-West Hauptverkehrsachse, die schon vor langem geplant und in den folgenden Jahren noch mehrmals in den Vororten weiter ausgebaut werden wird.

RESEÑA HISTÓRICA: RER, LOS 20 AÑOS DE LA LÍNEA A

El 9 de diciembre de 1977 terminaron las obras más grandes que se hayan visto jamás en París, es decir las del tramo central del RER entre las estaciones de Auber et de Nation. Esta unión, en el corazón de la capital de dos antiguas líneas de tren SNCF, la de la Bastille al este y la de Saint-Germain al oeste permitió que se abriera la línea A del RER gran eje este-oeste imaginado hace mucho tiempo y que iba a tener más adelante varias prolongaciones en las afueras.

HISTORIQUE

RER, les 20 ans de la ligne A



RATP - SG -

En 1972, nouvelle correspondance RATP/SNCF à la gare RER de Nanterre-Université.

par Jean Tricoire,
Département du Patrimoine

Le 19 juillet 1900, la première ligne du métro parisien était mise en service. Ecartement des voies normal, petit gabarit et alimentation électrique par troisième rail, toutes caractéristiques qui allaient volontairement "isoler" le métro du reste du réseau ferroviaire atteignant la capitale. Cette victoire du métropolitain contre les "grands" chemins de fer posa les bases du futur réseau régional imaginé bien plus tard, véritable synthèse de deux moyens complémentaires mais totalement différents dans leur conception et leur rôle : le métro et les lignes de chemin de fer de banlieue.

METRO ET LIGNES DE BANLIEUE

Dans toutes les villes qui en possèdent, et Paris n'échappe pas à cette règle, les métros furent établis pour pallier l'insuffisance des transports de surface. Il s'agissait de bien relier entre eux des quartiers abritant des activités diverses - habitations, commerces, lieux de loisirs, entrepôts, etc. -, afin de tout simplement faire vivre la ville en l'irriguant le mieux possible par des véhicules fréquents. Au fil des ans, Paris fut doté d'un réseau performant de 13 lignes, au maillage unique au

monde, et d'un coût modeste pour le voyageur. Dans les années 30, avec l'extension de l'agglomération dense, les communes limitrophes de la capitale furent peu à peu desservies par des prolongements de lignes de métro qui ne modifièrent pas sensiblement le caractère "urbain" de réseau. Les lignes de chemin de fer de banlieue eurent pour rôle de relier le centre-ville aux zones d'habitation périphériques qui se développèrent le long des axes ferroviaires. Elles assurent ce service de grande capacité en toute sécurité avec rapidité, confort et régularité.

Mais le problème de la diffusion des voyageurs dans la ville se posa rapidement en raison de la configuration même des lignes de banlieue. En effet, celles-ci, se confondant pour la plupart d'entre elles avec les grandes lignes, aboutissaient dans des gares en cul-de-sac situées, en outre, loin du centre pour des raisons évidentes de nuisances en milieu urbain dense. Paris, à l'instar d'autres grandes agglomérations européennes, en possédait une dizaine après la Première Guerre mondiale. Avec l'accroissement du trafic dû à l'expansion des banlieues, la diffusion dans Paris des voyageurs à partir d'une gare tête de ligne entraîna inévitablement des engorgements, notamment sur le réseau de métro desservant, d'ailleurs plus ou moins bien, lesdites gares. Ainsi, la gare Saint-Lazare étant située dans le centre des affaires et du commerce parisien ne souffrait pas vraiment d'un problème de diffusion. Il en était autrement pour les grandes gares Montparnasse, du Nord, de l'Est, de Lyon ou d'Austerlitz. Pour cette dernière, un début de "solution" fut appliqué à partir de 1900 par le prolongement des voies jusqu'à la gare d'Orsay avec un point d'arrêt intermédiaire à Saint-Michel. Au début, tous les trains - y compris ceux de grandes lignes - desservaient ces gares très "intra-muros". Après quelques années, seuls les trains de banlieue y furent admis.

LES PREMIERS PROJETS DE METRO REGIONAL

En 1927, la décision heureuse du Conseil général de la Seine de mieux "rattacher" à Paris la plupart des communes limitrophes par des prolongements du métro régla pour plusieurs décennies le problème de la diffusion intra-muros de leurs habitants. Elle ne résolvait cependant pas celui de la moyenne et de la grande banlieue. Néanmoins, la dimension régionale du problème des transports dans ce qu'on appelait désormais "le Grand Paris" devenait peu à peu la préoccupation des responsables politiques et techniques.

La même année, le Conseil supérieur des chemins de fer émit un avis préconisant, entre autres, la création de systèmes de transports rapides à grand débit, notamment par la réalisation de "lignes métropolitaines express", et l'incorporation au

"Le Conseil supérieur des chemins de fer émit un avis préconisant la réalisation de "lignes métropolitaines express" (1927)."



La gare de la Bastille aujourd'hui disparue, terminus parisien de la ligne de Vincennes.

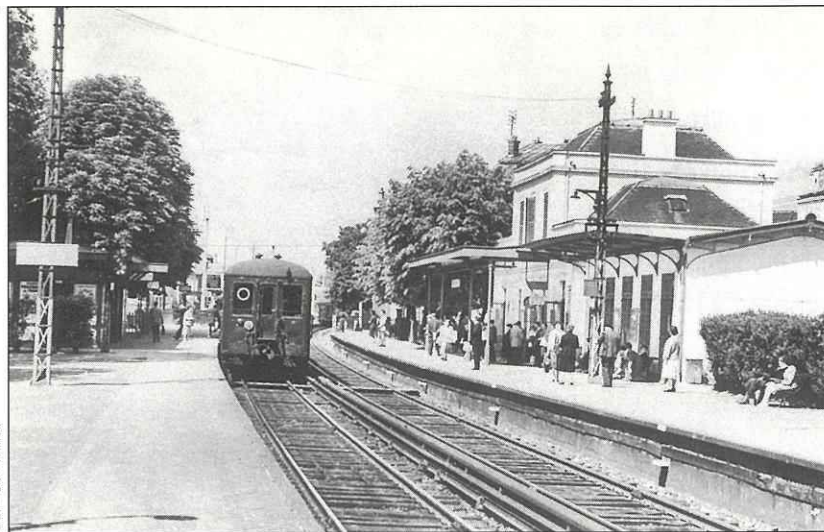
réseau régional des lignes de Sceaux, Vincennes, Saint-Germain et Versailles. Celles-ci étaient distinguées des lignes de banlieue en communauté de tracé avec les grandes lignes.

Ainsi, dès cette époque, les responsables se penchèrent sur la ligne de la Bastille (alors Paris - Verneuil-l'Etang) en étudiant soit son maintien en l'état, soit son raccordement à la ligne 1 ou à la ligne 8 du métro (projet Jayot). A l'autre extrémité, l'engorgement de la gare Saint-Lazare apparaissait déjà comme inéluctable, malgré les prolongements du métro dans la proche banlieue nord-ouest. Aussi envisageait-on de dériver la ligne de Saint-Germain, au moment où elle arrivait au nord de Levallois-Perret, sur une ligne souterraine à créer (...) pour aboutir à la Madeleine.

La CMP, bien entendu, s'intéressa de très près à cette affaire. Si les compagnies de chemin de fer étaient concernées, il s'agissait bien de mieux desservir Paris intra-muros, zone d'influence du métro. Mais l'idée de relier lignes de chemin de fer et lignes de métro ne la séduisait guère. Outre l'obstacle majeur du petit gabarit du métro, celui-ci apparaissait comme un mode de diffusion trop lent en raison de son caractère omnibus. Mais surtout, on tenait à ce qu'il conservât sa spécificité



La gare du Vésinet au temps de la traction vapeur de la ligne de Saint-Germain.



La gare de Chatou sur la ligne SNCF S' Lazare - S'-Germain électrifiée par 3^e rail.

de réseau maillé de la capitale qui en faisait son succès. Cependant, cela n'empêcha pas la CMP municipale de se voir des ambitions plus régionales allant bien au-delà des premiers prolongements de métro en banlieue réalisés à partir de 1934. Sa tâche fut facilitée par l'attitude des grandes compagnies privées de chemin de fer qui voyaient là d'un très mauvais œil les investissements à consentir pour de tels projets à l'exemple de la modernisation du réseau Etat.

Alors que la querelle d'antan entre le Conseil municipal de Paris et compagnies de chemin de fer sur la réalisation du métro apparut comme antédiluvienne, il fut possible de ressortir des cartons l'idée maintenant beaucoup moins "dangereuse" de prolonger dans Paris quelques lignes ferroviaires diamétralement opposées en les raccordant entre elles. Tel avait été le cas à Berlin avec la construction, dès le XIX^e siècle, d'une ligne est-ouest -la Stadtbahn- qui rendait de très grands services et qui fut complétée, en 1939, par une ligne nord-sud.

Après plusieurs années d'études, la CMP dévoilait, en 1939, son projet de "métropolitain express", juxtaposition de deux notions antinomiques à Paris, mais qui finiront par s'unir pour donner le RER - Réseau Express Régional - d'ailleurs appelé pendant quelques temps "Métro régional". Ce projet fut plus connu sous l'appellation Ruhlmann-Langevin du nom de deux éminents ingénieurs de la CMP - Henri Ruhlmann et Marc Langevin - ce dernier terminant sa carrière comme directeur du réseau ferré de la RATP entre 1953 et 1960. Le projet prévoyait trois lignes transversales à grand gabarit dans Paris, reliant des lignes de banlieue opposées :

- une nord-sud Luxembourg-Châtelet-Gare du Nord ;
- une est-ouest Reuilly/Gare de Lyon-Bastille-Châtelet-Opéra-Saint-Lazare ;
- une sud-ouest - sud-est Invalides-Orsay.

Ces lignes devaient être électrifiées en 1 500 volts

**"Il faut à tout prix
gagner du temps,
réduire les durées
de parcours.
Ce n'est que par
les transversales
qu'on pourra
y parvenir."**

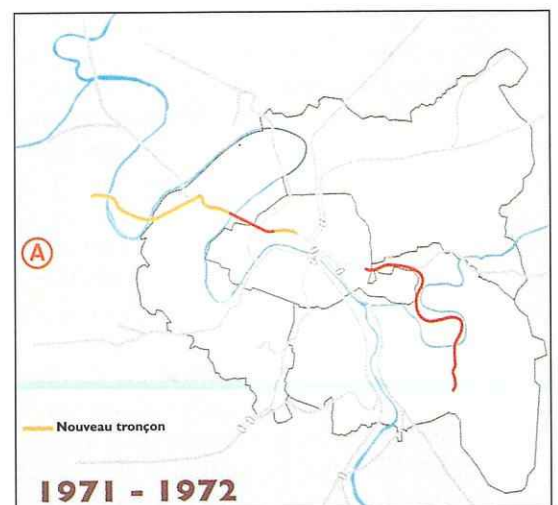
continu, équipées de la signalisation SNCF, dotées de plusieurs voies à quai afin de permettre un intervalle de deux minutes et des arrêts d'une minute. Les trains équipés exclusivement de motrices et disposant de bonnes capacités d'accélération et de freinage seraient composés de 6, voire 8 véhicules. On ajoutait, élément important, que les transports routiers devaient être parfaitement coordonnés à ces nouvelles dessertes.

Marc Langevin écrivit en 1942 : "C'est là, répétons-le, le véritable nœud de la question des transports à Paris. Il faut à tout prix gagner du temps, réduire les durées de parcours. Ce n'est que par les transversales qu'on pourra y parvenir. C'est la seule réforme qui soit véritablement efficace et d'un rendement certain".

Quelques années auparavant, une première étape dans la réalisation du réseau régional avait eu lieu. Pour répondre aux demandes pressantes des élus de la banlieue sud de Paris, la ligne de Sceaux alors exploitée par la compagnie du chemin de fer Paris-Orléans était incorporée au réseau métropolitain de la CMP. L'opération fut effective le 18 janvier 1938. Un peu plus d'un an plus tard, la Seconde Guerre mondiale était déclenchée.

UNE NOUVELLE DONNE EN REGION PARISIENNE

Après cinq ans d'un dur conflit, il s'agissait de remettre le pays en marche et de reconstruire une économie fortement mise à mal. Les réseaux de transports parisiens qui avaient tous souffert, à des degrés variables, furent peu à peu rétablis dans la plénitude de leurs moyens. Pourtant, cette vision apparut comme étant un peu trop optimiste. Dans les années 50, les problèmes d'ordre technique, financier, social eurent tendance à s'accumuler pour le plus grand mécontentement de tous. Y compris du président de la nouvelle république, la cinquième, qui demanda que l'on mette bon ordre dans l'organisation de la région parisienne pour la rendre digne d'une France qui voulait désormais



s'afficher comme toute puissante. C'est ainsi que l'Etat prit fermement en main les destinées de ce qu'on appellera plus tard la Région capitale ; l'heure était désormais à la planification. Et c'est tout naturellement un Plan d'aménagement et d'organisation (PADOG) de la région parisienne qui fut mis sur pied en 1960.

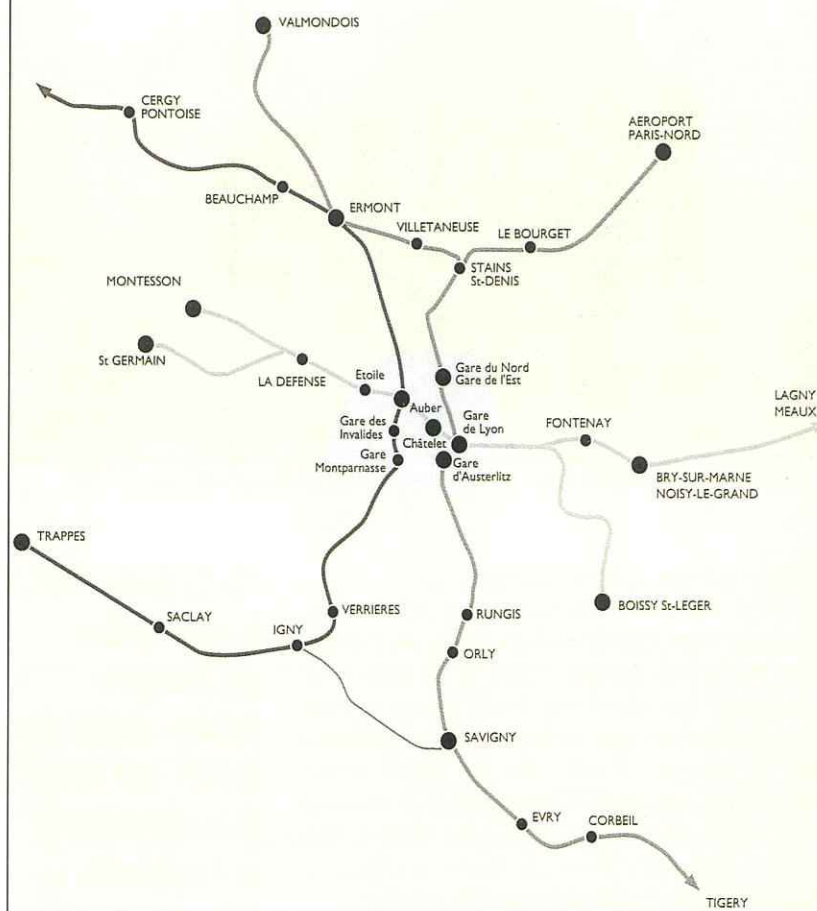
Le rapport général sur le PADOG est en matière de transport des plus clairs : "Les travaux d'ouverture de voies nouvelles, et notamment d'autoroutes de dégagement ou d'aménagement de voies existantes, l'amélioration des transports en commun, n'ont pu suivre, et de loin, la cadence d'augmentation, tant de la population que de la circulation, et des migrations journalières de cette population de plus en plus nombreuse.

Un réseau ferré express à caractère régional

Plus précisément et face à l'urgence reconnue d'une solution prompte au problème des déplacements, le PADOG posa le principe d'un "réseau ferré express à caractère régional", dont certaines études remontaient à 1956, comprenant une transversale nord-sud et une transversale est-ouest et des lignes reliant Paris à Versailles par Villacoublay et le Petit Clamart ou desservant Le Bourget, Le Mesnil-Amelot et l'est parisien.

Mais la querelle Paris-Province vint troubler le débat, le premier étant toujours accusé d'être favorisé en regard de la seconde. Tant et si bien que les choses traînèrent et que rien ou presque ne fut fait. Cependant, la forte volonté politique exprimée au plus haut niveau allait entraîner les choses. Afin d'appliquer cette nouvelle politique d'ailleurs immergée dans celle, plus vaste, d'un aménagement global de la région parisienne, le District de la région de Paris était créé en août 1961 et placé sous l'autorité du délégué général Paul Delouvrier. Les auteurs même du PADOG reconnurent que seules des études approfondies permettaient des "prévisions plus ambitieuses en se projetant sur un avenir plus lointain". L'Institut d'aménagement et d'urbanisme de la région parisienne (IAURP) fut cet instrument

Le RER dans le Schéma Directeur d'Aménagement et d'Urbanisme de 1965

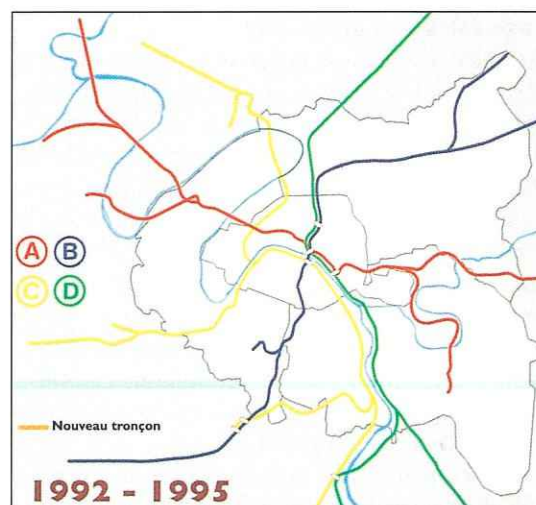


**"le PADOG
posa le principe
d'un "réseau ferré
express à caractère
régional."**

de mesure et d'étude qui mit au point le Schéma directeur d'aménagement et d'urbanisme instituant officiellement le RER Réseau Express Régional.

LA RATP ET LE RER

La mise sur pied du réseau régional était l'affaire conjointe de la SNCF exploitant des lignes de banlieue et de la RATP forte de son expérience de liaisons urbaines. Mais cette dernière apparut





Les derniers jours de la traction vapeur sur la ligne encore SNCF de Boissy-Saint-Léger en 1969.

comme l'élément moteur du projet.

Dès 1956, le directeur du réseau ferré Marc Langevin relança son idée d'une ligne régionale avancée avant la Seconde Guerre mondiale. Le tracé envisagé passait soit par la gare Saint-Lazare, soit par l'Etoile. Dans une note de mars 1956, sa préférence allait au premier, en raison des possibilités de raccordement avec certaines lignes SNCF de l'ouest et d'une bonne desserte du quartier des affaires. Mais le projet resta lettre morte, la volonté politique ne s'étant pas alors encore clairement manifestée.

L'affaire fut relancée sérieusement en 1959, la planification régionale étant en préparation pour réorganiser la région parisienne -le nouveau District de Paris- dans son ensemble. "Devant l'impossibilité de faire face à l'accroissement du trafic de la banlieue par les moyens employés jusqu'à présent, une solution nouvelle s'impose : "la création d'un réseau complémentaire, intermédiaire entre le réseau "à mailles serrées" du métropolitain et le réseau "à faisceaux séparés" de la SNCF : le réseau régional". Il serait constitué de lignes à grand gabarit sur lesquelles rouleraient des rames rapides desservant des stations peu nombreuses dans Paris.

L'axe Est-Ouest prioritaire

D'emblée, deux axes émergèrent : un est-ouest et un nord-sud. Mais c'est le premier qui apparut comme prioritaire face à l'urgence des besoins : de desserte du nouveau centre d'exposition de La Défense, de dégagement de la gare Saint-Lazare, de soulagement de la ligne 1 du métro dont la charge atteignait 140 %, d'amélioration de la diffusion des voyageurs de la gare de Lyon.

Le tracé de la ligne est-ouest comprenait :

- à l'ouest, deux branches détachées du réseau Saint-Lazare (Saint-Germain et Maisons-Laffitte) ;
- à l'est, également deux branches constituées de la ligne de Vincennes et d'une partie de la ligne Paris-Est-Emerainville entre cette dernière gare et celle de Nogent-Le Perreux ;

"Le 23 février 1961, le jeune Syndicat des Transports Parisiens décidait que la RATP était chargée de la construction et de l'exploitation de la ligne est-ouest."

■ entre les deux parties, un tronçon central souterrain d'environ 13 km entre le rond-point de La Défense et la gare de Reuilly sur la ligne de Vincennes, via Etoile, Concorde, Châtelet, Bastille et Gare de Lyon.

La contexture apparaît ici comme évidente. Il s'agit de lignes de banlieue à grande vitesse et grand débit "qui doivent pénétrer profondément dans Paris, traverser le noyau central des activités tertiaires et disposer, par la correspondance avec les nœuds importants du métropolitain, de points de large diffusion." On réalisait donc des jonctions "bout à bout de lignes régionales desservant deux secteurs de banlieue différents disposés de part et d'autre d'un tronçon urbain commun."

Dès 1961, la RATP modifia son projet initial en préconisant, à l'ouest, une branche vers Montesson au lieu de Maisons-Laffitte, mais surtout dans Paris avec un nombre plus restreint de correspondances à Etoile, Concorde, Châtelet, Gare de Lyon et Nation afin d'autoriser, par de plus longues interstations, une plus grande vitesse commerciale.

Alors que, on l'a vu, la politique d'aménagement et d'urbanisme en région parisienne se mettait en place, alors que les études concernant un futur réseau régional se poursuivaient, le 14 mars 1960, un Comité interministériel avait décidé, on pourrait presque dire brutalement, "la construction d'une ligne directe de métro à grand gabarit entre le rond-point de La Défense et le Pont de Neuilly". Le lendemain, le FDES votait une dotation de 176 millions de francs pour 1961. Curieusement, celle-ci correspondait à la construction d'un tronçon de ligne avec traversée sous-fluviale, mais sans station à l'extrémité est. Voilà qui était impensable, la Régie demanda donc des "prolongements" d'une part à La Folie afin de réaliser un raccordement de service permettant d'introduire le matériel roulant sur la nouvelle ligne, d'autre part à Etoile permettant une exploitation en "navette".

Le 23 février 1961, le jeune Syndicat des Transports Parisiens retenait cette proposition de bon sens, en même temps qu'il décidait que la RATP était chargée de la construction et de l'exploitation de la ligne est-ouest. Voilà qui convenait parfaitement à la SNCF de l'époque, soucieuse de se retirer de l'exploitation de lignes non rentables, dont celles de banlieue étaient le "fleuron".

Travaux et mise en service

Cette même année, après diverses discussions et études, il fut décidé de faire passer la ligne par le quartier Opéra-Saint-Lazare plutôt que par Concorde. On s'éloignait ainsi sensiblement de l'axe est-ouest "idéal" pour mieux desservir le quartier des affaires et mieux diffuser les voyageurs par les nombreuses lignes de métro du secteur. L'implantation prévue sous la rue Auber entre les stations Havre-Caumartin (métro lignes 3 et 9) et Opéra (métro lignes 3, 7 et 8) apparut la meilleure. Le tracé de la ligne est-ouest dans Paris

passerait donc par Etoile, Auber, Châtelet, Gare de Lyon et Nation.

Trois opérations furent alors inscrites au 4e Plan couvrant la période 1962-1965 : la construction du tronçon Etoile-La Folie, l'électrification en 1 500 V continu de la ligne de Vincennes et l'acquisition de 60 éléments d'un nouveau matériel roulant.

Le tronçon La Folie-Etoile fut déclaré le premier d'utilité publique, le 2 mars 1962. Les travaux de creusement débutèrent donc cette année-là, bien après le premier coup de pioche symbolique donné en juillet 1961 par le ministre des Transports de l'époque, Robert Buron. Cependant, côté La Défense, de graves difficultés apparurent dans le percement du tunnel par la technique du bouclier en raison, notamment, de la mauvaise consistance du sous-sol que des sondages en nombre insuffisant n'avaient pas permis de bien déceler. En outre, pour les mêmes raisons, la traversée de la Seine qui devait se faire grâce à un tunnel foré fut finalement réalisée par le fonçage de 7 caissons. Côté Etoile, la machine "Robbins" donna une plus grande satisfaction malgré quelques incidents. Il fallut attendre 1968 pour que la jonction soit enfin réalisée par le fonçage du dernier caisson dans la Seine ; il ne restait plus qu'à terminer les gares d'Etoile et de La Défense et aménager les tunnels.

Mais tandis que se déroulaient les travaux, il fut décidé, en 1963, de ne pas électrifier provisoirement la ligne de Vincennes jusqu'à Bastille, ce qui entraînait l'obligation de réaliser le nouveau tronçon Vincennes-Nation afin de reporter le terminus provisoire de la ligne dans cette dernière gare. Celui-ci fut déclaré d'utilité publique avec l'ensemble de la ligne jusqu'à Boissy-Saint-Léger, le 8 mars 1965. Cependant, pour des raisons géologiques, une modification du tracé entre Nation et Vincennes intervint, faisant passer dans Paris la

"Les travaux de creusement débutèrent après le premier coup de pioche symbolique donné en juillet 1961 par le ministre des Transports de l'époque, Robert Buron."

ligne au sud du cours de Vincennes. D'autres modifications de moindre importance furent apportées au projet qui fut approuvé dans son ensemble par le STP le 8 juin 1967.

Les travaux intéressèrent d'une part la construction d'ouvrages nouveaux et, d'autre part, la modernisation et l'électrification de la ligne jusqu'alors exploitée par la SNCF. Les premiers concernèrent la construction de la gare de Nation, vaste ouvrage, située à 25 m sous la place du même nom, de la section souterraine de 2 km entre celle-ci et l'ancienne gare de Saint-Mandé et, enfin, de la nouvelle gare de Vincennes. Les seconds portèrent sur la construction, le réaménagement des diverses gares de la ligne, avec modification du plan de voies à Joinville, La Varenne-Chennevières -devant servir de terminus intermédiaire-, et à Boissy-Saint-Léger. En outre, un important atelier d'entretien et de révision fut édifié sur la commune de Sucy-en-Brie. Enfin, les fumées des locos à vapeur de l'ancienne ligne SNCF de la Bastille disparurent, la ligne étant équipée de caténaires alimentées en courant continu 1 500 V.

Après 4 ans de travaux, le premier tronçon de la future ligne A du RER entre Nation et Boissy-Saint-Léger fut mis en service le 14 décembre 1969.

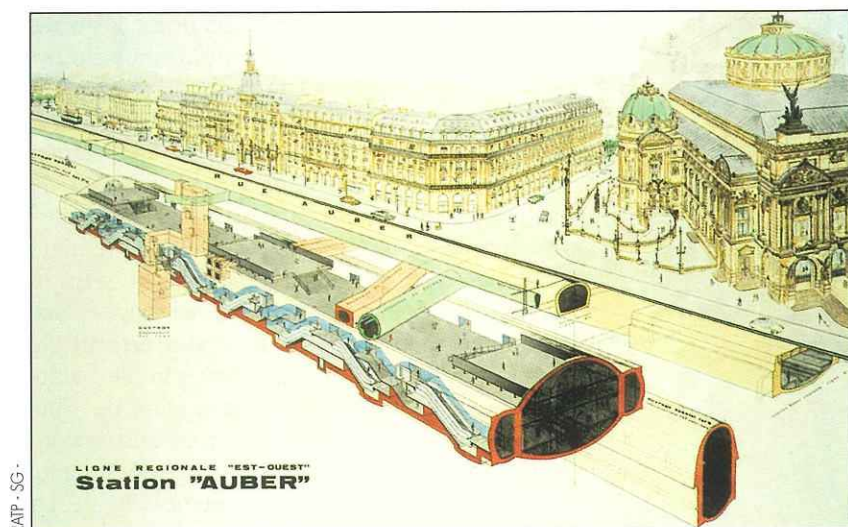
Inaugurations à l'ouest

A l'autre extrémité, alors que la ligne de Saint-Germain était adaptée aux contraintes du réseau express régional, son tracé à Nanterre connut plusieurs modifications. Une première fut décidée et approuvée en 1967 par le STP pour mieux desservir ce secteur de la banlieue ouest, avec notamment la création d'une station P au croisement des branches "Saint-Germain" et "Montesson". Mais plusieurs difficultés survinrent quant à la définition et donc l'implantation des divers ouvrages à construire dans un périmètre en plein bouleversement du futur quartier de La Défense. Afin de réaliser les travaux d'équipement de la section Etoile-La Défense, un raccordement fut construit à proximité de la gare SNCF de La Folie, raccordement qui dut être électrifié pour être parcouru par les trains étant garés et entretenus aux nouveaux ateliers de Rueil. En 1971, la RATP proposa d'utiliser ce raccordement mis à double voie pour assurer la continuité de la ligne entre Saint-Germain et Etoile dès 1972, avec création d'une gare de correspondance temporaire avec la SNCF à La Folie. Le STP approuva ces propositions en novembre de la même année.

Cependant, une fois les graves difficultés de la traversée sous-fluviale surmontées, la branche ouest prenait enfin consistance avec une "préouverture" au public, entre le 9 et le 19 janvier 1970, du tronçon de 4 km La Défense-Etoile pour le Salon international de la navigation de plaisance installé au CNIT. Il fut définitivement mis en service le 21



Préfabrication fin 1965 d'un caisson de la traversée sous-fluviale de la Seine par la nouvelle ligne RER au pont de Neuilly.



Dessin de la gare d'Auber sous la rue du même nom.

février suivant, tandis que les travaux continuaient de part et d'autre vers Saint-Germain et Auber.

Cette dernière gare, monumentale au cœur de Paris, demanda encore 9 mois de travaux. Elle fut inaugurée par le président Pompidou le 20 novembre 1971, en même temps que le nouveau tronçon Etoile-Auber. Deux jours plus tard, le 23 novembre 1971, les voyageurs purent l'emprunter. Les deux quartiers d'affaires de La Défense et d'Opéra Saint-Lazare étaient ainsi reliés par ce qu'on appelait à l'époque "le métro régional".

Plus à l'ouest, les travaux importants de mise à niveau de la ligne SNCF de Saint-Germain touchaient à leur fin. Avant qu'elle ne soit transférée à la RATP, le troisième rail alimenté en 750 V céda la place aux caténaires alimentées en 1 500 V continu, les gares furent reconstruites, les viaducs franchissant la Seine reconstruit pour l'un (viaduc de Croissy) ou consolidé pour un second, etc. La ligne fut ouverte au public le 1er octobre 1972. L'Île-de-France était donc dotée de trois lignes régionales -deux tronçons de l'axe est-ouest et la ligne de Sceaux- sans aucun lien direct entre elles.

UN TRONÇON CENTRAL POUR LA LIGNE A

Alors qu'en 1965, on l'a vu, le Schéma directeur d'aménagement et d'urbanisme de la région parisienne avait défini un réseau express régional de trois axes, les difficultés de construction et les coûts qui s'en suivirent vinrent jeter de l'ombre sur le bouclage central de la ligne est-ouest. La presse eut évidemment beau jeu d'enfoncer le clou du gaspillage des dépenses publiques pour la réalisation d'ouvrages gigantesques qui, selon elle, apparaissaient plus comme des opérations de prestige que réellement utiles pour le transport des Parisiens. Bien entendu, la RATP défendit son projet de liaison entre Auber et Nation. Créer deux nouvelles

gares en cul-de-sac dans Paris alors que la justification première du RER était d'en supprimer un certain nombre semblait une aberration à éviter absolument.

Hésitations pour un tronçon central

Le début des années 70 allait représenter le paroxysme des hésitations sur le "faire ou ne pas faire" un tronçon central entre Auber et Nation. La RATP avait étudié "son" tronçon central, autorisé par le gouvernement en 1970 et déclaré d'utilité publique en octobre 1971. Cependant, la SNCF qui semblait s'intéresser à nouveau à la banlieue -un directeur général adjoint chargé de ce secteur n'avait-il pas été nommé- prévoyait de réaliser une gare de banlieue souterraine à la gare de Lyon afin de pouvoir soulager un trafic prévu à la hausse en raison de la création de la ville nouvelle d'Evry. On pensa alors justement que l'implantation de la gare RER -prévue sous le bd Diderot- devait être revue, afin de mieux l'intégrer dans un complexe d'échanges pratique pour les voyageurs.

En outre, un voyage d'étude au Japon -où différentes compagnies utilisent les mêmes voies- montra aux représentants de la SNCF et de la RATP qu'un rapprochement technique des deux réseaux était peut-être faisable. L'idée d'interconnexion venait de naître. En conséquence, les études sur la configuration et l'implantation des gares à Châtelet et à Gare de Lyon devenaient essentielles en attendant le feu vert politique.



Passage, à quelques minutes d'intervalle, d'une rame standard de la SNCF (en haut) et d'un tout nouveau train MS 61 de la RATP (en bas) à l'extrémité ouest du raccordement "provisoire" de Nanterre (voir ci-contre). Photos prises en 1972.



L'immense chantier de Châtelet-Les Halles avec à droite l'amorce des tunnels du RER.

Sur fond de contre-projets et variantes tous destinés à "simplifier et accélérer" la réalisation du tronçon central, mais dont certains pouvaient mettre en péril la jonction à grand gabarit entre Auber et Nation, les études se poursuivirent pour un bouclage à grand gabarit de la ligne est-ouest. En juin 1971, le ministre des Transports et le préfet de Région demandèrent la création de correspondances quai à quai à Châtelet avec la ligne de Sceaux prolongée, réparant ainsi "l'oubli" du SDAU et à Gare de Lyon. En février 1972, le STP prit en considération le schéma d'exploitation du tronçon central avec interconnexion. En juillet

"En juin 1971, le ministre des Transports et le préfet de Région demandèrent la création de correspondances quai à quai à Châtelet avec la ligne de Sceaux prolongée."

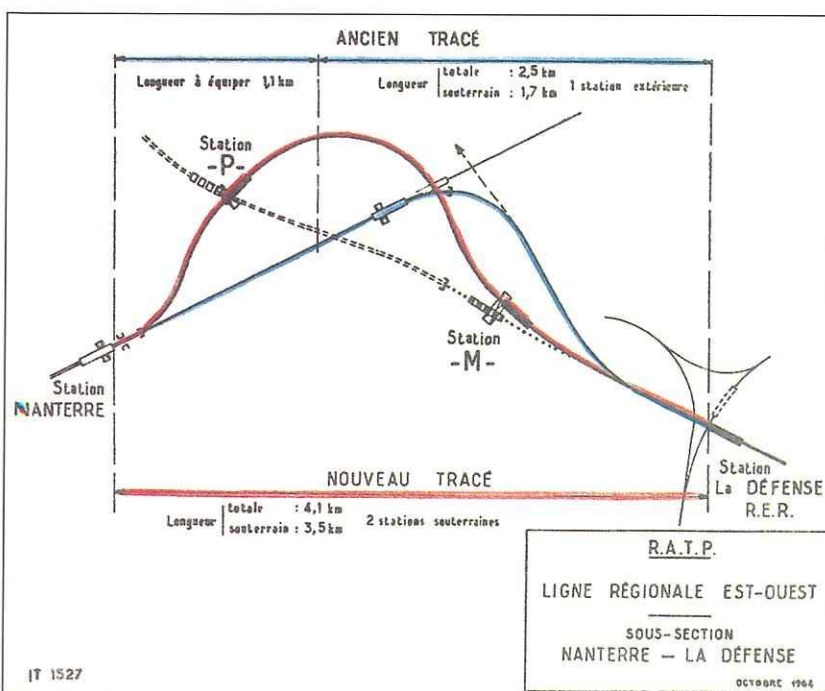


Schéma initial du débranchement de la section "Montesson", avec une station P, aujourd'hui abandonnée.

de la même année, le gouvernement donna son autorisation pour la poursuite des études, autorisant de facto la réalisation d'une gare agrandie de 3 à 7 voies à quai à Châtelet et d'un ouvrage commun à Gare de Lyon. Le feu vert définitif fut donné en novembre 1972.

Feu vert pour une extension à l'est

Pendant toutes ces péripéties, le gouvernement décida de construire une ligne desservant la ville nouvelle de Marne-la-Vallée et constituant une seconde branche à l'est de la première ligne régionale.

Dans Paris, tandis que les deux tunnels séparés étaient forés par une machine Robbins, de gigantesques chantiers furent ouverts à Châtelet et à la gare de Lyon. De dimensions impressionnantes -300 m de long sur 80 m de large pour sept voies à quai, la gare de Châtelet-Les Halles fut construite à ciel ouvert dans le fameux "trou des Halles" où un nouvel ensemble allait occuper l'emplacement des anciennes halles de Baltard. A Gare de Lyon, l'ouvrage de 315 m sur 42 comprenant plusieurs niveaux fut également construit à ciel ouvert côté rue de Bercy. Le chantier prit en compte l'éventuelle construction de la ligne 8 bis et la déviation de la ligne 5, projets qui ne furent réalisés ni l'un, ni l'autre.

Le tronçon central entre Auber et Nation fut inauguré le 8 décembre 1977 par le président Giscard d'Estaing. La rame inaugurale assurée en MS 61 emmena en quinze minutes le cortège officiel d'Auber à Noisy-le-Grand-Mont-d'Est sur le premier tronçon desservant Marne-la-Vallée. L'ensemble des nouveaux tronçons de ce qui devint ce jour-là la ligne A du RER fut ouvert au public le vendredi 9 décembre. Le même jour, la ligne de Sceaux devenue ligne B du RER atteignait la grande gare de Châtelet-Les Halles. Plus tard, d'autres nouveaux tronçons de la ligne A seront mis en service à l'est vers Torcy puis Chessy et à l'ouest vers Cergy et Poissy avec une interconnexion avec la SNCF.



Aujourd'hui, la ligne A du RER transporte près de 900 000 voyageurs par jour ouvrable.



Dijon remporte le Ticket d'Or 1997 du palmarès de "La Vie du Rail".

ENQUETE LE TICKET D'OR

Comme chaque année depuis six ans, l'hebdomadaire "La Vie du Rail" passe au crible la politique des transports urbains des vingt plus grandes villes de province pour en livrer un palmarès. Voici le résultat 97.

Six critères sont jugés pour établir le palmarès : niveau d'équipement des villes, fréquentation des réseaux, qualité de service, niveau de l'offre de service public, prix des services, efforts d'encouragement d'utilisation des transports collectifs. Chacun de ces critères se mesure en combinant les résultats de sous-critères constitutifs, ce qui donne au total quelque 360 données statistiques fournies par l'INSEE, le CERTU, le GART et l'UTP.

Les transports publics en France pèsent un poids considérable

Hors Ile-de-France, les 142 réseaux les plus importants desservent près de 20 millions d'habitants. Ils représentent un total de 27 000 km de lignes, 72 000 emplois, 16,8 milliards de francs de chiffre d'affaires et un trafic de 1,75 milliard de voyageurs.

Les efforts des villes et des réseaux mis en évidence

Le palmarès de LVDR montre avant tout les efforts qu'accomplissent les villes et les réseaux pour accroître l'attractivité des transports collectifs face à l'automobile, complémentaire mais concurrente. Avec en prime, si l'on peut dire, le toujours plus grave problème de la pollution et ses conséquences sur la santé. Mais, bien sûr, maintenir et accroître la quantité et la qualité des transports collectifs n'est pas simple et coûte très cher. Les choix

doivent donc être les bons pour être les meilleurs pour les villes et leurs habitants.

Avec 265 points, c'est Dijon (230 450 hab.) qui remporte la palme 1997 devant Strasbourg (388 500 hab.), qui fut, première en 1996, avec 237 points et Nantes (496 000 hab.) avec 231 points. La capitale de la Bourgogne a vu, grâce à de très importants efforts, son offre et son trafic presque tripler en vingt ans. La ville arrive en tête des points pour :

- le nombre de places offertes pour 1 000 habitants, soit 108,6 contre 33,3 pour la dernière ville ;
 - le nombre des déplacements par an par habitant, soit 138,8 contre 54,9 pour la dernière ;
 - les prix, que ce soit pour le billet à l'unité (5,20 F contre 8,50 F pour la plus chère), en carnet (3,33 F contre 7,85 F) ou à l'abonnement mensuel (152 F contre 280 F).
- Elle est seconde pour l'offre de transport avec 39,2 km/hab derrière Lyon (46,1), pour les fréquences derrière Lyon également et pour la gratuité offerte à certaines catégories de voyageurs derrière Marseille et Toulouse.

Intéressantes sont également les places obtenues pour les divers sous-critères, montrant ainsi les efforts de tous.

Ainsi arrivent en tête, Lyon, on l'a dit, pour l'offre, Nice pour le maillage, Lyon pour le trafic, Saint-Etienne pour la fréquentation, Lyon encore pour les fréquences, Lille pour la vitesse, Bordeaux pour l'âge moyen du parc, Marseille pour l'offre les week-ends, Bordeaux pour l'amplitude du service, Rennes pour la couverture du territoire.

J.T.

STRASBOURG
Une nouvelle liaison rapide entre l'aéroport d'Entzheim et Strasbourg par bus a été mise en place le 26 octobre par la CTS (Compagnie des transports strasbourgeois). La nouvelle navette bus relie l'aéroport à la station terminus Baggersee du tramway tous les quarts d'heure. Le prix du billet est fixé à 25 F avec correspondance gratuite pendant une heure sur l'ensemble du réseau urbain de la CTS.

GART

EDITION 97 : "TRANSPORTS PUBLICS, D'AUTRES REGARDS"

Les 16^{èmes} rencontres nationales du Transport public organisées par le GART (Groupement des Autorités Responsables des Transports) se sont tenues du 26 au 28 novembre 1997 à Dijon.

Ces rencontres ont eu pour thème cette année "Transport Public : d'autres regards". Le congrès a été l'occasion de faire le point sur les dernières innovations en matière de transport. Transport'Expo était principalement axé sur les modes de transports de surface et en particulier le matériel roulant. Quant aux thèmes présentés sur le stand RATP, ils étaient centrés sur le respect de l'environnement : les sites propres, la qualité de l'air, les véhicules électriques.

Une maquette du tramway de la ligne T2 en station mettait en valeur le traitement global de ce nouvel équipement et son intégration dans le milieu urbain. Autre mode présenté, le système guidé sur pneu, expérimenté depuis novembre 1997 sur le site du Trans Val-de-Marne. Un vélo, aux couleurs RATP, fixé à son arceau au pied d'un mât "abri-vélo", illustrait la complémentarité des modes de transport. La technologie du Passe Sans Contact, intégrée à un distributeur de boissons, formalisait le sens des services.

Une vingtaine d'opérateurs de la RATP, de l'exploitation et de la maintenance, ont été invités à faire le voyage. Sur place, ils ont visité l'exposition ainsi que le réseau de la STRD (Société des transports de la région dijonnaise). Le congrès s'est déroulé en présence de nombreux invités. Participaient plusieurs centaines de responsables du transport public de nombreuses villes de France, ainsi que les représentants des industries concernées par ce secteur. Les débats et

ateliers ont porté notamment sur la sécurité et la pollution, sur les schémas régionaux de déplacement et sur la convention européenne des transports publics, avec la participation de responsables des transports de plusieurs capitales européennes. A cette occasion, le GART et le club des villes cyclables ont signé un accord. De plus, un débat a eu lieu sur le thème : "vélo et transport public, de la cohabitation à la coopération".

M.V.

Le GART est une association fondée en 1980, qui réunit 187 collectivités locales et territoriales ; elle souhaite apporter un nouveau regard sur un secteur créateur d'emplois. Son objectif est le développement des transports publics et l'amélioration des déplacements.

ANNECY
Le réseau de transports d'Annecy offre, à la demande de sa clientèle, un nouveau service appelé HORUS. Celui-ci permet, aux Anneciens le souhaitant, de recevoir chez eux la fiche horaire de l'arrêt de bus qu'ils ont choisi. ...

LYON
En octobre dernier, le Syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise (Sytral) ont approuvé le texte définitif du plan de déplacements urbains après 2 ans de réflexions et d'études. Ce plan fait la part belle aux transports collectifs et aux deux roues. Il est le premier mis en œuvre depuis le vote de la loi sur l'air.



La rame d'ouverture de la ligne 50.

AMSTERDAM

UNE NOUVELLE LIGNE DE MÉTRO

La métropole néerlandaise possède un important réseau de tramways classiques, secondé par plusieurs lignes de bus. En outre, elle dispose de 3 lignes de métro et de tramway léger en interconnexion. Le matériel roulant qui dessert certaines de ces lignes peut être qualifié d'hybride. La nouvelle ligne 50 en est un exemple parfait.

Depuis plusieurs années, de nombreux nouveaux quartiers d'affaires se construisent à la périphérie de l'agglomération. L'autoroute A 10 qui les dessert est, bien entendu, très au-delà de la saturation. Une réponse en transport en commun devait donc être apportée. Elle l'est depuis le printemps 97 avec la ligne 50.

Descriptif de la ligne

Longue de 20,5 km, elle relie Isolatorweg au nord-ouest à Gein au sud-est de l'agglomération. En réalité, seuls 11 km nouveaux ont été construits dans la partie nord, les 9,5 km restants utilisent en partie des infrastructures du métro existant. Point capital, la nouvelle ligne offre de nombreuses correspondances avec le réseau des Chemins de fer hollandais (NS) qui irrigue tout le pays comme une immense conurbation. Les stations nouvelles, tout en verre, s'harmonisent parfaitement avec les gares ferroviaires, accentuant ainsi la perception d'intégration totale

des divers modes. Longues de 125 m, elles peuvent accueillir des formations de 4 éléments de 2 voitures. L'exploitation de la ligne offre des intervalles de 7 mn 30 aux heures de pointe et le double aux heures creuses.

Le matériel roulant

Le matériel roulant de la ligne 50 est de deux types : S3 et M4. Les premiers, construits par CAF en Espagne, sont de type "Sneltram". Les véhicules sont équipés pour circuler sur des lignes alimentées par caténaire (pantographe) ou par 3^e rail ; ils peuvent donc rouler à la fois sur la ligne 51 entre Zuid/WTC et Overamstel alimentée par caténaire, et sur la ligne 54 par 3^e rail entre Van der Madeweg et Gein, toutes deux en partie en tronc commun avec la ligne 50.

Les seconds sont des matériels métro classiques, alimentés par 3^e rail 750 Volts courant continu. Les deux types de matériels sont compatibles entre eux et peuvent donc être couplés.

J.T.

FRANCFORT/MAIN DU TRAMWAY AU TRAMWAY

Sur les bords du Main, la capitale économique de l'Allemagne, Francfort, est au centre d'une conurbation de plus de 3 millions d'habitants du Land de Hesse. Plusieurs grandes villes comme Mayence ou Wiesbaden en font partie intégrante. Pour desservir cette population, un important maillage de lignes de transports en commun l'irrigue, à côté d'un puissant réseau d'autoroutes souvent extrêmement chargé.

L'immense gare centrale (Hauptbahnhof) située sur la bordure ouest de l'hyper-centre accueille, outre les voyageurs en provenance ou à destination d'Allemagne et de toute l'Europe, quelque 170 000 migrants-alternants. Le S-Bahn (RER) occupe ici une place importante. Ce réseau dispose aujourd'hui de 480 km de lignes, dont un tronçon de 6 km desservant le cœur de la ville.

Il y a quelque 35 ans, la cité était desservie par un important réseau de tramway d'une trentaine de lignes, sans compter les bus. C'est alors que fut prise la décision de réorganiser le transport régional en créant le S-Bahn. Un peu plus tard, en 1968, une autre décision importante déclencha le début de la création du métro (U-Bahn).

La méthode employée fut d'abord la mise en souterrain de quelques lignes de tramways d'orientation nord-sud. Les lignes U1, 2 et 3 sont en tronc commun dans le centre de Francfort, puis disposent chacune d'un itinéraire propre au nord de la ville. Il fallut attendre 1980 pour que soit mise en service la ligne B constituée des U4 et 5 d'orientation nord-est/nord-ouest.

Quant aux tramways, la montée en puissance du métro lui causa quelques désagréments. Alors qu'en 1975, Francfort disposait de 143 km répartis en 27 lignes, la ville n'en possède aujourd'hui plus que 91 km pour 8 lignes. Mais



Un tramway de la série R devant la gare centrale.

la tendance semble maintenant arrêtée en raison des coûts de construction de plus en plus élevés du métro dans un sous-sol qui devient très occupé.

Le renouveau du tramway

Quoi qu'il en soit, le renouveau des tramways s'affiche dans les rues de Francfort avec les récents véhicules de la série R livrés à partir de 1993 par Düwag. Ces nouveaux tramways articulés à 3 caisses sont longs de 27,60 m et larges de 2,25 m. Ils sont à plancher bas - 35 cm au-dessus des rails -, ce qui marque un net progrès par rapport aux véhicules précédents, les types P dont le plancher est à 96 cm au-dessus des rails.

(d'après "Light Rail and Modern Tramway" Novembre 1997)

AGENDA

28-30/01 1998	✦ Congrès international francophone ATEC Déplacements, l'ère de la gestion, au Parc floral de Vincennes	PARIS France	Rens. : ATEC T: (33) (0) 1 45 75 56 11 F: (33) (0) 1 45 75 52 86
11-13/02 1998	✦ 3 ^e conférence sur la perception tarifaire automatique dans le cadre d'Europol	BOLOGNE Italie	UITP (Bruxelles) T: (32) 2 673 61 00 F: (32) 2 660 10 72
18-20/02 1998	✦ 2 nd World Congress on Safety of transportation	DELFT Pays-Bas	Karin Luijendijk T: (31) 10 408 1098
2-6/03 1998	✦ "ENVITEC 98"	DUSSELDORF Allemagne	T: (49) 211 45 60 900 F: (49) 211 45 60 668
10-13/03 1998	✦ "Intertraffic 98"	AMSTERDAM Pays-Bas	Rens. : RAI T: (31) 20 549 1212 F: (31) 20 646 4469
23-27/03 1998	✦ Transport Exhibition China 98	BEIJING China	Rens. : IMAG (Munich) T: (49) 89 500 61-0 F: (49) 89 502 8497
7-9/04 1998	✦ Railway Signalling et Telecommunication Technology	TOKYO Japon	Rens. : UIC (France) T: (33) (0) 1 44 49 21 21 et (33) (0) 1 44 49 20 06 F: (33) (0) 1 44 49 21 29
19-22/04 1998	✦ 5 ^e Congrès international de l'Union des Associations Européennes des ingénieurs ferroviaires (UEIV)	STRASBOURG France	Rens. : Josef Windsinger (Allemagne) T: (49) 69 25 93 29 F: (49) 69 25 92 20

DEMANDE D'ABONNEMENT A LA REVUE TRIMESTRIELLE "RATP SAVOIR-FAIRE"

NOM :
PRÉNOM :
ENTREPRISE OU ORGANISME :
ADRESSE :
VILLE :
CODE POSTAL : | | | | |

Prix pour 4 numéros : 200 FF
(France et étranger)

Date :

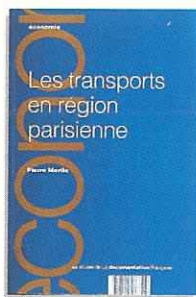
Signature :

Cette commande d'abonnement ne sera prise en compte qu'accompagnée de son règlement en francs français à l'ordre de la RATP.

Elle est à renvoyer à :

RATP - Revue "SAVOIR-FAIRE" 54, QUAI DE LA RAPÉE - LAC A 85 - 75599 PARIS CEDEX 12

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, nous informons les souscripteurs d'abonnements que les données recueillies ci-dessus feront l'objet d'un traitement informatique et ne seront utilisées qu'à seule fin d'expédition de la revue. Tout abonné désirant accéder à l'extrait de fichier le concernant et rectifier éventuellement les informations qu'il contient doit s'adresser à la Délégation Générale à la Communication publique de la RATP, seule destinataire des données et utilisatrice du fichier.

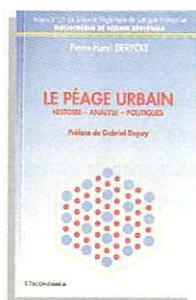


LES TRANSPORTS EN RÉGION PARISIENNE

par Pierre Merlin, professeur à l'université de Paris I et à l'ENPC

Les spécialistes s'accordent pour constater l'efficacité des transports en Ile-de-France depuis l'ouverture du RER. Les transports conditionnent, en effet, à la fois le fonctionnement des agglomérations urbaines et le mode de vie de leurs habitants. Les investissements qu'ils nécessitent sont lourds et appelés à durer. D'autre part, ils supposent des politiques de transports caractérisées par une planification à long terme. Après avoir retracé un historique souvent mal connu des transports en région parisienne, l'ouvrage tente d'analyser concrètement la mobilité des usagers franciliens, puis de proposer quelques pistes de réflexion dans le cadre du nouveau schéma directeur régional, en tenant compte des nombreux enjeux : technologiques, sociaux et spatiaux, d'une politique des transports.

Paris, La Documentation Française, 1997, 202 p., tabl., graph., carte, bibl., ann., ISBN 2-11-003779-2 (cote OUV1340)



LE PÉAGE URBAIN : HISTOIRE, ANALYSE, POLITIQUES

par Pierre-Henri Derycke, professeur d'économie urbaine à l'université de Paris-X Nanterre (préface de Gabriel Dupuy, professeur à l'École nationale des ponts et chaussées)

Le péage urbain est aujourd'hui d'ac-

tualité. Il pâtit de son origine régionale. Il se présente cependant comme l'outil économique par excellence capable de lutter contre la congestion. Le prix est le signal qui dissuade l'automobiliste d'emprunter la voie saturée. Celui qui persévère paie pour les autres. En France, si le péage sur les autoroutes interurbaines a finalement été accepté par les usagers, il n'en va pas de même des expériences de voies rapides ou de tunnels à péage en périphérie ou au cœur même de nos grandes agglomérations.

La première partie de l'ouvrage aborde l'histoire des péages en France depuis l'Ancien Régime, puis l'invention du calcul économique routier par Jules Dupuit, ainsi que les obstacles psychologiques qu'il engendre. L'analyse des congestions urbaines fonde ensuite la recherche de niveaux adéquats de péages urbains. Enfin, une perspective plus institutionnelle et politique retrace, en troisième partie, quelques expériences étrangères et les replace dans le contexte français d'une régulation d'ensemble du système de transports urbains.

Paris, Economica, 1997, 205 p., tabl., graph., fig., bibl., ISBN 2-7178-3403-6 (cote OUV 1292)



MOBILITÉ DANS UN ENVIRONNEMENT DURABLE

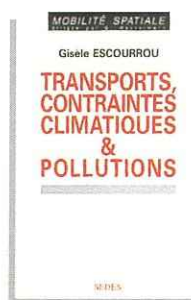
(ATEC, Congrès international francophone de Versailles des 28, 29 et 30 janvier 1997)

Dans cet ouvrage, axé sur les facteurs déterminants de l'évolution de la mobilité urbaine, ainsi que sur le concept de "développement durable", plusieurs thèmes environnant ce sujet ont été abordés : pollution, organisation de l'espace, études de cas, bruit, véhicules et carburants, organisation et gestion globale des déplacements urbains, exploitation et gestion des réseaux, bénéfices pour le transport collectif, variabilité comportementale en matière de pratique des déplacements ; harmonisation radioconcentrique

des vitesses, etc. Au total, 38 articles rédigés par 42 auteurs émaillent ce rapport.

Ces derniers sont soit des directeurs de recherche, soit des urbanistes, ingénieurs, consultants, directeurs de projet, professeurs d'Universités, chargés d'études, ou animateurs de projets...

Paris, Presses de l'École nationale des ponts et chaussées, janvier 1997, 391 p., tabl., graph., fig., ann., bibl., ISBN 2-85978-273-7 (cote OUV1339)



TRANSPORTS, CONTRAINTES CLIMATIQUES ET POLLUTIONS

par Gisèle Escourrou, professeur de climatologie à l'université de Paris-Sorbonne (Collection "Mobilité Spatiale", dirigée par G. Wackermann, professeur d'aménagement et d'urbanisme à la Sorbonne)

Les transports constituent l'une des activités économiques les plus liées au climat. Les fortes précipitations, la neige, le froid, les vents violents, perturbent tous les types de circulation. Tous ces excès climatiques gênent les voies de circulation, détériorent parfois les véhicules, entraînent des accidents et pèsent de plus en plus sur la rentabilité. Ils interviennent différemment selon le moyen de transport et selon les grandes zones climatiques.

D'un autre côté, les transports émettent des polluants. Ces émissions dépendent du type de transport, du véhicule et du carburant utilisé. Elles perturbent la qualité de l'air de manière plus ou moins importante selon les conditions climatiques,

DANS LA REVUE GÉNÉRALE DES CHEMINS DE FER

Janvier 1998

- "Le développement des appareils de voie sur plancher en béton à la SNCF", par A. Le Bihan et A. Macchi.
- "La sécurité, un métier, un diplôme", par D. Mathet et P. Suzzoni (RATP).
- "Les essais du nouveau matériel MI2N SNCF et RATP", par Robert Baldocchi et J.-L. Cibot.

Février 1998

N° Spécial PAFFI (Conférence)

- Evolution du ferroviaire en France.
- Les réseaux ferroviaires européens.
- L'emploi et les entreprises.
- Evolution des réseaux de transports urbains guidés.

Mars 1998

N° Spécial "Les gares et leur espace social"

- Les directions du Développement des gares.
- La gare dans la ville.
- Les services SNCF dans les gares. Satisfaction de la clientèle.
- La valorisation commerciale des gares.
- La gare du transport public.
- Les gares et le développement local.
- Les gares et leur valorisation dans le Monde.
- La sûreté en gare.
- La gare, pôle de cohésion sociale
- Entretiens avec trois directeurs EEX.
- Perspectives et développement.
- Programme en IdF.

l'environnement ou l'aménagement urbain. Leur influence sur l'homme, la végétation, le bâti, se révèlent néfastes. Elles risquent de peser sur l'évolution climatique à l'échelle globale (effet de serre, destruction de la couche d'ozone). Une revue des remèdes possibles pour limiter cette pollution termine l'ouvrage ; il est certain, en effet, que ce problème de la pollution liée aux moyens de transport constitue d'ores et déjà l'une des grandes questions que le XXI^e siècle aura à résoudre.

Paris, SEDES, 1996, 172 p., graph., tabl., fig., bibl., ISBN 2-7181-9015-9 (cote OUV1338)

PUBLICATIONS CONSULTABLES À LA MÉDIATHEQUE RATP qui met à votre disposition des informations sur les transports publics urbains en France et à l'étranger ainsi que les archives de l'entreprise.
☎ : 01 49 57 87 09, Unité spécialisée "Mémoire de l'entreprise-Information documentaire", Département du Patrimoine, 8, Av. des Minimes, 94300 Vincennes. M° : Bérault. Gare RER : Vincennes.

EXPERIMENTATION

Systèmes de transport guidés sur pneu

Depuis novembre 1997, et pendant 24 mois, sur le site propre de la ligne de bus TVM (Trans Val-de-Marne), expérimentations successives, avec voyageurs, de trois systèmes intermédiaires, à la fois bus et tram.

LE PROGRAMME D'EXPÉRIMENTATION

L'objectif poursuivi par ces expérimentations successives est d'évaluer les performances techniques et économiques des nouveaux systèmes de transport guidés à roulement sur pneu, destinés à l'exploitation de sites propres de surface.

Le site d'expérimentation aménagé sur la commune de Thiais est une section du site propre bus du TVM sur 1,4 km, comprenant trois interstations.

Le programme d'expérimentation, de six mois pour chacun des trois véhicules, comprend des tests d'endurance sur le site d'expérimentation proprement dit et des tests en exploitation avec voyageurs sur l'ensemble de la ligne TVM. Dans ce second cas, le véhicule circule en mode guidé électrique sur la longueur du site d'expérimentation et en mode non guidé thermique sur le reste de l'itinéraire.

UNE OPÉRATION EN PARTENARIAT

La réalisation et le financement (15 MF) du site d'expérimentation sont assurés au sein d'un GIE constitué :

- d'exploitants : RATP, CGEA, TRANSDEV, CARIANE, AGIR ASSOCIATION et T2C Clermont-Ferrand ;



RATP - SG - Marguerite

Véhicule TVR avec rail noyé unique de guidage et ligne aérienne de contact monofil

- des industriels : GIE France TVR composé de Bombardier-ANF Industrie et de SPIE Enertrans, LOHR, Renault VI - Matra et Michelin. Les industriels mettent gratuitement à disposition le véhicule de la filière qu'ils proposent. Le projet est soutenu par l'État qui accorde une subvention dans le cadre du PREDIT (Programme de recherche et de développement).

L'opération est également soutenue par plusieurs autorités organisatrices : Conseil régional IDF, le STP, les autorités organisatrices de Caen et de Clermont-Ferrand, ainsi que par le GART, l'INRETS et le CERTU.

LE MATÉRIEL TVR (TRANSPORT SUR VOIE RÉSERVÉE)

- Système proposé par le GIE France TVR.
- Expérimentation : de novembre 97 à mai 98.
- Longueur du véhicule : 24,50 m - largeur 2,5 m - guidage de tous les essieux - emprise en site propre guidé en voie unique : 2,80 m en ligne droite et 3,42 m en rayon de 12 m - alimentation électrique en 750 VCC - traction électrique alimentée par ligne aérienne de contact en mode nominal et traction diesel électrique en mode autonome. Le guidage individuel de chaque essieu est assuré par un rail unique encastré dans la chaussée.

: AUTRES MATÉRIELS EXPÉRIMENTÉS

- TRANSLOHR, proposé par la société Lohr Industrie.
- Guidage par rail unique encastré dans la chaussée.
- CIVIS, proposé par Matra et Renault Véhicules Industrie (RVI).
- Guidage par traitement d'image.

RATP - SG - Sutton



“BIENVENUE SUR LA LIGNE 1”

C'EST L'OPÉRATION D'ANIMATION QUI S'EST DÉROULÉE, DU 14 AU 17 OCTOBRE 1997, TOUT AU LONG DE LA LIGNE 1 DU MÉTRO. IL S'AGISSAIT DE DÉVELOPPER LE CONTACT ENTRE LES AGENTS ET LES VOYAGEURS. AVEC, EN PARTICULIER, TROIS POINTS DE DIALOGUE (SUR LA PHOTO, À PORTE MAILLOT), SEPT POINTS D'ANIMATION, UN JEU-CONCOURS, DES DISTRIBUTIONS DE CAFÉ, UNE RADIO DANS UN TRAIN, ET PARTOUT UN ACCUEIL PARTICULIÈREMENT CONVIVAL.

UN 23^{ème} CENTRE BUS

LE CENTRE DE VITRY A ÉTÉ MIS EN SERVICE LE 1^{er} OCTOBRE 1997. CE 23^{ème} CENTRE GÈRE 12 LIGNES DE BUS ET UNE LIGNE DE NOCTAMBUS. L'IMPLANTATION DE CET ÉTABLISSEMENT DE GRANDE CAPACITÉ EN ZONE URBAINE, SUR UN TERRAIN RESTREINT, A CONDUIT À UN REMISAGE EN SOUS-SOL.



RATP - SG - Bouche

RATP - SG - Marguerite



SUCCÈS POUR LES NOCTAMBUS

LE NOUVEAU RÉSEAU NOCTAMBUS A ÉTÉ MIS EN SERVICE DANS LA NUIT DU 1^{er} AU 2 SEPTEMBRE 1997. TROIS MOIS APRÈS, LE TRAFIC ÉTAIT EN HAUSSE DE 70 % PAR RAPPORT À CELUI DES ANCIENNES DESSERTES (NOCTAMBUS ET TRANSPORTS DU PERSONNEL).



EURO RSCG / BARINetti PARRA TONG CUIONG AGENCY

