

ENTRE LES LIGNES

LE MENSUEL DES AGENTS DE LA RATP

novembre 2001 - n° 115

REPÈRES

Des goûts
et des couloirs

RESSOURCES

Le treizième
mois : de l'accord
à l'application

DOSSIER

En route pour l'€



p.4

ON EN PARLE

LES SUJETS D'ACTUALITÉ

Au cœur de l'actualité, quatre thèmes commentés par des spécialistes : la réforme des structures du pôle Industriel, l'appel d'offres remporté par RATP International, l'organisation de la nouvelle filiale RATP France et le forum sûreté de fonctionnement.



DOSSIER

EN ROUTE POUR L'EURO

L'euro arrive, l'euro est là. LA RATP s'y prépare depuis trois ans et tous les agents se sont mobilisés pour le grand rendez-vous du 1^{er} janvier 2002. Comment ont été formés les hommes ? Comment ont été adaptés les équipements ? Retour sur un chantier sans précédent qui devrait permettre aux voyageurs un passage à l'euro en douceur.



Qu'il fasse peur ou envie, l'euro est là qui nous attend... À la RATP, le passage à la monnaie unique a fait l'objet d'une mobilisation sans précédent de tous ses agents. Résultat : tout est prêt pour offrir un service plus attentionné que jamais aux voyageurs.

En route pour l'euro

p.12

DOSSIER

p.6

REPÈRES

DES GOÛTS ET DES COULOIRS

Selon une récente enquête, les Franciliens apprécient les nouveaux couloirs de bus aménagés à travers la capitale.

p.7

SUR LE VIF

LE MACHINISTE A LA VOIE LIBRE

Pas de doute, les banquettes installées dans les couloirs de bus font gagner du temps. Un conducteur témoigne.



p.8

SUR LE VIF

MES ET M2E SUR LA 9 : LES AGENTS COOPÈRENT

Grâce à eux, le service sur la ligne s'est nettement amélioré : ils ont reçu le prix de l'Implication.

p.20

ARRÊT SUR IMAGES

FAITES DES CADEAUX MAISON !

Les fêtes approchent ! Découvrez tous les nouveaux produits dérivés.

p.22

DANS LA VILLE

MOBIL-HOMME

Le développement des téléphones mobiles transforme les comportements

jusque dans le métro. Une enquête permet de faire le point sur cette évolution.

p.24

RESSOURCES

LE TREIZIÈME MOIS : DE L'ACCORD À L'APPLICATION

La « prime de gestion-treizième mois partiel » entre en vigueur ce mois-ci.

p.25

PANORAMIQUES

p.30

PASSIONNÉMENT

RÉGINE, LA DENTELLIÈRE

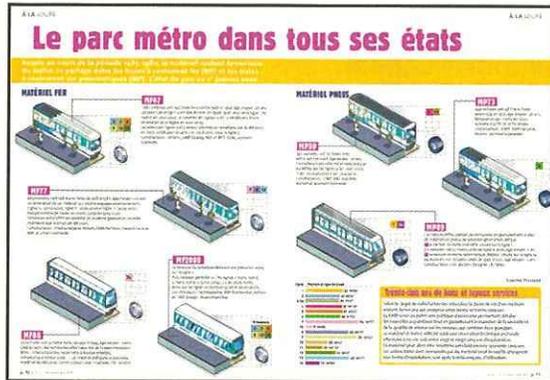
Chargée de relation avec le Comité régie d'entreprise, Régine Jaillet croque la vie à pleine dentelle...

p.10

À LA LOUPE

LE PARC MÉTRO DANS TOUS SES ÉTATS

Le matériel roulant ferroviaire du métro se partage entre les trains à roulement fer (MF) et les trains à roulement sur pneumatiques (MP). L'état du parc au 1^{er} janvier 2001.



JACQUES RAPOPORT,
directeur général adjoint, pôle Industriel

PÔLE INDUSTRIEL : L'ENJEU DE LA RÉFORME

❓ La réforme des structures des départements du pôle Industriel chargé des installations fixes a été instaurée le 1^{er} octobre. Pourquoi une refonte d'une telle envergure ?

« Les activités d'ingénierie et de maintenance sont des activités clés au cœur de notre savoir-faire. Avec la bonne marche de l'exploitation, elles constituent deux des trois éléments fondamentaux du service public. Or, ces activités connaissent une évolution qui consiste, comme dans toute l'entreprise, en une demande accrue de performance globale. La maintenance et l'ingénierie ont toute leur chance de réussite dans un environnement plus ouvert à la compétition, parce qu'elles disposent d'atouts :

le professionnalisme de leur personnel, la qualité de leurs prestations, la proximité de leurs différentes disciplines, leur irremplaçable connaissance des réseaux, ainsi que leur capacité à développer les nouvelles technologies. L'enjeu de cette réforme est de valoriser au maximum ces atouts par la création de structures de fonctionnement assurant à la fois la performance technique et une logique de service global aux voyageurs et aux collectivités publiques. L'objectif a été d'instituer des structures simplifiées, claires, unifiées, avec des moyens facilitant l'exercice des responsabilités. D'où la création de départements dont les missions consistent à assurer un système de transport sûr et régulier (EST), des espaces d'accueil des voyageurs en bon état global (M2E), une conduite intégrée des projets et des travaux (PIL), ainsi que le développement des nouvelles technologies (SIT). ● ● ●

SOMMAIRE

p.31

AVANT-APRÈS L'ANCÊTRE OUBLIÉ DE CITADIS

Près de cent ans séparent le fameux CGPT 500, fleuron des tramways

du début du siècle, et Citadis, qui entame une brillante carrière en province et à l'international.

Entre Les Lignes : LAC A 85, 54, quai de la Rapée, 75599 Paris Cedex 12. Délégation générale à la communication-RATP. Tél. : 01 44 68 36 62/36 51/36 44/37 33/36 68.
Directeur de la publication : Vincent Relave. **Rédactrice en chef** : Yvonne Kappès-Grangé.
Rédaction : Emmanuelle Bal, Anne Carrère-Hullin, Simone Feignier, Nadine Guérin, Yan Rodriguez. **A collaboré à ce numéro** : Frédéric Marcou Photographies : DGC-AV.
Conception et réalisation graphique : N|TEXTUEL. **Chef de projet** : Véronique Deldicque.
Directrice artistique : Lola Duval. **Maquettiste** : Nathalie Josso. **Réviseur** : Dominique Joubert. **Couverture** : Lola Duval. **Photogravure** : Question d'Édition. **Imprimerie** : Torcy Québecor. N° ADEP 1791. Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France, UJEF. **Abonnement** : 150 F (180 F pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à Entre Les Lignes, 54, quai de la Rapée, 75599 Paris Cedex 12.
Retraités de la RATP : vos changements d'adresse sont à transmettre par écrit au bureau des Pensionnés, 30, rue Championnet, 75889 Paris Cedex 18.

RATP ET LE TRAM DE VÉRONE

●●● Une réforme de cette ampleur ne peut réussir qu'avec la participation des acteurs concernés. Si une telle réforme avait été menée contre la volonté des agents, elle n'aurait pu qu'échouer. C'est pourquoi nous avons mené une démarche d'écoute, de concertation et de dialogue avec les responsables de ces activités et avec les représentants du personnel.

La recherche de la cohésion sociale, indispensable au succès de la modernisation de l'entreprise, passe nécessairement par la mise en place de solutions respectueuses des intérêts des agents. Nous avons, en ce sens, signé avec l'ensemble des organisations syndicales une charte dont le contenu s'impose à la direction. Cette charte précise les garanties apportées au personnel, telles que le maintien des effectifs et des conditions de travail, le respect des métiers et des qualifications de chacun. Elle prévoit aussi un suivi transparent de la réforme.

La modification des départements entraîne également la réforme des institutions représentatives du personnel.

Aussi, des élections (CDEP et DP) auront lieu le 6 décembre dans les nouveaux départements EST, M2E et PIL, ainsi qu'à SIT. J'ai acquis la conviction qu'il n'existe pas de difficultés insurmontables dans la conduite d'un projet dès lors que la Direction est à l'écoute du personnel, engage le débat et respecte le point de vue de chacun. Le dialogue avec les responsables des activités d'ingénierie et de maintenance et avec les partenaires sociaux a été continu, exigeant, rigoureux. Il a beaucoup contribué à enrichir le projet. Je tiens à rendre hommage à chacun d'eux. Chacun a pu et su exercer les responsabilités qui lui reviennent dans le respect de ses propres enjeux et convictions et dans celles de ses interlocuteurs. Dans ce cadre, j'ai la conviction que nos activités de maintenance et d'ingénierie ont un bel avenir devant elles au sein de notre entreprise publique.



❓ RATP International a remporté l'appel d'offres pour la prise de participation dans la société de maîtrise d'ouvrage du tramway de Vérone (Sitram). En quoi consiste et quel est l'intérêt de ce nouveau partenariat avec une société de transport italienne ?

MARC GIRARDOT,
directeur
de RATP International

« La ville de Vérone exploite un réseau d'autobus et a lancé la construction d'une première ligne de tramway. Elle a décidé de créer une société de maîtrise d'ouvrage, Sitram, en y faisant participer un partenaire minoritaire (25 %), ayant l'expérience

d'opérateur-concepteur. Le partenaire apportera des prestations d'ingénierie pendant la phase de construction et pourra être associé aux développements ultérieurs à Vérone et dans la région de la Vénétie. RATP International a répondu le 20 septembre à l'appel d'offres concernant cette prise de participation et a été sélectionnée. Une négociation est maintenant engagée pour mettre au point le pacte d'actionnaires qui définit les relations des actionnaires dans la gestion de la société. Le capital de Sitram est de 1 million d'euros, la participation de RATP International sera donc de 250 000 euros et le groupe RATP sera appelé à fournir, dans un premier temps, des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage et d'études. Cette prise de participation à Vérone est surtout pour la RATP l'occasion de montrer son savoir-faire dans la fonction d'assistance à la maîtrise d'ouvrage. Elle lui permet également de se positionner en partenaire pour l'exploitation future de ce tramway, du réseau de Vérone et d'autres réseaux urbains ou régionaux en Vénétie. Enfin, cette opération constituera une première référence pour les projets de tramway démontrant l'intérêt de la RATP pour l'exploitation de réseaux de transport public, notamment de systèmes multimodaux en Italie. Car d'autres opportunités de participer à l'exploitation de réseaux italiens sont en cours d'examen.



LAURENT RICHARD

FORUM SÛRETÉ DE FONCTIONNEMENT



ALAIN CAIRE,
contrôleur général
de sécurité, directeur
du département SEC.

« Le concept de défense en profondeur a servi de fil rouge à cette journée. Déjà diffusée dans des secteurs à forte consonance sécurité, comme l'aviation ou le nucléaire, cette idée repose sur un ensemble de dispositifs de protection ou de « barrières », d'ordre organisationnel ou procédural, installés pour tendre vers le risque zéro. C'est, par exemple, en matière de sécurité ferroviaire, le respect des procédures par le conducteur ou l'arrêt automatique du train en cas de franchissement de signal. Maîtriser les risques signifie de les avoir identifiés puis de les avoir évalués afin de concevoir les dispositifs pour s'en prémunir. Cette démarche est fondée sur une approche systémique, qui prend en compte toutes les

interactions possibles entre les acteurs se coordonnant pour réaliser, exploiter et maintenir le système. Dans notre domaine du transport, cette approche comprend un ensemble de professionnels : de l'investisseur à l'opérateur en passant par le bureau d'études, la formation, le recrutement, le contrôleur... Par ailleurs, ce type d'analyse

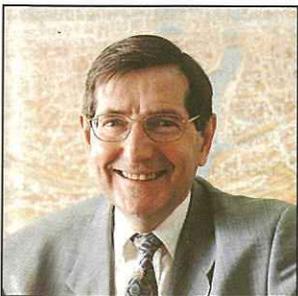
peut être appliqué à d'autres risques comme la continuité du service ou la baisse de la qualité de service. Chacun doit prendre conscience de l'influence qu'il peut avoir pour garantir la défense en profondeur dans ses actions ou décisions quotidiennes. De même, pour rester efficace, il est nécessaire qu'elle soit connue et entretenue dans le temps. La sécurité n'étant jamais acquise définitivement, il importe d'y sensibiliser tous les acteurs de l'entreprise.

? Le 14 novembre, le quatrième forum sur la Sûreté de fonctionnement a réuni, à Noisiel, près de deux cents membres de l'encadrement de tous les départements de l'entreprise. Quel en a été le thème principal ?



LAURENT RICHARD

URBIEL DEVIENT RATP FRANCE



GUY BOURGEOIS, directeur
du département Stratégie,
Recherche et Partenariats,
président-directeur général
de la filiale RATP France.

« La création de la Mission France correspondait à une étape exploratoire dans le processus de développement de la RATP en France. Aujourd'hui, nous souhaitons « passer à l'action » et répondre à des appels d'offres en province. C'est la raison d'être de RATP France, créée par transformation d'Urbiel, notre filiale pour les opérations d'Ile-de-France. La loi solidarité et renouvellement urbain

du 13 décembre 2000 a en effet permis à la RATP de concevoir et d'exploiter des réseaux de transport hors de l'Ile-de-France, à condition que cela s'effectue par l'intermédiaire d'une filiale. RATP France comprend deux directeurs généraux délégués : Jean-Marie Molina, chargé du secteur Ile-de-France, hors zone RATP, qui continuera à travailler avec Urbiel comme nom de marque, et Pascale Pêcheur, directrice de la filiale pour la province. Pour notre développement en province, nous avons volontairement conservé le nom RATP, qui porte une image

immédiatement reconnaissable par tous nos interlocuteurs. Nous allons répondre aux appels d'offres pour l'exploitation de réseaux en province, soit en soutien « partenarial » des opérateurs locaux – ce sera le cas à Clermont-Ferrand et Mulhouse –, soit seuls pour le réseau de Lille. Nous allons aussi proposer notre assistance technique.

? Une filiale, RATP France, a été créée le 8 octobre 2001. Elle intègre la Mission France, installée au sein du département STR en février 2001. Quel est le sens de ce changement ?

Des goûts et des couloirs...

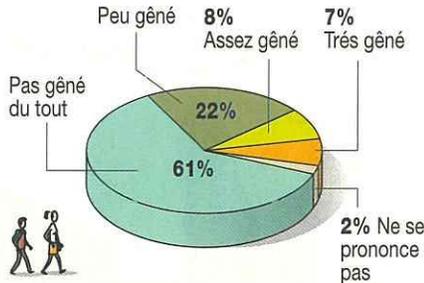
Les Franciliens approuvent l'aménagement des couloirs de bus dans la capitale. C'est ce que révèle un sondage réalisé, le 10 septembre à la demande de la RATP, par l'institut de sondage CSA.

■ L'ouverture cet été dans Paris de nouveaux couloirs de bus élargis et sécurisés (cf. page ci-contre) a suscité de nombreuses réactions relatées dans la presse. Pour mieux connaître l'opinion des Franciliens, la RATP a fait appel à l'institut de sondage CSA. L'enquête réalisée au mois de septembre porte sur un échantillon représentatif de la population d'Ile-de-

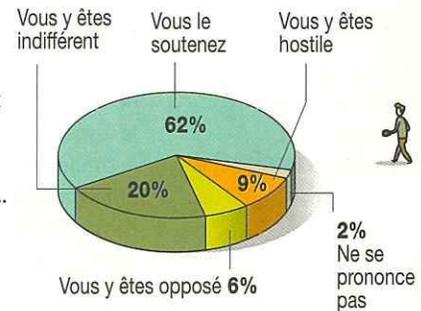
France (huit cents personnes de 15 ans et plus).

Ainsi, 83 % des personnes interrogées se déclarent peu ou pas gênées dans leur déplacement par cette mesure. 62 % d'entre elles soutiennent même cet aménagement contre 15 % qui s'y opposent, voire y sont carrément hostiles (9 %).

Dans vos déplacements, êtes-vous très gêné, assez gêné, peu gêné ou pas gêné du tout par cette mesure ?

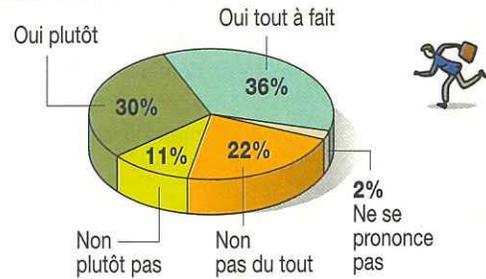


À propos de l'aménagement des couloirs de bus dans Paris, diriez-vous que...

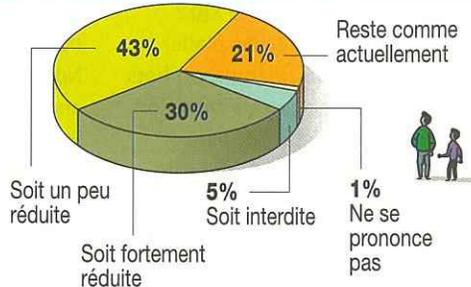


■ 85 % des sondés estiment que l'aménagement des couloirs de bus, au détriment de la voiture, est plutôt une bonne chose pour augmenter la fluidité et la vitesse de circulation des bus. Cette mesure inciterait même 66 % d'entre eux à utiliser davantage les transports en commun.

Est-ce que cette mesure est susceptible de vous faire utiliser davantage les transports en commun ?



Concernant la circulation automobile en ville, souhaitez-vous qu'elle...

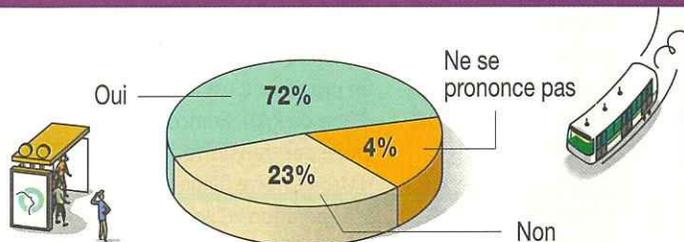


■ Les transports en commun se trouvent plébiscités par 86 % des personnes interrogées, qui pensent que l'amélioration des conditions de déplacement en Ile-de-France passe par leur développement.

Ce pourcentage est de 90 % pour Paris. Cette opinion a pour corollaire une réduction de la circulation automobile souhaitée par 73 % des Franciliens.

■ Pour 72 % des personnes interrogées, l'exemple de Paris devrait être suivi par d'autres communes d'Ile-de-France.

Estimez-vous que ces aménagements des couloirs de bus doivent être étendus à d'autres communes d'Ile-de-France ?





Les couloirs en chiffres

LES COULOIRS À PARIS

- 151 kilomètres de couloirs signalés par une ligne de peinture.
- 26 kilomètres de sites protégés.
- 3 kilomètres de sites propres.

EN BANLIEUE

- 66 kilomètres de couloirs limités par une ligne de peinture.
- 27 kilomètres de sites propres ou protégés.

LES COULOIRS À BANQUETTES

La mise en service de 41 kilomètres de couloirs est prévue en 2001. Les premières lignes ont été équipées le 17 août. Quinze autres lignes en bénéficient cet automne : rue de Rivoli (21, 58, 67, 69, 70, 72, 74, 75, 76, 81, 85 et 96) et boulevards de Sébastopol et Strasbourg-Saint-Denis (38, 39 et 47).

Des couloirs de bus parisiens ont été dotés fin août de banquettes. Voyageurs et conducteurs apprécient déjà les gains de temps enregistrés.

Le machiniste a la voie libre

Une avancée historique pour la circulation des bus », s'exclame Éric Hopen, machiniste sur la ligne 69, à propos des nouvelles banquettes installées, à la fin du mois d'août, rue de Rivoli, de Saint-Paul à Palais-Royal. Tout étonné encore de voir des couloirs libres devant son bus, Éric constate que livreurs, taxis, autocars, motos et autres véhicules semblent respecter les nouvelles installations. « Il est vrai que la police était très présente les premières semaines, et même si elle se montre moins virulente aujourd'hui et laisse parfois "faire", les couloirs restent la plupart du temps libres. Je pense que les gens ont pris conscience que de vraies mesures étaient prises en faveur des

transports en commun. » Des taxis qui ne s'arrêtent plus dans le couloir et déposent leurs clients au carrefour, des livreurs qui se garent dans l'espace réservé sur le trottoir, des voitures qui n'empruntent plus l'espace des bus et leur laissent la priorité au carrefour : les nouvelles banquettes seraient-elles la panacée aux difficultés de circulation des machinistes ? « Dans les secteurs intéressés, on met désormais environ dix minutes au lieu de vingt, en heures creuses, et vingt au lieu de soixante minutes aux moments les plus chargés, constate Éric. Un véritable gain de temps pour nous et pour les voyageurs. » Ceux-ci sont cependant partagés : « Vous croyez que ça va améliorer quelque chose ? » ou

bien, « on est favorable, bien sûr, aux couloirs à 150 %, mais il n'y en a pas assez ». Demeure un problème : le partage de la voie avec les vélos. « Plus nombreux qu'auparavant, ils circulent sur toute la largeur du couloir aussi bien à gauche qu'à droite, ils sont partout et roulent même à contresens ! Peut-être faudrait-il un marquage au sol pour eux ? » Mais le plus grand danger semble venir des rollers : « Ils se sont appropriés les couloirs, l'empruntent à contresens, surgissent de tous les côtés. Nous devons être extrêmement attentifs. » Cependant, Éric souhaite que les secteurs encombrés de sa ligne bénéficient tous de couloirs à banquettes, quand la voirie le permet...

SIMONE FEIGNIER



Le prix de l'Implication a été remis à des agents de MES de la ligne 9 et à leurs collègues de M2E de Stalingrad pour l'efficacité de leurs interventions. À la clé, un système de dépêches très précis entre les équipes.

MES et M2E sur la 9 : les agents coopèrent

Innovation, implication, efficacité, esprit client : quatre critères pour un prix, celui de l'Implication, remporté au mois de septembre par des agents du secteur centre de la ligne 9 et leurs collègues de M2E Interventions (maintenance des équipements et systèmes des espaces) de Stalingrad. Afin d'offrir aux voyageurs des lieux plus confortables et accueillants, l'équipe a institué une boucle d'informations précises permettant de résoudre plus rapidement les anomalies constatées.

« L'idée du REM (rapprochement exploitation maintenance), généralisée à partir de 1994, en elle-même n'a rien de novatrice aujourd'hui, explique Isabelle Devos, animateur agent mobile, mais c'est la façon dont elle se réalise qui est nouvelle. Nous avons simplement cherché à améliorer le fonctionnement en place. Un exemple : l'agent qui signale par une dépêche un carreau manquant dans la salle de distribution de Miromesnil fait son travail correctement. Mais je mets au défi l'équipe de M2E de trouver ce carreau du premier coup ! » « C'était bien là le problème, enchaîne Jean-Claude Button, plombier, souvent le signalement restait incomplet. Le code mire (code d'identification des locaux et des espaces) ne suffit pas toujours pour se repérer et nous repartions sans

avoir trouvé l'anomalie, ou bien nous n'avions pas le matériel adéquat pour réaliser l'intervention. » Patrick Chauvin, assistant coordinateur de secteur, transmet chaque matin du centre de liaison les dépêches aux services concernés. Il poursuit : « Les mainteneurs se sont engagés à intervenir dans les vingt-quatre ou quarante-huit heures en traitant en priorité ce qui concerne la sécurité, tels les marches, les grilles de station, les vitres des portes d'accès, les bandes "podotactiles"... Mais ce qui ne signifie pas forcément la résolution du problème dans ces délais. »

Une meilleure gestion des lieux, c'est aussi du Service Attentionné rendu aux voyageurs

Aussi, pour éviter des déplacements inutiles, les agents du secteur centre, à l'écoute des besoins de leurs collègues de M2E, se sont attachés, avec un souci du détail dans le libellé, à rendre plus efficace le système des dépêches. Parce qu'ils ne sont pas tous sédentaires dans une station, ils déclinent leur identité sur le formulaire type pour pouvoir être contactés en cas de besoin. « Le fait de mieux se connaître, d'échanger nos expé-

Ci-dessus, une intervention type : deux agents de MES constatent et signalent l'absence d'un siège sur le quai. Avertis et parfaitement informés, les agents de M2E apportent et installent un siège neuf.



riences sur nos métiers, sur nos attentes respectives, a contribué à une nette amélioration de la gestion des lieux, commente Frédéric Pierre, serrurier. Il m'arrive de faire le tour de la station avec l'agent et si je vois que quelque chose ne va pas et qu'il m'est possible d'intervenir, je le fais immédiatement, puis demande une dépêche rétroactive indiquant le "nécessaire fait". À l'occasion de cette visite commune, je me suis aperçu que nos collègues de MES ne connaissaient pas bien notre domaine de compétence. » « Chacun y trouve son compte, poursuit Isabelle. Pour nos collègues de M2E, qui sont nos mainteneurs principaux, c'est un gain de temps. De notre côté, des espaces entretenus, c'est du Service Attentionné rendu aux voyageurs et nous en retirons un bénéfice. » Sur les stations concernées, une diminution de près de 50 % des anomalies a été enregistrée. Il reste à étendre cette démarche sur les secteurs est et ouest de la ligne.

NADINE GUÉRIN

Le prix de l'Implication 2001

Deux autres équipes concouraient :

■ L'équipe Ressources humaines-Compétences et Formation du département MRB, avec Marin Auxis, André Godet, Annick Greneche, Joël Henrion, Micheline Jacottin, Sylvie Leconte, Catherine Olivares, Dominique Rouviere et Michel Varoquier.

À travers la réalisation d'un film, *La Fête à Polo*, l'équipe s'est attachée à sensibiliser les responsables maintenance des unités de MRB à leur mission en tant que responsable formation.

■ L'équipe MEM Auber du département EST avec Jean-Marc Serre, Pierre Kerveillant, Céline et Christian Pariaud, Liliane Castagnede, Patricia Charles Félicité, Étienne Thirifays, Philippe Krzeminski et Guy Herlem.

Pour mieux répondre aux besoins d'information des agents du centre, des outils d'aide au secrétariat ont été élaborés par un groupe de soutien polycompétent fédéré par la secrétaire de l'unité.



Les lauréats réunis lors de la remise du prix. De gauche à droite, premier rang : C. Nicolini, I. Devos, A. Baudot, C. Lamisse, F. Pierre, G. Santilli. Second rang : S. Perreau, R. Vaitilingom, P. Chauvin, J.-C. Button, L. Leclerc, D. Rinaldi et L. Garnero.

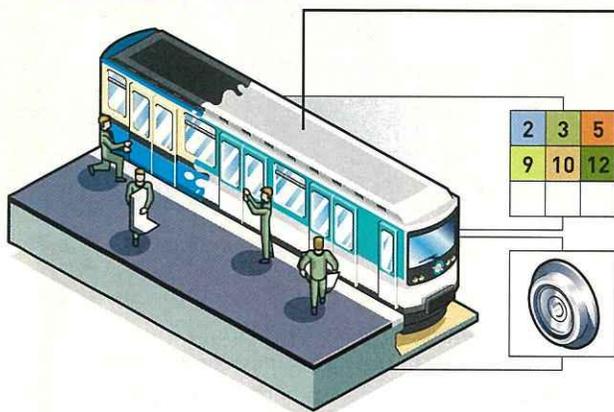
Le parc métro dans

Acquis pour la plupart au cours de la période 1965-1980, le matériel roulant ferroviaire du métro se partage entre les trains à roulement fer (MF) et les trains à roulement sur pneumatiques (MP). L'état du parc au 1^{er} janvier 2001.

MATÉRIEL FER

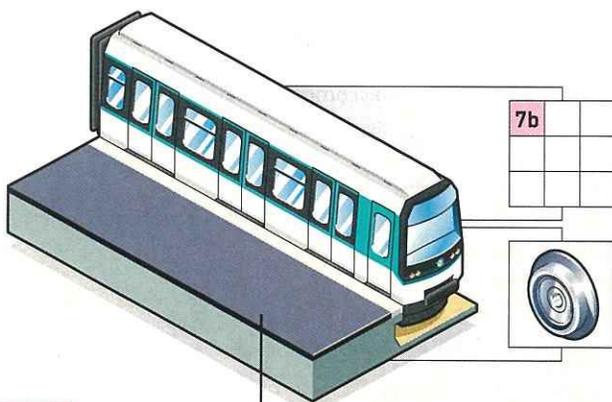
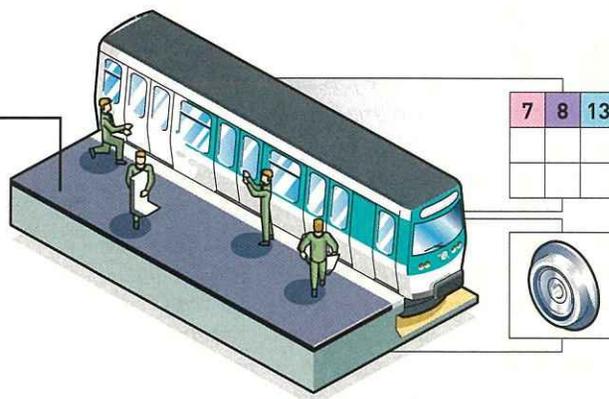
MF67

1 480 voitures, soit 293 trains livrés entre 1967 et 1978, âge moyen : 26 ans. Les trains de la ligne 9 ont été rénovés en 1996-1998, ceux de la ligne 3 le seront en 2001-2003. Le matériel des lignes 10 et 12 bénéficiera d'une rénovation plus légère en 2001-2003. Les trains des lignes 2 et 5 seront réformés et remplacés par du MF2000 en 2005-2008 pour la ligne 2 et 2008-2010 pour la ligne 5. Constructeurs : Alstom, CIMT, Duwag, ANF et MTE, CEM, Jeumont-Schneider.



MF77

983 voitures, soit 196 trains livrés de 1978 à 1986, âge moyen : 20 ans. La rénovation de ce matériel, qui va être engagée prochainement (ligne 13 : 2002-2005, ligne 8 : 2006-2008 et ligne 7 : 2009-2012), leur permettra de rouler au moins jusqu'en 2015-2020. L'ambition est d'offrir un matériel de la même génération visuelle intérieure que le prochain MF2000. Constructeurs : Franco-belge et Alstom, CEM Oerlikon, Creusot-Loire et ANF, Jeumont-Schneider.

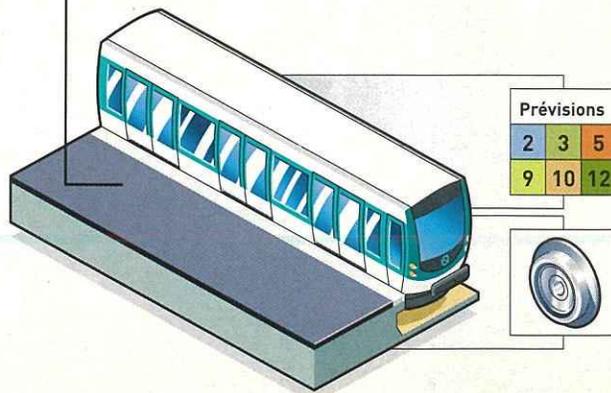


MF88

27 voitures, soit 9 trains livrés de 1992 à 1994, âge moyen : 7 ans. Créé à partir des recherches effectuées lors de l'expérimentation BOA – intercirculation, roulement à essieux orientés, informatique embarquée... –, ce matériel préfigure le nouveau matériel fer MF2000. Constructeurs : ANF Industrie, GEC Alstom.

MF2000

La livraison du prototype MF2000 est prévue en 2003 sur la ligne 2. Puis livraison générale sur les lignes 2 (2005-2007), 5 (2005-2007), 9 (2010-2014), 3-3 bis (2015-2017), enfin sur les lignes 12 (2017-2019) et 10 (2020-2021). Constructeurs : Technicatome, ANF Bombardier, Alstom et CSEE. Design : Avant-Première.

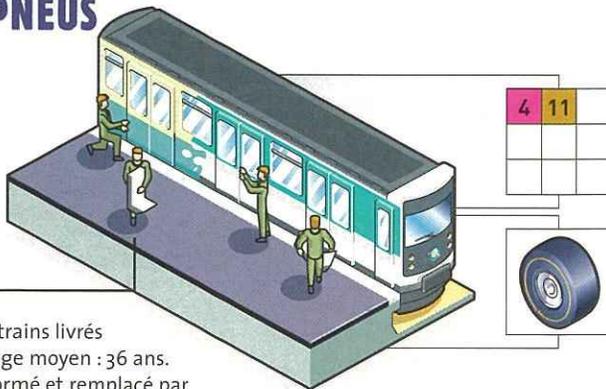


tous ses états

MATÉRIEL PNEUS

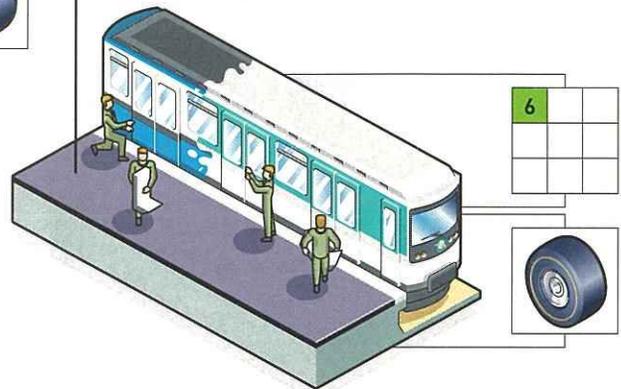
MP59

395 voitures, soit 73 trains livrés entre 1963 et 1968, âge moyen : 36 ans. Ce matériel sera réformé et remplacé par du MP89 sur les lignes 4 (en 2007-2011), 11 (en 2012-2013) et 6 (en 2014-2016). Constructeurs : CIMT, ANF Industrie, Alstom et Jeumont-Schneider.



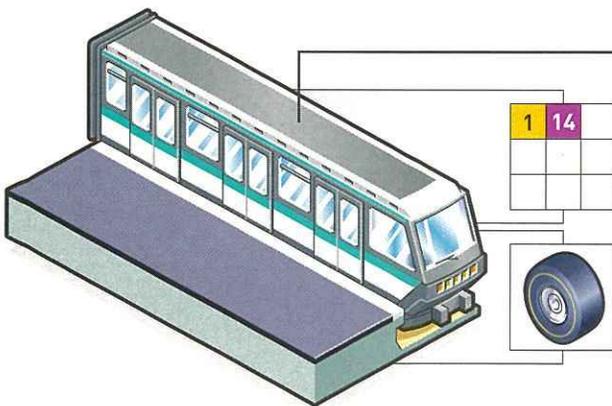
MP73

244 voitures, soit 48 trains livrés entre 1974 et 1976, âge moyen : 26 ans. Rénovation des trains en cours, achevée à la fin de cette année. Constructeurs : CIMT, ANF Industrie, Alstom, Jeumont-Schneider.



MP89

L'arrivée du MP89 permet de renouveler progressivement le parc de matériel sur pneus de première génération (MP59).
 ■ La version conduite manuelle circule sur la ligne 1.
 312 voitures, soit 52 trains livrés de 1996 à 2000, âge moyen : 1 an.
 ■ La version conduite automatique, Météor, circule sur la ligne 14.
 114 voitures, soit 19 trains livrés de 1996 à 2001, âge moyen : 2 ans.
 Constructeurs : GEC Alstom. Designer : R. Tallon.



SIMONE FEIGNIER

Ligne	Nombre et type de trains
1	52 MP89
2	47 MF67
3-3b	46 MF67
4	50 MP 59
5	51 MF67
6	48 MP73
7	74 MF77
7b	9 MF88
8	60 MF77
9	72 MF67
10	30 MF67
11	23 MP 59
12	41 MF67
13	62 MF77
14	19 MP89

Trente-cinq ans de bons et loyaux services

Selon le degré de sollicitation des véhicules, la durée de vie d'un matériel roulant ferroviaire est comprise entre trente et trente-cinq ans. La RATP a mis au point une politique d'économie permettant d'étaler les nouvelles acquisitions tout en garantissant le maintien de la sécurité et de la qualité de service sur les réseaux, qui combine deux principes. Le matériel le moins sollicité subit une rénovation technique profonde, effectuée à mi-vie, soit entre vingt et vingt-cinq ans d'exploitation. Ce matériel peut alors être maintenu pendant environ quarante-cinq ans. Les autres trains sont renouvelés par du matériel neuf lorsqu'ils atteignent leur limite d'exploitation, soit après trente-cinq ans d'utilisation.



Qu'il fasse peur ou envie, l'euro est là qui nous attend... À la RATP, le passage à la monnaie unique a fait l'objet d'une mobilisation sans précédent de tous ses agents. Résultat : tout est prêt pour offrir un service plus attentionné que jamais aux voyageurs.



TN 1,30€
8,53F 1,30€

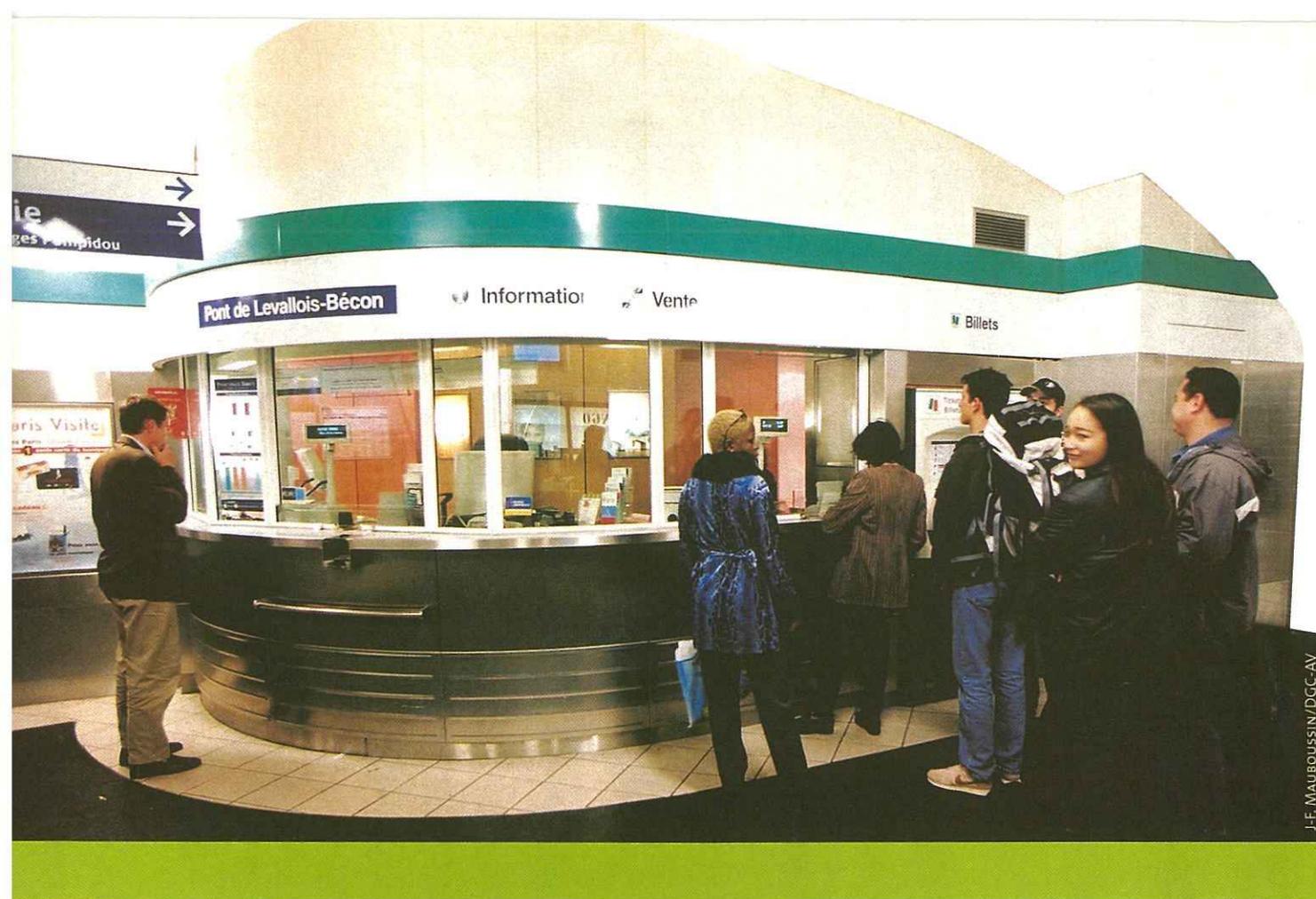
- Comment la RATP a préparé sa conversion...
- RER, bus, métro : les agents font leurs gammes.
- Pour McDo, pas question de ralentir le service !
- Auchan facilite l'euro à ses clients.

PHOTO: B. CHARROL

Dossier

RÉALISÉ PAR FRÉDÉRIC MARCOU

En route pour l'euro



La dernière ligne droite

Depuis plus de trois ans, la RATP prépare son passage à l'euro. À quelques semaines de l'arrivée de l'euro fiduciaire, le 1^{er} janvier prochain, les préparatifs s'accroissent. Explications avant le jour J.

Plus que quelques jours avant le 1^{er} janvier 2002, date du passage à l'euro fiduciaire¹ (voir page 16), et la nouvelle monnaie européenne aura bouté nos vieux francs hors de nos porte-monnaie et de nos comptes bancaires. À la RATP, on se prépare à cette mutation depuis quatre ans. « Depuis le 1^{er} janvier 1999, date d'entrée en vigueur de l'euro scriptural dans les douze pays de la zone euro, l'entreprise a progressivement fait basculer en euros l'ensemble de ses opérations de gestion interne », explique Jean-Pierre Ballardur, délégué général pour l'euro à la RATP (voir page 16).

Mais l'arrivée des nouvelles espèces impose à l'entreprise un dernier effort: l'adaptation de ses équipements de vente, la formation de ses agents et l'installation d'un dispositif pour informer et accompagner ses clients. Un ultime chantier que la RATP a mis en œuvre depuis plusieurs mois et qu'elle devra évidemment avoir terminé pour le 31 décembre.

Lorsqu'en fin d'année, la RATP aura achevé l'adaptation de ses équipements de vente, elle aura, du même coup, mis un terme à une entreprise titanesque. « Un travail doublé d'une véritable prouesse puisque les équipes techniques auront réussi à adapter pas moins de 1 850 équi-

pements de vente en moins de un an », note Patrick Docquier, chef de projet auprès de la direction des Systèmes informatiques et des Télécommunications. De fait, ce sont 880 TPV (terminaux points de vente), 870 ADUP (appareils distributeurs à l'usage du public) et 56 ADUM (appareils distributeurs à l'usage des machinistes), implantés sur l'ensemble des trois réseaux, qui auront été adaptés en un temps record. Les 36 nouveaux ADUM de Bus seront mis en service le 1^{er} janvier directement en euros.

D'ici à la fin de l'année, tous les TPV des réseaux de la RATP auront donc été modifiés de façon à permettre aux agents de vente d'effectuer leurs opérations en euros ou en francs, notamment pendant la période de double circulation des monnaies, du 1^{er} janvier au 17 février. Les ADUP du métro, du bus et du RER auront été adaptés pour ne plus accepter que les pièces en euros et les cartes bancaires à compter du 1^{er} janvier 2002. Quant aux ADUM actuellement en service, ils seront modifiés entre le 1^{er} et le 7 janvier, tandis que les lecteurs TPEP (terminaux de paiement électronique portable), destinés au contrôle itinérant, seront tout simplement changés au mois de décembre 2001. ● ● ●

Les équipes techniques ont réussi à adapter pas moins de 1 850 équipements de vente en moins de un an.



● ● ● Autre mission de l'entreprise : l'approvisionnement en euros et le ramassage des francs. Depuis le mois de septembre, les réseaux reçoivent, livrés par des convoyeurs de fonds, les pièces de la nouvelle monnaie européenne. Les billets, quant à eux, seront livrés à partir du mois de décembre.

Quant à la collecte de l'ancienne monnaie, la RATP s'y emploiera activement à compter du 1^{er} janvier puisqu'elle a été sollicitée par l'État comme tous les commerçants, pour « assécher » les francs. « C'est pourquoi, durant la période de double circulation des monnaies, les voyageurs pourront, par exemple, payer leur titre de transport à la fois en euros et en francs, à condition qu'ils le fassent en espèces. Mais les agents de vente ne rendront la monnaie qu'en euros », précise Alain Tonna, responsable du contrôle des recettes au département MES.

Assèchement des francs oblige, l'ancienne monnaie sera acceptée jusqu'au 17 février.

Autre tâche essentielle, la formation des agents (voir articles pages 16 et 17). Au total, ce sont quelque 19 000 agents qui, de septembre à décembre 2001, auront été formés à la nouvelle monnaie : 6 000 agents du métro et du RER (agents de vente et de contrôle) et 13 000 agents du réseau bus (machinistes, contrôleurs, agents administratifs). « Au printemps dernier, plusieurs dizaines d'agents de maîtrise ont été formés à l'euro par une entreprise extérieure de façon à pouvoir former à leur tour, dans chaque secteur de chaque réseau, des centaines d'autres agents », explique Jean-Marc Chouvaeff, responsable d'unité formation au département RER.

Au programme de ces formations, qui sont identiques sur les trois réseaux : la connaissance des pièces et des billets de la nouvelle monnaie, mais aussi, et surtout, l'apprentissage des règles de conversion et des modalités de paiement en euros (arrondis, chèques en euros, chèques mutés), l'initiation au rendu de monnaie, l'utilisation des TPV, le maniement des fonds de roulement, la rédaction des nouveaux bulletins de versement, etc. Pour aider ses clients à effectuer leurs paiements en euros, la RATP a également conçu tout un programme d'accompagnement des voyageurs. Première mesure en leur faveur : les prix seront arrondis aux ● ● ●

1,25 million F
le bus



190 000€
le bus

Trois questions à Jean-Pierre Balladur*



À quelques semaines du passage à l'euro fiduciaire, comment envisagez-vous le rôle de la RATP auprès des voyageurs ?

Jean-Pierre Balladur : Le passage à l'euro fiduciaire est pour l'entreprise de service public que nous sommes un événement historique. Chaque jour, nous transportons 9 millions de voyageurs, soit une grande partie de la population d'Ile-de-France ainsi

que de nombreuses personnes venues de province et de l'étranger. Notre rôle sera donc essentiel puisque nous allons devoir aider toute une partie de la population de notre pays et des autres pays européens à s'adapter à la nouvelle monnaie. C'est pourquoi nous avons mis en place un dispositif d'assistance aux voyageurs à la hauteur de l'enjeu, en déployant, notamment, mille deux cents accompagnateurs à l'euro sur le terrain. Ce changement de monnaie est pour nous l'occasion de poursuivre la démarche de Service Attentionné que nous avons adoptée depuis plusieurs mois en offrant à chacun un service personnalisé de qualité.

La RATP prépare ce passage à l'euro depuis trois ans. Quel bilan faites-vous du travail réalisé ?

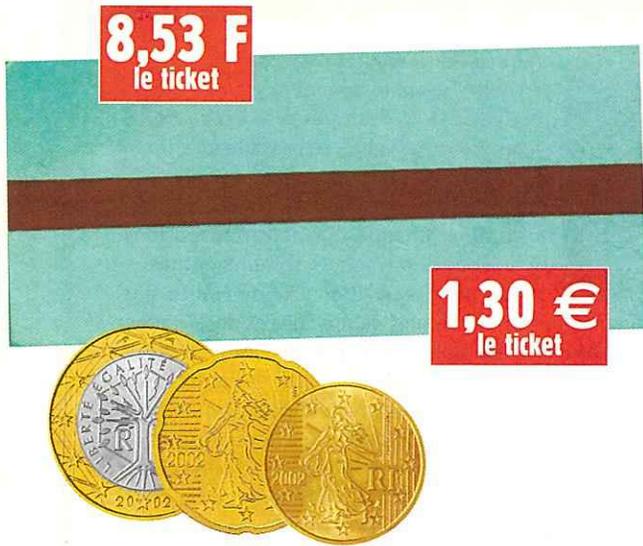
J.-P. B. : Le bilan est extrêmement positif. Tout d'abord, j'ai pu apprécier, tout au long de ces trois années, la formidable mobilisation de tous les services de l'entreprise. Je tire, notamment, mon chapeau à tous ceux qui ont participé à l'adaptation des équipements de vente, car ils ont réalisé ce travail considérable et essentiel en moins de un an. Par ailleurs, le chantier euro a, de façon complètement inattendue, créé de nouveaux liens – et des liens durables – entre les différentes unités de l'entreprise. À tel point que, pour certaines d'entre elles, on peut aujourd'hui parler, comme pour les villes européennes, de véritable jumelage.

Quelles sont vos craintes à compter du 1^{er} janvier ?

J.-P. B. : Il y a tout d'abord les risques de dysfonctionnement des appareils de vente, car on ne peut jamais être totalement assuré qu'il n'y aura pas de problèmes. C'est pourquoi nous avons renforcé les équipes de maintenance de façon à ce qu'elles puissent intervenir à tout moment dans un délai record. Mon autre crainte concerne la logistique des pièces et des billets en euros pendant les premières semaines de janvier. Car le comportement des voyageurs, sur ce plan, reste complètement imprévisible. Il convient donc de rappeler qu'en toute circonstance l'important est de faire l'appoint ou de payer par carte bancaire.

* Délégué général de la mission Euro à la RATP.





●●● 5 centimes d'euro inférieurs. Ce qui fera passer, par exemple, le prix de la Carte Orange trois zones de 58,69 euros à 58,65 euros.

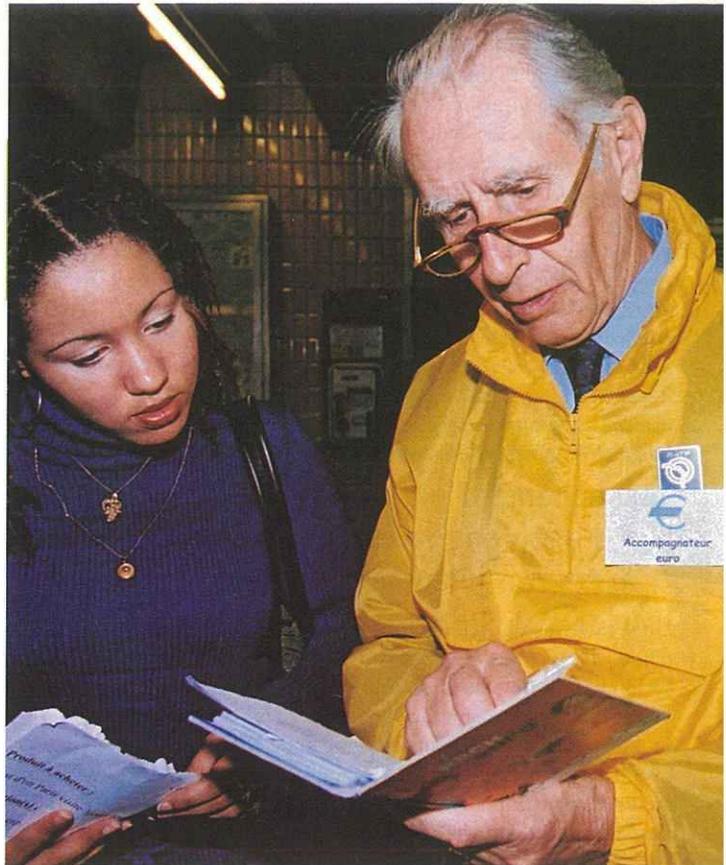
Autre mesure, « le seuil minimal pour les paiements par carte bancaire sera ramené à 1 euro – aux guichets et dans les distributeurs automatiques – et à 5 euros pour les paiements par chèque. Le double affichage des prix en euros, suivis de leur équivalent en francs en petits corps de caractère, sera également maintenu pendant plusieurs mois », explique Marie-Josée Loubière, responsable de l'entité Ventes et Info point d'arrêt au département Bus.

De plus, 1 200 accompagnateurs à l'euro seront déployés, du 1^{er} au 18 janvier, sur l'ensemble des réseaux. Leur mission : aider les voyageurs à s'y retrouver avec les nouveaux tarifs, les inviter à préparer leur monnaie, à utiliser les distributeurs automatiques ou à payer par carte bancaire dans le dessein de réduire les files d'attente.

« Enfin, un dépliant, édité en cinq langues et destiné à répondre à toutes les interrogations du public sur les tarifs et les modes de paiement en euros, sera mis à la disposition des voyageurs dès le 17 décembre », ajoute Françoise Bellané, responsable de l'unité Image et Publicité à la DGC. À l'appui de ces dépliants, un numéro Spécial euro du magazine *À nous Paris* sera distribué à 1,2 million d'exemplaires, tandis que toutes les informations utiles sur l'euro seront diffusées par l'entremise du site internet de la RATP.

1. L'euro scriptural désigne la monnaie « d'écriture » (chèques, mandats, salaires, paiements par cartes, virements, etc.) par opposition à l'euro fiduciaire, qui désigne la monnaie physique, c'est-à-dire les billets et les pièces (le mot vient de *fiducia* qui signifie confiance en latin).

2. Les douze pays de la zone euro sont l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, l'Espagne, la Finlande, la France, la Grèce, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas et le Portugal.



Avec 19 000 agents « euroformés » en trois mois, la RATP poursuit un programme sans précédent. Les thèmes abordés sont les mêmes pour les trois réseaux... avec quelques nuances.

Entre septembre et décembre 2001, toutes les équipes en relation directe avec la clientèle – soit un total de 19 000 agents (4 200 pour le métro, 1 800 pour le RER et 13 000 pour le réseau bus) – auront bénéficié d'une formation interne à l'euro. Les cours sont dispensés, pour l'ensemble des trois départements, par une centaine de « formateurs relais ». Ce sont des agents de maîtrise qui, au printemps, ont été sélectionnés par leur hiérarchie puis formés à l'euro par l'unité spécialisée Ingénierie de la formation et réglementation (USIFR)*. Depuis septembre, à leur tour, ils forment les agents par petits groupes de dix ou douze personnes, dans le cadre de sessions d'une journée (une demi-journée pour les machinistes) organisées sur le lieu de travail. Au programme de ces formations, qui sont identiques sur les trois réseaux : l'histoire de l'euro, les douze pays de la zone euro, la découverte des pièces et des billets de la nouvelle monnaie, l'apprentissage des règles de conversion et des modalités de paiement en euros, sans oublier l'initiation au rendu de monnaie, le maniement des appareils, l'utilisation des fonds de roulement, la rédaction des nouveaux bulletins de versement, etc. Pour en savoir plus, *Entre les lignes* s'est rendu à des sessions de formation dans ces trois départements de l'entreprise. Au terme de ces visites, un constat : alors que, dans l'ensemble, les agents appréhendaient le passage à l'euro, ces formations leur ont permis de démystifier le changement de monnaie.

* Organisation pour le département MES.



La réglette devrait faciliter le rendu de monnaie et faire gagner aux machinistes un temps précieux.

L'euro sur le bout des doigts

Une réglette de conduite

Centre de bus de Thiais, en Seine-et-Marne, jeudi 4 octobre 2001. Les machinistes s'entraînent avec une réglette astucieuse qui leur facilite le rendu de monnaie.

La bonne humeur est au rendez-vous, dans la petite salle de formation « euro » du centre bus. Autour d'Éric Pochard, le formateur relais, habituellement régulateur des lignes 285, 385 et 399, six machinistes se préparent à accueillir la nouvelle monnaie européenne. Ils font partie des 460 machinistes que compte le centre bus de Thiais – sur les 13 000 agents du département Bus de la RATP – à bénéficier d'une formation à l'euro.

La formation commence par une initiation aux nouvelles pièces et billets à l'aide des spécimens fournis pour l'occasion. « Pour nous, les machinistes, savoir d'emblée bien reconnaître ces nouvelles espèces est très important. Car le rendu de monnaie, dans le cadre de la vente à bord, est un exercice beaucoup plus délicat », souligne Jean-Baptiste, machiniste sur la 185. « C'est pourquoi la RATP a mis au point une petite réglette pour leur permettre d'effectuer rapidement un rendu de monnaie en euros », explique Éric Pochard, le formateur. S'ensuit une série d'exercices au cours desquels les six machinistes en formation sont initiés à l'usage de cette réglette.

« Ce que nous redoutons, c'est que certains voyageurs nous présentent des grosses coupures en euros et nous dépouillent, de ce fait, de toute notre monnaie. Nous espérons que la manipulation de la nouvelle monnaie n'aura pas trop d'incidence sur la conduite, surtout sur les lignes à forte fréquentation », note Pierre, machiniste hors ligne, et qu'elle n'occasionnera donc pas trop de retard sur les lignes ». Sans oublier une foule de conseils pratiques pour aider les machinistes à gérer au mieux leur relation avec les voyageurs désemparés face à la nouvelle monnaie.



Pendant que les machinistes apprennent à manipuler leur réglette, les agents du métro et du RER se familiarisent avec la nouvelle monnaie.

Répétitions côté guichet

Station Pont-de-Levallois-Bécon, ligne 3 du métro, jeudi 4 octobre 2001. À l'aide d'un rétroprojecteur, un chef de secteur répond à toutes les questions de sept agents de vente et de contrôle du métro.

Diffusés par rétroprojecteur sur le tableau blanc de la salle de formation, les transparents du cours s'enchaînent. Près de l'appareil, le formateur, Gérard Tétuan, chef de secteur sur la ligne 3. Face à lui, Angela, Najet, Maxime, Samia, David, Nadège et Michel, sept agents de vente et de contrôle de la ligne. Comment traiter les nouveaux chèques Mobilité et remplir les nouveaux bulletins de versement? Comment seront composés les kits euros contenant les nouvelles pièces et les nouveaux billets? Que va-t-il se passer le 31 au soir et le 1^{er} janvier 2002?

Il s'agit ensuite d'apprendre à gérer sa caisse pendant la période de double circulation des monnaies du 1^{er} janvier au 17 février. « Durant cette période, vous devrez, au terme de votre service, mettre les francs dans un sac, les euros dans un autre, avant de rassembler les deux sacs dans un troisième », explique Gérard.

Puis arrive la question des fonds de roulement: ils étaient fixes (3 000 francs pour le département MES), ils seront désormais variables. « Ça va nous obliger à faire preuve d'une grande rigueur », note David, l'un des agents en formation. Enfin, toutes les transactions opérées par TPV sont passées en revue, écran par écran. « Ce qui nous inquiète le plus, lance Michel, c'est le temps de transaction au guichet. J'espère qu'on ne se laissera pas trop déborder. » « On s'est habitué aux TPV, on s'habitue à l'euro, rétorque Nadège. C'est la première semaine qui sera difficile, c'est tout. »



Un kit pour s'exercer

Gare de la Défense, ligne A du RER, mardi 16 octobre 2001. Neuf agents du RER manipulent leur kit euro selon les indications de leur formateur relais.

Il y a neuf. Neuf agents du RER – agents d'accueil, de vente, des recettes, chefs de service, assistants des gares – à suivre la formation sur l'euro dispensée, ce jour, par Christophe Lenhardt, responsable de secteur sur la ligne A et, depuis mi-septembre, formateur relais.

Le cours est commencé depuis une demi-heure. Après une présentation générale de l'euro (historique, les douze pays de la zone euro...), arrivent les pochettes contenant les huit pièces et les sept billets de la nouvelle monnaie, des faux, bien entendu. « À la fin de la formation, les agents repartent avec. Ce qui leur permet de continuer à se familiariser chez eux à la nouvelle monnaie », précise Christophe.

Explication de la règle des arrondis, principe des conversions, kits euros, exercices pratiques consistant à remplir un chèque en euros, par exemple, la formation se poursuit. Comme pour leurs collègues du métro, les agents du RER doivent ensuite se renseigner sur les différentes modifications informatiques apportées au logiciel du TPV, la rédaction des nouveaux états comptables et, surtout, l'idée qu'ils devront désormais gérer un fonds de roulement fluctuant pendant la période de double circulation. « Hormis la question de l'approvisionnement en monnaie, c'est le seul sujet qui, ici, suscite quelques inquiétudes », relève Helder, chef de service sur la ligne A.

« C'est pour cette raison que les agents, au terme de leur formation, emportent chez eux un classeur où figure l'intégralité des procédures relatives au passage à l'euro. C'est très rassurant pour eux, car ils savent qu'à tout moment ils auront un document auquel se référer en cas de problème », explique Christophe, le formateur.



B. CHABROL/DGC-AV

Test euro réussi le 18 octobre à la station Gallieni de la ligne 3 : une répétition générale avait été organisée avec cinq (vrais) agents ayant suivi la formation à l'euro et trois cent soixante (faux) clients. Simulant la journée du 2 janvier 2002, en période de vente de Carte Orange, agents et clients ont joué différents scénarios – avec et sans problèmes –,

de 9 heures à 19 h 30, dans un guichet non utilisé en temps normal. Une vérification en grandeur réelle qui a permis de démontrer que le dispositif euro était au point et efficace. Les agents, tout d'abord inquiets, se sont sentis rassurés en fin de journée et fin prêts pour le rendez-vous du 1^{er} janvier prochain !

Les grandes étapes de l'euro

■ De septembre à décembre 2001

Livraison dans tous les points de vente du réseau des kits euros contenant les pièces et les billets en euros.

■ Depuis le 1^{er} septembre 2001

Les montants des opérations de gestion internes sont indiqués en euros avec leur équivalent en francs en petits corps de caractère.

■ Depuis le 1^{er} octobre

Les salaires sont indiqués en euros avec leur équivalent en francs en petits corps de caractère. Nouveaux chèques mobilité avec double affichage en euros et en francs.

■ Entre le 26 et le 31 décembre

Les ADUP et des ADUM sont progressivement vidés de leurs stocks de pièces en francs.

■ 1^{er} janvier 2002

Mise en circulation de l'euro fiduciaire.

Création des fonds de roulement en euros.

Chargement des ADUP et des ADUM en euros.

■ Du 1^{er} janvier au 17 février 2002

Période de double circulation de l'euro et du franc. Les agents de vente acceptent toujours les paiements en francs en liquide, mais ne rendent la monnaie qu'en euros.

■ 17 février 2002 à minuit

Le franc n'a plus cours légal.

Entre 10 529 F

et 15 333 F

le salaire d'un machiniste

J.-F. MAUBOUSSIN/DGC-AV



Entre 1 605,14 €

et 2 337,50 €

le salaire d'un machiniste



DR

Auchan en campagne

Les clients des hyper et supermarchés Auchan vont découvrir dans leur magasin tout un dispositif d'accompagnement au passage à la monnaie unique.

Le passage à l'euro pour Auchan en France, c'est 250 grandes applications informatiques et 6 500 caisses qu'il a fallu adapter dans 118 hyper et supermarchés. Si toutes les caisses étaient déjà équipées dès 1999 pour recevoir les paiements par carte ou les chèques en euros, un important programme de mise à niveau des systèmes de caisse a été réalisé en 2000 et 2001 pour permettre le traitement des nouvelles normes de carte bancaire et automatiser le processus de basculement qui aura lieu le 1^{er} janvier 2002, magasins fermés, afin de passer au ticket de caisse détaillé en euros.

L'arrivée de l'euro fiduciaire chez Auchan, c'est ensuite 25 000 personnes à former par groupe de dix, de septembre à novembre 2001 : 16 000 hôtesses et hôtes de caisse et 9 000 autres vendeurs. Au total, 225 000 heures de cours. Élaborée à partir d'une base commune avec d'autres enseignes de grande distribution, cette formation, dispensée en neuf heures, a été conçue pour expliquer les enjeux de l'euro, apprendre à manipuler les nouvelles coupures et éviter les contrefaçons, à maîtriser les nouveaux repères de prix et le rendu de monnaie. Elle a également pour but d'appliquer les procédures d'encaissement en euros propres à Auchan et d'apprendre à gérer les situations délicates face aux clients.

L'euro chez Auchan, c'est plus de un million de clients quotidiens à accompagner. Pour cela, une brochure de huit pages, tirée à 2 millions d'exemplaires, sera mise à la disposition des clients dès fin novembre; l'« eurocady », installé en décembre sur les poignées des 174 000 chariots, donnera les équivalences euros-francs les plus usuelles, et des stands d'information seront mis en place dans chaque hypermarché à la fin de l'année. 3 000 « gilets bleus » – des collaborateurs spécialement formés à l'euro – seront déployés dans les magasins tandis que des renforts de personnel, aux caisses et derrière les caisses, sont prévus pendant les premières semaines de 2002.

Enfin, ce sont des engagements clairs sur les prix, avec une conversion transparente des prix, le droit de se tromper et la possibilité de faire l'échange en cas d'achat erroné, le double affichage de tous les prix aussi longtemps que nécessaire. Des engagements faits pour rassurer et donner confiance.

McDo met les bouchées doubles

Le géant américain de la restauration rapide sera passé à l'euro dès le 15 décembre. Le temps pour ses employés en relation avec la clientèle d'être formés à la nouvelle monnaie.

McDonald's en France, c'est un million de clients servis chaque jour par 40 000 personnes dans 900 restaurants répartis sur tout le territoire national. Pour cette entreprise de restauration rapide, où 65 % des paiements se font en espèces, le temps de service est essentiel. Selon une étude réalisée par McDonald's, sept secondes de temps de service supplémentaires par transaction engendrent 1 % de chiffre d'affaires en moins.

Le passage à l'euro est donc pour l'entreprise un enjeu d'importance. Ainsi, McDonald's France a prévu de faire basculer à l'euro, entre le 15 octobre et le 15 décembre 2001, le système informatique auquel sont reliées les 5 600 caisses des 900 restaurants. Un travail effectué, de nuit, à partir du central informatique, au moyen d'un programme de mise à jour des conversions francs-euros.

Autre impératif: la formation de toutes les personnes en contact avec la clientèle. D'autant qu'un test grandeur nature de simulations en euros – réalisé en avril dans un restaurant McDonald's aux Pays-Bas – a révélé qu'entre un employé formé aux procédures d'encaissement en euros et un autre non formé le temps de service était multiplié par deux, et que les écarts de caisse étaient très importants. Deux heures et demie de formation à l'euro seront dispensées, à partir du 1^{er} décembre, dans chacun des restaurants. Enfin, à l'instar de la plupart des commerçants, McDonald's s'est engagé à arrondir ses prix en euros sans les augmenter globalement et à maintenir le double affichage des prix en euros et en francs selon les recommandations des associations de consommateurs.



NIKO/SIPA PRESS

ARRÊT SUR IMAGES



CMP REVIVAL

Peignoir broderie CMP col châle, prix public : 65,55 € pièce (429,98 F),
prix agent : 52,45 € pièce (344,05 F).
Existe en quatre couleurs : blanc, vert Nil, bleu ciel, écru.

PARIS À VOS PIEDS

Chaussettes,
prix public :
6,55 € pièce (42,97 F),
prix agent :
5,25 € pièce (34,44 F).
Existe également
en blanc et indigo.



LA MARQUE... BLEU

Sac, prix public : 18 € pièce (118,07F),
prix agent : 14,4 € pièce (94,46 F).

MÉTRO, BOULOT, FRIGO
Magnets stations de métro,
prix public : 2 € (13,12 F),
prix agent : 1,60 € (10,50 F).



Faites des cadeaux

À l'approche des fêtes, la gamme des produits dérivés s'est considérablement élargie. Rendez-vous dans la boutique « Métro & Bus Paris, Objets du patrimoine », gare de Châtelet-les-Halles ou dans l'un des autres points de vente.

VARIATIONS AUTOUR DU MÊME T' « M »

T-Shirt, prix public :
15,10 € pièce (99,05 F),
prix agent :
12,10 € pièce (79,37 F).
Existe en deux couleurs :
jaune et bleu.



LES CLEFS DU MÉTRO

Porte-clefs, prix public :
5,35 € pièce (35,09 F),
prix agent : 4,30 € pièce
(28,21 F).
Trois modèles.





MÉTRO BEACH

Drap de bain, prix public :
19,90 € pièce (130,54 F),
prix agent :
15,90 € pièce (104,30 F).



LET THE SUN SHINE

Casquette, prix public : 15,10 € pièce (99,05 F),
prix agent : 12,10 € pièce (79,37 F).
Trois modèles.

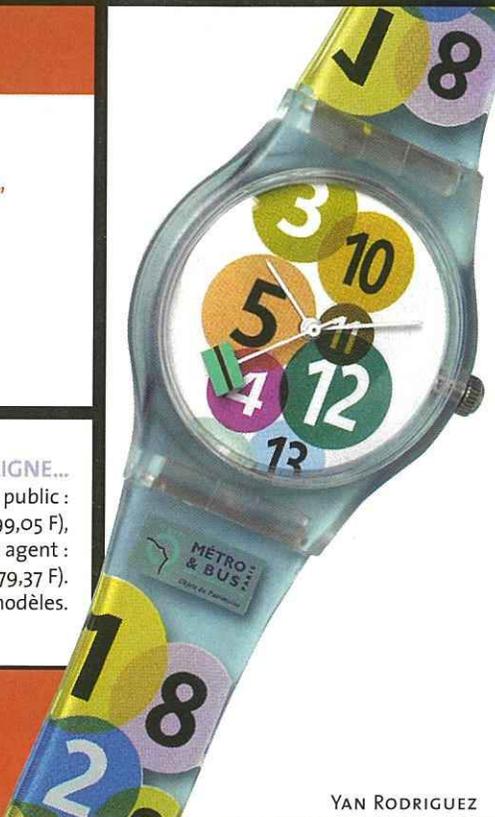
Avis aux unités de la RATP

Pour tous renseignements sur la gamme ou toute commande de produits dérivés du patrimoine en grande quantité, le service commercial de Tothème 54, GIE mandaté par la RATP pour la commercialisation de ses produits, reste à votre disposition.

**CONTACTS - JOËL BORDES, TÉL. : (01 48 0)4 22 85,
OU RÉMI DE BIASI, TÉL. : (01 48 0)4 22 62.**

À CHACUN SA LIGNE...

Montre, prix public :
15,10 € pièce (99,05 F),
prix agent :
12,10 € pièce (79,37 F).
Quinze modèles.



YAN RODRIGUEZ

Les points de vente

- Galeries Lafayette Haussmann (rez-de-chaussée, boulevard Haussmann, Paris 9^e, métro : Chaussée-d'Antin).
- Six boutiques Relay dans le métro et le RER (La Défense, Auber, Marne-la-Vallée, Gare-de-Lyon, Trocadéro, Palais-Royal-Musée-du-Louvre), ainsi que les boutiques Relay des gares et aéroports.
- Office de tourisme et des congrès de Paris, 127, avenue des Champs-Élysées, Paris 8^e, métro : George-V, RER : Charles-de-Gaulle-Étoile.
- Drugstore Publicis, 133, avenue des Champs-Élysées, métro et RER : Charles-de-Gaulle-Étoile.

Magasins de souvenirs de Paris et bureaux de tabac pour certains objets. Les prix pour les agents sont valables uniquement à la boutique « Métro & Bus Paris, Objets du patrimoine », dans la salle d'échange de la gare Châtelet-les-Halles.

maison



TEDDY BEAR

Peluche, prix public :
9 € (59,04 F),
prix agent : 7,2 € (47,23 F).

POUR GARDER LA LIGNE...

Tablier, prix public :
18,15 € (119,06 F),
prix agent : 14,50 € (95,11 F).



DUO CHIC-DUO CHOC

Serviette de toilette + serviette invité, prix public : 12,10 € (79,37 F),
prix agent : 9,70 € (63,63 F).



J.-F. MAUBOUSSIN/DCC-AV

Le développement de la téléphonie mobile a contribué à l'émergence de nouveaux comportements et valeurs en ville. Aujourd'hui, on ne parle plus qu'en termes de mobilité, de virtualité et de « portabilité »... Et ce, jusque dans le métro. C'est ce que démontre une étude réalisée par l'entreprise.

Mobil-homme

21 h 02, ligne 14, station Bercy. Un jeune homme téléphone pour prévenir ses amis de son retard, à ses côtés une dame appelle un membre de sa famille et lui raconte sa journée... Des scènes comme celle-là sont désormais familières à tous ceux qui empruntent la 14 ou qui y travaillent. Les rythmes actuels sont multiples : temps partiels, horaires décalés, travail le week-end, temps de loisir équivalant, voire supérieur, au temps professionnel, double journée des femmes... D'où l'engouement actuel pour les nouvelles technologies, et plus particulièrement les objets nomades qui aident les gens à rester connectés et donc à organiser de front l'ensemble de leurs activités. Ces objets, dont le téléphone portable est l'un des

En permettant la connexion entre vie souterraine et vie urbaine, le téléphone mobile renouvelle l'ambiance du métro.

exemples majeurs, deviennent des prolongements de la personne, des « outils » intimes incontournables. Face à ce phénomène, la RATP s'est interrogée sur la perception et l'émergence de nouveaux comportements dans les lieux publics et les réseaux de transports en commun. Une étude réalisée pour l'entreprise par la Sorgem, en octobre 2001, montre tout d'abord que le mobile renouvelle l'ambiance du métro en permettant la connexion du souterrain à la vie de la ville. Elle met également en avant le caractère irréversible de ce mouvement de société autour des nouvelles technologies. Il apparaît de fait que non seulement la RATP ne peut ignorer ce phénomène, mais que son rôle central dans la mobilité urbaine et le noma-

disme lui confère une légitimité pour accompagner ce mouvement de société, voire l'encourager, en facilitant la mobilité globale de chaque individu. Aussi, les sondés (voyageurs et agents) indiquent plusieurs pistes envisageables pour asseoir l'entreprise comme un acteur mettant sa maîtrise des nouvelles technologies au service de ses clients afin de leur simplifier la vie urbaine.

Le mobile renouvelle l'ambiance du métro en permettant la connexion du souterrain à la vie de la ville

Ainsi, en attente de l'équipement complet du réseau, la téléphonie est remplacée, par les personnes interrogées, dans la problématique plus large des NTIC – développement des bornes internet, des bouquets de services, des services associés (plans d'itinéraires interactifs, kiosques de services) aux objets nomades tels les portables, l'agenda électronique...

Plus spécialement en matière de téléphonie mobile, si la RATP s'en tient à accueillir ou

tolérer la téléphonie mobile dans ses espaces, les valeurs liées à ce service (qui sont aussi celles de l'entreprise) risquent de ne plus lui être attribuées.

Dans le même temps, les agents de l'entreprise interrogés ont la volonté d'être équipés de téléphones portables. Afin de leur donner accès aux lieux d'informations nécessaires pour assurer l'omniprésence de l'entreprise tout au long des parcours des clients et poursuivre ainsi la démarche de Service Attentionné.

Notons enfin que l'entreprise a déjà commencé à développer ces différentes façons d'être, notamment sur la ligne 14 où l'utilisation du téléphone mobile est possible et avec la création de ParisTrafic, service d'information en temps réel, *via* un message SMS sur le téléphone portable, de toute perturbation supérieure à quinze minutes se produisant sur l'itinéraire et dans les tranches horaires choisies par l'abonné. À cela s'ajoute, bien entendu, les bouquets de services, les bornes internet et le nouveau site portail www.ratp.fr.

YAN RODRIGUEZ



Mobiles dans le vent

Une voix : 73 % des jeunes Britanniques auraient voté aux dernières élections s'ils avaient pu le faire de leur mobile. Voilà peut-être une solution trouvée contre l'abstention !

Écolo : Nokia étudie des composants biodégradables afin d'en équiper, d'ici à trois ans, ses téléphones mobiles.

Artistique : Vodafone a demandé à six jeunes artistes britanniques de créer des dessins qui remplaceront le nom de l'opérateur sur les écrans de mobile. Les abonnés pourront les télécharger moyennant 36 pence (soit 0,61 €, 4 F).

Les sondés attendent de la RATP qu'elle mette sa maîtrise des NTIC au service de ses clients.

Le treizième mois : de l'accord à l'application

Une « prime de gestion-treizième mois partiel » apparaîtra sur les feuilles de paie de novembre. L'ensemble des partenaires sociaux a en effet signé le protocole mi-septembre. Explications.

LE PRINCIPE

C'est dans l'accord salarial 2000-2001 que figure pour la première fois l'engagement de négocier un treizième mois dans l'entreprise. Celui-ci consiste en un versement annuel du douzième du salaire des douze derniers mois écoulés (éléments T et C de la rémunération brute). À la RATP, il sera réglé chaque mois de novembre. Le treizième

mois donne lieu à une cotisation pour la retraite. Il permettra donc d'augmenter la pension des agents qui auront cotisé. Comme avec la prime d'intéressement, la RATP reconnaît ainsi la contribution et l'implication des agents pour améliorer la qualité de service offerte aux Franciliens.

LE FINANCEMENT

Le coût de l'instauration du treizième mois s'élève à 542 millions de francs hors charge. Ainsi sera-t-il mis en place progressivement, entre 2001 et 2009. Il sera effectif :

- en 2003 pour les nouveaux embauchés de niveau E1 ;
- en 2004 pour la majorité des opérateurs non qualifiés ;
- en 2006 pour la majorité des opérateurs qualifiés ;
- en 2007 pour tous les opérateurs ;
- en 2009 pour tous les agents.

Pour le financer, la RATP recourt à trois principales sources :

1. L'actuelle prime de gestion entre dans la mise en œuvre

du treizième mois avec un montant plancher de 5 500 francs en 2001.

2. L'aménagement du système des échelons participe également au processus.

3. Enfin, un pourcentage de la masse salariale (0,30 %) finance annuellement le solde.

Pendant l'application du calendrier, la prime de responsabilité sera soumise à cotisation à hauteur de 100 francs par mois, soit 7,85 francs. Au titre de 2001, la RATP prend à sa charge la cotisation sur la prime de gestion et sur les 12 x 100 francs de la prime d'emploi ou de responsabilité.

TRANSPOSITION D'ÉCHELON

Les échelons sont réaménagés : leur étalement s'opère sur vingt-quatre ans au lieu d'un minimum de seize ans auparavant. Deux échelons sont neutralisés pour limiter à vingt-quatre ans l'atteinte de l'échelon terminal.

Le bénéfice d'un échelon tous les deux ans est maintenu. Sa valeur est fixée à environ 1,67 % au lieu de 2,5 % actuellement.

La transposition des échelons de l'ancienne à la nouvelle grille maintient ou améliore le coefficient de chacun.

- Pour les échelons intermédiaires, le salarié se maintient à son échelon ou passe à l'échelon supérieur selon qu'il est rémunéré à son échelon depuis moins ou plus de un an.

- Le passage de l'avant-dernier au dernier échelon se fait directement après deux ans d'ancienneté.

- Pour les derniers échelons, il y a soit maintien, soit possibilité d'accéder à un ou deux nouveaux échelons.

- Enfin, à compter du 1^{er} janvier 2001, tous les agents rémunérés à l'échelon minimal seront rémunérés à l'échelon 2.

CONSÉQUENCES SUR LES RETRAITES

Le treizième mois est soumis à une cotisation retraite. Au bout de six années de cotisation sur un treizième mois entier, il représentera une majoration de 1/12 de la pension mensuelle, soit 8,33 %. Ce principe s'applique à toutes les personnes parties à la retraite à partir du 1^{er} décembre 2000, mais le coefficient de majoration de la pension pourra varier toutefois selon le nombre d'années de cotisation sur un treizième mois.

Les agents ne pouvant pas cotiser six ans à taux plein ont cependant la possibilité de surcotiser et de racheter jusqu'à trois années de cotisations au maximum, sous certaines conditions.

POUR EN SAVOIR PLUS

Vous pouvez vous adresser en priorité à votre responsable des ressources humaines. Par ailleurs, un document animé sous forme de questions-réponses, avec des exemples, est présenté sur le site intranet de GIS, à la rubrique « actualité ».

EMMANUELLE BAL

Inauguration du pôle gare du Nord

Jean-Claude Gayssot, ministre des Transports, a inauguré le 21 novembre le pôle multimodal de la gare du Nord.

Traduction concrète d'une volonté commune de la SNCF et de la RATP, la gare du Nord remodelée veut offrir à ses quelque 450 000 voyageurs quotidiens une lisibilité immédiate de ses espaces. Une lumière naturelle omniprésente, des correspondances plus fluides, une orientation facilitée, tels sont les grands principes qui ont présidé au réaménagement de ce complexe d'échanges. Il sera désormais plus aisé de se repérer dans cet imbroglio ferroviaire que constitue la gare grandes lignes, la gare banlieue, deux lignes de RER (B et D), Eole, les trois lignes de métro (2, 4 et 5) sans oublier les quinze lignes de bus de la gare routière de surface !



J.-F. MAUBOUSSIN/DGC-AV



La gare du Nord offre à ses 450 000 voyageurs quotidiens un espace remodelé.

LA RATP FAIT SALON À PÉKIN

La RATP fera partie des deux cent cinquante entreprises invitées par l'agence pour la promotion internationale des technologies et des entreprises françaises (CFME Actim, récemment rebaptisée



UbiFrance) à l'exposition France-Chine 2001, du 20 au 24 novembre. Organisée à Pékin, l'entreprise de transport public présentera les nouvelles technologies françaises du troisième millénaire. Sur un stand de 36 mètres carrés, la RATP compte montrer son savoir-faire devant les décideurs chinois, aussi bien en matière de technologie qu'en termes de service.

POUR EN SAVOIR PLUS :
FRANCE-CHINE2001.COM

Dada 1920 : menu à la Carte... Orange

Dada 1920 est une société spécialisée dans la vente et la livraison de repas sur les lieux professionnels. Elle vise, d'une part, la restauration quotidienne des salariés (salades, sandwiches, plats cuisinés) et, d'autre part, les réunions de travail (plateaux-repas, petit déjeuner). Outre les repas, et grâce à un partenariat avec la RATP, cette société propose à ses clients de leur livrer leur coupon de Carte Orange sans supplément de prix. Une idée originale qui apporte aux clients un gain de temps !

POUR EN SAVOIR PLUS : WWW.DADA1920.COM



B. MARGUERITE DCC-AV



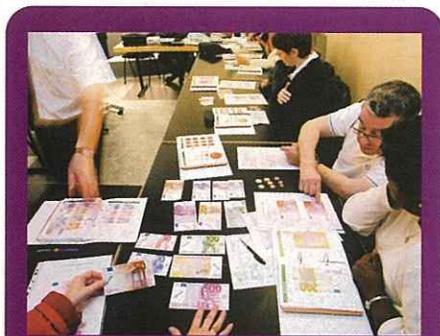
La Maison Roue libre voit plus grand

Victime de son succès, la Maison Roue libre du Forum des Halles était devenue trop exiguë. Elle change donc de locaux et gagnera quelque 50 mètres carrés, passant de 80 à 132 mètres carrés. Elle se situera passage Mondétour, toujours au rez-de-chaussée du Forum des Halles. Les travaux devraient

se terminer à la fin de janvier 2002. Pendant ce temps, la Maison Roue libre est transférée dans le parc de stationnement de la Saemes, un partenaire de Roue libre, 204, rue de Bercy, Paris 12°. Un numéro de téléphone provisoire est à la disposition des clients : 01 46 28 29 68.

Votez pour le timbre « métro »

La Poste invite chacun à voter pour choisir les sujets du bloc de cinq timbres consacré à un siècle de transports. Ce bloc, le cinquième de la collection « un siècle au fil du timbre » sortira le 24 mars prochain. Pour chacun des thèmes, quatre ou cinq sujets sont proposés. Les thèmes sont la voiture, les deux-roues, l'air, l'eau et le rail (avec l'autorail, le Corail, le métro et le TGV). Comment participer ? Jusqu'au 20 novembre, tout le monde peut voter à l'aide des bulletins disponibles dans les bureaux de poste ou en se connectant sur le Net via www.laposte.fr. Le métro, l'autorail, le Corail, le TGV... Lequel sera élu « train du XX^e siècle » ? À vous de décider !



OPÉRATION EURO

Du 2 au 18 janvier 2002, les agents de l'entreprise sont invités à accompagner les agents de l'exploitation et les voyageurs dans leurs premières utilisations de l'euro. Les principales missions sont de faciliter les transactions au guichet, favoriser l'utilisation

des distributeurs automatiques de titres de transport, ainsi que de répondre aux questions des clients sur l'euro et l'utilisation des réseaux RATP. Pour plus d'informations, tél. : (01 44 6) 8 32 26.

La nouvelle offre internet de la RATP

Depuis le 26 octobre, le nouvel univers internet de la RATP est en ligne. Il est conçu de façon adaptée aux différents publics de l'entreprise.

Le portail ratp.fr oriente donc les internautes vers quatre sites et présente la RATP sous tous ses aspects. citefutee.com permet aux Franciliens de bien vivre et de mieux se déplacer en ville. emif.fr offre aux entreprises des solutions de transport adaptées. Le site Paris-Visite, initialement destiné aux voyageurs, s'ouvre aux touristes pour leur donner la possibilité de préparer leur séjour en Ile-de-France. Enfin, imagine-r.com apporte des informations et des bons plans à la communauté des jeunes Imagine "R". www.ratp.fr

CONTACT - FRANCIS FEVRE, TÉL. : (01 44 6) 8 36 52.

The screenshot shows the RATP website interface with a navigation menu and several content blocks:

- Service clés:**
 - ITINÉRAIRES: Reprenez vos déplacements en Ile-de-France.
 - TRAFIC RATP: Consultez l'état du trafic métro-bus, ATU...
 - TICKETS: L'abonnement est en ligne sur la Carte Orange.
 - EMBOÛTELLAGE: Les billets sur les transports collectifs et les autobus métropolitains.
 - NOTE E-MAIL: Recevez vos billets et vos titres de transport par e-mail.
- A chacun sa RATP:**
 - CITE FUTURE: Pour bien vivre et mieux se déplacer en Ile-de-France.
 - IMAGINE "R": Des infos et bons plans adaptés aux jeunes franciliens.
 - PARIS-VISITE: Pour préparer votre séjour en Ile-de-France.
- Vous connaître:**
 - LES GROUPES RATP: Pour tout savoir sur la RATP - ses activités, ses produits, ses services.
 - LES SERVICES ET PRODUITS: LA FONDATION RATP, LE SERVICE RECRUTEMENT.
- Service entreprises:**
 - ENTREPRISES: Informations et solutions en Ile-de-France pour faciliter vos déplacements professionnels.
 - TOUR OPERATEURS: Informations et services pour faciliter vos séjours touristiques en Ile-de-France.

Additional text on the page includes: "Chaque semaine, un thème de transport est choisi", "Four mieux connaître la RATP: 02 octobre - 14h, 15 octobre - 14h, 16 octobre - 14h, 17 octobre - 14h", and "Le cas des professionnels: 02 octobre - 14h, 03 octobre - 14h, 04 octobre - 14h, 05 octobre - 14h".

DEPUIS LE 3 SEPTEMBRE

Diffusion de « Dessus-dessous » à 20 h 03 sur France 3 Ile-de-France. Du lundi au vendredi, cette émission a pour objectif de fournir aux téléspectateurs des informations pratiques sur les déplacements urbains en Ile-de-France.

15 NOVEMBRE

Remise de la certification ISO 9001-2000 par l'Afaq au

laboratoire essais et mesures du département HAL.

DU 15 NOVEMBRE AU 20 DÉCEMBRE 2001

Exposition de peintures sur le thème du nu et mouvement, en collaboration avec l'association Pictor'Hal, à la Maison de la RATP, bât. A, 8^e et 9^e étages.



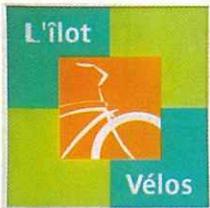
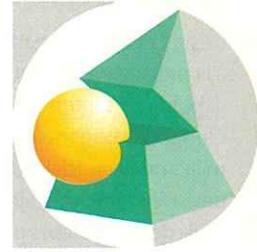
MONOLI / DCC-AV

LE MF67 RÉHABILITÉ

Un premier train MF67 *relooké* circule depuis la fin du mois d'octobre sur la ligne 10. Soixante et onze trains de matériel MF67, mis en service entre 1968 et 1978 sur les lignes 10 et 12, vont bénéficier non pas d'une véritable rénovation mais plutôt d'une réhabilitation. Elle concerne surtout le confort des voyageurs – intérieur des voitures et signalétique. Un train de chaque ligne sera rénové alternativement jusqu'en 2003. Un coup de neuf qui permettra à ce matériel de rester en circulation jusqu'en 2010, date à laquelle il sera remplacé par un MF67 rénové issu de la ligne 9.

Le Trophée de l'Adefipe

Aéroports de Paris remporte le Trophée de l'Adefipe (Association pour le développement de l'efficacité par l'implication des personnes dans l'entreprise) au cours des quinze journées de l'association qui se tenaient en Arles les 3, 4 et 5 octobre. L'action présentée porte sur l'amélioration des procédures, des pratiques et des outils de communication en vigueur pour assurer une information de qualité sur la disponibilité des équipements d'un hall de Roissy. La RATP qui assure la présidence cette année, et pour deux ans, de cette manifestation concourait avec l'équipe mixte MES-ligne 9 et M2E-Interventions, gagnante du prix de l'Implication 2001, voir article p. 8-9.



L'îlot Vélo de Neuilly, élu Vélo d'or

L'îlot Vélo, ouvert fin 2000 à Neuilly-Plaisance, a été élu Vélo d'or 2001 par les ministères de l'Environnement, des Transports et de la Jeunesse et des Sports. Ce prix récompense la politique

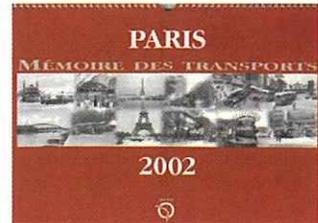
vélo de la RATP et particulièrement donc le concept de l'îlot Vélo. Cette « station-service vélo » permet aux cyclistes de laisser « leurs engins » en toute sécurité et d'utiliser ensuite les transports en commun. L'îlot Vélo propose également aux clients d'en assurer l'entretien. Le bâtiment s'étend sur 560 mètres carrés et peut accueillir deux cents vélos en gardiennage et quatre-vingt-dix vélos Roue libre en location. Ce lieu est ouvert de 6 h 30 à 20 h 30 du lundi au vendredi et de 9 heures à 20 heures les samedis, dimanches et jours fériés. Quatre autres îlots Vélo sont aujourd'hui envisagés dans la région parisienne.

CONTACT - J.-C. BÉRARDO, TÉL. : (01 44 6) 8 36 18.

CALENDRIER

Le département Patrimoine a publié un calendrier historique sur Paris et ses transports. Cette édition 2002 est en

grand format (42 x 30 cm). On y découvre le vieux Paris avec des omnibus à chevaux sur les grands boulevards, des voyageurs montant dans un bus à plate-forme aux Gobelins, des vieux trams devant la gare de l'Est ou des autobus des années vingt place de l'Opéra... Il est en vente à l'Espace client de la Maison de la RATP et à la boutique « Métro & Bus Paris, Objets du patrimoine » dans la salle d'échange de la gare de Châtelet-les-Halles au prix de 13,72 euros (90 francs). Si vous êtes intéressé... Dépêchez-vous, le tirage est limité !



17 NOVEMBRE

Début de la saison théâtrale 2001-2002 de la compagnie Aurore, avec *Les Monstres sacrés* de Jean Cocteau. Réservations au (01 40 0) 2 49 39 et au (01 53 4) 6 42 83.

17 ET 18 NOVEMBRE

12^e cross international du CRE à Fontenay-lès-Briis. Vingt et une courses ouvertes à tous.

19 AU 30 NOVEMBRE

Campagne d'affichage sur la pièce de théâtre *La Cour des grands* de Jérôme Deschamps en partenariat avec le Théâtre national de Chaillot. Affichage sur les réseaux ferrés.

21, 22 ET 23 NOVEMBRE

Avec la participation de la RATP, Congrès du Gart : 18^e Rencontres du transport public, à Bordeaux.

A PARTIR DU 25 NOVEMBRE

Exposition permanente « Voyage dans l'histoire de la ligne B » en partenariat avec la mairie de Bourg-la-Reine à la gare de Bourg-la-Reine (ligne B du RER).

COURANT DÉCEMBRE

Exposition de photos sur le thème des insolites (coulisses, répétitions...)

de l'Opéra Bastille à la Maison de la RATP, bât. A, 8^e et 9^e étages.

4 AU 7 DÉCEMBRE

Animation sur le thème du « Fooding » (*food en felling*), deux bus TN4H transformés en bus-épiceries sillonneront Paris à la rencontre des Parisiens pour faire découvrir leurs produits.

10 000

C'est le nombre d'agents connectés à la messagerie de l'entreprise Outlook depuis le 17 septembre. Christine Campanella, agent à MES, est la dix millième bénéficiaire de ce service né en février 1995. Aujourd'hui, 80 % des utilisateurs de postes de travail sur micro-ordinateurs peuvent se servir de la messagerie électronique. En moyenne, un agent effectue cinq échanges par jour. Les trois quarts se font vers l'extérieur de l'entreprise.

J.-F. MAUBOUSSIN/DCC-AV



L'ESI Saint-Martin inauguré

L'Espace solidarité insertion (ESI) Saint-Martin (Paris 3^e) a été inauguré le 11 octobre par le maire de Paris, Bertrand Delanoë, Colette Horel, secrétaire générale de la préfecture de police, et Jean-Paul Bailly. Situé dans la salle des billets de l'ancienne station de métro du même nom, l'ESI Saint-Martin s'adresse aux personnes les plus marginalisées, dans

l'incapacité d'accéder aux dispositifs d'insertion sociale et professionnelle existants. Ouvert en 2000, il a déjà accueilli 14 373 personnes, qui s'y sont présentées spontanément ou ont été envoyées par les services de la Ville de Paris et de la RATP. Géré par la Fondation de l'Armée du Salut, l'ESI est ouvert sept jours sur sept de 9 heures à 17 heures. Les professionnels présents leur offrent un service individualisé et des prestations concrètes (nourriture, soins, coiffeur, laverie, démarche administrative, cellule emploi...). Aujourd'hui, douze ESI sont disséminés dans la capitale.

Première unité Paie certifiée en France

Les cinquante salariés de l'unité Paie (GIS) peuvent se féliciter : elle vient d'obtenir pour la première fois en France une certification pour la qualité de ses services. L'enquête de satisfaction réalisée auprès de plus de deux mille salariés à l'occasion de la certification a montré que si 73 % d'entre eux jugeaient la paie efficace, ils estimaient que la communication devait être améliorée. Le référentiel d'engagements de services élaboré avec l'organisme Qualicert et publié au *Journal officiel* tient compte de ces attentes à travers vingt-trois caractéristiques, notamment la réalisation de plaquettes d'information.

L'audit réalisé a permis d'obtenir la certification des activités le 7 septembre. La RATP devient ainsi la référence dans le domaine de la qualité d'un service de paie : toute entreprise devra désormais proposer, au minimum, les prestations du référentiel pour être certifiée.



D. SUTTON/DCC-AV

ENQUÊTE SUR LA RÉNOVATION DU MF77



Soixante voyageurs réguliers des lignes 7, 8 et 13, choisis par l'agence MPO, se sont prêtés en juin au test du projet de rénovation de l'intérieur du MF77. Ils ont découvert deux ambiances intérieures avec des sièges aux formes, couleurs et matériaux nouveaux. L'agence MBD Design a conçu ce projet, qui comporte aussi des systèmes d'éclairage variés. Deux couleurs ont été testées : un bleu violacé et un rouge parme. La première est jugée « plus

dynamique » que celle de l'actuel MF77 et la seconde « plus reposante ». L'éclairage conçu pour la rénovation est apprécié pour sa lumière « à la fois douce et tamisée ». Les interviewés préfèrent, en outre, les spots et points lumineux aux fluos du MF77. L'entreprise se trouve ainsi confortée dans son projet, bien que l'avis des voyageurs ne permette pas de départager le bleu du rouge...

CONTACT - CLAUDINE MATHÉ, CML,
TÉL. : (01 44 6) 8 35 96.

MALAKOFF ACCUEILLE UN ÉLÈVE POLYTECHNICIEN

Après avoir reçu la visite de la promotion « X 98 » au printemps, le centre bus de Malakoff a accueilli pour la première fois, durant tout le mois de septembre, un élève de l'École polytechnique. Une initiative qui revient à l'équipe prévention et sécurité. Ce stage ouvrier s'est déroulé pour moitié à la maintenance et le reste du temps dans les terminus de Châtillon et Porte-de-Vanves. Cela a été l'occasion pour ce futur ingénieur de découvrir toutes les composantes d'une unité opérationnelle.

CONTACT - PATRICK HUBERT, BUS, TÉL. : (01 40 0)2 43 94.



DR

DES BUS RATP À TOULOUSE

Deux premiers véhicules (un SC10 et un R312 école), destinés au réseau de

Toulouse, ont été acheminés le 11 octobre. Une trentaine de véhicules ont été prévus pour venir en aide aux transports de l'agglomération toulousaine, dont une partie du parc a été touchée lors de l'explosion de l'usine AZF.



D DUPUY/ DGC-AV

RATP : LE BON NUMÉRO

Tél. : (01 587)6..., 7..., et 8..., c'est la nouvelle numérotation pour les trente mille abonnés du réseau téléphonique de la RATP. Un seul indicatif France Télécom pour l'ensemble des établissements remplacera les nombreux numéros actuels au cours du premier semestre 2002.

Brèves

LA LIGNE 3 EN PLEIN RVB

Troisième phase des travaux de renouvellement des voies ballastées (RVB) sur la ligne 3. Après les secteurs République-Opéra et Villiers-République, c'est la partie de ligne comprise entre Pont-de-Levallois et Opéra qui est concernée depuis le début du mois de novembre. Trois autres phases de travaux sont prévues sur cette même ligne pour une fin du RVB en 2002.



DR

CERTIFICATION RÉUSSIE POUR LE LEM

Volonté d'améliorer la qualité de ses prestations et d'accroître la satisfaction de ses clients : ces deux raisons ont conduit le Laboratoire essais mesures (LEM) du département Achats et logistique à engager une démarche de certification.

Cet été, l'ensemble des activités du Laboratoire prestations d'essais, de contrôles et d'expertises techniques – effectuées en laboratoire et sur site –, a reçu la certification ISO 9001, version 2000.

Résultat de la motivation et de l'engagement de toute l'unité LEM.



G. DUMAX/DGC-AV

23 NOVEMBRE, JOURNÉE DE LA QUALITÉ

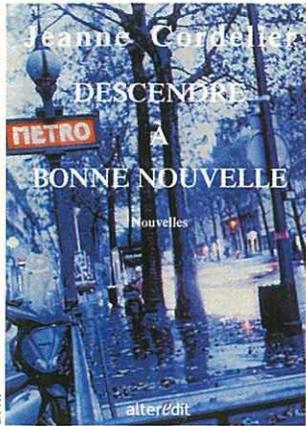
La Maison de la RATP accueillera le 23 novembre les participants à la journée Qualité. Douze entités des départements M2E, GIS, RER, MRF, CML, MRB, EST et MES viendront y présenter leurs « bonnes pratiques ». Au cours de l'année 2001, en effet, ces unités se sont engagées dans une démarche d'autoévaluation en se référant aux critères du prix français de la Qualité.

LE GROUPE SOUTIEN RESSOURCES HUMAINES (MRF) CERTIFIÉ

Une première dans l'entreprise : le groupe de soutien Ressources humaines de MRF a été certifié ISO 9001. Cette certification décernée par l'organisme de certification Bureau Veritas Quality international (BVQI) concerne trente-six des cinquante personnes du groupe. Sont certifiées les activités de formation, d'ingénierie de formation, de recrutement des opérateurs, de l'avancement et de conception du journal *Attelage*.

CONTACT - CHRISTINE CHOBILLON,

TÉL. : (01 48 0)4 10 10.



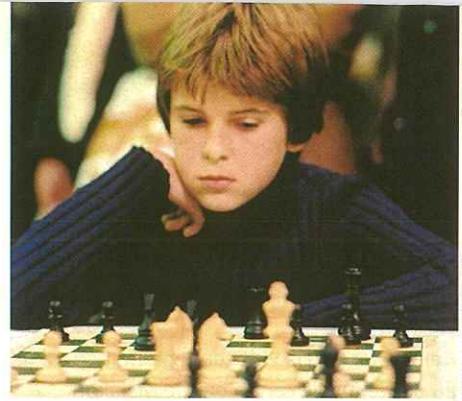
DESCENDRE À BONNE-NOUVELLE

Descendre à Bonne-Nouvelle, un recueil de trente et une nouvelles où les émotions se mêlent à l'humour et où l'absurde côtoie le cynisme. L'écriture de Jeanne Cordelier, auteur du best-seller *La Dérobade*, est toujours aussi tendre et incisive. Pourquoi des nouvelles ? « Parce que la vie y ressemble : longue et courte

à la fois, ramassée », explique l'auteur. Petit clin d'œil au métro, le titre du livre, bien sûr, et la nouvelle du même nom qui rend hommage à la station de la ligne 8.

***Descendre à Bonne-Nouvelle*, de Jeanne Cordelier, 176 pages, éditions Alterédit, prix : 14,64 _ (96 F).**

En vente en librairie et à la boutique « Métro et Bus Paris, Objets du patrimoine », salle d'échange de la gare de Châtelet-les-Halles.



GAILLARD/DCC-AV

RÉUSSISSEZ DANS LES ÉCHECS !

Michel Benoît, agent de SIT, vient de remporter le championnat de France des cheminots, discipline échecs. Au classement par équipes, les joueurs de la section échecs de l'US Métro ont terminé à la deuxième place. De bons résultats 2001 pour la section qui aimerait renforcer ses équipes avec de nouvelles recrues. Elle accepte tous les niveaux et propose des cours pour les débutants, des tournois pour les initiés et des rencontres entre clubs pour les champions.

Pour tout renseignement, section échecs de l'US Métro, 16bis, boulevard de Reuilly, 75012 Paris, tél. : 01 43 03 93 54.

Régine, la dentellière

La dentelle est un objet de fascination pour Régine Jaillet, chargée de relation avec le Comité régie d'entreprise (GIS). Quand elle entre à la RATP, en 1963, elle n'en est encore qu'à la contemplation. C'est en lisant une annonce dans *La Vie du rail* qu'elle découvre que des cours sont donnés à Paris par des monitrices dépendant du Centre d'enseignement de la dentelle au fuseau du Puy-en-Velay. Il a été fondé en 1976 pour faire renaître une tradition en perte de vue. Régine se lance alors dans une aventure tissée de fils et de fuseaux qui l'occupe depuis dix-sept ans. Elle commence par la dentelle du Puy, à fil continu. Le motif et le fond sont réalisés simultanément. « J'ai mis un an à faire un tour de mouchoir, précise-t-elle, amusée. Il faut de la patience et beaucoup de soin et d'imagination pour être un bon dentellier. »

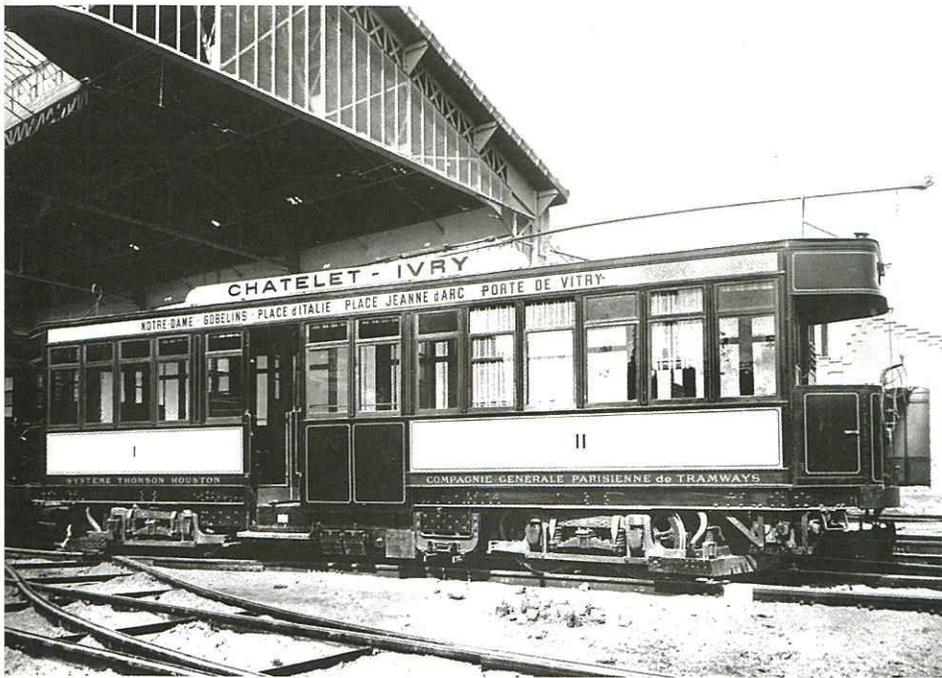
Régine maîtrise aussi la dentelle à fil rapporté, la « duchesse », technique où l'on commence par exécuter les motifs, reliés ensuite avec des tresses ou des cordes. Des iris cousus sur des gants de satin de sa confection ont été exposés en 1998 au Congrès international des dentellières à Gand. « Mon plus grand plaisir, c'est de fabriquer quelque chose de beau de mes mains. Avec mon carreau sur les genoux, je commence à me détendre », explique Régine. La dentelle lui permet aussi de faire de l'Histoire. Elle est

« Mon plus grand plaisir, c'est de fabriquer quelque chose de beau de mes mains. Avec mon carreau sur les genoux, je commence à me détendre. »



B. CHABROL/DGC-AV

incollable sur les manufactures royales de Colbert ou sur les dentellières vénitiennes, que le ministre de Louis XIV fit venir à Alençon pour freiner les commandes des courtisans en Italie. Un expert lui envoie le catalogue des ventes de l'hôtel Drouot. « Je viens d'acheter une monture d'éventail nacrée que j'habillerai de dentelles de Bayeux. » Cette technique n'est pas encore dans ses cordes. C'est son premier projet pour la retraite, qu'elle vient de prendre.



Conçu voilà un siècle, le tramway a atteint son apogée entre 1920 et 1930, avant de disparaître... Il revient depuis une dizaine d'années, sans cesse amélioré. Le dernier-né, Citadis, ne ressemble pas beaucoup à son ancêtre.

Les premiers tramways sont apparus avec la fée électricité. Entre 1905 et 1907, la Compagnie générale parisienne de transport (CGPT) achève l'électrification de ses lignes, concentrées dans le sud de Paris. Elle conçoit une gamme de longues motrices à grande capacité. Le CGPT 500 en est le modèle le plus abouti. D'une longueur de 12 mètres, il peut accueillir cinquante-six personnes dont trente en places assises sur des banquettes transversales réputées confortables. Cent motrices sont exploitées, notamment sur les liaisons Ivry - Châtelet et Villejuif - Châtelet. Deux d'entre elles ont échappé à la destruction du matériel à la suite de l'arrêt du tramway, en 1937. Le CGPT 579 et le CGPT 589 ont, en effet, été vendus aux usines minières d'Hagondange (Moselle). La RATP en possède un, qui pourrait à terme transporter des voyageurs pour des animations historiques.

L'ancêtre oublié de Citadis

Pour renforcer l'offre sur les lignes de tramway T1 (Bobigny - Saint-Denis) et T2 (La Défense - Val-de-Seine) et assurer le prolongement de T1 jusqu'à Noisy-le-Sec, prévu fin 2002, la RATP a signé en octobre 2000 une commande de soixante tramways de la gamme Citadis à Alstom. Leur livraison est programmée à partir de mars 2002. Le modèle retenu par l'entreprise comporte un plancher bas intégral et mesure 32,2 mètres de long.

Autres caractéristiques de ce tramway sur pneus : une climatisation en cabine de conduite et en salle des voyageurs, un fonctionnement possible en unité multiple (deux au maximum dans cette commande) et une carrosserie en aluminium. Les rames peuvent accueillir deux cent treize personnes, dont cinquante-deux places assises. En France, Montpellier, Orléans, Lyon, Valenciennes et Bordeaux ont adopté ce modèle.

À l'étranger, il a conquis Melbourne, Rotterdam, Barcelone et Dublin, qui l'a même exposé au dernier congrès de l'Union internationale des transports publics.

EMMANUELLE BAL



C. CARRAU/DGC-AV



Un bout de chemin ensemble.

Mairie
des Lilas

Fontenay
aux-Roses

Val Fleury