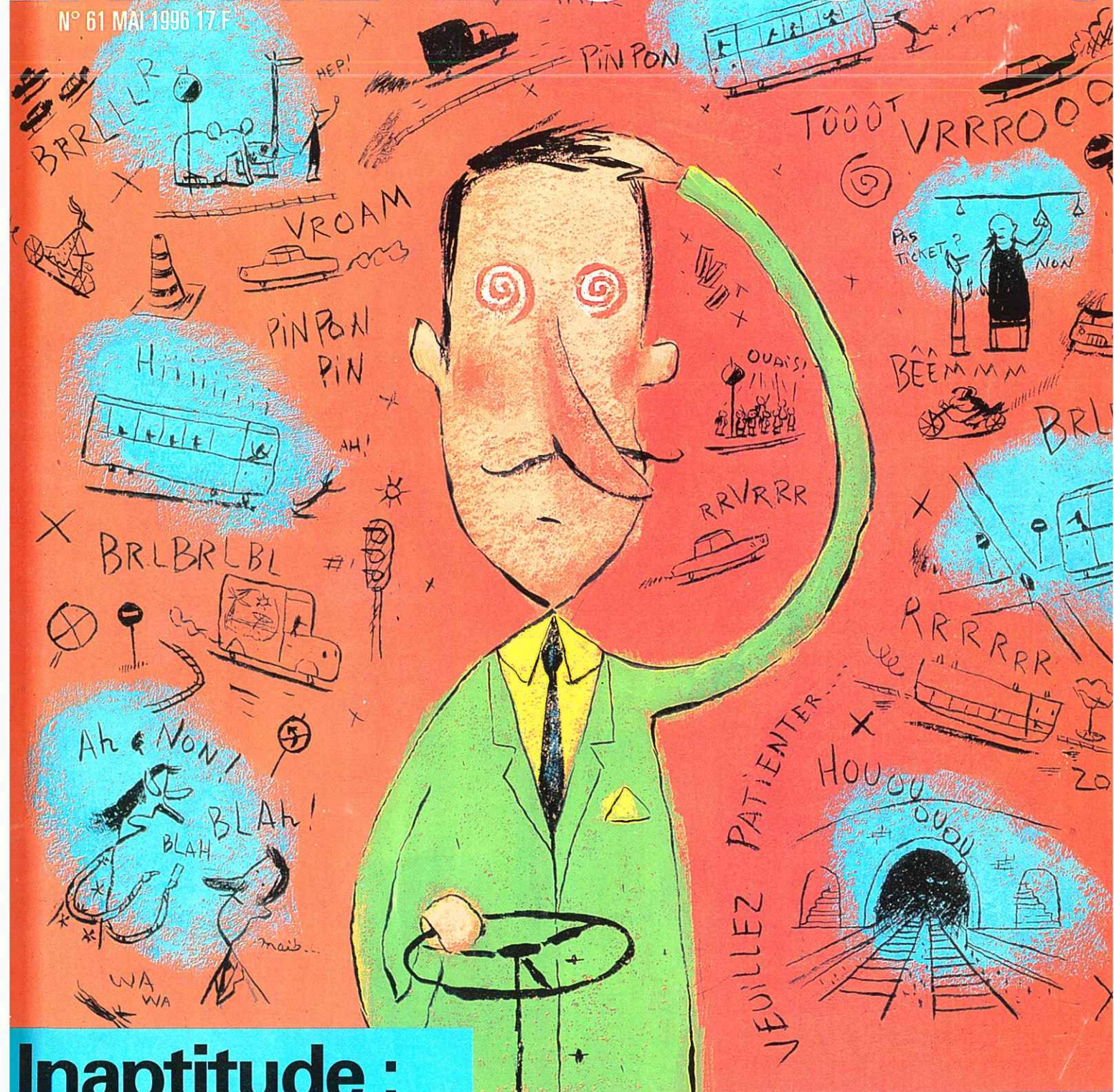


ENTRE LES LIGNES

N° 61 MAI 1996 17 F



**Inaptitude :
plutôt prévenir
que guérir**



**Pollution : la
RATP se mobilise
Un nouveau
PC sécurité**

Essais de nuit sur la ligne A pour le MI2N, premier matériel interconnexion à deux niveaux. Ces essais de performances se poursuivront jusqu'à la fin de l'année.



Panoramiques

P.4 Dix ans d'implication

Dans la ville

P.10 Pollution : la RATP se mobilise

En cas d'alerte à la pollution et pour éviter la paralysie générale dans la capitale, la RATP a mis au point un plan de renforcement de son offre de transport sur ses trois réseaux. Le détail des mesures.

Correspondances

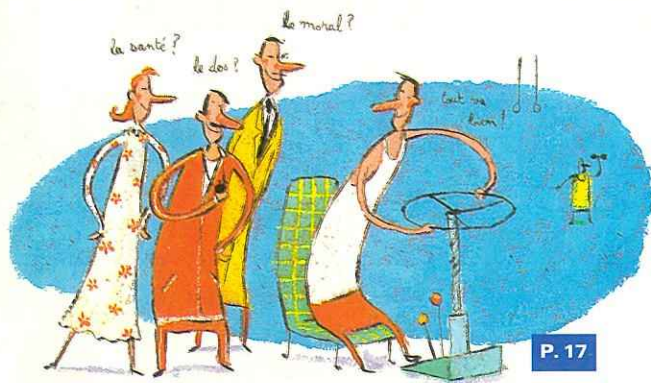
P.14 Sur les chemins de Rome

La RATP participe activement à la conception d'une troisième ligne de métro qui permettra de désengorger Rome asphyxiée par la circulation automobile. Le début des travaux est prévu en 1997, leur achèvement en 2006.

Aller-Retour

P.16 La A fait le pari de la qualité

Les agents des unités gares et transport de la ligne A ont mené une enquête qualité auprès de quelque 4 000 voyageurs. Un bilan plutôt positif.



P. 17

Arrêt sur

P.24 Sécurité : le PC 2000

Le PC 2000 RATP a ouvert ses portes le 2 mai dernier. Doté d'équipements techniques sophistiqués, le PC a pour mission d'améliorer la rapidité des interventions sur le terrain. Explications en images.

Parcours

P.26 21, 38 et 96 : place à l'info

Les agents de Montrouge et des Lilas ont imaginé une panoplie d'actions pour informer les voyageurs des retards des bus. L'imagination est au rendez-vous sur le 21, le 38 et le 96.

P.28 Téléphoner, tout un art

Dix formateurs internes, issus de plusieurs départements, dispensent une formation de trois jours sur la qualité de l'accueil téléphonique. Echos sur des finesses à portée de fil.

Passionnement

P.30 Sylvain Boursier est un croqueur de têtes. Et cette passion ne date pas d'hier. Son père dessinait, son frère aussi. Il crayonne depuis toujours, avec bonheur et humour.

P.31 La ligne de Sceaux a 150 ans

Il y a 150 ans, au sud de la ligne, c'était la campagne avec ses maraîchers. Puis elle s'est prolongée et a troqué son nom de ligne de Sceaux pour celui de la B. Son histoire.

Sommaire



P. 14

H. GLOAGUEN / RAPHO

Dossier

P.17 L'inaptitude

L'inaptitude touche une population de plus en plus jeune : 60 % ont moins de 15 ans d'ancienneté. Et les machinistes représentent les deux-tiers des agents concernés.

La RATP a décidé de prendre le problème à bras le corps. En mars dernier, six organisations syndicales ont signé avec la direction un protocole d'accord pour la mise en place d'une nouvelle manière de gérer l'inaptitude.

Objectifs : prévenir ce handicap et proposer aux agents une véritable réinsertion dans l'entreprise.

P. 26



Entre Les Lignes : LAC A 85, 54, quai de la Rapée, 75 599 Paris Cedex 12. Délégation générale à la communication-RATP. Tél. : 44 68 36 62/36 51/36 42/37 33. **Directeur de la publication :** Vincent Relave. **Responsable de la rédaction :** Arnaud Corabœuf. **Rédaction :** Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Alain Malglaive, Jacques Teixeira. **Photographies :** SG-AV. **Conception et réalisation graphique :** Textuel. **En couverture :** illustration Marc Boutavant. **Photogravure :** MAILING. **Imprimerie :** Avenir Graphique. N°ADEP 1791. Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France UJJEF. **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, 75 599 PARIS Cedex 12. **Retraités de la RATP :** vos changements d'adresse sont à transmettre par écrit au bureau des Pensionnés, 9, rue Belliard 75889 Paris Cedex 18.

desserte

Le 391 désenclave les Blagis

Inaugurée le 4 mai, la ligne de bus 391 relie le sud de Bagneux à la gare RER de Bourg-la-Reine. Elle désenclave enfin le secteur des Blagis, quartier situé sur les communes de Bagneux, Bourg-la-Reine, Fontenay-aux-Roses et Sceaux. Cette desserte était attendue par ses habitants depuis 1990, date de la création d'un DSQ (développement social des quartiers).



PHOTOS : NATANSKY/SG-AV

La nouvelle ligne s'inscrit dans le cadre du contrat de ville des Blagis signé en 1994 entre ces quatre communes et l'Etat. La RATP, le STP, le conseil général et la préfecture des Hauts-de-Seine, la région Ile-de-France et les quatre communes sont les partenaires chargés d'améliorer en transports la desserte de ce secteur. La ligne 391

(centre bus de Malakoff) n'est que la toute première partie d'un plan ambitieux visant à reconstituer le tissu urbain, qui prévoit, entre autres, la création de postes d'agents de proximité et d'environnement, l'expérimentation d'un titre de transport spécial destiné aux jeunes des communes concernées et l'aménagement des espaces publics.

Val-Maubuée : une fréquentation en hausse

En octobre dernier, cinq lignes de bus du Val-Maubuée étaient revues et corrigées pour améliorer la desserte par autobus qui n'assurait jusque-là que 7 % des déplacements du secteur (ELL n° 55). Aujourd'hui, le bilan s'avère positif, puisque les objectifs fixés pour 1997 sont déjà presque atteints. Sur les

1 760 voyages par jour ouvrable escomptés à l'horizon 1997, soit une augmentation de trafic de 6,7 %, on atteint déjà le chiffre de 1 520 voyages. Le centre bus de La Maltournée a dû mettre une voiture supplémentaire sur la ligne 213 et le kilométrage annuel a augmenté de 2,5 %. Réseau simplifié par

la suppression des antennes, trajets modifiés pour desservir de nouveaux pôles d'activité, correspondances assurées avec les gares RER A et SNCF : la nouvelle desserte a été réalisée à la demande des élus et du syndicat d'agglomération de la ville nouvelle du Val-Maubuée, et après consultation des sept communes concernées.

enquête

Hi! Ho! C'est l'Echo!

16 300 agents de l'entreprise, tirés au sort, ont reçu en juin le questionnaire d'Echo VI, enquête interne d'opinion et de climat social. Une nouveauté pour Echo, qui se déroulait habituellement sur micro-ordinateur. Mais coût et souplesse obligent, le questionnaire papier a été choisi, car il permettait de contacter un plus grand nombre d'agents. Et d'avoir une image plus exacte de l'opinion du personnel.

l'événement

10 ans

Créé en 1987, le prix de l'Implication a vu concourir près de 2 000 agents. Les échos de la journée anniversaire qui s'est déroulée, le 14 mai dernier, à Noisiel en présence des « pères fondateurs ».

Le prix de l'Implication a fêté ses dix ans, le 14 mai dernier, au centre de formation technique de Noisiel. Les « pères fondateurs » se sont retrouvés pour l'occasion : autour de Camille Bony, ancien directeur du personnel, Jean-Paul Bailly, Alain Brachon, Pierre-Alain Douay, Yves Le Gall et Yves Schwartz. Ils ont évoqué la mémoire de Marie-Claude Bériot-Dassonville, ingénieur à la RATP, qui s'était attachée à promouvoir la motivation et l'implication des agents dans leur travail. Pour maintenir cette approche du travail, le prix de l'Implication a été créé en mai 1987. Puis la RATP s'est ouverte à l'extérieur en s'associant avec

matériel

Deux mini-métros pour trois aéro-gares

Depuis février 1996, la RATP a la maîtrise complète de la réalisation du projet de mini-métro automatique SK (du nom de ses inventeurs, Soulé et Kermadec) ainsi que du développement du produit ; la commercialisation est confiée à Systra. L'opération comprend la réalisation de deux

lignes de desserte interne reliant l'aéroport de Roissy à la future gare TGV. Une première ligne, longue de 3,5 kilomètres desservira l'aérogare 1, sa gare routière, la gare RER, la zone d'activité et la gare TGV-RER. Une seconde ligne, d'une longueur de 800 mètres, reliera les

terminaux des aérogares 2 et 3 au pôle d'échange TGV-RER. Les deux lignes seront mises en service en 1997. Le mini-métro SK 6000 sera entièrement automatique, libre d'accès, et permettra aux usagers de l'aéroport de circuler sans attente entre les différentes aérogares.



DUMAX/SG-AV

Le système consiste en l'installation d'un câble circulant à une vitesse constante de 35 km/h et entraînant des véhicules pouvant

accueillir 25 personnes. D'après le STP, le trafic annuel estimé sur les deux lignes pourrait dépasser les 15 millions de voyageurs.

D'IMPLICATION

sept autres entreprises de transport* et en organisant le trophée de l'Adefipe**.

En dix ans, ce sont près de cent équipes qui ont concouru, soit un millier d'agents, pour le prix de l'Implication, qui permet de sélectionner en interne l'équipe qui représentera la Régie au trophée de l'Adefipe. Une seule a obtenu le trophée : l'équipe des poseurs de voie (NV Nogent), pilotée par

Jean-Paul Charbuillet, qui avait convaincu une partie de ses agents de se lancer dans des travaux de recherche pour améliorer les outils de travail des poseurs. Deux projets, dénommés la « gazelle » et le « homard » en ont fait les gagnants de l'automne 1988.

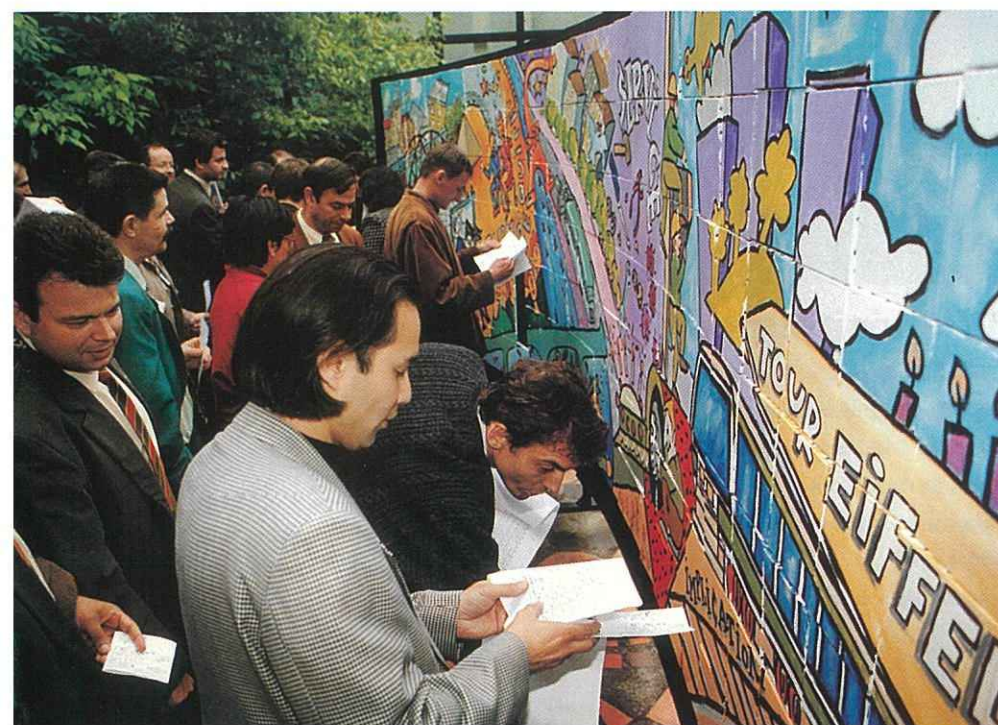
Cette année, sur les neuf équipes candidates le 14 mai, représentant les départements MTR, RER, MRF,

Trois artistes ont réalisé en direct une vaste fresque pour commémorer les dix ans du prix de l'Implication.

MRB/BUS et ITA, quatre ont été sélectionnées pour le prix de l'Implication du 18 juin (voir en page 29 les résultats de ce prix). En fin de cette journée anniversaire, Jean-Paul Bailly remarquait dans son intervention qu'un chemin considérable avait été parcouru en dix ans, notamment avec la prise en compte du client, mais que l'implication devait encore progresser dans les domaines de la qualité, de l'esprit de coopération au niveau de l'entreprise et de la considération due au voyageur. Il ajoutait en conclusion que « les agents qui participent à ce prix sont les dignes représentants des trois valeurs de l'entreprise : l'esprit de service, l'esprit d'équipe et l'esprit de progrès » ●

* Aéroports de Paris, Air Inter, Compagnie générale française de transports et d'entreprises (CGFTE), SNCF, Société Transcet, Transports Joyau et Via Transexel.

** Association pour le développement de l'efficacité par l'implication des personnes dans l'entreprise.



MARGUERITE/SG-AV

animation

La RATP fête la musique



Le 21 juin après-midi, Métro et Bus ont fêté la musique. Dans une vingtaine de stations, le Métro a offert à sa clientèle un choix très large allant du jazz à la pop-musique en passant par le rock, les variétés et la musique classique. Le Bus aussi était de la fête. Une voiture de

la ligne 29 accueillait un orchestre de jazz-band tandis que la ligne 56 prêtait sa plate-forme à la musique traditionnelle d'Europe centrale. Cinq terminus bus (Gambetta, Gallieni, Porte-de-Champerret, Gare-Saint-Lazare, Gare-du-Nord et Mairie-du-XVIII^e) se sont aussi associés à la fête. Sans oublier la Maison de la RATP où ont retenti, entre 12 et 14 heures, des airs de jazz et de gospel. A signaler une action originale de la ligne 10 qui est en contact avec l'hôpital Trousseau pour les ventes de Cartes Orange. Un TN 4, loué par ses soins, a circulé dans l'hôpital pour une distribution de ballons, pogs et autres cadeaux aux enfants malades. Pour que le 21 juin soit, pour eux aussi, un jour de fête.



MARGUERITE/SG-AV

Le Métro se met au vert

Un quai, un arbre : une vingtaine de stations et deux gares du RER se sont mises au vert du 23 au 29 mai. C'était, en avant-première du salon « L'art du jardin », l'animation « Un ticket pour vous mettre au vert », réalisée à Auber et dans une vingtaine de gares et stations desservant un espace vert. A Auber, des professionnels informaient les jeunes sur les métiers du jardin et les

formations correspondantes. Dans les autres stations, les agents distribuaient des plans « verts » du réseau (plans de Paris sur lesquels étaient repérés 84 espaces verts figurés par un arbre placé près de la station de métro les desservant). Une animation de la RATP pour aider les jeunes à la recherche d'un métier et rappeler à sa clientèle sa qualité de mode de transport « propre ».



DR.

Chantier Météor : 3 000 visiteurs

La visite des chantiers de Météor, le samedi 4 mai, a connu un vif succès. Près de 3 000 visiteurs se sont présentés, à l'invitation des départements PRO, ITA et DGC pour découvrir les trois sites de Gare-de-Lyon, Châtelet et Madeleine. L'information et les commentaires techniques ont été particulièrement appréciés, et certains visiteurs ont parcouru deux, voire les trois chantiers. Une expérience réussie.

Basket : six centres bus en tournoi

Plus de 700 agents du département Bus ont assisté à une journée exceptionnelle de basket au stade Pierre-de-Coubertin, le 20 avril, à l'occasion du match de première division PSG-Dijon. Dans le cadre du partenariat RATP-PSG et en reconnaissance du travail accompli par les machinistes qui acheminent les jeunes spectateurs les soirs de match, plusieurs centaines d'invitation ont notamment été offertes aux centres directement impliqués : Asnières, Charlebourg, Saint-Denis, Nanterre, Pleyel et Point-du-Jour. Un tournoi de

basket réunissant ces six centres bus, joué en lever de rideau, a vu la victoire de l'équipe du centre Saint-Denis face à celle de Pleyel.



CHABROL/SG-AV

Saint-Denis (bleu pâle) a remporté la victoire contre Pleyel.

entreprise

Informatique et libertés

Conformément à la loi, il est porté à la connaissance des agents que l'application « Antilope » (Annuaire téléphonique informatisé des lieux, des organismes et des personnes de l'entreprise) est progressivement mise en service depuis le 15 avril 1996. Antilope a été conçu pour harmoniser l'ensemble

des annuaires actuels et améliorer l'accueil téléphonique. Sa mise à jour est effectuée par les administrateurs locaux. Tout agent, à partir d'un poste de travail type PC ou d'un Minitel, peut faire des recherches selon des critères multiples (nom, fonction, site, unité...). Cette application est destinée à renseigner

tout correspondant interne et extérieur de la RATP. Le droit d'accès pourra s'exercer, par écrit, auprès de l'administrateur central de l'unité des Infrastructures et services de télécommunications du département SIT, 102, esplanade de la Commune-de-Paris, 93167 Noisy-le-Grand Cedex.

services

Excursions 96 : de châteaux en musées



Début avril ont eu lieu les premiers départs des excursions proposées par le service touristique et location de la RATP pour la saison 1996. Châteaux, croisières, musées, édifices religieux, spectacles, découverte de la nature, le choix est vaste parmi les 150 circuits organisés. Des promenades de l'après-midi – mariages et traditions à Dreux –, de la journée – musée de la Sorcellerie – ou des voyages de plusieurs jours comme les « Mille ans de l'Autriche » ou « Nos cousins canadiens » sont au programme du STL jusqu'au 5 décembre prochain. Réservations : Place de la Madeleine, tél. : 40 06 71 45, et 53, quai des Grands-Augustins, tél. : 40 4(6 44 50) et 40 4(6 43 60).

Contact : Jacques Heine, tél. : (40 4) 6 45 19.

organisation

Une avarie, allô ! Bourg-la-Reine !

Le 42 000 est un numéro de téléphone connu de tout exploitant. Il permet d'alerter, 24 heures sur 24, le centre technique de résolution des signalements (CTRS) en cas d'avarie sur le réseau. Depuis le début de l'année, un centre de traitement local des signalements (CTLS) a été créé au pôle technique de Bourg-la-Reine, sur la ligne B. Ce nouveau centre prend en compte toutes les anomalies relatives au fonctionnement des installations sous surveillance des agents des gares, à la propreté, aux graffitis et à l'affichage. Il fonctionne en service jour et nuit, de 5 h 40 à 19 h 55 ; en dehors de ces horaires, les appels sont repris par le CTRS central de Bourdon. La création du CTLS de Bourg-la-Reine, comme celles de La Défense et de Gare-de-Lyon sur la ligne A, répondent au souci d'améliorer le circuit des dépêches et d'en augmenter la réactivité, pour offrir une meilleure qualité de service aux voyageurs.

Contact : Christian Fattorini, responsable du pôle technique de Bourg-la-Reine, tél. : (40 4) 8 73 63.

agenda

5 juin - 15 septembre

- Exposition « Un siècle de sculpture anglaise » en partenariat avec la galerie nationale du Jeu de paume. Concorde, ligne 12.

1^{er} juillet

- Augmentation des tarifs RATP-SNCF.

16 juillet

- Dans le cadre du partenariat RATP-Paris Quartier d'été, concert à Auber avec le Renegades Steelband Orchestra.

19 juillet - 4 août

- Les J.O. d'Atlanta avec la participation de cinq athlètes de haut niveau de la RATP : Denis Langlois (20 km marche), Dan Philibert (110 m haies), Jean-Philippe Daurelle et Franck Ducheix (sabre), Christophe Ruer (pentathlon moderne).

20 juillet

- La Permanence générale des réseaux emménage dans ses nouveaux locaux à Lyon-Bercy.

25 juillet - 26 octobre

- Exposition « Pollution et environnement » : la pollution urbaine à travers les siècles, la qualité de l'air, les mesures, les solutions envisagées... Mairie de Paris, 29 rue de Rivoli, du lundi au samedi de 9 h 30 à 18 heures, entrée gratuite.

Entre Les Lignes à l'honneur

Le 23 mai, Le journal *Entre Les Lignes*, en concurrence avec 140 publications, a obtenu deux prix décernés par l'Union des journaux et journalistes d'entreprise de France (Ujjeff) : le prix du Journal interne et le prix spécial de la Communication publique. Le journal a été également nommé pour le Grand Prix du journal d'entreprise attribué à la SNCF pour sa publication interne *Les Infos de la SNCF*. Le prix du Journal interne est attribué à ELL, parmi un groupe de quatre nominés dont *Shell Infos* de la Shell France, *ActuAGF* des AGF et *Les Infos de la SNCF*. « Les journalistes professionnels, membres du jury, ont tenu à féliciter l'équipe d'ELL pour la réactivité dont a su faire preuve la rédaction, notamment avec la parution de deux éditions spéciales « attentats » et « grèves ». Ainsi que pour la qualité de la



Vincent Relave et Jean Berthezène, directeur de la Communication SNCF, lors de la remise des prix décernés par l'Ujjeff.

maquette, a déclaré Brice Lefranc, président de l'Ujjeff, et ce, dans un contexte très difficile. » En recevant le prix, Vincent Relave, délégué général à la Communication, a souligné que « ce prix récompense la marque de confiance qui s'est instaurée entre la direction de l'entreprise et la rédaction du journal ». ELL se voit, en plus, gratifié du prix spécial de la Communication publique parmi quatre nominés, dont les journaux *Vigilance Service Prévention et Sécurité* de l'EDF-GDF, *Jourpost*

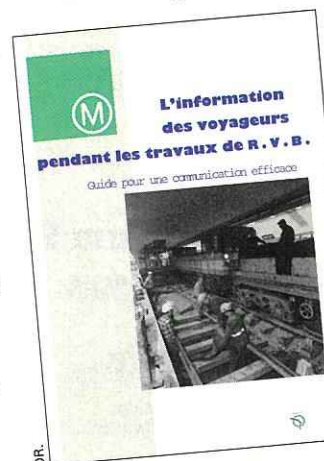
de La Poste et *Les Infos de la SNCF*. Il récompense un journal interne réalisé par une administration ou une entreprise publique pour avoir su faire largement appel aux informations de terrain, évitant d'être seulement le porte-parole de la direction, et contribuant activement à la modernisation du service public. Un encouragement pour toute l'équipe de rédaction à persévérer dans cette voie pour communiquer une information de qualité à ses lecteurs.

initiative

Travaux du RVB : suivez le guide !

Consignes aux agents, présentation des travaux, affiches, affichettes, autocollants, dépliants... Tout est répertorié dans un nouveau guide, *L'information des voyageurs pendant les travaux de RVB*, destiné aux lignes qui engagent des travaux de renouvellement des voies ballastées (RVB). Ce livret reprend les différentes phases de la campagne de communication effectuée par la ligne 10 pendant des travaux de cette nature. Cette campagne a été testée dans une enquête auprès de la clientèle

de la ligne et les résultats montrent qu'elle a été globalement très appréciée pour sa clarté, pour l'aide au repérage, l'information et le guidage vers les autobus de remplacement. L'expérience de la « 10 » au service des autres lignes.



services

84 646

Dès le 20 juillet, c'est le nouveau numéro d'appel qu'il vous faudra composer pour joindre l'inspecteur de permanence de l'exploitation, en remplacement du 42 020. A cette date, la permanence générale des réseaux (PGR) aura emménagé dans ses nouveaux locaux de la Maison de la RATP sur le site de Lyon-Bercy. Située au deuxième sous-sol, à côté du PC sécurité avec lequel elle communique, la salle multimodale de la PGR comportera les opérateurs du Métro et RER, du Bus et de CML. Les implantations de la PGR ainsi que la permanence Bus, dans le même espace que le PC sécurité, donnent désormais les moyens nécessaires à la direction de l'entreprise de mettre rapidement en œuvre une cellule de crise au cas où des événements exceptionnels venaient à se produire.

chantier

Sous-sol pour centre bus à Vitry

Vitry, un centre bus au remisage particulier. Profondeur : 6 mètres, superficie : 10 000 mètres carrés, c'est la taille impressionnante du « trou » du futur centre bus de Vitry (ELL n° 56) dont les travaux ont commencé début mars. Pourquoi

une telle excavation ? Pour la première fois en Europe, le remisage des 200 bus s'effectuera en sous-sol. Situé boulevard de Stalingrad (RN 305), à la limite des communes d'Ivry et de Vitry, le centre devrait accueillir 400 machinistes en octobre 1997.

prévention

« La RATP, c'est sympa ! »

Is prennent le bus chaque jour pour se rendre au col-

lège ou au lycée mais ne paient jamais. Pour lutter contre la progression de la fraude, le centre bus d'Ivry a engagé des actions de prévention dont un concours de photos sur « Le bus insolite ». Organisé du 18 mars au 3 mai, avec des partenaires commerciaux, par Fouad Bouaziz, correspondant prévention sécurité du centre, il s'adressait à tous les jeunes du secteur de desserte du centre bus d'Ivry, âgés de 10 à 16 ans. Plus de 200 photos ont été envoyées par une centaine de participants : un succès fêté, comme il se doit, dans les locaux du centre, où chacun y a reçu un cadeau. « La RATP, c'est sympa ! » est le message que souhaite faire passer François Adam, directeur du centre bus d'Ivry, et ainsi changer l'image de la RATP pour inciter les jeunes à payer leur titre de transport. A l'occasion de ce concours, le message semble bien avoir été reçu. Contact : Fouad Bouaziz, tél. : (40 0)2 33 64.



MARGUERITE/SG-AV



DR.

De gauche à droite : Thierry Choquin, Patrice Crampon, Bertrand Eslan, Patrick Lesage, Frédéric Merkle, Didier Vermueulin.

distinction

Bravo aux raider's du Métro

L'équipe des raider's de la RATP, composée de trois formateurs de l'unité Formation Développement Compétences (MTR) et de trois agents de la ligne 2, a terminé première du Raid des entreprises 1996. Les épreuves (VTT, canyoning, raft, cross d'orientation, escalade

et parcours à cheval) se sont déroulées sur trois jours, les 17, 18 et 19 mai dans le Massif central, près de Langeac. L'équipe, classée seizième en 1994 et huitième en 1995, avait pour objectif, cette année, de terminer quatrième... Cette première place a été remportée devant

dix-huit entreprises dont EDF, ELF et la Compagnie générale des eaux. Les raider's du Métro se présentent comme le fruit d'« un projet d'agents, fait par des agents et soutenu par l'encadrement ». Les clés de la réussite ? Contact : Cécile Pessans, FDC (MTR), tél. : (40 0)2 49 10.

enjeux lu dans la presse



Le pôle multimodal de La Défense est bien parti, et lance le numéro un de son journal. Deux ans ont suffi pour que le projet Cœur Transport-La Défense voie le jour. Transformer un site vieilli en un complexe d'échanges urbain,

tel était l'ambitieux défi qu'ont relevé tous ensemble les équipes de la RATP et leurs partenaires. 1996 verra la réalisation du nouvel accès métro et la pose d'un prototype d'habillage des façades de la Grande Halle en septembre. Un espace RATP Services devrait également être ouvert le même mois sous une forme provisoire. 1997 verra la réalisation du nouveau centre de surveillance, la percée de la face est pour l'accès à la gare routière, l'arrivée du tramway avec la réorganisation des lignes de bus des centres de Nanterre et de Point-du-Jour.

Cœur Transport Proximité, journal du pôle multimodal de La Défense, n° 1, avril 1996.

9



La prévention des accidents du travail, démarche constante du département MRF, porte ses fruits. La collaboration entre le secteur prévention de la mission HSCT, les animateurs de sécurité, la représentation du personnel au CHSCT et,

surtout, la vigilance de tous les agents ont permis d'obtenir un taux de fréquence de 50 pour 1995, taux le plus bas jamais atteint au sein du département. **L'Attelage, journal de MRF, n° 4, avril 1996.**



L'agence VOO a exporté 20 autobus SC 10 et 2 autobus PR 180 à la Société des transports abidjanais. Cette opération commerciale, qui a pleinement satisfait notre client, devrait se renouveler au cours de l'année 1996.

Actualités, journal des ateliers de Championnet, n° 29, avril-mai 1996.

Première responsable de la pollution, la circulation automobile peut être soumise à des restrictions sur ordre du préfet de police de Paris. Afin d'éviter la paralysie régionale, la RATP a mis au point un plan de renforcement de l'offre de transport sur ses trois réseaux. Revue de détail.

POLLUTION : LA RATP se mobilise

10

Les pics de pollution pendant l'été et l'automne 1995 ont alerté les Français, en particulier les Franciliens, sur la gravité du phénomène. L'origine de cette pollution est connue : la circulation automobile en est responsable à 80 %. Ses conséquences nocives sur la santé, notamment sur celle des enfants et des personnes âgées, sont maintenant établies (ELL n° 54).

Le préfet de police de Paris, au nom de l'ensemble des préfets signataires de l'arrêté du 26 avril 1994 (région et départements de l'Île-de-France), peut décider d'imposer des mesures de restriction de la circulation automobile en cas de dépassement d'un seuil critique de pollution (*voir encadré*). La RATP a proposé aux pouvoirs publics un plan de renforcement de l'offre de transport, capable d'absorber les transferts issus du trafic automobile. Il permettrait de réduire de 22 % l'utilisation de la voiture particulière pour les déplacements ayant Paris comme origine ou destination et à l'intérieur de la petite couronne.

Les trois réseaux de la RATP – Métro, RER et Bus – seront donc mobilisés.

En ce qui concerne le Métro et le RER, l'entreprise prévoit des trains rapprochés pendant quatre heures le matin, de 6 à 10 heures, et quatre heures le soir, de 15 à 19 heures. Sauf pendant ces heures d'affluence, les voyageurs ne devraient pas attendre plus de cinq minutes.

Une mesure tarifaire particulière

Le réseau de surface sera également mis à contribution. La cohérence du dispositif doit, en effet, inclure une réponse à une demande accrue en matière de déplacements de rocade, de trans-

ports complémentaires dans la zone où la circulation sera soumise à des restrictions et de rabattements sur le réseau lourd.

C'est pourquoi, en vue de contribuer à alléger la circulation automobile dans la première couronne, le service sera renforcé selon le modèle du métro sur deux lignes de rocade en site propre : le tramway de Saint-Denis-Bobigny et le Trans Val-de-Marne. Dans le même esprit, la ligne PC sera également renforcée et pourra faire l'objet d'une surveillance accrue des services de police.

Dans Paris, la RATP privilégiera le renforcement de quelques lignes de bus desservant les secteurs constituant d'importants pôles générateurs de trafic :

Les trois seuils de pollution*



	Dioxyde de soufre	Dioxyde d'azote	Ozone
1 ^{er} seuil	200	200	130
2 ^e seuil	350	300	180
Seuil d'alerte	600	400	360

* En microgrammes par mètre cube, µg/m³



CHABROL/SG-AV

En cas d'alerte à la pollution, la RATP prévoit des trains rapprochés aux heures d'affluence pendant quatre heures le matin et quatre heures le soir.

gares, centres d'activité... Grâce à la diminution de la circulation automobile et à une surveillance spécifique de certains itinéraires, ces lignes devraient bénéficier d'une augmentation de leur vitesse commerciale et d'une meilleure régularité.

Enfin, une mesure tarifaire particulière accompagnera le renforcement de l'offre de transport. Le Syndicat des transports parisiens propose d'ores et déjà un dispositif incitatif consistant à vendre, en zone centrale, des tickets à l'unité au prix des billets en carnet de dix, arrondi au franc le plus proche. Ce prix pourrait être de 5 francs.

Pour parfaire l'efficacité d'un tel plan, l'entreprise a prévu une information auprès des voyageurs. ➔

Quelles mesures à l'étranger* ?



- La ville de Bâle (Suisse) a instauré une déduction fiscale correspondant au prix d'un abonnement annuel sur le transport public.
- Le Danemark a introduit en 1992 une taxe CO2 sur le gaz, le pétrole, le charbon et l'électricité. Les entreprises fournissant un service de transport de personnes par train ou par bus bénéficient d'un remboursement partiel. Aucune taxe n'est perçue sur la consommation par les bus de lignes de gazole ultra-léger, de gaz et d'électricité.
- New York, Chicago et San Francisco : depuis 1988, le **Clean Air Act** rend

obligatoire le **car-pool** (le partage de la voiture) pour les trajets domicile-travail dans les entreprises de plus de cent salariés. Des voies réservées aux covoitureurs sur les autoroutes et une gestion centralisée des offres par les entreprises ont permis des résultats significatifs.

- A Athènes et à Mexico, les mesures de circulation alternée n'ont pas été respectées longtemps.
- A Milan, des expériences d'interdiction temporaire de circulation dans le centre-ville ont donné de bons résultats.

* La Lettre de l'UTP, numéro spécial, février 1996.

→ L'Infocentre (36 68 77 14), l'Info flash RATP (43 46 14 14), le 3615 RATP ainsi que le service de presse informeront en temps réel du détail de l'ensemble du dispositif. Ces mesures exceptionnelles susceptibles d'être prises par l'entreprise, en complément de celles qui seront adoptées par la préfecture de police et la Ville de Paris, devraient préserver l'essentiel des possibilités de déplacement des Franciliens. *« Ce plan combine une opportunité pour la RATP de valoriser le service public qu'elle rend aux Franciliens, précisait début juin Henri Schwebel, directeur général adjoint. Mais il n'a de sens que s'il est accompagné de mesures significatives visant à limiter la circulation automobile dans Paris. Pour l'instant, c'est une proposition de la RATP aux autorités publiques qui doivent donner leur accord. Les modalités seront naturellement discutées avec les partenaires sociaux, mais je ne doute pas que nous puissions trouver en interne les volontaires nécessaires à sa mise en œuvre. »* L'alerte à la pollution – si elle a lieu – ne doit pas être synonyme de paralysie régionale.

Les lignes de bus desservant les gares et les centres d'activités générateurs d'importants trafics seront mises à contribution.



ARDAILLON/SG-AV



Alain Juppé, en compagnie de Michel Elbel, président d'Airparif, Nicolas Hulot, Corinne Lepage, ministre de l'Environnement, et Philippe Lameloise, directeur d'Airparif, observent le dispositif pour mesurer la pollution atmosphérique.

Airparif veille pour nous

Airparif mesure et transmet en temps réel aux pouvoirs publics les différents seuils de pollution définis par l'Organisation mondiale la santé.

La pollution atmosphérique en Ile-de-France est surveillée en continu par Airparif, grâce à des capteurs répartis sur une cinquantaine de stations raccordées par ligne téléphonique à un ordinateur central. La procédure d'alerte s'articule autour de trois niveaux concernant trois polluants.

Les seuils ont été définis en conformité avec la réglementation de l'Organisation mondiale de la santé. Airparif est chargé de transmettre aux pouvoirs publics, en temps réel, les mesures de la pollution.

Philippe Lameloise, son directeur, répond aux questions d'*Entre les Lignes* :

Comment se présente la structure de l'organisme Airparif ?

C'est une structure pluraliste comprenant l'Etat, les collectivités locales avec notamment le conseil régional d'Ile-de-France et la Ville de Paris, les industriels, les représentants du secteur des transports ainsi que ceux des associations de défense de l'environnement.

Sa mission est de surveiller la qualité de l'air en Ile-de-France.

Quels sont les équipements dont vous disposez ?

Nous disposons pour observer les niveaux de pollution atmosphérique de soixante-dix petits labo-

ratoires répartis sur des points stratégiques en Ile-de-France, qui analysent cent cinquante paramètres, suivis quart d'heure par quart d'heure. Dès le dépassement des différents seuils, nous alertons les autorités.

Est-il possible de prévoir les niveaux de pollution atmosphérique ?

Prévoir ces épisodes est un travail de statistiques et un travail de prévisions météorologiques que nous développons à l'heure actuelle avec Météo-France. Pour faire de la prévision à vingt-quatre heures, nous avons besoin de connaître avec beaucoup de précision les vitesses de vent du lendemain, ce que la météo ne maîtrise pas encore. Compte tenu de la complexité du problème, nous devons fabriquer des modèles de pollution atmosphérique qui permettent de simuler à la fois les situations météorologiques et les réductions d'émissions que l'on aurait obtenues grâce à un contournement de trafic ou un changement de carburant.

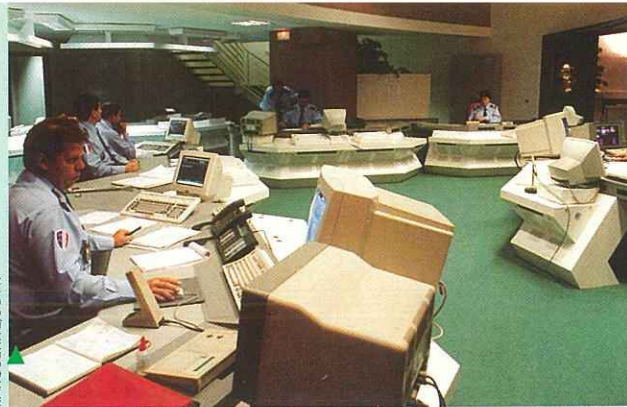
Reste à analyser, au travers de cette modélisation mathématique, quels en sont les effets sur la qualité globale de l'air, et pas seulement à un endroit bien particulier, mais sur toute l'agglomération, voire sur toute la région ●

Philippe Carron



La qualité de l'air est mesurée grâce à des capteurs répartis sur une cinquantaine de stations raccordées par ligne téléphonique à un ordinateur central.

MARGUERITE/SG-AV



Le PC police installé à côté du PC RATP, à Lyon Bercy.

Le SPSM plus présent

Le service de protection et de sécurité du Métro (SPSM) se réorganise afin d'augmenter son efficacité.

Plusieurs mesures ont été décidées et sont appliquées depuis le 23 mars : les horaires d'intervention sur le terrain des équipes du SPSM ont été adaptés aux moments de plus grande délinquance – en fin d'après-midi, entre 16 et 19 heures –, et leur présence est renforcée les dimanches et jours fériés.

La brigade anticriminalité (BAC) intervient désormais la nuit sur les réseaux Métro et Bus. Cette nouvelle organisation bénéficie aujourd'hui du PC police qui fonctionne, à côté de celui de la RATP à Lyon-Bercy, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Dans le système précédent, les équipes de police du SPSM étaient présentes de 6 h 30 à 1 h 30. Aujourd'hui, le SPSM est en service de 6 h 30 à minuit, avec davantage de patrouilles : trente-cinq au lieu de douze entre 16 h 30 et 19 heures. De minuit à 6 h 30 intervient la BAC nuit, composée de quinze à trente patrouilles motorisées assurant de l'ilotage à la demande.

La présence policière – SPSM et BAC nuit, qui dépendent tous deux de la direction de la police de proximité – est ainsi renforcée en permanence, triplée entre 16 h 30 et 19 heures et multipliée par cinq les dimanches et jours fériés. Cela devrait lui permettre de mieux lutter pour la sécurité des voyageurs et du personnel de la RATP.

Accords vibratoires : riverains - RATP

Selon une étude de la direction de l'Équipement, les Franciliens sont nombreux à se plaindre des nuisances sonores et vibratoires à leur domicile, dont certaines sont provoquées par l'exploitation du Métro.

Pour pallier ces désagréments, l'entité Domaines d'expertises de l'environnement, du département SEC, intervient à plusieurs niveaux.

Chaque réclamation, prise en charge par ITA-Voie, fait l'objet d'un diagnostic et débouche si nécessaire sur une intervention. Pour atténuer le « bruit ferroviaire » sur les sections aériennes, sont installés des écrans acoustiques, sous forme de barrières le long des voies. Cependant, la majeure partie des réclamations concernent le réseau souterrain, source de vibrations résultant d'une dégradation de l'état de surface des rails par suite du roulement. Ces dernières produisent, à leur tour, un bruit particulier, dit « solidien », qui se répercute dans les habitations riveraines. Le remède consiste à installer soit un tapis élastique sous le ballast, directement sur le radier, soit des semelles élastiques sous les traverses. Des actions qui paient puisque l'enquête révèle que le métro n'est plus désigné, par les riverains, comme générateur de bruit perturbant.

Contacts : Michel Colline, tél. : (48 0)4 12 72 et Claire Sadier, Tél. : (48 0)4 18 85.

Sur les chemins DE

La RATP coopère activement à la conception d'une troisième ligne de métro de 30 km qui traversera le centre historique de Rome. Une façon pour la capitale italienne de se préparer à deux événements majeurs : le Grand Jubilé de l'an 2000 et les jeux Olympiques de 2004.

La RATP participe, via sa filiale internationale Systra, au projet de construction d'une troisième ligne de métro à Rome.

Circuler dans la capitale italienne n'est pas une sinécure. Une étude récente, réalisée par Uniroyal et Euro-RSCG (*encadré*), démontre l'impossibilité pour les Romains et les touristes d'accéder facilement au centre de la ville. Problème crucial alors que Rome prévoit d'organiser

le Grand Jubilé 2000 et les jeux Olympiques en 2004. Deux événements qui risquent, si rien n'est fait, de l'asphyxier définitivement.

Le Grand Jubilé pour l'an 2000 constitue un événement spirituel sans précédent. C'est le pèlerinage le plus important de toute l'histoire de la chrétienté. Voulé par Jean-Paul II et organisé par l'Eglise, il rassemblera des dizaines de millions de personnes à l'occasion de cette année sainte exceptionnelle. La capitale italienne se propose, en plus, d'accueillir les jeux Olympiques de 2004. Même si le choix définitif ne sera connu que le 6 décembre 1997, la Ville éternelle a besoin, en attendant, d'une sérieuse toilette. Un véritable cauchemar en perspective. Sans plus attendre, l'Association nationale des hôteliers dénonce le manque aigu de capacités d'accueil. Pis, les infrastructures de base font tout autant défaut : transports publics, équipements sportifs, salles de congrès. D'ailleurs, il suffit de circuler à vélo pour constater l'état de délabrement des chaussées.

Francesco Rutelli, le jeune maire, à la tête de la ville depuis 1993, promet que tout sera réglé pour la fin du siècle. Dans ce but, a été créée l'Agence pour le Jubilé, qui est chargée de superviser

les grands travaux tels que des parkings, une nouvelle gare aux abords de la basilique Saint-Pierre, un métro léger de surface ainsi qu'une nouvelle ligne souterraine.

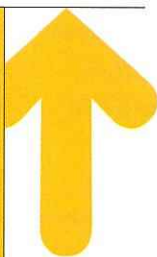
Depuis, un grand accord de coopération a été signé entre le maire de Rome, le maire de Paris, les sociétés de transports publics de Rome, Atac et Cotral, et la RATP. Il a été convenu, entre autres, que le groupe Systra participe de façon active à la conception d'une troisième ligne de métro appelée ligne C.

Négocier avec les archéologues

Cette ligne, d'orientation sud-est-nord-ouest, traversera le centre historique de Rome et assurera une desserte du Vatican. D'une longueur de trente kilomètres, elle devrait comporter trente-sept stations, dont deux stations de correspondance avec la ligne A et une avec la ligne B. Son coût est estimé à 17 milliards de francs. Pour cette raison, il est prévu que la ligne soit construite et mise

Comparaisons

Comparant quatre moyens de transport - individuel motorisé, en commun, à vélo et à pied -, l'étude sacre Paris championne des déplacements par les transports en commun, utilisés par 40 % des usagers de transports contre 30 % pour Rome, 27 et 22 % respectivement pour Berlin et Bruxelles. Par contre, la voiture est préférée à Rome par 50 % des utilisateurs contre 25 % à Paris. Ce qui crée d'énormes difficultés pour la capitale italienne puisque la vitesse moyenne de déplacement en voiture se situe aux alentours de 14 km/h, alors qu'elle est de 17 à Paris et de 25 à Berlin.

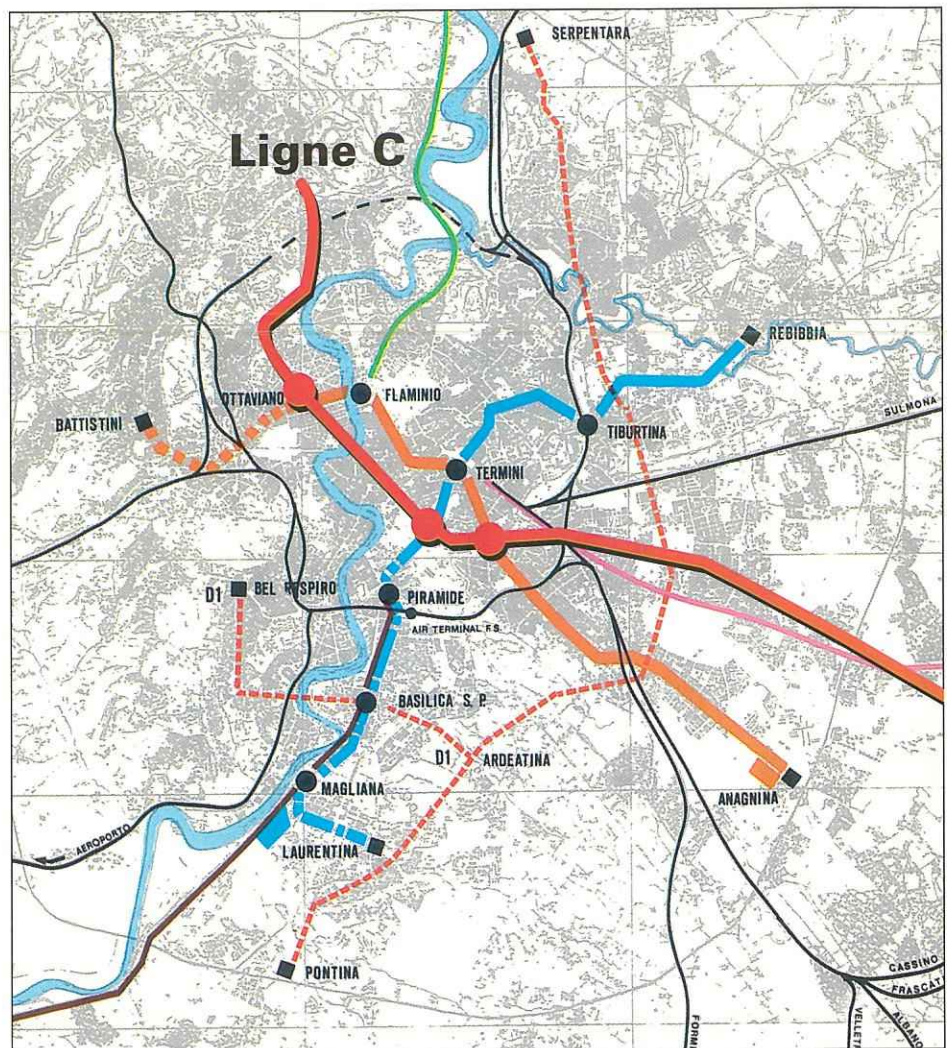


M. YAMASHITA / RAPHO

ROME

en service par étapes. Un premier tronçon, central, long de cinq kilomètres, comprendra six stations, mais trois seulement seront mises en service en 2000. Pour Jérôme de la Ménardière, chef du projet, « cet ouvrage à construire dans un site prestigieux, riche en vestiges archéologiques et dans des conditions géotechniques difficiles – alluvions récentes – comportera des tunnels et des stations profondes de façon à limiter les interventions à ciel ouvert aux puits de chantier et aux accès. Le travail à accomplir est délicat. En permanence il faut effectuer des sondages, redessiner les plans et négocier avec la surintendance archéologique ». Les travaux doivent commencer au début de l'année 1997 et leur achèvement est prévu en 2006. « Nous y parviendrons à temps, a affirmé le maire de Rome dans une interview donnée le 24 mai au Corriere della Sera, car pour moi, le "ferroviario" est l'unique moyen de résoudre les problèmes de transport à Rome » ●

Jacques Teixeira



La carte des transports romains : trains et métros - lignes existantes et projets en cours (ligne C).

Les transports en chiffres



Rome compte

2 800 000 habitants et 2 sociétés de transports en commun, Atac et Cotral.
Atac (Azienda Tramvie e Autobus del Comune di Roma) est le service municipal qui gère les autobus et les tramways.
Effectifs : 13 500.
Passagers par an : 811 millions.
Nombre de lignes en exploitation : 228 (autobus), 8 (tramway).
Parc de matériels : 2 566 (autobus), 180 (tramway).
Cotral (Consorzio Trasport Pubblici Laziali) est chargé du métro de Rome, des lignes régionales de chemin de fer,

cars et autobus hors de Rome.

Effectifs : 9 500,
dont 1 500 pour le métro.
Passagers par an : 300 millions,
dont 200 millions pour le métro.
Nombre de lignes en exploitation : 2.
La ligne A, d'une longueur de 19 km, comporte 22 stations et connaît actuellement une extension de 4 km qui sera mise en service en 1998.
La ligne B, d'une longueur de 20 km, comporte 22 stations.
Les deux lignes sont exploitées avec du matériel de grand gabarit (2,85 m) et des rames de 5 à 6 voitures.

La vitesse moyenne de déplacement en voiture à Rome se situe aux alentours de 14 km/h. Elle est de 17 à Paris et de 25 à Berlin.

Les agents des unités Gares et Transport de la ligne A ont mené une enquête qualité auprès de 4 000 voyageurs. Cinq groupes de travail étudient aujourd'hui les actions à mener sur les points faibles.

La A fait LE PARI DE LA QUALITÉ

Après la ligne B en juin 1994, la ligne A du RER met en œuvre, avec toute son équipe, un plan qualité. La première phase consiste à connaître les attentes des voyageurs sur le service offert. Une enquête a donc été menée, du 5 au 16 février, auprès des clients des trente-quatre gares de la ligne, par des agents volontaires des deux unités Gares et Transport. Conducteurs, contrôleurs et agents des gares ont interviewé plus de 4 000 voyageurs. Côté transport, pas de surprise : 92 % des voyageurs apprécient la

ponctualité des trains. 28 % d'entre eux estiment nécessaire un effort sur la netteté (propreté et environnement). En cas de perturbation, 35 % des clients jugent que l'information à bord des trains n'est pas satisfaisante. Côté gares, l'information et l'accueil sont bien perçus par 90 % des voyageurs, mais les 10 % de mécontents doivent inciter les agents à améliorer la qualité de leurs relations avec la clientèle. La disponibilité des équipements est appréciée par 86 % des personnes interrogées. Mais le score fléchit en ce qui concerne

la sécurité : 70 % des personnes ressentent un manque de personnel visible et craignent la présence de délinquants. Il est aussi constaté une carence des actions entreprises pour lutter contre la fraude par 67 % des clients.

Aujourd'hui, cinq groupes de travail comprenant des agents des deux unités Gares et Transport de la ligne A étudient les actions à mener sur les points perçus comme « faibles » par les voyageurs. Les résultats sont valables pour l'ensemble de la ligne, mais des données établies aussi gare par gare permettront de mener des actions locales spécifiques en tenant compte des disparités importantes selon les secteurs. Ici on s'attachera à l'amélioration des correspondances avec les bus, là au fonctionnement des installations. Pour l'amélioration de la qualité du service qui doit être offert à la clientèle. C'est l'enjeu du « pari RER » engagé par les lignes A et B ●

Communication



Un premier affichage dans les gares, le 10 avril, annonçait aux voyageurs les résultats de l'enquête menée en février. Une communication signée par l'équipe de la ligne A invitait la clientèle à participer, elle aussi, à la qualité de la ligne : « Participons tous à la qualité de

notre ligne ». Le 10 juin, un nouvel affichage avait pour thème les quatre services à améliorer selon les vœux des voyageurs : l'accueil, la propreté, la sécurité et l'information. Ils constituent la base de l'engagement qualité de la ligne A qui va en faire sa priorité d'action.

A
RER
A

L'accueil • La propreté
La sécurité • L'information
sont les services à améliorer*.

Nous allons en faire nos priorités d'actions, tout en vous garantissant la régularité des trains,

c'est notre PARI RER.

Vous serez invités, dès le mois d'octobre, à en parler avec nous dans les gares.

Participons tous à la Qualité de notre ligne.

L'équipe ligne A

LABORATOIRES D'IDÉES À BUS

Le département Bus a mis en place **des équipes de prévention et de suivi de l'inaptitude** dans les centres bus. L'équipe, formée de médecins du travail, d'assistantes sociales et de l'encadrement local, vient en aide à l'agent qui le souhaite et cherche avec lui des solutions professionnelles.



ARDAILLON/SG-AV

Dossier

DES EMPLOIS REQUALIFIANTS

La priorité est accordée aux métiers orientés vers le service aux voyageurs. Ils offrent aujourd'hui **un vrai déroulement de carrière** aux agents touchés par l'inaptitude.



CHABROL/SG-AV

17

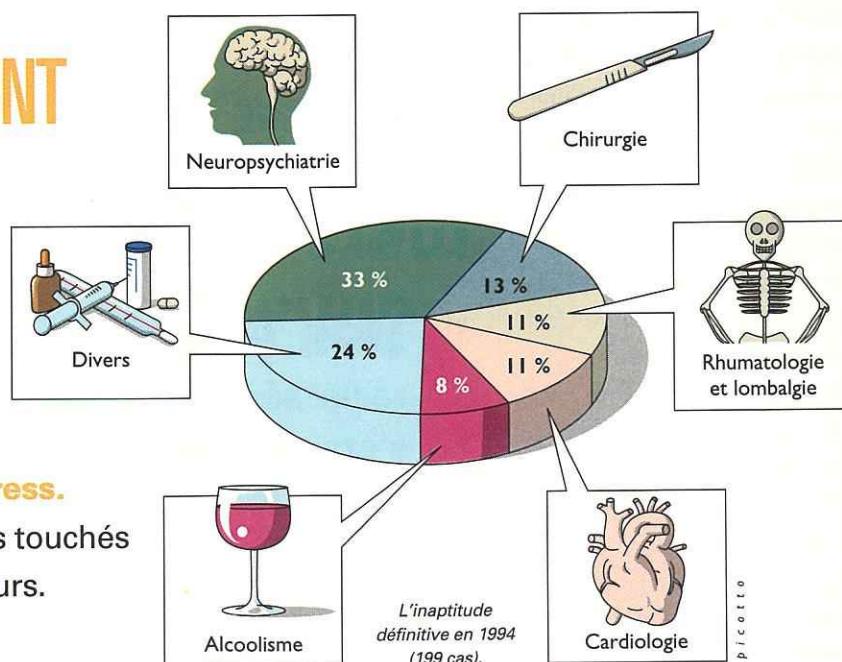
L'inaptitude

QUELLES EN SONT LES CAUSES ?

L'inaptitude touche une population de plus en plus jeune : 60 % ont moins de quinze ans d'ancienneté.

Première cause : le stress.

Les deux tiers des agents touchés sont machinistes-receveurs.

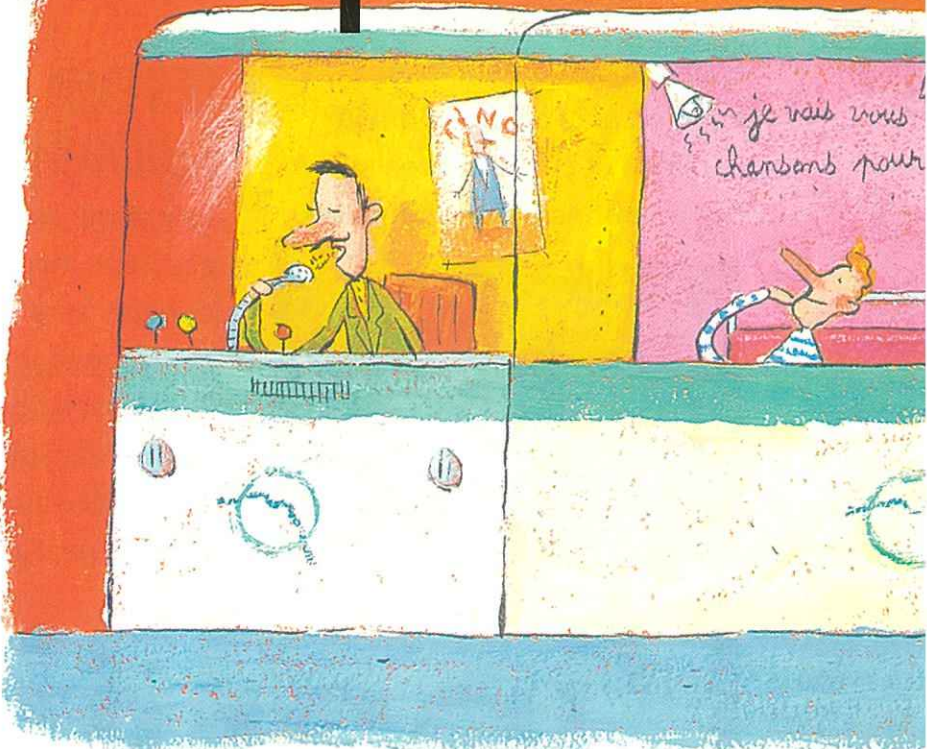


PICOTTE

La requalification un avenir pour l'e

Six organisations syndicales ont signé avec la direction un protocole d'accord pour la mise en place d'une nouvelle manière de gérer l'inaptitude.

Objectifs : prévenir l'inaptitude, proposer une véritable réinsertion au sein de l'entreprise et permettre ainsi aux agents d'engager une carrière nouvelle et « qualifiée ». Tour d'horizon.



Inapte », « lapin de couloir »... les qualificatifs péjoratifs ont la vie dure, et les tentatives pour promouvoir la vraie appellation Apdes – agent privé définitivement de son emploi statutaire – ont fait long feu. Pourtant l'inaptitude a changé : si le nombre de cas n'a pas évolué, les agents concernés sont de plus en plus jeunes ; le stress arrive désormais au premier rang des causes ; enfin les machinistes sont, de loin, la catégorie la plus touchée. Autant de constats qui alertent.

En mars dernier, un protocole d'accord a été signé, entre la direction de l'entreprise et six organisations syndicales (CFTC, CGC, GATC, SAM, SAT, SI), sur la mise en place d'une nouvelle manière de gérer l'inaptitude définitive selon deux axes : d'une part, favoriser une vraie réinsertion au sein de l'entreprise, soit par

Fin 1995, près de 50 % des agents reclassés s'étaient requalifiés.

requalification dans un autre métier, soit, mais en dernier ressort, par décision de reclassement sur un poste non qualifié et, d'autre part, développer les actions engagées en matière de prévention de l'inaptitude. « Cet accord s'inscrit dans la politique globale d'insertion menée par l'entreprise. Une politique qui s'applique d'abord au personnel lorsqu'il est frappé dans sa vie professionnelle », précise Josette Théophile, directeur de DRH.

Et il y a urgence : « Si le nombre de décisions d'inaptitude définitives prises par an reste stable, autour de deux cents, les agents concernés sont en revanche de plus en plus jeunes : dans les années 80, ils étaient seulement 15 % à avoir moins de quinze ans d'ancienneté, ils sont désormais plus de 60 % », explique Christian Leterreur, pilote du protocole d'accord pour DRH. Le problème est double : il existe bien des postes non qualifiés – dans la logistique, le courrier, le tertiaire –

3 questions à Jean-Louis GLOMOT*

Quels sont les postes qui offrent aux agents une possibilité de requalification ?

Le protocole d'accord réaffirme la priorité accordée aux métiers orientés vers le service aux voyageurs. Outre les emplois offerts à Bus – vente, logistique et contrôle –, les métiers que nous proposons actuellement sont agent de station, chef de manœuvre, agent des gares ; donc des métiers de l'exploitation, peu de maintenance, encore moins du tertiaire. C'est parfois un casse-tête pour nous de concilier les souhaits de l'agent, la décision de la médecine du travail et l'intérêt de l'entreprise. Ainsi, 30 % des machinistes ne peuvent être dirigés vers un métier d'exploitation à la suite des inaptitudes précisées par la médecine du travail.

Existe-t-il des freins à la requalification ?

C'est tout d'abord un manque d'information sur l'intérêt des métiers proposés. On l'a vu, l'inaptitude frappe surtout les machinistes, or ces derniers sont peu attirés par le métier de chef de station, par crainte de problèmes avec la clientèle, ni par celui de chef de manœuvre, qui offre pourtant des activités diversifiées et des possibilités de promotion. En revanche, le métier d'agent des gares RER leur plaît mais il n'existe que peu de postes... La requalification exige en outre de suivre une formation : il est parfois difficile pour un agent déjà fragilisé par l'inaptitude, d'accepter cette remise en cause, ce nouveau risque d'échec. Une fausse peur, car le niveau général des agents est plutôt bon. L'entretien individuel et le bilan d'orientation sont donc des moments forts qui doivent permettre à chaque agent de trouver sa voie.

Quel sens donner au protocole d'accord ?

C'est un texte officiel qui pose clairement le problème de l'inaptitude. Les agents devenant inaptes de plus en plus jeunes, il faut que l'entreprise leur propose une vraie réinsertion grâce à un nouveau métier. Le département Bus étant surtout touché, c'est toute l'entreprise, au travers des autres départements d'exploitation, qui doit faire un effort de solidarité pour proposer des emplois requalifiants.

* Responsable de la mobilité, orientation, concours, inaptitude, qualification pour les métiers d'opérateurs et de techniciens, DRH.

Entreprise



ILLUSTRATIONS : M. BOUTAVANT

jusqu'ici « réservés » à l'inaptitude définitive, mais les efforts de productivité et de modernisation ont fait diminuer leur nombre (depuis une dizaine d'année deux cent cinquante ont disparu). Ils se trouvaient occupés par des agents proches de la retraite, donc pour peu de temps, ce qui n'est plus le cas avec le rajeunissement des Apdes. D'où un engorgement et un nombre croissant d'agents en attente d'un point de chute. Enfin, ces postes ne proposent pas à des agents jeunes un déroulement de carrière suffisamment satisfaisant.

L'entreprise a donc choisi de promouvoir et d'intensifier la requalification (fin 1995, près de 50 % des agents reclassés s'étaient requalifiés). Pour chaque agent, cette requalification se fera en fonction des aptitudes ou inaptitudes définies par la médecine du travail.

Autre constat préoccupant : en l'absence de prévention, on risque d'assister à une augmentation du taux d'inaptitude chez les ➔

→ agents, qui pourrait doubler d'ici à 2010. Telles sont les conclusions d'une étude démographique prévisionnelle portant sur les quinze prochaines années. A travers le protocole, la RATP a donc décidé de s'engager dans une politique généralisée de prévention de l'inaptitude, en s'appuyant sur les expérimentations locales déjà menées, particulièrement au département Bus. L'enjeu est important, car, parmi les raisons actuelles de l'inaptitude, ce sont les affections neuropsychiatriques, un cas sur trois, qui arrivent en tête. En 1994, on trouvait ensuite la chirurgie (13 %), la rhumatologie-lombalgie (11 %), la cardiologie (11 %), l'alcoolisme (8 %) ... Les affections neuropsychiatriques constituent un domaine où la prévention peut jouer pleinement son rôle, par des formations à la gestion du stress, par exemple. *« Il s'agit en fait d'affections à causes multiples, personnelles ou professionnelles, provoquant un manque de sommeil, des angoisses... qui entraînent la prise*

de médicaments, explique le docteur Delattre, responsable du service médical du travail. Or les métiers de l'exploitation exigent des aptitudes physiques et psychiques particulières, aussi bien pour y accéder que pour s'y maintenir, et nous devons nous montrer particulièrement vigilants. »

Dernière caractéristique préoccupante de l'inaptitude, elle touche principalement les machinistes-receveurs : ils représentent à peu près les deux tiers des Apdes (rappelons cependant qu'il existe dans l'entreprise trois fois plus de machinistes que de conducteurs). Un constat qui n'est pas spécifique à la Régie : des données communiquées par le Bureau international du travail montrent que les chauffeurs de bus sont parmi les populations les plus touchées par le stress, tous réseaux confondus.

On ne sera donc pas étonné de trouver le département Bus à la pointe des nouvelles politiques, tant pour les requalifications que pour la prévention. *« Nous prenons le problème très au sérieux, explique Christophe Greffet, responsable des effectifs et métiers à Bus. Depuis 1994, nous avons fait évoluer nos métiers dits "hors voiture", non qualifiés et traditionnellement réservés au reclassement, vers des métiers qualifiés. Il fallait en finir avec ce ghetto. La vente, la logistique, le contrôle offrent désormais un vrai déroulement de carrière, avec des métiers de développement et une diversité des activités. Les machinistes qui se sentent bloqués dans leur métier peuvent y accéder au titre de la mobilité, évitant ainsi la tentation*

d'utiliser l'inaptitude comme une voie de recours pour un changement d'activité.»

Mais ces efforts risquent de se révéler insuffisants pour requalifier tous les machinistes déclarés en inaptitude. Il faudra

donc que se développe dans l'entreprise une vraie politique de solidarité pour offrir à ces agents de nouvelles possibilités de carrière dans les autres métiers de l'exploitation. Et une solidarité envers les agents eux-mêmes, pour que l'inaptitude puisse se limiter à un accident de parcours au sein de la RATP et qu'elle soit oubliée, une fois une nouvelle carrière engagée ●

L'inaptitude dans le statut

Provisoire ou définitive, la décision d'inaptitude relève de la seule compétence du médecin du travail, qui peut, sur demande de l'agent, recueillir l'avis d'un médecin du conseil de prévoyance.

Emploi : Un agent en inaptitude définitive peut être reclassé dans un autre emploi.

S'il n'est pas reclassé, il est réformé.

Rémunération :

Quel que soit le mode de reclassement :
- moins de dix ans d'ancienneté : versement d'une soulte correspondant à la différence de rémunération entre l'ancien et le nouveau salaire. Elle se réduit au fur et à mesure

des avancements et des augmentations ;
- entre dix et quinze ans d'ancienneté : conservation de la rémunération statutaire nette ;

- quinze ans ou plus : conservation de la rémunération statutaire

nette, et, en outre, droit ultérieur aux rémunérations auxquelles l'agent aurait pu prétendre dans son ancien emploi par avancement à l'ancienneté.

Primes perçues :

Elles sont toujours liées aux nouvelles fonctions de l'agent reclassé.

Retraite : La pension est calculée sur la base de la rémunération la plus avantageuse atteinte au moment du départ.

* Articles 97 à 107 du statut.

Nous avons fait évoluer nos métiers dits « hors voiture » vers des métiers qualifiés

Attention soutenue, horaires décalés, nombreuses heures de conduite... les machinistes ont un métier stressant et difficile. Pour prévenir les risques d'inaptitude, les centres bus mettent en place une panoplie de mesures. Exemples à Montrouge, Malakoff, Asnières...



Bus : une prévention sur mesures

Problèmes neuropsychiatriques, lombalgies... l'inaptitude à Bus, c'est plus une accumulation de situations qu'un phénomène très identifié, explique Monique Houvre, chargée de la prévention de l'inaptitude au département Bus. Nous avons organisé des stages de gestion du stress, pour lesquels treize centres se sont portés volontaires en 1996. Et nous favorisons les actions menées par des associations comme Amitié Présence. Mais la baisse de motivation, le besoin de faire une pause dans le métier ne peuvent être détectés et pris en compte qu'en local, en fonction des possibilités du centre bus et de ses spécificités. »

Montrouge – 480 machinistes – est, avec Malakoff, un des centres à avoir expérimenté les stages de gestion du stress organisés par un cabinet extérieur, Stimulus. « Nous avons eu de bons retours, car les agents y trouvent une application directe dans leur vie quotidienne, reconnaît Daniel Rouault, responsable Ressources humaines du centre. Du coup, ce cabinet a travaillé avec le NEF (Nouvel espace formation) de Bus, pour organiser des stages par secteur géographique. » Autre cause de l'inaptitude, le mal de dos. « Toujours avec Malakoff et Fontenay, nous avons mis sur pied une campagne de sensibilisation aux postures de conduite. Des ostéopathes et des kinésithérapeutes ont suivi des machinistes et analysé leurs gestes de conduite. Ils ont ensuite proposé

des règles simples d'attitudes, des mouvements de gym... Là encore, cette formation a été reçue très positivement, et des agents ont même proposé de l'introduire dans la formation initiale. » Malakoff – 455 machinistes – est un des centres pionniers en matière de prévention. « Nous avons organisé des équipes de prévention de suivi de l'inaptitude, sur le modèle du centre des Lilas », raconte Guy Crost, responsable Ressources humaines. Médecin du travail, assistantes sociales, encadrement local, coordinatrice psychosociale y participent. Avec l'accord de l'agent, l'équipe étudie ses problèmes et lui fait une proposition d'aide : aménagement du temps de travail, possibilité d'exercer un métier « hors voiture », mais toujours pour une période restreinte. « Autre solution, Malakoff a expérimenté une expérimentation qui s'inspire de celle des équipes APS (Assistance, prévention, sécurité). Des machinistes en ➔

La conduite en ville met à rude épreuve les nerfs des machinistes et provoque chez eux des états de stress.



SUTTON/SG-AV

→ tenue font de l'accompagnement, de l'accueil et donnent des renseignements à bord des bus. Pour eux Malakfraude devient l'occasion de porter un regard extérieur et critique sur leur métier. » Guy Crost reste cependant persuadé que la prévention commence dès l'accueil du nouveau machiniste, qu'il faut le sensibiliser et le responsabiliser davantage en lui expliquant les contraintes du métier et les objectifs de l'entreprise.

Luc Roumazeille, responsable gestion à Asnières – 220 machinistes – part d'un constat.

« Machiniste, c'est un métier stressant et difficile, avec de nombreuses heures de conduite, une attention soutenue, des horaires décalés... Il exige une grande forme physique et mentale. Un métier d'athlète. » Alors, il propose aux agents des

outils pour bien se préparer : une information sur les cycles de sommeil, sur l'hygiène alimentaire, organisée par des diététiciens de l'hôpital Saint-Antoine. « Sur vingt-cinq jeunes agents de la promotion 1995, explique-t-il, dix-sept prenaient leur service du matin sans petit déjeuner et ne mangeaient qu'à 14 heures. Comment supporter alors la fatigue de la conduite ? » Son souci : détecter le plus tôt possible les risques d'inaptitude. « Des retards, une tenue négligée, des absences..., autant de signes qui doivent nous alerter pour proposer des solutions le plus rapidement possible. Par exemple, pour fournir un logement, je travaille directement avec la mairie d'Asnières. Nous avons un avocat qui propose une consultation sous quarante-huit heures. Certains agents se demandent s'ils vont encore faire ce métier longtemps, s'il ne vaudrait mieux pas quitter la Régie. C'était impensable il y a quinze ans. »

Pour tous, une bonne prévention repose largement sur la cohésion et l'implication de tout l'encadrement du centre, sur les relations de proximité. Mais cela ne peut suffire : « Il faut repenser le contenu du métier de machiniste, la vraie solution est dans l'alternative courte à la conduite, constate Christophe Greffet. A Bus, nous initialisons cette démarche ; à nous de savoir la gérer sur une grande échelle » ●

Des ostéopathes ont suivi des machinistes pour analyser leurs gestes de conduite

Quatre

Un problème de santé, un accident du travail ont bouleversé leur vie professionnelle. Quatre agents évoquent leur cheminement depuis la reconnaissance de leur inaptitude. Témoignages.

Roger Faure, reclassé à MRB

« L'information ne suit pas toujours »

Roger Faure, 48 ans, était technicien à Championnet (MRB). Des problèmes de dos entraînèrent une inaptitude d'abord provisoire, puis définitive. « C'était un travail pénible, j'aurais voulu qu'on me propose un poste moins dur, et toujours dans ma spécialité. Au moins faire un essai. On m'a reclassé à Championnet comme opérateur confirmé (E6), plus

bas que lorsque la Régie m'a recruté, il y a treize ans. Voilà, je ne suis pas reclassé mais déclassé. C'est difficile à encaisser ; ça permet de ne plus être inapte, mais pour le reste, on est loin du compte. Et puis, l'information ne suit pas toujours, on ne connaît pas toutes les possibilités d'emploi. »

Actuellement, Roger travaille au bureau des méthodes à MRB, un milieu qu'il connaît bien, un travail intéressant, diversifié, où il utilise l'informatique, en un mot, qu'il apprécie. « Mais je n'ai plus de déroulement, d'échelon, ni d'échelle sur ma feuille de paie. Actuellement, c'est assez désespérant. Du coup, j'ai postulé à un emploi de chef de manœuvre. »



SUTTON/SG-AV

gents témoignent

Muriel Cantrel, mobilité à Bus

« Si j'avais dû continuer le bus, j'aurais quitté la Régie »



CHABROL/SG-AV

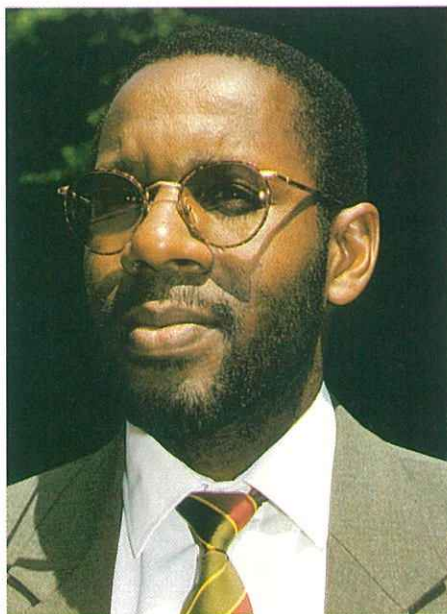
Dix ans au centre de Malakoff comme machiniste, et puis, fin 1993, une dépression nerveuse : Muriel Cantrel, 42 ans, se retrouve en inaptitude provisoire, à la cellule technique du centre. « J'avais des problèmes personnels, une grande fatigue avec des horaires matinaux et tardifs, je ne supportais plus les voyageurs. Mais j'ai eu peur de devenir inapte, non pas pour la baisse de salaire, mais pour le fait de "devenir rien". Ça a été dur, mais j'ai voulu remonter sur le bus. Les psychiatres

de Lachambaudie m'ont beaucoup aidée, et au centre j'ai été vraiment soutenue moralement, ils m'ont poussée à essayer. » Après un an de conduite, Muriel a souhaité faire une mobilité. Depuis décembre 1995, après un stage de formation, elle est devenue correspondante logistique à Malakoff, un métier de développement. « Ce métier me plaît. Si j'avais dû continuer le bus, je crois que j'aurais quitté la Régie. »

Frantz Corry, requalifié à Bus

« Je ne suis inapte qu'à mon emploi de machiniste »

Frantz, 41 ans, est entré à la Régie en 1981 comme machiniste. « Je ne suis inapte qu'à mon emploi de machiniste, pourtant c'est considéré comme une tare. A partir de ce moment-là, les postes proposés ne soulèvent guère l'enthousiasme ! » A la suite d'un claquage du tendon de sa jambe droite, en 1994, il est déclaré inapte. On lui propose de rester dans son centre bus, à Lebrun, en tant qu'agent des ventes, un emploi qualifié. « Pour moi ce poste a une activité bien trop limitée. J'ai d'autres ambitions. C'est pourquoi je viens de passer des modules pour la maîtrise. C'est une manière de ne pas baisser les bras et même de prendre un nouveau départ dans l'entreprise. »



DUMAX/SG-AV

Frédéric Hannequin, reclassé à MTR

« Je vais partir en stage. Il faut se battre »



DUPUY/SG-AV

« Quand on devient inapte, on est catalogué. Moi, je n'ai que 40 ans et je ferai tout pour me requalifier. » Entré comme chef de station à la Régie en 1982, Frédéric devient machiniste en 1985, et en 1993 il fait une mobilité vers le poste de chef de manœuvre. Mais un accident du travail – une électrocution – entraîne une inaptitude définitive. Frédéric est reclassé dans la filière D, en emploi de bureau. « Mon travail au centre de formation du Métro est intéressant. Je crée des programmes d'enseignement assisté par ordinateur et plus particulièrement pour le projet Météor. Mais je ne comprends pas, ce poste n'est pas attribué. Alors, je me suis renseigné à Louis Blanc : en ce moment, il existe des emplois qualifiés de secrétariat de ligne et de terminus (sous filière B4). Je vais donc partir en stage : il faut se battre pour s'en sortir. » ●

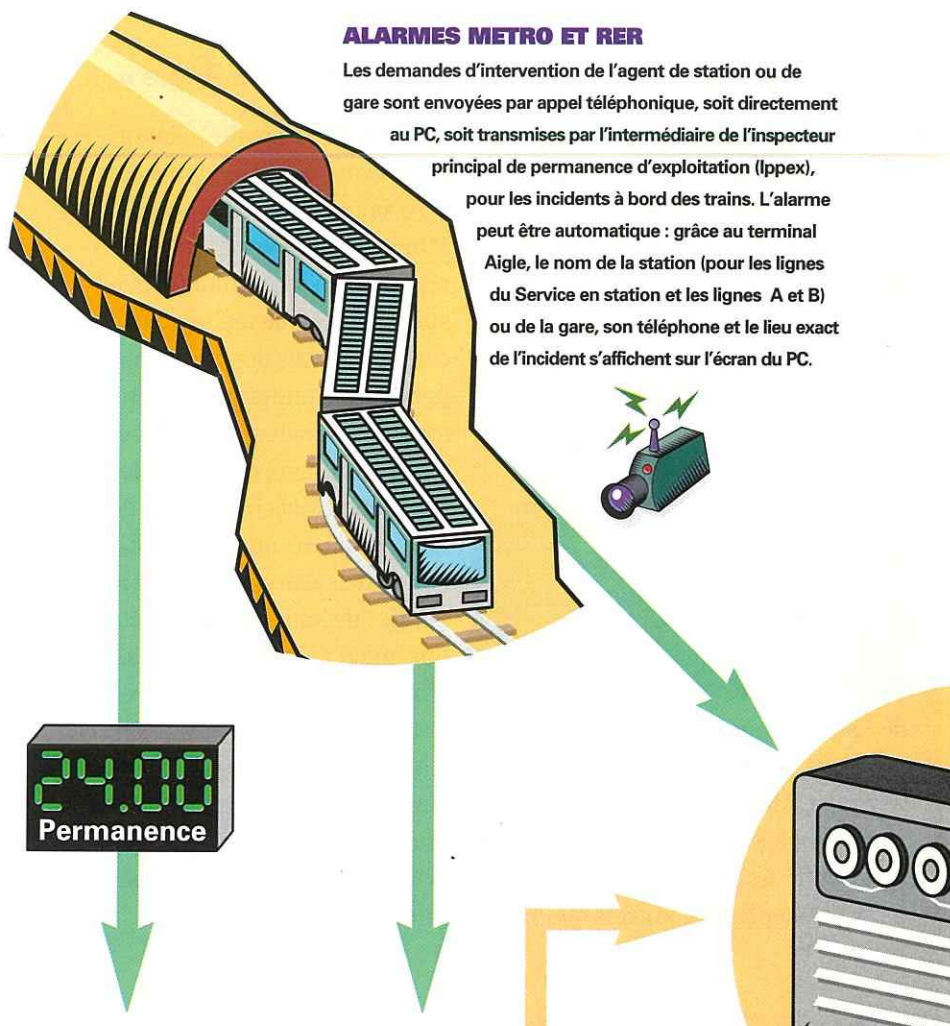
Yvonne Kappès-Grangé

Sécurité :

La mise en service du nouveau PC sécurité, PC 2000, installé à la Maison de la RATP, à proximité du PC de la police, doit permettre d'améliorer la rapidité des interventions des équipes du GPSR. Les équipes de sécurité de la RATP, fortes de 700 agents et réparties en cinq secteurs géographiques de Paris et la région, sont toutes reliées au PC 2000. Inauguré le 2 mai, c'est un outil unique au monde, doté d'équipements sophistiqués, qui optimise l'efficacité des moyens humains et techniques mis en œuvre pour répartir au mieux les forces sur le terrain en fonction des événements.

ALARMES METRO ET RER

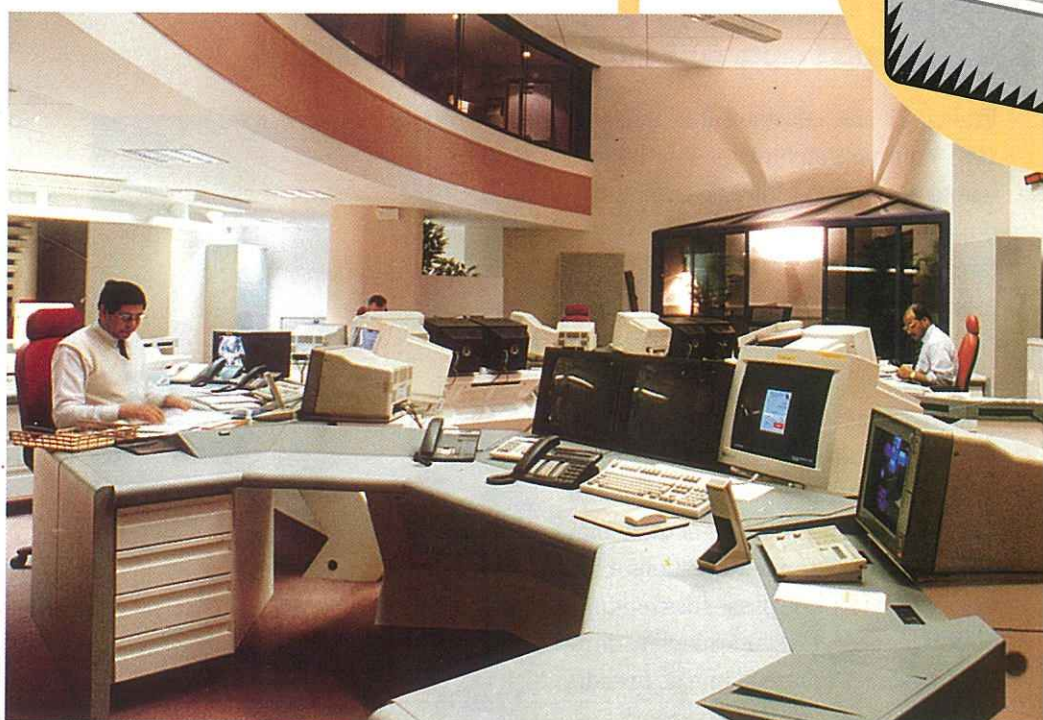
Les demandes d'intervention de l'agent de station ou de gare sont envoyées par appel téléphonique, soit directement au PC, soit transmises par l'intermédiaire de l'inspecteur principal de permanence d'exploitation (Ippex), pour les incidents à bord des trains. L'alarme peut être automatique : grâce au terminal Aigle, le nom de la station (pour les lignes du Service en station et les lignes A et B) ou de la gare, son téléphone et le lieu exact de l'incident s'affichent sur l'écran du PC.



LA SALLE DU PC 2000

Sept postes de travail sont installés dans la salle du PC 2000. Chacun comporte un terminal d'ordinateur, une platine téléphonique et radio, des moniteurs vidéo qui permettent de visualiser certaines stations (quais, couloirs et bureau de vente), une écoute discrète de certains guichets du métro. Les équipes (cinq équipes tournantes) sont constituées d'agents de sécurité de la RATP. Elles comprennent un superviseur (niveau maîtrise) et cinq opérateurs (métiers de développement, deuxième niveau).

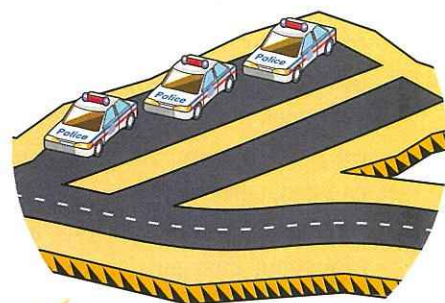
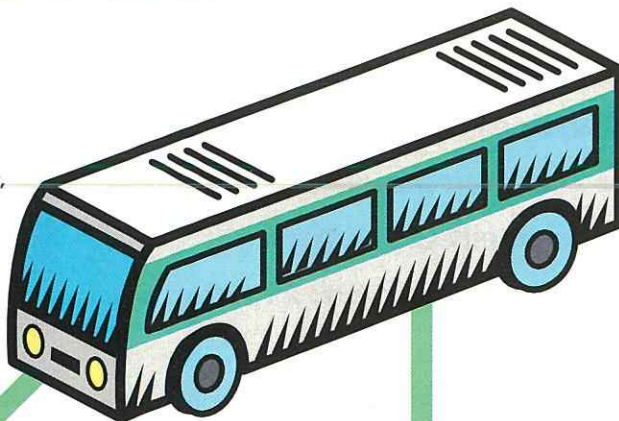
MINOLISG-AV



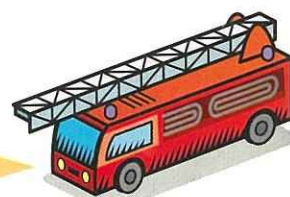
LE PC 2000

ALARMES BUS

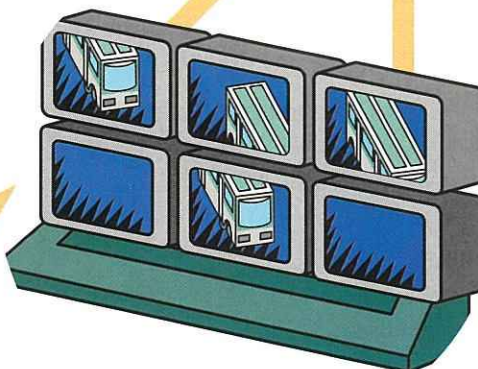
Les alarmes sont émises, à la demande du machiniste, depuis la permanence générale, ou, directement, depuis les bus radiolocalisés, via Aigle, sur les lignes 256, 272 et 47. Mille nouveaux bus seront équipés en cinq ans.



Le système Aigle (aide à l'intervention globale sur les lignes en exploitation) permet au PC de gérer l'ensemble des alarmes déclenchées dans les bus, le métro et le RER, soit environ 200 alertes par jour. Il permet notamment la localisation automatique par satellite d'un autobus en alarme ainsi que la localisation automatique des équipes sur le terrain.



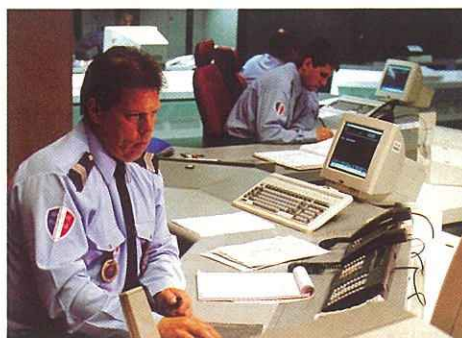
25



TROIS INTERVENANTS À LA CLÉ

L'opérateur analyse l'alarme en utilisant des outils d'aide à la décision : cartographie, grand écran, vidéosupervision, annuaires tactiles... Il recherche et localise les équipes de sécurité disponibles et les dirige sur le lieu de l'incident. Il a le choix entre plusieurs intervenants :

- les équipes du GPSR, se déplaçant en voiture ou à pied, localisées par Aigle et alertées par radio ;
- les forces de police locales, c'est-à-dire le commissariat de quartier alerté par téléphone, via le PC de la police (photo ci-contre) ou via le standard de sécurité situé à Bourdon ;
- les pompiers, via le standard de sécurité.



MARGUERITE/SG-AV

Microphones dans les bus, affichettes apposées dans les arrêts, cyclomotoristes équipés de talkies-walkies... les agents de Montrouge et des Lilas font preuve d'imagination. Leur objectif : informer dans les meilleurs délais les voyageurs des retards. Trois lignes en actions : 21, 38 et 96.

Les grands axes de circulation parisiens sont fréquemment neutralisés par des manifestations ou des embouteillages. Dans ce cas, les lignes d'autobus sont déviées ou partiellement interrompues, causant, certes, un vrai casse-tête pour les exploitants des bus, mais plongeant l'usager dans un véritable désarroi.

Pour répondre à ces attentes, deux actions ont été menées par les agents des centres bus de Montrouge et des Lilas. Explications. Première action. A l'initiative des agents des lignes 21 et 38 du centre de Montrouge, un panel représentatif d'usagers a été consulté. Les résultats de l'enquête ont mis en

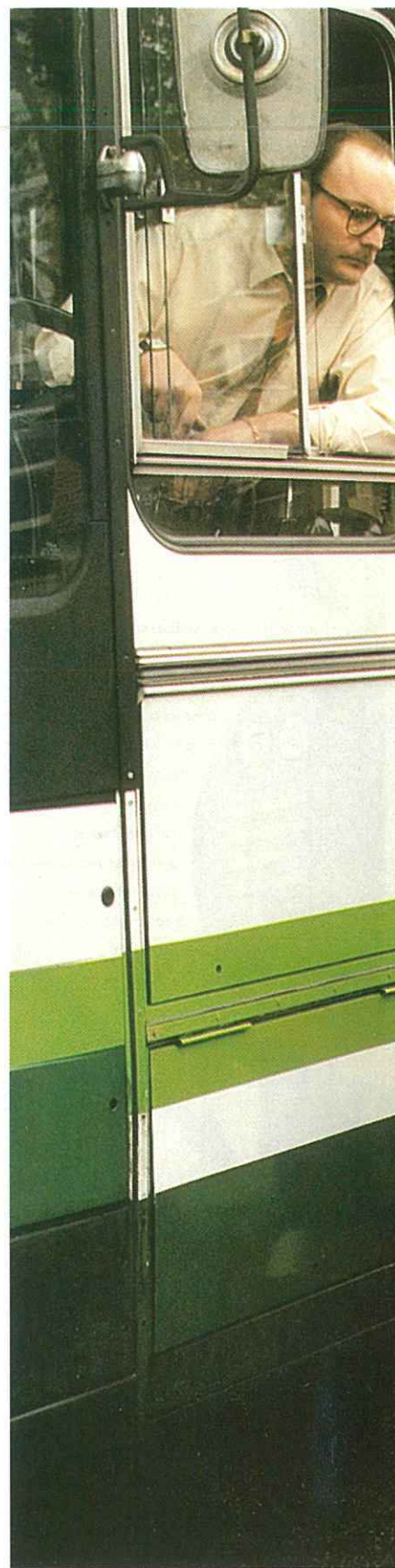
évidence deux attentes majeures : quelles que soient les situations d'exploitation, les usagers souhaitent être informés à bord des voitures mais aussi aux points d'arrêt.

Former pour informer

Pour Gérard Chalmel, responsable de la ligne 21, « sur cette ligne, équipée de matériels standard, la seule possibilité qu'a le machiniste d'informer les voyageurs à bord des voitures, est de se lever et de parler à haute voix. Ce qui pose des problèmes quand il y a beaucoup de monde. Les voyageurs en tête de voiture se sentent agressés



Marc Vivien, responsable de la ligne 38 et Gérard Chalmel, responsable de la ligne 21, signalent le report de ligne aux voyageurs.



Le casque sur la tête et le talkie-walkie à la m

ACE A L'INFO

Avec son cyclomoteur, Gilles Labed se faufile sur le parcours du 96 et appose des affichettes donnant les informations sur les raisons du report.



par l'intensité de la voix, et ceux qui sont situés au fond de la voiture n'entendent rien. Nous avons pallié cet inconvénient en équipant toutes les voitures de la ligne de microphones, comme sur la ligne 38. Nous nous sommes alors aperçus que l'information était meilleure avec de la formation ». C'est le centre de formation du Métro, très expérimenté dans ce domaine, qui a proposé ses services. Un stage d'une journée a été dispensé à chacun des cent vingt machinistes.

Des interventions souples et directes

Enfin, « pour diffuser l'information aux points d'arrêt, et ce, en attendant Altaïr, nous avons eu l'idée de faire appel à des entreprises de coursiers, déclare Marc Vivien, responsable de la ligne 38. En cas de manifestation et d'interruption imprévue du trafic, ils ont pour contrat d'intervenir dans un délai très court pour apposer des affichettes donnant toutes les informations sur la cause du report. Ces affichettes, élaborées par les agents à l'aide d'outils informatiques, comportent un plan où sont indiqués l'arrêt concerné et le chemin pour accéder à l'arrêt provisoire le plus proche, ainsi que le

numéro de téléphone du responsable commercial du centre pour de plus amples informations ». Autre ligne, autre action. A l'initiative de Gilles Labed, responsable de la ligne 96 du centre bus des Lilas, un cyclomoteur, équipé d'un talkie-walkie, a été mis à la disposition de l'encadrement. « Le 96 emprunte un itinéraire difficile. Partant de la porte des Lilas, il termine sa course gare de Montparnasse en passant par Belleville et Saint-Germain-des Prés. D'où le risque de voir la régularité du service fréquemment perturbée. Or, avec mon cyclo, je me faufile aisément entre les files de voitures et les manifestants. Cela me permet d'intervenir et d'atteindre au plus près des endroits difficiles d'accès pour les voitures de régulation et, ainsi, d'aider le régulateur de terminus à repositionner les bus. »

De plus, Gilles Labed transporte dans les sacoques de son cyclo un attirail complet lui permettant, aux arrêts de bus, d'effacer les graffitis et de décoller tout ce qui est étranger à l'information de la RATP. Des interventions souples et efficaces.

Deux initiatives qui tendent à prouver qu'à tout problème que rencontre l'entreprise, des agents savent proposer des solutions adaptées ● Jacques Teixeira

PHOTOS : CHABROL/SG-AV

Gilles Labed, responsable de la ligne 96 renseigne un machiniste.

Décrocher le téléphone, un geste simple comme un réflexe mais tellement révélateur de l'image de l'entreprise. A l'initiative du service consommateurs, dix formateurs internes expliquent toutes les finesses d'un bon accueil téléphonique. Echos.

Téléphoner, TOUT UN ART



Issus de plusieurs départements, les dix formateurs internes stagiaires, souvent sceptiques, de l'utilité de cette formation

On n'a jamais deux fois l'occasion de faire une bonne première impression. Or le téléphone est souvent le premier contact d'un client avec une entreprise. C'est pourquoi le service consommateurs du département Commercial* a lancé, depuis 1994, une démarche qualité sur l'amélioration de l'accueil téléphonique. Une équipe de dix formateurs internes, issus de plusieurs départements, dispense une formation visant à optimiser la qualité de la relation téléphonique. Ces formateurs sont tous volontaires. « J'ai tout de suite accepté, explique Catherine Larenaudie, car j'ai de nombreux contacts téléphoniques, étant aux relations voyageurs au département Métro. Ensuite, j'ai une attirance pour la formation, et devenir formateur est un de mes objectifs de carrière. Cette première expérience est

mission : « Je suis favorable aux actions transversales dans l'entreprise et cette formation en est un parfait exemple. Par ailleurs, chacun est persuadé d'offrir un accueil téléphonique professionnel. » En effet, nombreux sont les agents qui, au début, sont sceptiques sur le contenu de la formation. Ainsi en témoigne Norbert Violas au service touristique et location du département Bus : « Les stagiaires sont sûrs de bien utiliser l'outil, de maîtriser langage et élocution. Puis ils découvrent toutes les finesses d'une bonne communica-



Alain Lacroix : « La formation en binôme est réconfortante. Nous avons deux fois plus de chance d'être compris. »

tion téléphonique. Et là, c'est la surprise ! » La formation dure trois jours et comprend de très nombreux exercices pratiques, des scénarios variés qui mettent à rude épreuve les qualités relationnelles des stagiaires. Et quand on se retrouve à deux formateurs – toutes les formations sont réalisées en binôme –, c'est un atout précieux. « Etre à deux, c'est plus réconfortant, avance Alain Lacroix, de la mission communication et qualité au département Ressources humaines, et cette coanimation permet de s'appuyer l'un sur l'autre. On peut compenser les points qui n'auraient pas été très clairs. Quand deux personnes disent la même chose avec des

Ce qu'il ne faut pas dire

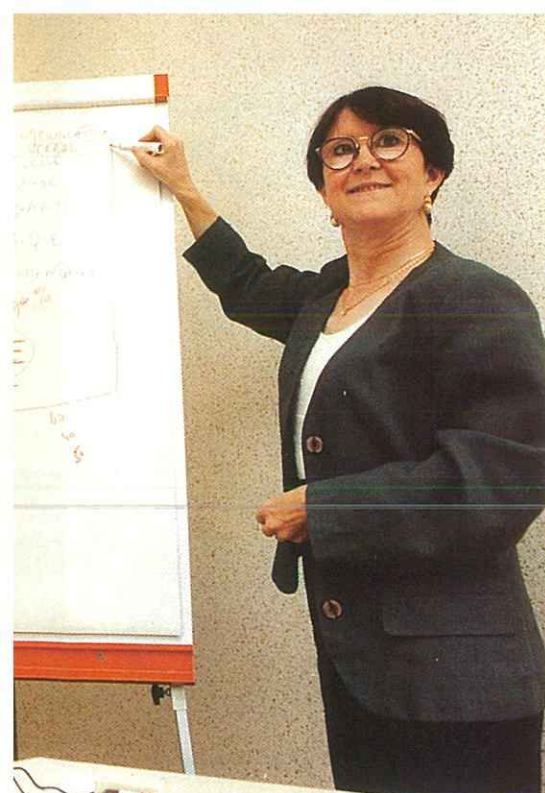


– Les expressions « minimisantes » : un petit moment, un petit courrier, un petit coup de fil... ;
– les expressions « barbelées » : non, vous faites erreur, ce n'est pas possible, ce n'est pas moi

qui m'en occupe... ;
– le jargon d'entreprise ;
– les expressions dubitatives : peut-être, je crois que, éventuellement...
– les expressions négatives : il n'est pas là, je ne sais pas...
– enfin, ne jamais dire « allô ! », mais se présenter.



Norbert Violas : « Les stagiaires sont sûrs de bien maîtriser langage et élocution. »



PHOTOS : CHABROL/SG-AV

is volontaires, ont pour première mission de convaincre les



Catherine Larenaudie :
« J'ai une attirance
pour la formation. »

*mots différents,
il y a plus de
chance d'être
compris. » Nicole
Beugnot partage
cet avis : « Nous*

*sommes complémentaires. A deux,
c'est plus facile de rendre une
formation dynamique, d'autant
qu'elle repose essentiellement sur le
comportement. » Une formation en
binôme bien appréciée et rendue
crédible parce qu'elle est réalisée
en interne, comme le souligne Norbert
Violas : « Nous venons du même ter-
rain, nous avons l'ancienneté, une cul-
ture d'entreprise, des références iden-
tiques, souvent les mêmes priorités...
Et comme nous avons la foi, nous
essayons d'être convaincants ! »*

L'amélioration de l'accueil
téléphonique est bien sur la
bonne « voix » ●

Philippe Carron

Nicole Beugnot :
« Je suis favorable aux
actions transversales
dans l'entreprise. »



* Contact : Véronique
Lumia au (48 0)4 17 56.



SUTTON/SG-AV

Des consoles d'information sur la 3

Depuis le 10 avril, les usagers de la ligne 3 du métro peuvent découvrir, sur les quais des stations Havre-Caumartin et Europe, des nouvelles consoles d'information. Elles indiquent l'heure du passage des trois prochains trains et donnent, en cas de perturbation, l'état du trafic concernant d'autres lignes. Ce projet est né d'un partenariat entre SIT et ESE. Mais, la conception du logiciel de base est le fruit d'une équipe de programmeurs de ESE. Composée d'une dizaine d'agents, l'équipe à la charge d'entretenir le matériel informatique des commandes centralisées et de développer des applications à la demande de SIT, du Métro et du RER. Mais l'originalité de leur activité réside dans le fait qu'ils interviennent sur des matériels et des logiciels des générations des années 70 aux plus récentes. « Ainsi, affirme Christian Boyer, agent de maîtrise à l'entité des commandes centralisées du PCC, nous avons assuré la modernisation des systèmes à bandes et à cartes perforées pour permettre l'adaptation des systèmes récents.

Depuis les années 70, l'équipe a su rendre compatible les systèmes informatiques de trois générations et conserver la mémoire de l'entreprise.

Implication et qualité : les gagnants

18 juin 1996 :

dixième prix de l'Implication.

Equipe gagnante, sélectionnée pour le Trophée de l'Adefipe :

- MTR antifraude, « Réagir » : une équipe de contrôleurs persuade quêtisseurs et musiciens de quitter le métro tout en les aidant à se réinsérer.
- Trois autres équipes concouraient :
- ITA, pour « Chantier dans la ville » : la communication sur le chantier de réfection de la couverture de la ligne 1.
- RER-B « A ticket to ride » : formation des agents à l'anglais pour mieux communiquer avec les touristes ;
- MRB/Bus, « L'insertion d'un travailleur handicapé », par le centre de Malakoff;

18 juin 1996 : **Trophée qualité.**

- Equipe gagnante :

- ITA et MTR ligne 3 pour « la mise en place des équipes REM » ;
- Participaient au Trophée trois autres équipes qui ont reçu chacune une mention spéciale :
- mention « Innovation service » : Bus, centre de Malakoff, pour « Malakophone », système d'information téléphonique à la disposition de la clientèle locale ;
- mention « Service client » : Bus, centre de Flandre, pour « Un service complet » sur la ligne Roissy bus ;
- mention « Partenariat » : DGC/ITA pour la définition d'une « Politique de communication de chantiers ».

Le Prix du public était remporté par l'équipe MTR anti-fraude « Réagir ».

Hors concours, une équipe de MRF-AME de Saint-Ouen, pour avoir obtenu la certification ISO 9002 des activités de maintenance des automatismes embarqués.

lire, voir, écouter

Saint-Mandé au fil du tram

« Le renouveau du tramway en France » est, cette année, le thème de l'exposition qui se tient, depuis le 1^{er} juin et jusqu'au 24 novembre, au musée des Transports urbains. En mars 1937, le 123-124, dernière ligne de tramway parisien, est supprimé. La province suit Paris, à l'exception de Lille et de son Mongy, de Saint-Etienne et de Marseille. Dans cette exposition

est expliqué pourquoi et comment le tramway a quasiment disparu de France et comment la situation s'est retournée à partir de 1974. Sont évoquées également les politiques, différentes, des pays étrangers.

*Musée des Transports urbains,
60, avenue Sainte-Marie
94 160 Saint-Mandé. Ouvert les
samedis et dimanches après-midi.*

Musée demande bénévoles

L'Amtuir, l'association de bénévoles qui gère le musée des Transports urbains de Saint-Mandé, lance un appel aux « anciens » de la RATP,

en particulier à ceux qui ont travaillé sur les TN. Actuellement, en effet, l'équipe de maintenance, trop peu nombreuse, ne suffit plus à assurer

l'entretien des vieux matériels de façon satisfaisante. Les séances de travail ont lieu en général les mardis et jeudis, entre 8 heures et 17 heures, au musée, 60, avenue Sainte-Marie, 94160 Saint-Mandé. Toutes les compétences seront les bienvenues, pour que les TN et tous les autres autobus puissent continuer à circuler...

*Contact : Amtuir,
tél. : 43 28 37 12,
de préférence
de 13 h 30 à 17 h 30.*



MINOLISC-AV

sports

Daurelle, prince du sabre

Spectaculaire retour de Jean-Philippe Daurelle, qui a remporté, le 19 mai, le premier tournoi de Coupe du monde de sabre auquel il participait depuis sa blessure au mollet, contractée en début d'année. Un exploit si l'on songe que, pendant près de

quatre mois, sa seule possibilité d'entraînement avait été en position assise ! Avec un tel résultat, Jean-Philippe, athlète de haut niveau et agent de la RATP, a déjà gagné sa place en équipe de France pour les jeux Olympiques d'Atlanta.



DR.



portrait

Le croqueur de têtes

Certains, ou certaines, sont « tombés dedans » quand ils étaient tout petits... C'est bien ce qui est arrivé à Sylvain Boursier. « Mon père dessinait, mon grand frère aussi, alors j'ai suivi ! » Non sans talent, puisque Sylvain a gagné, en 1993, le premier prix d'Ile-de-France du Dessin d'humour et de la caricature. A l'école, il croquait les profs. A l'armée, il a continué avec ses supérieurs : comme « punition », il a réalisé plusieurs fresques militaires sur un régiment du train... Sylvain, entré comme ouvrier professionnel à Michelet en 1984, est actuellement graphiste à la Fondation d'entreprise RATP. Car sa palette est riche : outre la caricature, il fait de l'illustration, des cartes postales, des pin's, des décors de théâtre, du dessin de presse... « Je n'ai jamais appris le dessin dans une école. J'ai appris les techniques à travers les livres, les bouquins d'art. Puis j'ai fini par rencontrer d'autres dessinateurs qui m'ont fait découvrir leur technique. C'est comme cela que j'ai évolué. » Sa vie, professionnelle et privée, est totalement vouée au dessin. Présent dans de nombreux salons et festivals, il cohabite joyeusement avec son « virus » : « La caricature est presque un automatisme, dit-il. Cela n'a rien à voir avec le travail graphique : de très bons dessinateurs n'en font pas, car ils ne sont pas à l'aise dans cette discipline très spéciale. D'ailleurs il n'y a pas d'école ! » C'est tout dire...

Contact : Sylvain Boursier au (49 5) 7 87 83 et 43 08 11 64.

LA LIGNE DE SCEAUX à 150 ans

Mémoire

A l'époque, on l'appelait ligne de Sceaux. Avec l'ouverture du tronçon Luxembourg-Châtelet-les-Halles, elle est devenue la B. Petite histoire d'une « vieille » ligne.

La ligne B vient de célébrer les cent cinquante ans de la ligne de Sceaux, son ancêtre. Une ligne riche d'histoires, grandes et petites, qui fait encore rêver les « anciens ». Gaston Jacobs, auteur de l'ouvrage historique *La Ligne de Sceaux**, a passé vingt-cinq ans sur cette artère ferroviaire. « Quand je suis arrivé, en janvier 1960, j'ai eu la chance de la trouver dans son état pratiquement d'origine », confie-t-il. A cette époque, l'exploitation de la RATP s'arrêtait à Massy-Palaiseau. Au-delà, la ligne relevait encore de la SNCF. Au sud, c'était la campagne, la vraie, avec ses maraîchers. « Vers Lozère, le cheval d'un maraîcher, pour utiliser au maximum la surface labourable, venait tourner jusque sur la voie pour prendre le sillon suivant. » Connaissez-vous l'histoire de la chèvre du chef de gare de Gif-sur-Yvette ? « Cette chèvre, l'été, aimait à se coucher sur les traverses. Tous les conducteurs connaissaient la consigne – verbale – et n'omettaient jamais de donner un coup de sifflet pour la déloger. »

Modernisation réussie !

Le 9 décembre 1977, c'est l'ouverture du tronçon Luxembourg-Châtelet-les-Halles. A cet instant historique, il pense d'abord aux voyageurs : « Un service d'une ampleur considérable rendu au



Le 27 février 1987, le « Z », après cinquante ans de bons et loyaux services, effectue son ultime voyage.

public : grâce à ce prolongement, on pénétrait au cœur de Paris. J'ai compris aussi que la ligne de Sceaux avait, ce jour-là, définitivement perdu son identité pour s'appeler ligne B. Mais avec l'interconnexion, cette ligne est sortie de son isolement et a bénéficié d'une extraordinaire revitalisation. »

Dix ans plus tard, c'est la dernière circulation du « Z » après cinquante ans de bons et loyaux services. « C'était émouvant, car j'ai connu ce matériel depuis mon enfance. Le 27 février 1987, pour l'ultime voyage, on avait préparé une petite annonce pour les voyageurs. Seuls les anciens ont vraiment senti que la dernière page de la ligne de Sceaux venait d'être tournée. » Pourtant, Gaston Jacobs



Denfert-Rochereau en 1965 : l'architecture métallique est d'origine (1895).

n'est pas nostalgique. Il reste fier de « sa » ligne : « C'est une vieille ligne dont la modernisation a été très réussie, d'autant que l'on a gardé intactes les anciennes gares du Paris-Orléans qui ont su rester dignes face au trafic existant » ●

Philippe Carron

* La Ligne de Sceaux, 140 ans d'histoire, Ed. La Vie du rail, 1987.

**Nous aimons.
Nous vous y emmenons.**



LA MEILLEURE FAÇON D'AVANCER

MUSÉE DES TRANSPORTS URBAINS

**samedis, dimanches après-midi
du 17 mars au 24 novembre**

60, avenue Sainte-Marie - Saint-Mandé - ☎ 43 28 37 12

MÉTRO : PORTE DORÉE - BUS : 46 - 86 - PC - 325



Photo Thierry ASSA - Studio JACKMI

IMP. WATELET-ARBELOT - 48.46.05.44

**A partir du 1^{er} Juin, exposition temporaire
" LE RENOUVEAU DU TRAMWAY EN FRANCE "**