

# ENTRE LES LIGNES

N° 66 DECEMBRE 1996 17 F

Port-royal

Attentifs, ensemble



**L'attentat de  
Port-Royal**

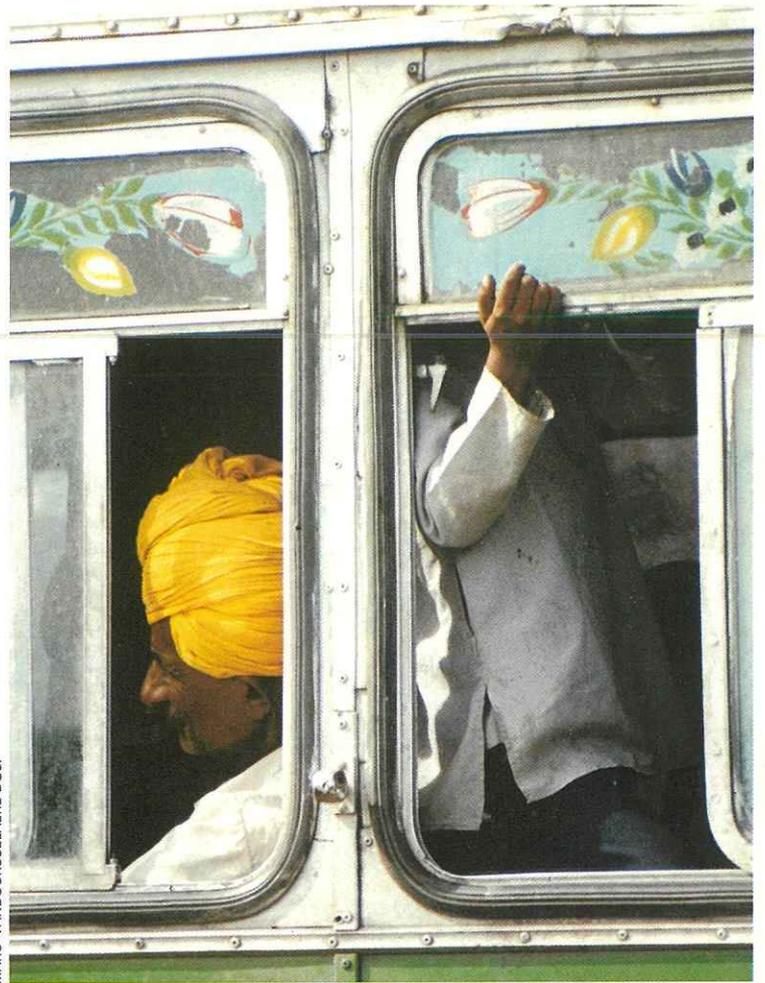


**L'aménagement  
de la Défense**  
**Journaux de rue :  
convention signée**

Soixante-cinq agents de la RATP ont participé au concours européen de la photo, organisé sur le thème des transports en commun. Avec *l'Homme au turban*, Marc Vandoorselaere (Délégation générale à la communication) a obtenu le 1<sup>er</sup> Prix de la photo couleurs. *Deus ex machina*, de Bertrand Chabrol (Services généraux), a reçu le 1<sup>er</sup> Prix de la photo noir et blanc. Et quinze autres agents ont obtenu une mention du jury.

2

MARC VANDORSSELAERE-DGC.



BERTRAND CHABROL/SG-AV

## Panoramiques

### P.4 Journaux de rue : convention signée

## Dans la ville

### P.10 La Défense à la conquête de son espace

Le projet Cœur-transport a pour mission de transformer le labyrinthe de La Défense en un lieu public agréable, cohérent et facile d'emploi. Grâce notamment à un partenariat avec l'aménageur urbain, la SNCF et la ville de Puteaux.

## Aller-Retour

### P.14 Rendez-vous sur la A

Les agents de la ligne A sont partis à la rencontre des voyageurs afin de mieux connaître leurs préoccupations et leur degré de satisfaction.

## Correspondances

### P.16 Un deuxième métro à Manille

La filiale internationale de la RATP supervise les études et assure l'assistance technique de la future « Mass Rapid transit », la deuxième ligne de métro de Manille.

# Sommaire



PH. HALEY/SIPA PRESS

P. 10



MARGUERITE/SG-AV

P. 17

## Dossier

### P.17 L'attentat de Port-royal

Le 3 décembre dernier, une déflagration retentit dans une voiture du RER, ligne B, station Port-royal à 18 h 05. L'alerte est donnée aussitôt. Le scénario du 25 juillet 1995 est dans toutes les mémoires et les secours s'organisent : les pompiers, le Samu, la police et la RATP entrent très vite en action. Les agents se sont largement mobilisés pour venir en aide aux voyageurs, répondre aux appels téléphoniques des familles et assurer le transport de substitution par bus.

3

## Arrêt sur

### P.24 Quand le courant passe

Comment marche la distribution de l'énergie nécessaire à l'alimentation en courant du métro, du RER, du tramway et des bâtiments de l'entreprise ? Photos à l'appui.

## Parcours

### P.26 Prof d'anglais et agent

Quatre animateurs, exploitants et anglophones, dispensent à temps partiel des cours d'anglais aux agents de la ligne B du RER. Avec enthousiasme.

### P.28 Chercheurs et innovateurs

La mission de Jean-Paul Charbuillet et son équipe : débusquer toute innovation. Zoom sur des bricoleurs de génie, inventeurs entre autres du robot meuleur et de la foreuse légère pour injection.

## Passionément

P.30 Gilles Bord, joueur de handball et agent technique au département ESE, devient à 25 ans le plus jeune arbitre international du monde. Ses recettes : du travail, de la chance et... du talent.

## Mémoire

### P.31 Il y a soixante ans... le tramway

Le 31 août 1936, les tramways de la ligne 8 effectuaient leur dernier voyage. Et laissaient la place aux omnibus à moteur à explosion. Souvenirs.

P. 26



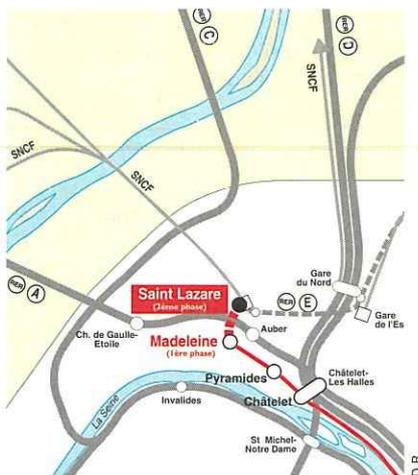
DUPUY/SG-AV

**Entre Les Lignes** : LAC A 85, 54, quai de la Rapée, 75 599 Paris Cedex 12. Délégation générale à la communication-RATP. Tél. : 01 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, Jacques Teixeira. **Photographies** : SG-AV. **Conception et réalisation graphique** : Textuel. **Couverture** : Bruno Marguerite **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.

## chantier

### Financement obtenu pour Météor à Saint-Lazare

**L**e financement concernant les travaux de génie civil du prolongement de Madeleine à Saint-Lazare de la ligne Météor est calé. Le premier coup de pioche aura bien lieu au début de l'année 1998. La volonté des financeurs (région pour 73 %, RATP 20 % et Etat 7 %) étant d'engager des travaux significatifs peu avant la mise en service du premier tronçon à l'été 1998. Le coût initial prévu, de 950 millions de francs, a été ramené à 850 millions environ. Cette réduction provient d'une expertise du conseil général des Ponts et Chaussées préconisant l'optimisation des méthodes de construction, le report de la réalisation de la correspondance avec la ligne 9, la diminution de la surface utile du quai à 90 mètres permettant ainsi de réduire la longueur du tunnel de l'arrière-gare. Ces propositions doivent néanmoins obtenir l'accord du Syndicat des transports parisiens et des financeurs.



4

### Météor-Dijon : permis signé

Déposé en janvier 1993, le permis de construire de la station Dijon de la ligne Météor vient seulement d'être délivré alors que les travaux de génie civil sont terminés. Le blocage portait principalement sur le traitement de l'accès émergeant dans le parc de

Bercy. Une situation exceptionnelle, mais relativisée par le fait que les services techniques de la ville de Paris et l'architecte des Bâtiments de France étaient parvenus à un accord intermédiaire ne remettant pas en cause le génie civil.

### Accès pour Météor



CHABROL/SG-AV

## l'événement

La convention signée entre la RATP et les éditeurs de *l'Itinérant*, *Macadam* et *la Rue* autorise la vente de ces journaux de rue dans le métro et le RER sauf à bord des voitures et sur les quais. Avec un contrôle mis en place par étapes.

Une convention vient d'être signée entre la RATP et trois éditeurs de journaux de rue : *l'Itinérant*, *Macadam* et *la Rue*. Elle autorise, depuis le 1<sup>er</sup> novembre, la vente de ces journaux dans le métro et le RER, mais en aucun cas à bord des voitures ou sur les quais. « *Tout en préservant la tranquillité des voyageurs qui se plaignent d'être importunés dans les rames par les vendeurs de journaux*, précise Henri Schwebel, DGA Pôle voyageurs, nous souhaitons, dans un souci humanitaire, en autoriser la vente. Nous sommes, en effet, conscients qu'elle peut être un moyen de favoriser la réinsertion de personnes sans emploi, voire sans domicile fixe. » Cela, sous réserve d'acceptation par les

**Maquette au 1/20<sup>e</sup> d'un entourage d'accès et d'un édicule d'ascenseur en voirie étudié pour la ligne Météor. La commission municipale du mobilier urbain de la ville de Paris a émis un avis favorable sur ce projet. Il fera l'objet d'un prototype à Gare-de-Lyon concernant l'accès Rambouillet, dont la mise en service est prévue en fin d'année.**

# Journaux de rue :

## CONVENTION SIGNÉE

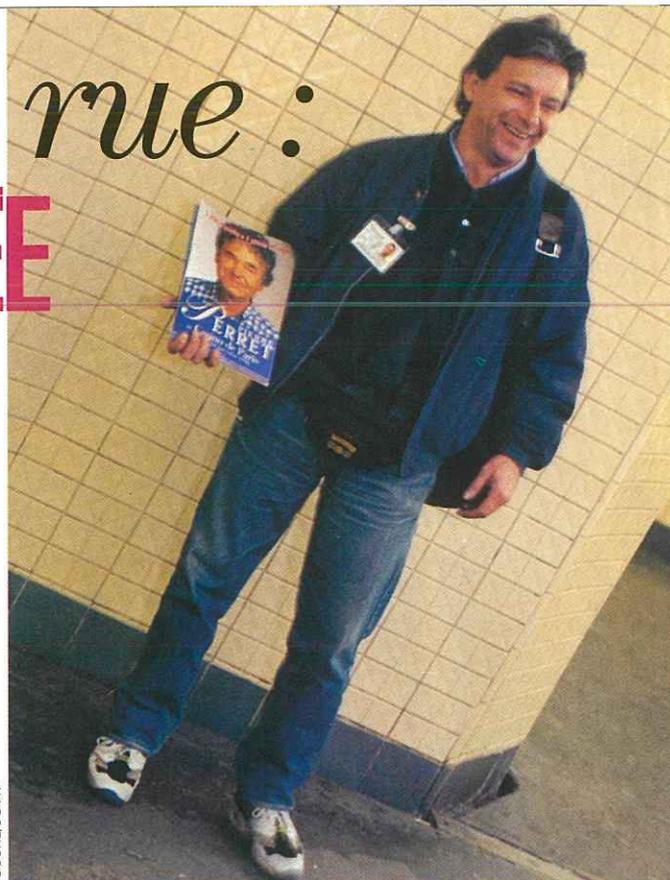
éditeurs d'un code de déontologie, qui prévoit, notamment, de procurer aux vendeurs un statut professionnel de vendeur-colporteur et une couverture sociale. Les vendeurs, de leur côté, doivent respecter un code de bonne conduite, et leur activité ne doit pas être assimilée à de la mendicité.

### Des vendeurs identifiés, reconnus

« Notre métier est, avant tout, d'éditer et de vendre un journal, précise Rodolphe Clouteaux, cofondateur de *l'itinérant*. La vente du journal n'est pas un emploi, mais elle permet de stabiliser les vendeurs et donne l'occasion aux plus forts de repartir. Au début, nos vendeurs étaient contre la convention, puis nous en avons discuté

ensemble. Le lien créé avec le service public est très important, le port du badge avec le logo permettra l'identification du vendeur, qui sera ainsi "reconnu". L'édiction de principes est appréciée, car elle évite l'assistanat : chacun a le devoir de s'engager et de respecter sa parole. »

Pour Jean Doulamis, de *Macadam*, « nous ne savons pas ce qui va se passer sur le terrain, car il est très difficile de gérer la population des vendeurs de journaux, d'exiger le respect de règles de la part de personnes qui ont tout perdu. Cependant, nous sommes certains que l'autorisation de vente accordée par la RATP va permettre de nouveaux contacts, plus chaleureux, pour les vendeurs. Ils auront en quelque sorte un "statut" et seront sans doute mieux



BOUCHE/SG-AV

acceptés par les voyageurs ».

Depuis le 25 novembre, les vendeurs de journaux doivent être munis d'un badge RATP, avec photo visible, pour être clairement identifiés par les voyageurs. Quant aux équipes de contrôle du métro et du RER, elles ont pour mission de faire appliquer, progressivement, la convention ●

5

## médias

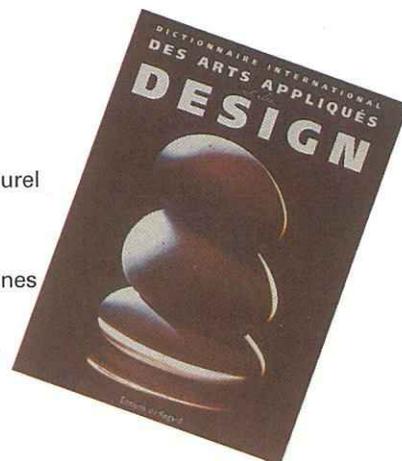
### La RATP figure au *Dictionnaire du design*

La RATP a été invitée à contribuer au *Dictionnaire international des arts appliqués et du design*.

Il s'agit d'un ouvrage d'art qui dresse un état des lieux du design et des arts appliqués, des origines de l'ère industrielle (1880) à l'aube du XXI<sup>e</sup> siècle. La RATP (historique, le champ du design, le management du design, la maîtrise de l'image...), le métro (l'architecture et l'aménagement des stations, les bouches d'accès...), le RER et le bus (les infrastructures...) sont les quatre entrées thématiques de l'entreprise dans ce dictionnaire, toutes agrémentées d'illustrations. Des entrées nominales sont égale-

ment prévues : de Guimard à Roger Tallon, en passant par Motte et Andreu, Edouard Maurel et Oüï-Dire. La présence de la RATP dans cet ouvrage est la preuve qu'elle est une entreprise incontournable dans les domaines du design. Ouvrage collectif sous la direction d'Arlette Barré-Despond. Editions du Regard, volume relié, format 30,5 x 22,5, 700 pages, 900 illustrations. Prix de lancement jusqu'au 31 décembre 1996 : 650 francs.

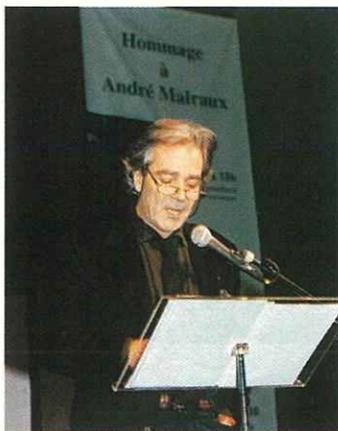
Contact : R. René-Bazin, CML, tél. : (01 44 6)8 36 25.



## animation

### Quand Arditì rencontre Malraux

Les 12 et 13 novembre, à Auber, Pierre Arditì lit deux textes d'André Malraux : le discours pour l'inauguration de la Maison de la culture d'Amiens, le 19 mars 1960, et celui pour le trentième anniversaire de la libération des camps de concentration, en l'honneur, particulièrement, des femmes de Ravensbrück, prononcé le 10 mai 1975 à Chartres. L'acteur s'explique : « Malraux nous parle du destin, de l'art, de convictions,



MINOLY/SG-AV

de ce qui est fondamental pour l'homme. Lire ses textes dans le métro, cette scène de la vie, ne m'apparaît pas incongru. La culture n'est pas faite pour les salons parisiens, mais pour les hommes et les femmes qui passent, comme ici. Même s'ils ne s'attardent pas, toute bribe des discours de Malraux, ne serait-ce que trois secondes, vaut mieux qu'une heure de "Santa Barbara". » Parole d'artiste.



CHABROUSG-AV

### Sur la A, on joue Molière

Le 7 novembre, des comédiens de l'Opéra-Théâtre de Massy ont joué des extraits de *l'Ecole des femmes* dans la gare RER de Massy-Palaiseau, à l'occasion de la semaine Molière. C'est la première manifestation du partenariat signé entre la RATP, pour le centre bus de Montrouge et la ligne A du RER, et l'Opéra-Théâtre de Massy. La RATP offrira des campagnes d'affichage et envisage d'améliorer la desserte en bus par la ligne 197, du RER à l'Opéra-Théâtre. En échange, celui-ci propose des animations théâtrales et musicales sur le réseau. Une initiative locale afin de privilégier les relations de proximité.

### Le centre des Lilas fait le poids

Le 17 novembre, le BGM (boxe, gymnastique, musculation), association sportive du centre des Lilas, a organisé une manifestation ouverte à tous, de force athlétique et d'haltérophilie avec des épreuves de développé couché et de squatt. Une dizaine de personnes sont venues « forcer » ensemble avec les poids. Cette manifestation

faisait suite à un footing qui, le 29 septembre, a permis aux vingt-huit coureurs d'emprunter le parcours de la ligne 96, soit neuf kilomètres et d'arriver ensemble à la gare Montparnasse où une collation les attendait. Aux Lilas, le sport est permanent. **Contact : Jean-Pierre Duret, tél. : (01 49 2) 8 18 04**



## entreprise

### Un nouveau régime d'assurances

La RATP ne sera plus, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 1997, son propre assureur pour ses véhicules routiers. Un contrat d'assurance a en effet été passé, le 25 septembre, entre la RATP et Azur-GMF. Une dérogation à la loi de 1958 – obligeant tout véhicule terrestre à moteur à être assuré – avait été obtenue par la RATP, ce qui lui permettait d'être l'assureur de son parc

de 4 500 voitures. Cette dérogation vient de lui être retirée par le Parlement. Selon les termes du nouveau contrat, la RATP gère tous les sinistres inférieurs à la franchise de 3 millions de francs (ceux qui excèdent cette franchise restent très rares, ils sont au nombre de trois au cours de ces huit dernières années). Elle conserve également la nomination des experts automobiles et médicaux

ainsi que la défense des agents. La gestion des dossiers relatifs au parc de la RATP – près de 16 000 en 1994 – reste donc de la compétence de l'équipe, une cinquantaine de personnes, de l'unité Assurance et Responsabilité liée au transport, du département Juridique. **Contact : Gérard Foissin, tél. : (01 49 5) 7 80 72.**

## équipement

### Le Sacem s'étend sur toute la ligne A

Installé en mai 1989 sur le tronçon central de la ligne A, le système Sacem sera étendu à l'ensemble de la ligne dans le courant du premier semestre de 1997. Mais sous une version dite « simplifiée », celle-ci ne comportant que la fonction contrôle continu de la vitesse, en excluant la signalisation en cabine. Les essais en cours permettront de clore l'opération et d'équiper progressivement les trois branches de la ligne A, en premier lieu la branche de Chessy puis celle de Boissy et, enfin, celle de Saint-Germain.

Contact: Alain Walet, tél.: (01495)7 85 83



DUMAX/SG-AV

## enquête

### Les boutiques baissent le rideau

En dix ans, une boutique sur dix a fermé dans Paris, soit 3 253 commerces. Et, surtout dans les arrondissements de la capitale où les habitants possèdent un faible pouvoir d'achat, à l'est et au nord. Une enquête, réalisée en 1993, révélait que 60 % des ménages parisiens faisaient leurs courses dans une grande surface. L'arrivée de grandes enseignes, comme la Fnac, Castorama, Go Sport..., dans la capitale,

aggrave la concurrence : en 1996-1997, 50 000 mètres carrés devraient ouvrir. Un phénomène qui accélère la concentration de l'activité commerciale dans quelques quartiers parisiens. Entre 1990 et 1994, la capitale a perdu 200 000 emplois, dont 50 000 dans le commerce. Des chiffres à rapprocher de ceux de la fréquentation – à la baisse – que connaît depuis plus de un an le métro parisien.

### Le réseau parisien : 6<sup>e</sup> sur 30 villes

Les transports en commun parisiens arrivent en sixième position



des réseaux français pour leur qualité, d'après *Ça m'intéresse* du mois d'octobre, le journal de vulgarisation scientifique pour adolescents. Etaient pris en compte la densité du réseau, pondérée par l'évaluation de la qualité de service (horaires, fréquence...), la présence ou non de lignes de tramway, l'utilisation de

carburants moins polluants, et enfin les prix. Sur trente villes passées au crible, Rennes l'emporte haut la main avec une note de 20/20, alors que Marseille devient lanterne rouge avec 1,6/20. Seules treize villes obtiennent la moyenne, dont Paris avec un honorable 15,5/20.

## agenda

### Avertissement

En raison de Vigipirate, la RATP a décidé de se limiter aux seules expositions afin d'éviter tout rassemblement d'un large public. La situation sera examinée à nouveau en janvier 1997.

### Première quinzaine de janvier

● Exposition sur le théâtre du Rond-Point à la station Champs-Élysées-Clemenceau et sur le Théâtre national de la Colline à la station Bastille.

### 18 janvier

● Nuit rétro-métro organisée par l'association Ademas (sous réserve de confirmation par les autorités de police). Renseignements au 01 48 25 13 32.

### 22 janvier

● Pour les vœux internes, quatre pôles ont été choisis : Massy, Pablo-Picasso, Gare-du-Nord et Lyon-Bercy.

### 20 au 26 janvier

● Le Centre Georges-Pompidou a 20 ans : expositions aux stations Palais-Royal et Hôtel-de-Ville, avec une rétrospective sur le Centre.

7

## produits

### Coupons verts pour les sans-emploi

**D**e nouveaux coupons en plastique de couleur verte circulent depuis le 20 novembre dernier. Ce titre, financé par la ville de Paris, est délivré par les vingt sections d'arrondissement du Centre d'action sociale à certaines catégories de demandeurs d'emploi.

Fonctionnant avec la Carte Orange, trimestriel, ce coupon est valable en 2<sup>e</sup> classe pour les zones 1 et 2. Ultérieurement, ce type de coupon pourrait être émis à la demande des collectivités, pour des catégories de population ciblées, ou pour les salariés de certaines grandes entreprises.



8

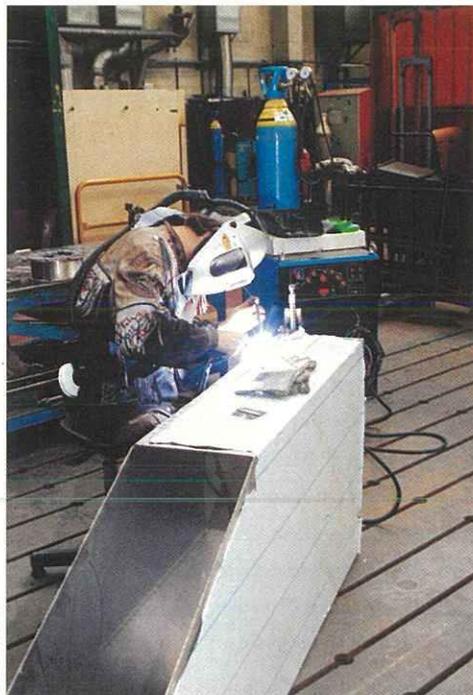
## desserte

### Meudon joue la carte RATP

Dans le cadre de l'opération Autrement Bus Val-de-Seine (mise en service prévue au second semestre de 1997), la municipalité de Meudon souhaitait ressusciter l'itinéraire de l'ancien service urbain, baptisé « TIM A », reliant Meudon-la-Forêt à la gare de Bellevue. La RATP également. C'est chose faite depuis le 1<sup>er</sup> octobre 1996 avec la création de la ligne 389, qui sera prolongée jusqu'au pont de Sèvres. Un partenariat original puisqu'en contrepartie du service rendu par la RATP,

la commune de Meudon s'est engagée à contribuer financièrement au coût d'exploitation. Une desserte qui assurera à l'été 1997 une correspondance avec le Tram Val-de-Seine, mettant Meudon à moins de vingt minutes de La Défense.

La gare SNCF du Bas-Meudon, future correspondance avec le Tram Val-de-Seine.



BOUCHE/SG-AV

Un agent de la chaudronnerie des ateliers Championnet travaille sur la sculpture imaginée par Hervé Mathieu-Bachelot.



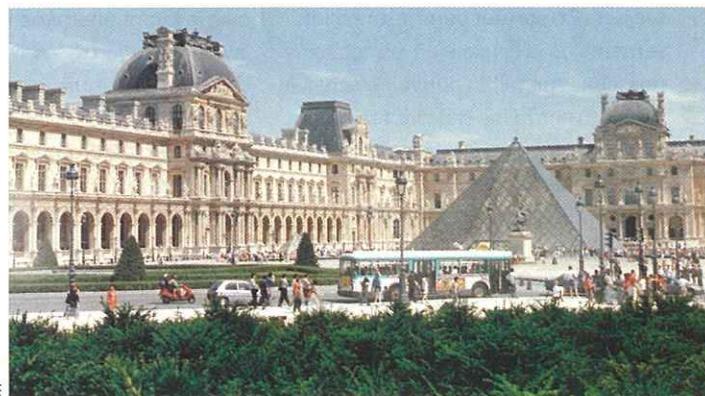
## exposition

### La mémoire de l'avenir

Cette sculpture monumentale, *la Mémoire de l'avenir*, est exposée, depuis le 15 novembre, devant le siège du CRE à Bagnole. Dessinée par Hervé Mathieu-Bachelot, l'œuvre a été en partie réalisée par des agents de la chaudronnerie aux ateliers de Championnet (MRB). Un travail qui représente 220 heures de travail



sur trois tonnes de métal réalisé dans le très court délai de quatre semaines.



DR

## partenariat

### En route pour les musées

« Le musée, c'est chez vous, venez voir ! » proclame le dépliant. Et la RATP d'ajouter : « Nous aimons. Nous vous y emmenons. » Du 3 au 17 novembre, les Franciliens furent ainsi invités à découvrir leurs musées par les transports

en commun. Et le 3 novembre, l'entrée était gratuite. Le Louvre a battu ses records d'affluence avec 35 000 visiteurs, le musée d'Orsay, près de 20 000, le musée de la Marine, 6 300. Quand la gratuité paie...

## aménagement

### Les parcs à vélos se multiplient

**L**e 27 septembre, le premier parc de stationnement pour vélos de la gare RER de Sucy-Bonneuil a été inauguré par la RATP et la municipalité (ELL n° 63). Le parc comprend un abri couvert ainsi que cinq attaches sécuritaires pouvant recevoir jusqu'à dix vélos. Depuis, d'autres parcs ont vu le jour. En novembre, Saint-Rémy-lès-Chevreuse, Massy-Palaiseau,



CHABROL/SG-AV

Malakoff, Joinville-le-Pont. Et, en décembre, Vincennes, Torcy, Rueil-Malmaison, Corentin-Celton, Fontenay-sous-Bois et Gallieni. Contact : Fabrice Odelot, PRO, tél. : (01 44 6)8 27 73.

## infos voyageurs

### Les bons plans d'Ivry

Le Francilien qui habite en banlieue a besoin d'une vision globale des transports en commun mis à sa disposition. Pour répondre à cette attente, le centre d'Ivry vient d'éditer un plan : *les Transports dans votre commune*. Les dessertes métro, bus et RER d'Ivry-sur-Seine y sont présentées, ainsi que les centres d'intérêts de la commune. Un plan plus général, *De et vers Ivry avec la RATP*, permet de se situer et s'accompagne d'informations sur le fonctionnement des lignes et leur fréquence. Pour promouvoir la multimodalité. Contact : Philippe Richy, Bus, tél. : (01 44 0)2 33 98.



## matériel

### Achat de bus à plancher surbaissé

**61** autobus articulés à plancher surbaissé viennent d'être commandés ; trente bus, équipés du système Altaïr, pour la ligne 95 ; vingt avec plan incliné rétractable, accessibles aux handicapés, pour la ligne 91, et onze munis du système

Altaïr, pour la fusion des lignes 95 et 48 (ELL n° 64). Par ailleurs, en raison de la baisse du trafic sur les lignes 143, 158 et 187, les autobus articulés qui les équipaient ont été remplacés par des standards. Trente-huit autobus standard à plancher surbaissé ont été commandés pour remplacer les vingt-cinq PR 180 actuellement en service sur la ligne 80. L'évolution à la baisse du trafic sur cette ligne a, en effet, conduit la RATP à remplacer les articulés par des standards. Livraison en 1997.

DUPUY/SG-AV

## lu dans la presse



MRB fait le point sur Sésame. Ce dispositif a permis à 300 opérateurs de se qualifier dans le cadre de la sous-traitance du nettoyage. Ce stage, réservé aux agents non qualifiés, commissionnés et ayant deux années d'ancienneté au moins, s'effectue sur le temps de travail. Il forme aux métiers de machiniste-receveur à Bus, d'animateur-agent mobile au Métro et de mécanicien d'entretien. A partir de 1997, près de 70 places seront offertes : 45 à l'exploitation et 25 à la maintenance. Les agents retenus recevront environ 400 heures de formation pour les métiers de l'exploitation et jusqu'à 600 heures pour ceux de la maintenance. **Clef en main, journal de MRB, n° 6, novembre 1996.**



20% des accidents de travail des machinistes ont pour cause des blessures classifiées « emmarchement ». Sous cette rubrique apparaissent tous les accidents liés à la montée ou à la descente de l'autobus et au poste de conduite. Outre l'appel à la vigilance, la précision des circonstances doit permettre d'en déterminer les causes majeures et de proposer d'éventuels aménagements au constructeur. On peut supposer que les futurs plancher-bas, plus ergonomiques, aideront à faire chuter cette cause de risque. **Charl'info, journal du centre de Charlebourg, n° 69, novembre 1996.**



Après les lignes 12, 2, 8 et 10, c'est au tour de la ligne 13 de rajeunir ses voies avec le RVB – renouvellement des voies ballastées. Ce chantier doit commencer en décembre 1996 et, en phases successives, s'étaler sur environ dix-huit mois. Pour tout savoir sur le déroulement du RVB, vous pouvez vous reporter au journal de la ligne 13. **Info ligne 13, n° 23, septembre 1996.**

**La Défense est un labyrinthe où il est parfois difficile de circuler. Le projet Cœur-Transport a pour but de transformer ce nœud de transports en un lieu public agréable, cohérent, facile d'emploi. Grâce notamment à un partenariat avec l'aménageur urbain, la ville de Puteaux et la SNCF.**

## La Défense

# À LA CONQUÊTE DE SON

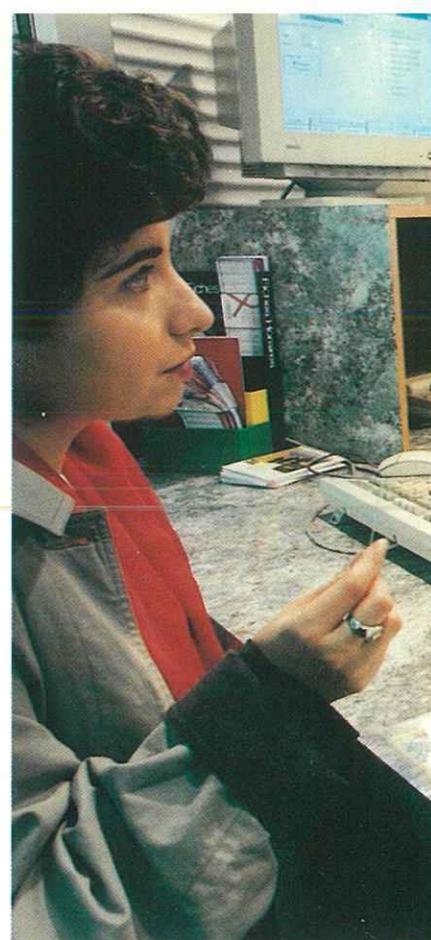
10

« La ville est devenue un espace compliqué, stressant, de plus en plus technique, à l'image des transports en commun », analyse Georges Amar, pilote du projet Cœur-Transport La Défense. Ce

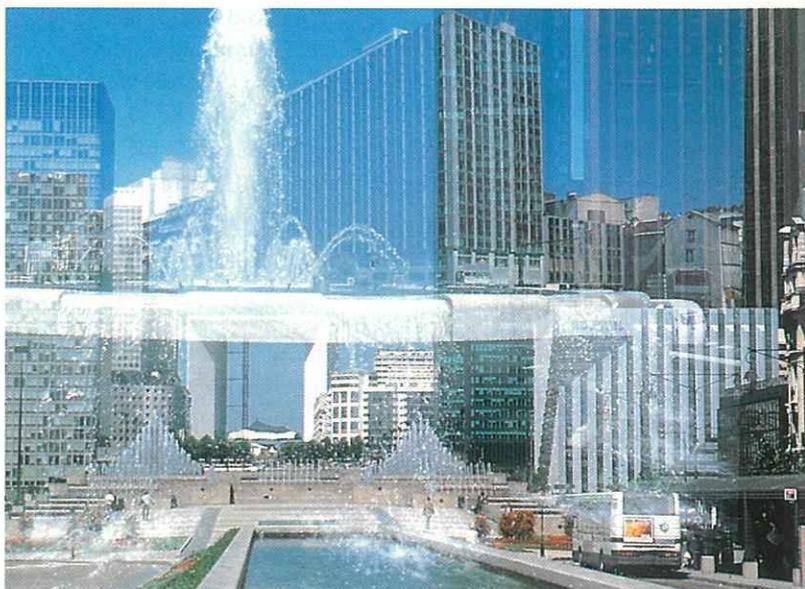
site croise de nombreux modes de transport, historiquement juxtaposés, où chaque exploitant gère son propre espace. « Mais personne ne s'occupe des transitions quand le voyageur passe

du métro ou du RER à l'autobus ou au train. Il n'existe alors aucune logique globale de gestion. Notre rôle consiste à transformer ce labyrinthe en un lieu facile d'emploi et agréable », précise-t-il. Comment organiser cet espace public où lisibilité, fonctionnement multimodal et services s'installent dans une réelle cohérence ?

« Une telle restructuration nécessite d'impliquer, en amont, tous les acteurs du site : la RATP, la SNCF, sans oublier l'établissement public de La Défense, l'Epad, qui est l'aménageur urbain. D'autant plus que cette opération dépasse de beaucoup la simple logique d'un exploitant », poursuit Georges Amar. La qualité des relations entre l'Epad et la RATP a permis au projet de



Situé en plein centre de la Grande Halle, le bureau d'ici, Pierre Palermo, du département Bus.



L'Epad - l'aménageur urbain de La Défense - et la mairie de Puteaux participent à la réorganisation du site.

P. BOUTIN - SIFA



MARGUERITE/SG-AV

Information pilote (Bip) : trois agents (RER, Bus et SNCF) répondent à toutes les interrogations des voyageurs.

d'accueil et d'information, une action est déjà engagée depuis décembre 1994, avec la création du Bureau d'information pilote, le BIP (*ELL n° 51*), sans aucun doute, le symbole le plus significatif de l'ouverture sur la ville de l'entreprise. Trois agents (RER, Bus et SNCF) assurent les réponses multimodales. Un succès permanent.

### Rassurer, assister les voyageurs

Volontairement situé en plein centre de la Grande Halle, forcément inmanquable, le BIP est le point de rencontre par excellence : « *Les gens affluent et n'admettent pas qu'on ne réponde pas à toutes leurs questions, raconte Nicole Feyler, titulaire et agent des gares RER ligne A. C'est un service nécessaire, valorisant, où l'on prend en considération les voyageurs.* » Catherine Carré, agent titulaire SNCF, renchérit : « *Les gens ont besoin d'être rassurés et assistés.* » Quant à Pierre Palerme, titulaire et machiniste à Nanterre, il ajoute : « *Les voyageurs ne comprennent pas que ce service n'existe pas partout ailleurs !* » Pour arriver à ce résultat – un plébiscite –, les agents titulaires du BIP ont suivi une formation « lourde », chacun devant maîtriser à la fois tous les modes de transport, la vie commerciale et culturelle du site. « *Nous travaillons de telle sorte que les agents comprennent la nécessité de pouvoir renseigner en termes de multimodalité, explique François Mazza, gestionnaire du pôle multimodal. Cette démarche ne doit pas être circonscrite aux seuls agents du BIP. Si ces derniers restent les vecteurs forts du renseignement multimodal, les autres agents* ➔

# ESPACE

prendre forme. Notamment avec la réorganisation radicale de la gare routière, l'un des principaux « points noirs » du complexe. L'idée directrice étant de traiter en zones distinctes les fonctions arrivée et départ, en éliminant au maximum les cheminements. Un bouleversement qui implique un réaménagement de la circulation générale du rond-point de la Défense autour de la future gare routière.

### Une gestion concertée du site

L'Épad et la mairie de Puteaux ont totalement épousé la cause de la RATP en acceptant d'élargir les quatre carrefours répartis aux quatre coins de la nouvelle gare routière, en inversant le sens de circulation autour du rond-point

de la statue de la Défense et en participant au financement de l'opération. Ces travaux ont d'ailleurs déjà démarré en novembre.

Obéissant toujours au principe du partenariat, la gestion multimodale du site repose dorénavant sur l'existence d'un comité de site comprenant, outre la RATP, la SNCF, Promo Métro et l'Épad. Avec un chef de file : l'unité gare RER ligne A. Cette dernière a mis en place un gestionnaire du pôle multimodal, véritable chef d'orchestre du dispositif. Gestion des flux, information en temps réel en cas de perturbations, gestion de l'accueil, de la vente et des services, maintenance, sécurité et propreté sont quelques-unes des missions prioritaires dévolues à ce comité. En matière

→ du site, du contrôle ou de la sécurité devront également être capables de répondre dans ce sens, mais, bien sûr, à un niveau moins précis. »

### Implanter un espace services

La notion de service est donc capitale. C'est pourquoi la RATP en a prévu toute une gamme, pour gens pressés et pour ceux qui feront halte : un « espace services ». Les réclamations et remboursements de titres y seront traités directement. On y trouvera des informations détaillées relatives à toutes les manifestations du site, grâce à un partenariat renforcé avec la Grande Arche, le Cnit... Des sièges, des consignes, des toilettes y seront installés...

Le projet consiste bien à transformer un nœud de transports en espace public agréable, dans lequel les flux se connectent sans engendrer ni stress ni perte de temps et qui puisse être un lieu de halte et de détente. Un projet qui répond à une aspiration générale.



MAXIME KETOFFIG-AV

## Les plus de la Grande

**Un nouvel accès au métro, quatre grandes portes, une acoustique améliorée, une refonte de la signalétique, de nouveaux espaces de vente de billets..., la salle d'échanges RATP-SNCF, dite Grande Halle, fait peau neuve.**

### Etat d'un réaménagement.

La salle d'échanges RATP-SNCF, dite Grande Halle, véritable plaque tournante du dispositif, est aujourd'hui un lieu dégradé dans lequel il est difficile de se repérer. Le principe du réaménagement

est qu'une zone complexe doit être aisément utilisée par les non-habitués. Le projet consiste ainsi à doter cet espace d'éléments architecturaux qui le rendent facilement intelligible et mémorisable. Salle rectangulaire orientée est-ouest, la Grande Halle sera équipée de « portes », qui vont se substituer aux « sorties » traditionnelles : aux extrémités, les deux grandes portes, Est (accès bus, taxis) et Ouest (accès à la Grande Arche, SNCF et au futur tramway du Tram Val-de-Seine), constitueront les repères dominants.

Deux portes latérales, la porte Nord et la porte Sud, desserviront directement le parvis. La porte Quatre-Temps aura un caractère spécifique, porte « marchande » s'ouvrant sur le centre commercial. Côté transport, la construction d'un nouvel accès métro (et sortie), en partie ouest de la salle

12

## La Défense en chiffres



- Edification de la statue dédiée à la Défense : 1883
- Construction du Cnit : 1958
- Mise en service de la gare SNCF : 1968
- Arrivée du RER : 1970
- La Grande Arche est inaugurée en 1989
- Arrivée du métro en 1992
- Superficie du complexe transport : 10 hectares sur quatre niveaux de profondeur
- 120 000 emplois, 30 000 habitants, 1 200 entreprises
- 25 000 places de parking
- 80 % des personnes se rendant à La Défense le font en transport en commun
- Une gare RER, une station de métro, une gare routière avec quinze lignes de bus, une gare SNCF, taxis et cars de tourisme entreprise, et une future gare du Tram Val-de-Seine (1997)
- 300 000 passages quotidiens, soit 100 millions par an
- Dimension de la Grande Halle : 200 x 40 mètres.



La solution architecturale proposée est de substituer à la notion fonctionnelle de « sorties » le concept spatial de « portes ».

# Halle

a commencé en décembre 1996. Les services seront redistribués : ceux qui concernent les transports (vente des billets, distributeurs, informations) seront regroupés dans l'axe médian de la Halle, les services commerciaux prenant place sur les faces latérales. Enfin, la Grande Halle fera l'objet d'un retraitement de l'ensemble des surfaces (sols, façades latérales, éclairage), de l'acoustique, ainsi que d'une refonte de la signalétique, actuellement à l'étude en coopération avec la SNCF, l'Epad et le Syndicat des transports parisiens ●

**Philippe Carron**



Une gare RER, une station de métro, une gare routière et SNCF... La Défense est un lieu où se croisent quelque 300 000 passagers par jour.

## Le transport public en congrès à Rouen

« Villes en mouvement. Relier les hommes, les activités, les territoires », tel était le thème du congrès de l'Union des transports publics (UTP), qui s'est déroulé à Rouen les 27, 28 et 29 novembre derniers. Acteurs du transport public et de la ville ont échangé leurs points de vue sur trois principaux dossiers. Sur l'« Intermodalité », les

### VILLES EN MOUVEMENT



CONGRES UTP  
ROUEN 27, 28, 29 NOVEMBRE 1996

présidents de l'UTP, la FNTV, la SNCF et la RATP ont présenté une charte dans laquelle ils ont marqué leur souhait d'améliorer le service et le confort des voyageurs, leur volonté de faire de l'intermodalité une réalité. Les deux autres dossiers portaient sur les « Entreprises de transport et la politique de la ville, projet de ville-projet de vie » et « Quel prix pour le transport public en Europe ? » Un Festival de la communication était organisé à l'occasion de ce congrès. La RATP y présentait *De fils en aiguille*, film destiné à sensibiliser le personnel de l'entreprise à la sûreté de fonctionnement, présenté par ESE, *Tempo, la communication se met en scène...*, exemple d'action de communication interne, ainsi que les visuels de la campagne commerciale de mars et juin 1996, présentés par le DGC, enfin *Ça dépend comment il me regarde*, film réalisé pour animer, au département Bus, les séminaires de recrutement et de préformation des candidats machinistes. *De fils en aiguille* a remporté le prix de la catégorie Communication interne et Formation. Le Prix spécial du jury a été attribué à la campagne « Mieux vivre la ville ».

## L'image de la RATP auprès des élus

Quand on demande aux élus ce qu'ils pensent de la place qu'ils occupent dans l'organisation des transports en Ile-de-France, ils se sentent considérés comme des laissés-pour-compte par l'Etat, le STP et les opérateurs publics, qui sont souvent éloignés des problématiques locales. Tel est le sentiment général qui ressort des études réalisées, en 1991 et 1996, par l'institut CSA. Dans ce contexte, si l'on regarde l'image que les élus ont de la RATP, on retiendra deux qualités essentielles : compétences et savoir-faire. Ils considèrent la RATP comme une entreprise attentive à la qualité de l'offre de transport, ayant le souci du voyageur et de l'environnement, et experte dans la conception et l'organisation du réseau. En revanche, ils lui reconnaissent quelques défaillances, surtout en ce qui concerne la prise en compte des demandes locales. Notamment dans le domaine des dessertes de proximité et dans celui de la coordination avec les transporteurs privés. Au-delà de cette image, on retiendra l'évolution de la relation au quotidien entre les élus et la RATP. Si, hier, on ne parlait que de « distance », aujourd'hui, on prononce aussi le mot de « proximité » et, de plus en plus souvent, celui d'« implication » dans la vie locale. Particulièrement, en évoquant les bonnes relations au quotidien avec les centres bus, les délégués territoriaux et, plus récemment, les interventions dans le domaine de la politique de la ville. Donc, la RATP est de plus en plus perçue comme un partenaire à part entière plus proche du quotidien des élus locaux et des habitants. Contact : Véronique Berthault, DEV, tél. : (01 44 6) 8 36 30.

**Sécurité, netteté, fraude, tarification, installations... Trois jours durant, les voyageurs ont évoqué tous ces thèmes avec les agents de la ligne A du RER. Un dialogue vérité.**



Sensibles aux progrès réalisés dans le domaine de l'information, les voyageurs jugent en re

## Rendez-vous **SUR LA**

« C'est sympa de vous voir en dehors des contrôles ! » A la gare de Val-de-Fontenay, l'une des cinq gares de la ligne A du RER concernées par les rencontres du

14

qui entrent dans le cadre de la démarche qualité de la ligne A, ont permis de connaître le niveau de satisfaction des voyageurs. Pas de surprise pour les thèmes évoqués au cours de ces trois journées par les voyageurs : tarification (demande de tarif réduit pour les jeunes et les chômeurs, interrogations sur la structure de la tarification...); sécurité et fraude (renforcement souhaité des forces de police et de contrôle); installations (les suggestions portent sur l'augmentation des escaliers mécaniques,

des accès plus faciles...). Autres sujets de dialogue: les correspondances avec le bus – pas toujours assurées –, l'information – en cas de perturbation – et la propreté.

**Se rapprocher des voyageurs**

Si les voyageurs font peu de remarques sur la régularité des trains, qui semble acquise, s'ils sont sensibles aux progrès réalisés dans les domaines de la propreté et de l'information, en revanche, ils se montrent sévères

Quelque **2500** voyageurs ont dialogué avec les **48** agents participants, conducteurs et agents de gares.



SUTTON/SG-AV

PARI RER (ELL n° 64), certains voyageurs sont surpris par la présence des agents. Puis, très vite, ils apprécient de pouvoir parler avec eux, qu'ils soient conducteurs ou agents de gare, de recevoir des explications sur les actions menées ou de découvrir celles à venir sur la ligne, ainsi que de comprendre les difficultés de l'exploitation. Ces rencontres,

### *Les rencontres : un pari réussi*



**Les rencontres du PARI RER ligne A :**

- 9 au 11 octobre ;
- gares de Rueil-Malmaison, Grande-Arche-La Défense, Gare-de-Lyon, Val-de-Fontenay et Joinville-le-Pont ;
- 2 500 voyageurs environ

**ont dialogué avec les agents, 450 ont formulé un avis sur les registres mis à leur disposition, et près de 200 ont souhaité avoir une réponse écrite de l'entreprise ;**

- 48 agents (conducteurs et agents des gares) ont participé aux rencontres.

## Intégralement vôtre

Le développement de la Carte Intégrale s'accélère.

Depuis septembre 1996, des services supplémentaires ont été mis en place.

Dorénavant, six agences commerciales lui sont consacrées : quatre situées dans le domaine SNCF (Saint-Lazare, Gare-de-l'Est, Versailles-Chantiers et Melun) et deux dans celui de la RATP (Gare-de-Lyon et République). Les nouveautés : d'une part, la possibilité d'interrompre son abonnement et de le reprendre à tout moment ; d'autre part, en cas de perte ou de vol, le remplacement sans frais du coupon ou de la carte, immédiatement dans les agences

ou en quelques jours par correspondance. Rappelons que son tarif annuel est inférieur au prix de onze coupons mensuels, et que son paiement peut s'effectuer par prélèvement mensuel automatique. Et, en novembre 1996, un nouveau visuel de la carte – à dominante bleue – pour mieux accompagner ses nombreux avantages. Pour fidéliser les clients, un magazine bimensuel, baptisé *Intégralement vôtre*, est adressé aux membres du « club ». Il comprend de nombreuses informations pratiques et des idées de sorties. Enfin, pour passer des 85 000 clients actuels à l'objectif de 200 000, un premier mailing de « recrutement » a été lancé en novembre. 66 000 clients de la Carte Orange mensuelle empruntant la ligne D du RER sont invités à s'abonner à la Carte Intégrale. Un second groupe, proche du million de porteurs de Carte Orange du réseau RATP, devrait être concerné par cette démarche.

Contact : Françoise Pétapermal,  
tél. : (01 49 2)5 55 19.



## Des bus tout vêtus de pub Planta

Trois bus standard ont circulé, du 2 au 30 novembre, sous les couleurs de Planta Fin à l'occasion d'une campagne publicitaire «Planta Fin a 20 ans». Ces voitures ont roulé sur dix lignes parisiennes des centres de Croix-Nivert, Lebrun, Point-du-Jour et Lilas. Et, du 4 au 16 novembre, des petits déjeuners, avec tartines beurrées... au Planta, étaient offerts à la clientèle matinale. Mais, pour éviter toute surprise, comme lors de la précédente campagne où certains voyageurs hésitaient à monter dans les «bus Courrèges» (ELL n°63), l'avant des bus avait conservé cette fois-ci son identité. «Il s'agit d'un support complètement novateur, et pour



nous, précise Eric Delaval, de Métrobus Publicité, le bus est un moyen idéal de communication. D'autres campagnes de ce genre sont envisagées.» L'entreprise y est favorable – d'autant qu'il s'agit d'opérations très rentables – de même que le département Bus, sous réserve que ces opérations aient lieu ponctuellement et que soit mises sur pied des procédures d'organisation bien définies. Le département Commercial rêve déjà à des bus R 312 ou même à des voitures de métro tout de pub revêtus...

Manille compte quelque huit millions d'habitants et possède une seule ligne de métro, aujourd'hui saturée. Une seconde ligne est en cours de construction. La filiale internationale de la RATP en assure l'assistance technique.



DR

La « jeepney », sorte de jeep transformée en minibus, transporte jusqu'à 20 personnes.

## UN DEUXIÈME

# métro à Manille

Depuis le 10 octobre dernier, les travaux de construction de la Mass Rapid Transit 3, seconde ligne du métro de Manille, ont commencé. Elle viendra renforcer la première ligne de métro, mise en service en 1984 et déjà saturée. C'est la société Systra, filiale internationale de la RATP, qui a obtenu le contrat d'assistance technique auprès du ministère des Transports pour la supervision des études et de la construction de la ligne. Une

équipe de la RATP\* est actuellement sur place, assistée d'ingénieurs philippins. Ce contrat fait l'objet d'une concession particulière. Le concessionnaire, en l'occurrence un consortium philippin, finance, étudie, construit et entretient le métro pendant vingt-cinq ans. L'Etat, quant à lui, l'exploite moyennant le paiement d'un loyer, qui dépend du niveau de sa disponibilité. Puis, à la fin de la concession, ce dernier en devient le propriétaire.

de pondérer le montant du loyer à acquitter. « Ce projet, explique Patrick Lemarchand, chef du projet pour Systra, rend notre travail riche d'enseignements, mais très difficile à coordonner, tant les habitudes de travail sont différentes entre les divers intervenants. Le concessionnaire est philippin, assisté d'un consultant américain et de conseillers juridiques de Hongkong. Les constructeurs sont japonais et tchèques en ce qui concerne le génie civil et les équipements fixes, tchèques pour le matériel roulant, auxquels il faut ajouter les multiples sous-traitants de nationalités diverses. »

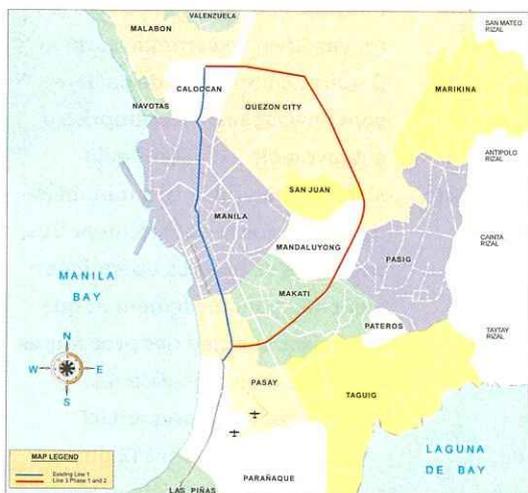
### Des intervenants de toutes nationalités

Ce nouveau schéma sépare la construction et l'entretien du métro de son exploitation. Dans ce cas, le concessionnaire est tenu de mettre quotidiennement à la disposition de l'exploitant les trains nécessaires afin d'atteindre le nombre défini de passagers à transporter. Et c'est l'équation « trains disponibles/trains contractuellement à fournir » qui permet

La MRT3 sera exploitée avec un tramway en site propre. Elle reliera, en orbital, Taft Avenue et North Avenue sur 17 kilomètres et desservira treize stations. Sa mise en service est prévue en 1999●

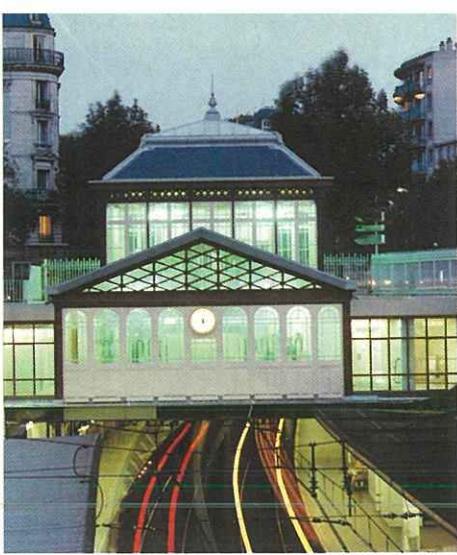
**Jacques Teixeira**

\* Hervé Abjean (ITA),  
Patrick Lemarchand (MRF),  
Didier Massat et Jack Pina (ESE).



En bleu, la ligne 1 du métro; en rouge, le tracé de la ligne 2.

# Dossier



CHABROL/SG-AV

## LES ÉVÉNEMENTS

Le mardi 3 décembre à 18h05,

une forte explosion retentit dans la quatrième voiture de la rame du RER B à la station Port-royal. Le conducteur avertit aussitôt le PCC de la ligne B à Denfert. 18h 10, les premiers secours, pompiers, Samu et police, arrivent. Le quartier est bouclé. **Les plans de crise sont déclenchés.**



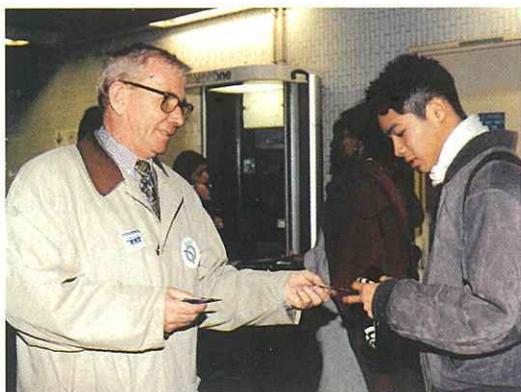
MARGUERITE/SG-AV

## RÉACTIVITÉ ET SOLIDARITÉ

Les agents de la RATP se sont largement mobilisés pour venir en aide aux voyageurs : **accueillir à bord d'un bus ceux qui ont été choqués**, répondre aux appels téléphoniques des familles, assurer le transport de substitution par bus. **Une formidable solidarité était au rendez-vous.**

17

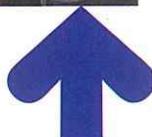
# L'attentat de Port-royal



DUPUY/SG-AV

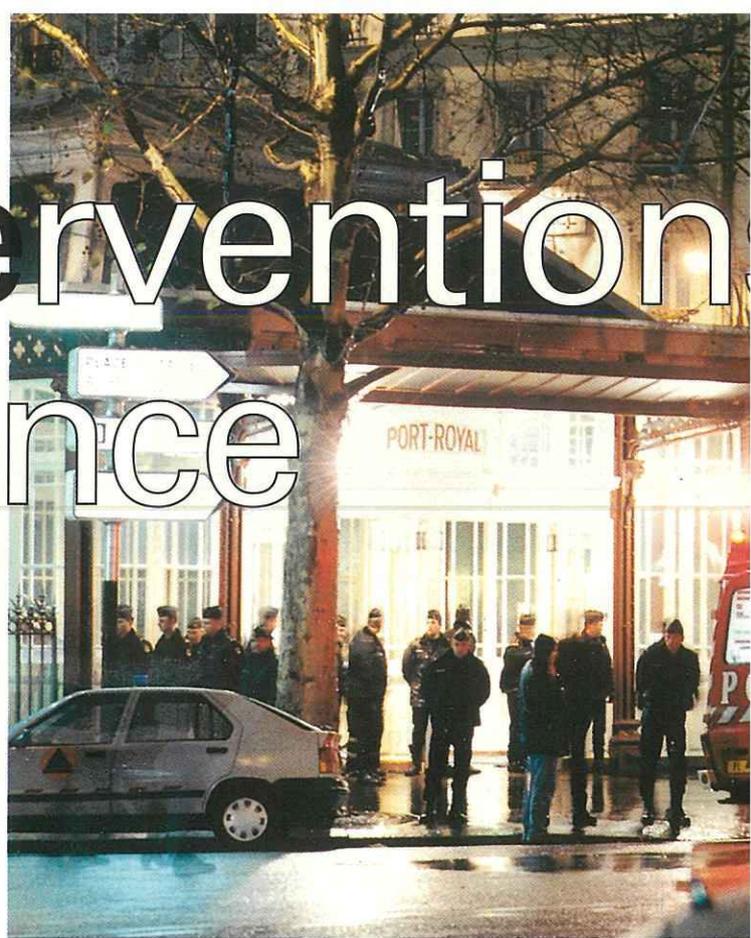
## « ATTENTIFS, ENSEMBLE »

Sur une vingtaine de sites, quatre jours durant, **3 000 agents de l'exploitation, 500 bénévoles**, agents fonctionnels et CES, ont participé activement à la campagne « Attentifs, ensemble » : **1,5 million de cartonnettes**, 8 000 pendentifs et plus de 20 000 affiches **ont été utilisés.**



# Des interventions en urgence

**Attentat à Port-royal : en moins de cinq minutes, les pompiers, le Samu, la police et la RATP entrent en action. Le scénario du 25 juillet 1995 est dans toutes les mémoires et les secours s'organisent très vite. Chronologie des opérations.**



## Mardi 3 décembre

**18 h 03 :** ligne B, voie 1, la rame RER de huit voitures, Ksor 50, mission Massy-Palaiseau, quitte la gare de Luxembourg en direction de celle de Port-royal.

**18 h 05 :** à Port-royal, la rame est à quai quand une très forte explosion retentit dans la quatrième voiture, située dans la partie aérienne de la gare. Le conducteur, qui a vu l'explosion depuis le miroir de quai, alerte aussitôt le PCC de la ligne B à Denfert-Rochereau. A peine dix secondes plus tard, le conducteur d'une autre rame, Eson 03, sur la voie 2, se trouvant cent cinquante mètres avant l'entrée de Port-royal, donne le même signal au PCC : la déflagration a été si forte qu'il est persuadé que l'explosion concerne son train.



DUPUY/SG-AV

Dès le soir de l'attentat, le gouvernement a pris des mesures pour renforcer le plan Vigipirate, notamment sur le réseau RATP. En permanence, de 6 h 30 à 22 h 30, cent patrouilles de trois ou quatre personnes assurent la sécurité en plus des effectifs du SPSM et de la RATP.

**18 h 06 :** le PCC de Denfert alerte l'inspecteur principal de permanence d'exploitation (Ippex) installé à la Permanence générale des réseaux (PGR), à Lyon-Bercy, qui est en liaison directe avec l'état-major des pompiers et la préfecture de police.

**18 h 07 :** déclenchement du « plan rouge » par les pompiers grâce à la présence sur le quai d'un ancien officier des sapeurs-pompiers de Paris. Le Samu déclenche ensuite son « plan blanc ».

La PGR avertit le PC sécurité, les différents permanents (services techniques, presse...), la présidence et la direction générale.

**18 h 10 :** arrivée des premiers secours à Port-royal, pompiers et police. Bouclage immédiat du quartier. Le poste médical avancé est installé dans le hall du Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (Crous), situé le long de la station, avenue Bernanos.

**18 h 15 :** arrivée du chef d'incident local, Marc Fondard, délégué auprès du directeur transport de la ligne B. Il se met à la disposition des pompiers.

**18 h 16 :** la Délégation générale à la communication (DGC) déclenche le plan de crise.

**18 h 30 :** l'exploitation entre Gare-du-Nord et Denfert étant arrêtée, les trains font demi-tour à Denfert vers Massy et Saint-Rémy-lès-Chevreuse. Une navette circule entre

# 66 Editorial

Jean-Paul Bailly\*

Je tiens tout d'abord à saluer le professionnalisme, la réactivité et la solidarité de tous, face à ces circonstances dramatiques.

Je pense, en particulier, aux agents de la gare de Port-royal et aux conducteurs des trains qui ont été les premiers témoins de l'attentat. Je remercie également tous ceux qui se sont portés volontaires, dans les jours qui ont suivi, pour apporter à nos voyageurs informations et soutien. Ils y ont été très sensibles.

A la suite des attentats de 1995, l'entreprise avait estimé qu'il était de son devoir d'améliorer encore sa réactivité et son professionnalisme. La réflexion qu'elle a menée a abouti à l'opération « Attentifs, ensemble ». Un message que les Franciliens ont reçu comme porteur de valeurs positives de civisme et de solidarité.

Mais l'entreprise doit aller encore plus loin dans la démarche « Attentifs, ensemble ».

A moyen terme, nous avons trois sujets complémentaires de réflexion : l'obstruction du dessous des sièges, principalement dans le RER, la conservation des images visualisées par nos caméras et, enfin, les conséquences de la fermeture des poubelles. Sur ces trois points, au terme des études qui sont en cours, nous ferons des propositions au gouvernement, en veillant à ce qu'elles fassent l'objet de financements particuliers. Si ces mesures ne peuvent pas éviter tout risque d'attentat, elles devraient contribuer à rendre bien plus difficile la tâche des terroristes. Et c'est déjà beaucoup.

Les circonstances dramatiques qui ont marqué l'année qui s'achève ne doivent, cependant, pas faire oublier que 1996 a vu notre entreprise progresser dans la maîtrise de sa gestion et dans la qualité du service offert à nos voyageurs. Un progrès que l'action quotidienne de chacune et de chacun d'entre vous a rendu possible. Cela témoigne, dans l'activité de tous les jours comme dans les moments tragiques, de qualités dignes d'un grand service public.

\* Président directeur général de la RATP

Bourg-la-Reine et Robinson. Côté bus, les services sont renforcés depuis le terminus de la Porte-d'Orléans vers la banlieue sud, récupérant les voyageurs du RER, invités à emprunter la ligne 4 du métro.

**18 h 40 :** un bus de la ligne 91, bloqué sur place par les barrages de police, est mis à la disposition des secours, à la demande de la DGC, pour l'accueil des familles et des victimes non blessées. →

## 25 000 appels traités

**0800 810 820 : dès 19 heures, le numéro vert gratuit RATP, mis en place par l'Infocentre voyageurs, fonctionnait. Vingt personnes répondaient aux appels : des volontaires contrôle Métro et RER et des fonctionnels qui étaient venus renforcer l'équipe. A 19 h 15, un second plateau téléphonique était ouvert dans les locaux de SVP (une des activités de cette société est d'organiser des plateaux télépho-**

**niques, à la télévision par exemple).**

**L'ensemble du dispositif - Minitel, numéro vert, numéro classique, Audiotel - a permis de traiter 25 700 appels, dont la moitié provenaient du numéro vert. Sur ce numéro, contrairement aux autres plans verts, tous les appels traités ont reçu d'un opérateur une réponse personnalisée. Réactivité et solidarité étaient plus que jamais à l'ordre du jour.**



→ **19 heures** : mise en service du numéro vert, le 0800 810 820, par l'Infocentre voyageurs, avec un effectif de vingt agents.

**19 h 11** : Alain Juppé est présent sur les lieux. On déplore deux morts, huit blessés graves et au moins une quarantaine d'autres blessés.

**20 h 30** : conférence de presse de Jean-Paul Bailly à la Maison de la RATP.

**21 heures** : le juge chargé de l'enquête décide que le train doit rester en gare pour permettre d'autres investigations prévues le lendemain. Les équipes des différents services techniques de la RATP restent à la disposition de la police aux abords de la gare. Depuis 18 h30, l'identité judiciaire, la brigade criminelle et le labo-



Anne-Marie Idrac, secrétaire d'Etat aux Transports, accompagnée de Jean-Paul Bailly, a rendu visite aux agents de la gare de Port-royal, le jeudi 5 décembre puis au PCC du RER B à Denfert-Rochereau.

# Des ag

**Cinq agents de Saint-Michel et de Port-royal, témoins des attentats de juillet 1995 et de décembre dernier, évoquent ces moments difficiles.**



Sabine Hetreau : « Une assistante sociale m'a contactée, médecins et psychologues étaient prêts à m'aider. »

ratoire central de la police s'activent sans relâche à la recherche d'indices.

## **Mercredi 4 décembre**

**9 heures** : reprise des investigations par la police.

**15 h 20** : après autorisation de la police, l'équipe relevage du département MRF procède au démontage des équipements engageant – dépassant – le gabarit sur la toiture de la quatrième voiture.

**17 h 25** : après expertise des attelages et des équipements sous le train, puis démontage des portes endommagées, la rame est acheminée à Luxembourg. La voiture endommagée sera entièrement bâchée pour être rapatriée dans la nuit à Massy où elle sera « stockée » dans un hall fermé et placée sous scellés.

**18 h 30** : les différents services techniques (ESE, ITA, SIT) rendent compte d'un fonctionnement satisfaisant de leurs installations.

**19 h 30** : fin des investigations dans la gare, notamment sur le ballast, par les forces de l'ordre.

**20 h 15** : remise en état de la gare. La reprise du service voyageurs aura lieu le lendemain, jeudi 5, à l'ouverture.

**Port-royal** : deux des trois agents de gare du RER, en service le soir du 3 décembre, témoignent.

**Alain Longuet** est entré à la RATP il y a un an et demi. Sous-chef de poste hors cadre, il descend, dès l'explosion, sur le quai. Ayant appartenu à la brigade des sapeurs-pompiers de Paris, il connaît les gestes à accomplir : extinction du feu qui prend dans la rame, aspersion d'eau des brûlés, dégagement des blessés. Il assiste ensuite le Samu. Après avoir rencontré un psychiatre à l'hôpital Saint-Antoine, Alain va reprendre rapidement son travail, malgré des coups de fatigue répétés. « *Tout le monde s'est inquiété de mon état, maîtrise, cadres et direction de la ligne. J'ai fait cela parce que nous sommes responsables du transport de nos voyageurs, et puis, si j'avais été dans leur situation, j'aurais apprécié d'être aidé.* »

# ents témoignent

**Pierrette Sainte-Rose**, titulaire, était avec lui dans la recette. Son premier geste : libérer les appareils de contrôle. Puis il a fallu répondre aux multiples coups de téléphone et, surtout, trouver de l'eau, beaucoup d'eau, pour les brûlés. En fin de soirée, une équipe de SEC la dépose, un peu choquée, à Place-d'Italie. Pierrette rentre chez elle, seule, dans le XIX<sup>e</sup> arrondissement, en métro, très angoissée. Très vite, elle s'est imposé de reprendre son travail à Port-royal. « *J'appréhendais de monter dans les rames. Heureusement, il y a une bonne entente dans la gare, tout le monde a pris de mes nouvelles les jours suivants. C'était très réconfortant, mais je ne suis pas encore remise.* »

**Saint-Michel** : le conducteur et deux agents de gare se souviennent.

**Christian Lassus** conduisait la rame touchée par la bombe : « *J'ai vécu l'attentat sans angoisse ni traumatisme important, sans doute parce que j'ai réagi de façon très pragmatique. J'ai surtout éprouvé un immense sentiment de colère face à cet acte frappant des innocents.* » Une dizaine de jours après, il reprenait son travail. « *Le premier jour, j'étais accompagné par un "slac" (sous-chef de ligne accompagnateur de conduite), et j'ai*

*apprécié sa présence dans la loge. Comme après un accident de voiture, on stresse, on est en alerte permanente, puis on reprend confiance.* » Le 3 décembre dernier, son train est arrêté en gare d'Arcueil-Cachan : « *Quand on a annoncé l'explosion, j'ai été transporté immédiatement un an et demi en arrière, et envahi, encore, par le même sentiment de colère, mais j'ai continué mon service.* » Aujourd'hui, il garde cependant le sentiment que l'entreprise n'a pas suffisamment reconnu son attitude. →

## Assistance à agents



**Marie-Hélène Picot est l'assistante sociale de la ligne B du RER. Après l'attentat de Port-royal, comme après celui de Saint-Michel, son rôle a été de contacter, par écrit ou par téléphone, les agents présents sur les lieux au moment de l'explosion. Un contact qui préserve l'intimité de chacun et laisse une totale liberté de décision. Elle leur propose dialogue et écoute pour les aider à surmonter les graves difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés aussitôt après l'attentat, mais aussi dans les jours ou les semaines qui suivent. Si l'agent le souhaite, l'assistante sociale lui donne un rendez-vous pour une aide ponctuelle ou, si la**

**personne requiert un suivi particulier, l'orienté vers un centre de consultation spécialisé, comme le centre de victimologie de l'hôpital Saint-Antoine. Cette présence de l'entreprise, par l'action de ses assistants de service social, permet d'assurer aux agents qui en éprouvent le besoin une aide individualisée, un appui. Les agents, comme les victimes et leurs familles, ont la possibilité de se rendre à la permanence de l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation, à laquelle participe le département Juridique (Inavem, tél. : 0801 00 10 02). Cet organisme apporte à tous ceux qui le souhaitent une aide juridique, matérielle et psychologique.**

**Christian Lassus :**  
« *Quand on a annoncé l'explosion, j'ai été transporté un an et demi en arrière, et envahi par le même sentiment de colère.* »

CHABROUSG-AY



CHABROL/SG-AV

Freddy Rabé: « Je n'ai fait que mon boulot. »

→ **Sabine Hetreau**, agent de réserve mobile, chargée de l'accueil. Elle est immédiatement descendue sur le quai porter secours aux voyageurs. « Dès le lendemain, l'entreprise m'a entourée : la ligne m'a proposé de m'arrêter, une assistante sociale m'a contactée, médecins et psychologues étaient prêts à m'aider. Je me suis sentie "comprise" par l'entreprise. J'estime que si elle ne pouvait pas faire moins, elle ne pouvait pas non plus faire plus. J'ai continué mon travail, même dans la gare Saint-Michel, mais en ayant, il est vrai, la hantise d'une nouvelle explosion à toute arrivée de train. Flashes, odeurs que l'on continue à percevoir..., on n'oublie pas. » Le 3 décembre, elle est en congé. « Curieusement, je m'en suis voulue de ne pas être sur le terrain avec mes collègues. J'ai, bien sûr, tout de suite téléphoné pour proposer mon aide. »

**Freddy Rabé**, agent de gare au centre de surveillance de Saint-Michel, il a alerté les pompiers puis averti le PCC ligne B de l'explosion. « Je n'ai fait que mon boulot, cela fait partie des risques du métier ! Mais je suis resté dans le centre de surveillance, et aucune image du drame ne s'est imprimée dans mon esprit. La direction de la ligne m'a proposé différentes aides dont je n'ai pas eu besoin. » Le 3 décembre, Freddy était encore à ce même poste : « On se dit d'abord que ce n'est pas possible, puis tout revient en mémoire, et on se rend compte qu'il reste toujours quelque chose d'un drame, même si on croit l'avoir oublié. » Son attitude aujourd'hui ? « Je ne suis pas angoissé, seulement vigilant, très vigilant. »

# Attentifs

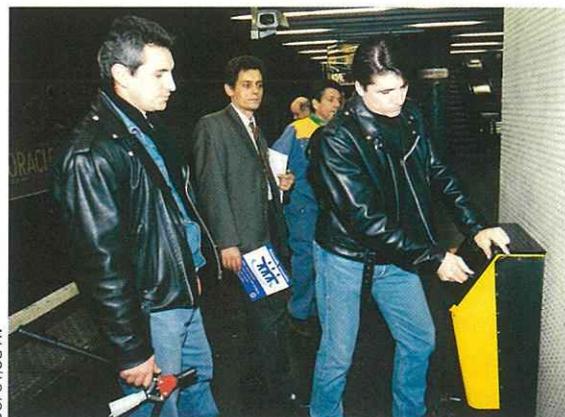
**3 000 agents de l'exploitation épaulés par plus de 500 bénévoles, agents fonctionnels et CES, ont participé à la campagne de sensibilisation « Attentifs, ensemble ». Agents et voyageurs jugent l'opération.**

## Sur l'initiative

« Je craignais que l'opération ne soit pas renouvelée. Je suis volontaire et très content... malheureusement » (Claude, PPP).

« C'est une bonne initiative, dans un moment fort pour l'entreprise. Je pense qu'on a besoin de volontaires dans ces situations » (Jean-Luc, ESE).

Très vite, les 9400 poubelles du métro et du RER ont été obstruées.



DUPUY/SG-AV

## Bilan chiffré de l'opération

L'opération « Attentifs, ensemble » s'est déroulée sur une vingtaine de sites les mercredi 4, jeudi 5 et vendredi 6 décembre, de 7 h 30 à 11 heures et de 16 heures à 19 h 30, ainsi que le samedi 7, de 16 heures à 19 h 30. A cette occasion, il a été distribué aux voyageurs 1,5 million de cartonnets et utilisé 8 000 pendentifs et plus

de 20 000 affiches de formats différents. Ce dispositif a été complété par des annonces sonores et des messages ont été inscrits sur les écrans de téléaffichage rappelant quelques conseils pour la sécurité de tous. De plus, des préfets, des bases militaires, des associations de parents d'élèves ont demandé à la RATP de leur fournir ses affiches et autocollants.

# ensemble

« C'est pas mal, ça permet aux gens de se responsabiliser. Ils se sentent davantage concernés » (Claudine, agent d'accueil).

« Malgré la sensibilisation effectuée par les radios et les téléés, la fonction d'accueil des agents reste importante. Les gens ont toujours besoin de quelque chose en plus » (Henri, ITA).

« Je trouve que ça marche très fort. Les gens sont très réactifs » (Michèle, ITA).

« C'est très bien. Ça rassure. Cela devrait être ainsi tous les jours. Ils ont compris qu'on avait besoin de confiance » (une voyageuse).

« C'est une bonne idée. Malheureusement, les autocollants nous donnent du travail supplémentaire. Les gens les collent n'importe où... jusque sur les objectifs des caméras » (un agent de la Comatec).

## Sur la réaction des voyageurs

« Plutôt réceptifs. Ils apprécient. Pourtant, ils préféreraient être remerciés pour leur participation plutôt que de leur compréhension » (agent d'accueil à Gare-de-Lyon).

« Ils souhaitent que ces contacts soient permanents. Mais il faudrait que l'entreprise organise des stages dans ce sens » (Martine, DRH).

« Ils sont contents d'être informés. Ils nous font confiance et nous jugent responsables. Mais ils souhaiteraient nous voir plus souvent » (Claude, SIT).

« C'est très bien. D'ailleurs, cela va nous sécuriser. Et pour vous, cela résoudra vos problèmes de fraude » (une voyageuse).

## Et demain

« Je ne vois qu'une solution, c'est le renforcement d'une présence du personnel de la RATP sur le terrain » (Pascal, ESE).

« Il faut mobiliser les agents à tous les niveaux. Ça, c'est un problème interne à l'entreprise. Il faudrait, en plus, informer régulièrement le public sur une attitude de vigilance » (Sylvain, BUS).

« Si l'on ne continue pas, après les fêtes tout le monde aura oublié » (Olivier, MRF).



DUPUYSG-AV

**Le lendemain de l'attentat, le mercredi 4 décembre dès 7 h 30, les agents distribuait des cartonnets aux voyageurs.**

« On ne pourra pas éternellement mobiliser autant d'agents. Les agents des bureaux seront bien obligés de retrouver leur travail. Mais ils peuvent nous aider en étant attentifs à chaque fois qu'ils utilisent les transports en commun » (Solange, responsable commercial).

**Dossier réalisé par la rédaction d'Entre Les Lignes.**

## Anticiper pour mieux réagir



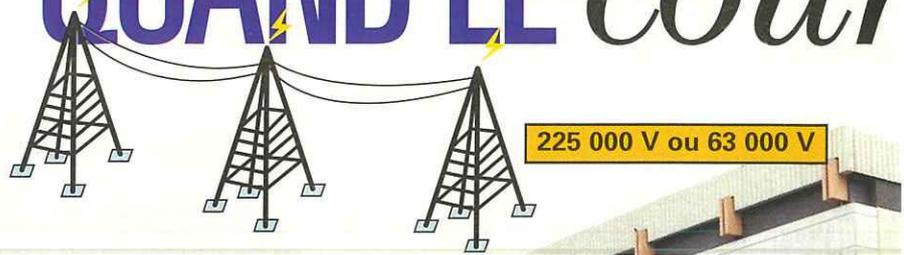
**Le lendemain de l'attentat les voyageurs et les agents découvraient la campagne « Attentifs, ensemble » sur les murs et dans les voitures de la RATP. Retour arrière. Après les attentats de l'été 1995, la question s'est posée de savoir comment réagir au mieux si de tels événements devaient se reproduire sur nos réseaux. Un sondage, réalisé auprès des voyageurs et des agents, a fait ressortir deux attentes principales concernant l'information : d'une part, une prise de**

**parole claire et rapide, d'où le choix du message sonore et du visuel « Attentifs, ensemble », appelant à la vigilance tout en étant clair et rassurant ; d'autre part, une logistique minutieusement préparée avec l'implication des agents de tous les réseaux. Comme les sapeurs-pompiers, le Samu, la police, la RATP a su réagir en raison d'une bonne anticipation dans les domaines de l'exploitation, de l'accueil aux familles et aux voyageurs, et dans celui de la communication.**

# QUAND LE COURANT

**L**e 19 octobre, l'unité Alimentation et Exploitation du réseau d'énergie (ESE) a organisé une journée portes ouvertes. Plus de 350 personnes se sont pressées, au 45, rue de Toul, pour découvrir les installations et les hommes qui participent au fonctionnement de la distribution et de la maintenance de l'énergie nécessaire à l'alimentation en courant du métro, du RER, du tramway ainsi qu'aux installations fixes et aux bâtiments de l'entreprise. Un véritable succès. Mais la distribution de l'énergie, comment ça marche ?

**Le métro et le tramway fonctionnent en 750 volts, le RER en 1 500 volts, continus. Les installations fixes, en 220 et 380 volts alternatifs. Or l'EDF délivre l'énergie en haute tension à 63 000 volts et 225 000 volts alternatifs. Il est donc nécessaire d'intercaler des dispositifs de transformation.**



15 000 V



15 000 V

*390 agents,  
2 000 km de câbles*

**C'est l'unité Alimentation et Exploitation qui est chargée de la conception et de l'exploitation du réseau d'énergie. Soit 390 agents exerçant des métiers aussi différents que mécaniciens, électriciens, électromécaniciens, électroniciens, monteurs-câblers... entretenant un parc de 7 PHT, 583 PEF, 176 PR, répartis dans Paris et reliés par 2 000 kilomètres de câbles.**

## LE POSTE ÉCLAIRAGE ET FORCE

Ensuite, la distribution se partage en deux opérations. D'un côté, on alimente les installations fixes, l'éclairage et les bâtiments : c'est la fonction du poste éclairage et force (PEF) qui abaisse encore la tension en 380 et 220 volts alternatifs. De l'autre, il est nécessaire de disposer de courant continu pour alimenter le métro, le tramway et le RER. Ci-contre, le poste éclairage et force de Nation.



220 V

380 V

**Installations fixes, bâtiments...**

# ant passe

## ◀ LE POSTE DE HAUTE TENSION

Un premier ensemble de systèmes permet d'abaisser la tension. C'est le rôle du poste haute tension (PHT) qui transforme l'arrivée, fournie par EDF, en 15 000 volts alternatifs. Ci-contre, le PHT René-Coty.



CARRIER/SG-AV

## ▲ LE GROUPE ÉLECTROGÈNE

En cas de perte d'alimentation de l'arrivée EDF, un groupe électrogène (GE), installé dans le PHT, se met automatiquement en service. Ce dernier a pour fonction principale de porter secours à l'alimentation de l'éclairage, des épuisements, de la ventilation et du désenfumage, de la signalisation... tout ce qui concerne la sécurité des voyageurs et du patrimoine.

25

## LE POSTE DE COMMANDE DE DISTRIBUTION DE L'ÉNERGIE

En parallèle intervient le poste de commande de distribution de l'énergie (PCE) qui veille à la bonne marche du réseau d'alimentation. Vingt-quatre heures sur vingt-quatre, les agents contrôlent la distribution du réseau en énergie et en autorisent son exploitation ainsi que sa maintenance.



DUPUY/SG-AV

## LE POSTE DE REDRESSEMENT

Le poste de redressement (PR) transforme les 15 000 volts alternatifs en 750 et 1 500 volts continus. Ci-dessous, le PR Necker.



MINOLI/SG-AV

15 000 V

750 V

750 V

1 500 V

Métro

Tram

RER

# Prof d'angl



26 Anne-Marie Juniet parle aussi allemand, danois, suédois, norvégien, islandais...  
« Je n'ai pas de prédisposition pour les langues, mais beaucoup d'intérêt... »

**« Do you speak english ? » Les agents de gare de la ligne B du RER sont en contact permanent avec la clientèle étrangère. Depuis mars 1995, quatre animateurs, exploitants et anglophones, dispensent des cours d'anglais à leurs collègues. Avec enthousiasme.**

« A Saint-Michel, 90 % de mon service s'effectue en anglais », déclare Anne-Marie Juniet, agent des gares de la ligne B du RER. Si, pour elle, l'anglais n'a plus de secret, c'est une frustration permanente pour les agents ne maîtrisant pas la langue de Shakespeare. Cité-Universitaire, Massy, Orsay... autant de gares où la clientèle anglophone est très présente. C'est pourquoi la ligne B du RER a mis en service, début 1995, un laboratoire de langues

destiné prioritairement aux agents des gares de la ligne. Les quatre animateurs (dont Isabelle Maupu, absente lors des interviews), issus de cette même unité, tous volontaires, dispensent à temps partiel des cours d'anglais depuis mars 1995.

## Plus de deux cents agents formés

« Enseigner est une véritable expérience, poursuit Anne-Marie, animatrice, et je me suis découverte patiente, sociable... » Polyglotte, les huit années passées à Bruxelles l'ont plongée dans le néerlandais et l'anglais.

Pour Denis Sochon, ex-enseignant de français à un public non francophone, notamment à New York, c'est un retour aux sources : « Il ne s'agit pas d'une relation de type prof-élève au sens strict. C'est davantage prendre du plaisir à leur enseigner l'anglais, afin que les agents puissent mieux vivre leur temps de travail, tout en leur offrant une ouverture aux cultures anglaise et américaine. » Les relations au sein du cours sont très conviviales. La recette ? Les animateurs sont restés des agents des gares à

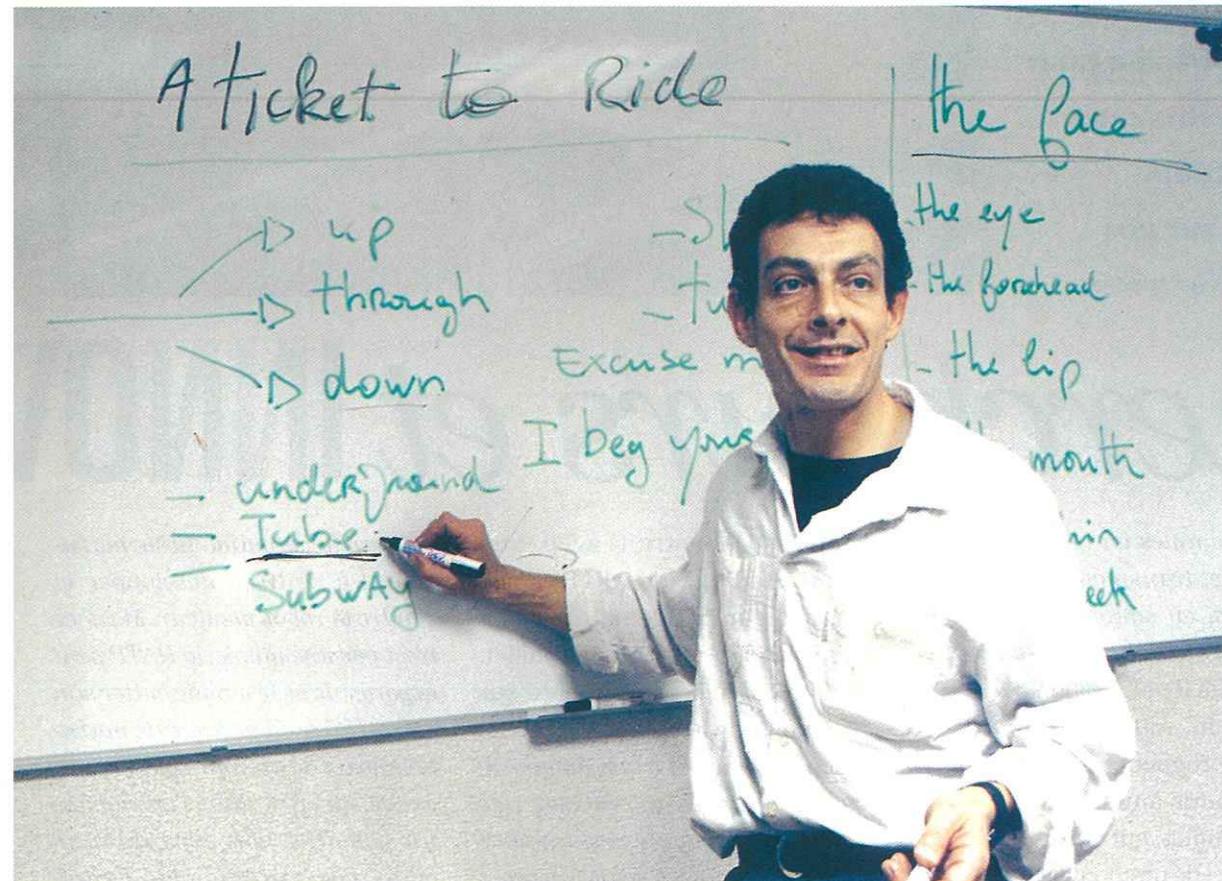
## Naissance d'un laboratoire



**Pour le mettre en place avec la meilleure compétence possible, un agent de maîtrise du département Bus, Dan Donné, a été détaché au RER en février 1995. De langue maternelle anglaise, ex-professeur de collège, Dan Donné a recruté les animateurs, assuré leur formation, participé à la mise au point des cours. Il a également élaboré,**

**avec Denis Sochon, le fascicule d'anglais, baptisé Ticket to ride, destiné aux agents des gares de la ligne B du RER. Un outil présenté en juin 1996 au prix de l'Implication RATP. Actuellement Dan Donné monte un laboratoire similaire sur la ligne 4. Les autres lignes intéressées peuvent contacter Dan Donné au (01 534)64900.**

# xis ET AGENT



**Denis Sochon :**  
« Je reste avant tout un agent des gares de la ligne B qui donne aussi des cours d'anglais. »

27

part entière et revendiquent d'abord leur métier d'exploitant. « Etre agent permet tout de suite un contact très facile auprès des stagiaires, explique Paul Martinez, animateur, car le problème n'est pas tant d'apprendre

la langue que de la parler, et je suis là pour favoriser le dé clic. » Même sentiment partagé par Anne-Marie : « Nous sommes au même niveau, agents des gares. C'est plus facile de les mettre à l'aise. » Une proximité telle qu'elle

engendre des « découvertes » : « Les stagiaires montrent des finesses de personnalité et des connaissances qu'ils n'ont pas l'occasion d'exprimer sur leur lieu de travail. » Si cette ouverture est très appréciée par les stagiaires, elle ne se fait pas au détriment des réalités du terrain. Travail sur les annonces en gare, jeux de rôle complètent le programme.

Plus de deux cents agents des gares de la ligne B sont ainsi passés par le laboratoire, situé dans un local de la gare RER de Luxembourg. Un succès qui n'est sans doute pas étranger à la qualité des cours et de leurs animateurs●



**Paul Martinez :**  
« En tant qu'agent des gares, je peux mieux cibler les cours sur ce métier, car je connais les questions qui nous sont posées au guichet. »

**Philippe Carron**

**Premier gagnant au concours de l'Adefipe, Jean-Paul Charbuillet n'en finit pas d'innover. Avec son équipe rattachée à ITA, il a pour mission de débusquer toute innovation. Zoom avant sur des « bricoleurs de génie ».**

CHABROL/SG-AV



# Chercheurs et INNOV

« Enrichir les hommes en révélant, valorisant et transmettant leur savoir-faire, en soutenant leur créativité individuelle et collective... » L'entité ID, Innovation et Développement, rattachée à ITA, s'efforce de répondre à cet objectif. Avec pour animateur Jean-Paul Charbuillet, qui a toujours eu pour souci de promouvoir l'innovation dans l'entreprise. Aujourd'hui, il anime, dans les locaux de Brie-Comte-Robert où il est installé depuis 1994, « un espace de création, une base expérimentale de l'innovation ».

leur est construit avec une équipe d'agents d'ITA, ses « bricoleurs de génie », comme aime les appeler J.-P. Charbuillet. Le prototype, expérimenté sur des voies de la SNCF, fonctionne bien. « On avait ainsi démontré nos capacités à réaliser des machines de haute performance technologique, et Jean-François Bougard, alors directeur du département ITA, a cru en nous, apprécie J.-P. Charbuillet. Cette innovation fait désormais office de figure de proue et nous ouvre

un marché mondial. Reste maintenant à réaliser, développer et vendre le robot meuleur. Mais ce n'est pas une utopie, la RATP peut exporter dans le monde entier son savoir-faire en matière de maintenance et de produits annexes. Il existe, en effet, dans l'entreprise un potentiel non exploité, non encouragé, voire dilapidé. Le défi doit être relevé. » L'entité Innovation et Développement travaille en étroite coopération avec les Ressources humaines d'ITA, qui glanent les idées innovantes dans le

28

Figure de proue,  
le robot meuleur

Jean-Paul Charbuillet n'en est pas à son premier essai. Il est, avec son équipe, le premier gagnant du trophée RATP de l'Adefipe. Il présente deux innovations, la « gazelle » et le « homard », engins utilisés pour le renouvellement des voies. Puis, très vite, J.-P. Charbuillet repart sur un autre projet : la création d'une machine pour rectifier les rails. Un robot meu-

## Au catalogue des innovations



- Le robot meuleur : décalamine et rectifie les rails et les aiguillages ;
- Le Platibus : système modulaire d'inspection des ouvrages ferroviaires souterrains avec quinze applications différentes ;
- Le système de purge automatique pour colonnes sèches ;
- La clé pour démontage des boulons oxydés des voies ;
- La clé pour démontage des boulons de colonnes sèches ;
- Le dispositif à régénérer les fissures en maçonnerie ;
- Le système d'aspiration pour le nettoyage des quais et des plates-formes du RER et du métro ;
- La dépose automatisée des carrelages et rectification des voûtes ;
- La foreuse légère pour injection.

L'équipe Simotrans  
dans son atelier  
de Brie-Comte-Robert.

département. Mais toute innovation est précieuse, et celles émanant d'autres secteurs de l'entreprise sont les bienvenues ! Afin d'engager l'industrialisation et la commercialisation en France comme à l'étranger, chaque projet proposé

# ATEURS

est étudié par un groupe d'experts du GIE et d'ITA. S'il répond à un marché – RATP ou extérieur –, on en étudie la faisabilité.

## Un marché générateur d'emplois

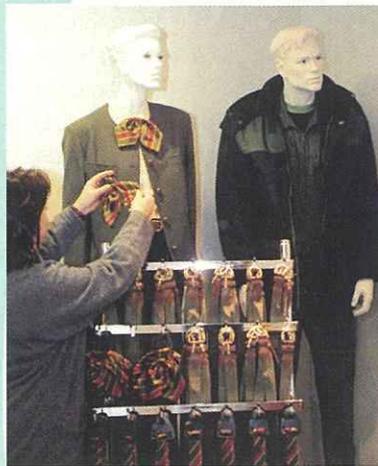
Un prototype est construit, puis le produit industriel est réalisé, créateur de ressources financières, mais aussi d'emplois. Un exemple avec un système de sécurité pour colonne sèche dans le métro, inventé par un agent d'ITA. Il s'avère également très intéressant pour les pompiers. Un marché générateur d'emplois a été ainsi découvert.

« Dans le domaine de l'innovation, tient à préciser Jean-Paul Charbuillet, l'important est de révéler les hommes à eux-mêmes, de déceler leurs propres capacités, qu'ils ignorent souvent. L'essentiel est aussi de préserver l'enthousiasme et il faut agir vite par crainte de démotivation. » A ce jour, une vingtaine de projets innovants ont vu le jour, grâce à l'équipe de Simotrans ●

Simone Feignier

## L'habillement sur toutes les coutures

La nomination d'un « monsieur Habillement » et l'ouverture d'un nouvel espace à Championnet pour recevoir les agents sont les premières applications du projet Habillement, qui vient d'être élaboré par l'entreprise. Un sondage, réalisé en janvier 1996 auprès de 600 agents, a permis de faire émerger les améliorations à apporter, tant dans la tenue que dans l'organisation de sa distribution



APPERT/SG-AV

– diffusion, échanges, relations avec les fournisseurs et service après-vente...

Alain Kerhervé, nommé le 1<sup>er</sup> août dernier, est désormais responsable du processus habillement. A lui de définir les panoplies de la tenue et leur évolution, à lui la responsabilité de coordonner les différents acteurs. Que ce soit LOG, qui gère les achats et la livraison de la tenue, SIT, qui assure le suivi informatique, et encore les unités

opérationnelles (clients qui peuvent exprimer des demandes spécifiques). Un réseau de correspondants habillement au niveau des lignes de métro, RER et des centres bus va être mis sur pied, l'objectif prioritaire étant d'assurer une bonne réactivité aux demandes des différents clients internes. Deuxième réalisation : l'ouverture de l'espace Habillement, 36 bis, rue Championnet, dans les locaux libérés par la Mutuelle. Chemisiers, polos, chemises, cravates, exposés dans des vitrines, mannequins revêtus de la tenue, salons d'essayage... Sur 260 m<sup>2</sup>, l'espace Habillement accueille les agents « entrants » et les agents ayant des mensurations non répertoriées en stock. Il assure un service après-vente pour les échanges et envisage d'offrir, à partir de 1997, un « service plus » de retouches. La mise en place du projet Habillement montre l'importance que l'entreprise attache à la tenue et son souci de l'améliorer. Reste aux agents à contribuer à la réussite de ce projet en portant la tenue, partie intégrante d'un service de qualité.



BOUCHE/SG-AV



BOUCHE/SG-AV

lire, voir, écouter

## Alain aux pays des sourires



Femme birmane.

Laos, Birmanie, Viêt-nam : du 14 au 16 octobre, les machinistes du centre de la Maltournée ont pu voyager au cœur de l'Asie du Sud-Est, grâce à l'exposition photos réalisée par Alain Besnier, machiniste hors ligne. « La photo est un formidable outil de communication. Je voulais instaurer un dialogue avec mes collègues, car, pour moi, voyager, c'est partager et comprendre. Je souhaitais faire passer ces messages en expliquant mes photos. » Soixante-dix clichés qui racontent deux mois passés en Asie, le souvenir émerveillé de milliers de sourires et une envie : « Retourner au Viêt-nam pour réaliser la photo que j'ai gardée dans ma tête. » L'exposition se tient actuellement au 8<sup>e</sup> étage de la maison de la RATP.

Contact : Alain Besnier, tél. : (01 47 0)6 37 41.

30

## Potiche fait sa comédie

*Potiche* est le titre du prochain spectacle proposé par la troupe Aurore, en janvier et février 1997. Il s'agit d'une comédie de Barillet et Grédy, dans une mise en scène de Claude Laucournet. Les représentations auront lieu en matinée, à 15 heures, les samedis 18 et 25 janvier, 1<sup>er</sup> et 8 février ; les dimanches 19 et 26 janvier, 2 et 9 février. En soirée, à 20 h 30, les samedis 1<sup>er</sup> et 8 février. Prix des places : 60 francs. Réservations au (01 40 0)2 49 39, ou au 44, rue des Maraîchers, 75020 Paris, de 14 à 18 heures du lundi au vendredi.

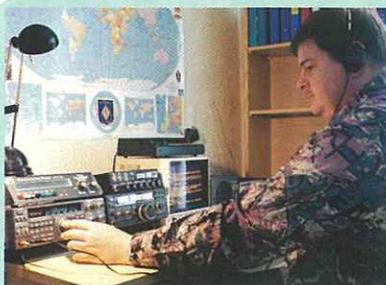
## A l'heure des radioamateurs

Communiquer par radio à l'échelle mondiale, c'est possible ! Il faut seulement posséder une station comprenant un émetteur-récepteur raccordé à une antenne et une licence d'émission. Franck Parisot, agent au service des horaires à Charonne (MTR), passionné de radioamateurisme, fait part aux agents de l'entreprise et à leurs

familles, qu'un radio-club peut les accueillir : il s'agit du Groupe des radioamateurs cheminots, le Grac (il n'existe pas un tel club à la RATP), dont les statuts offrent cette opportunité. Matériel, conseils, préparation à l'examen et à la licence... bref, tout ce qu'il faut savoir pour rejoindre ce club mondial qui regroupe quelque trois millions d'adeptes.

Contacts : Franck Parisot, BP 6, 92173 Vanves Cedex ; Alain Vatin, président du Radio-club Paris nord-est, membre du Grac, tél. : (01 42 0)9 45 80.

A lire également l'article récent sur ce sujet dans *la Vie du rail* du 4 septembre 1996, n° 2560, pp. 42 et 43.



DUPUYSG-AV

## portrait

### International, l'arbitre !

**E**n tant que joueur de hand-ball, j'ai vite compris que la compétition de haut niveau me resterait inaccessible.

Alors, je me suis naturellement tourné vers l'arbitrage... » Derrière sa passion pour cette discipline se cache un irrésistible attrait à côtoyer le haut niveau sportif. En un temps record, Gilles Bord, agent technique au département ESE (Duhesme), devient à 25 ans le plus jeune arbitre international ! En gravissant tous les échelons. Beaucoup de travail, du talent et de la chance.

« J'ai bénéficié d'un sérieux coup de pouce de la fédération qui cherchait à renouveler l'élite arbitrale par des jeunes. »

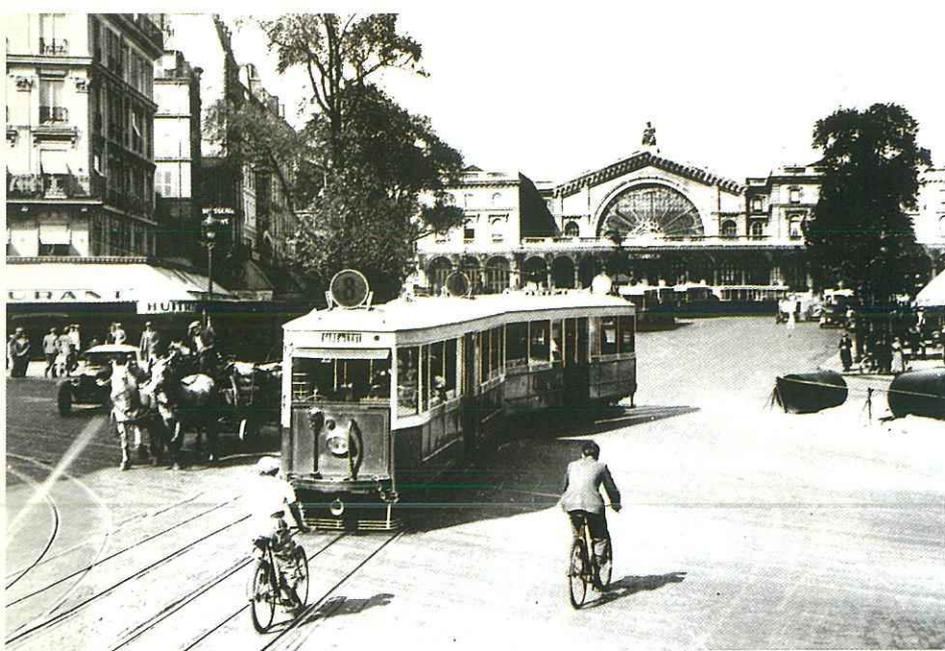
Sa conception de l'arbitrage est très claire : « Je favorise le jeu pour que les joueurs s'expriment au maximum de leurs moyens. Pas d'autoritarisme ou d'interventionnisme musclé. J'essaie de passer inaperçu, en jouant la transparence. Je privilégie le jeu-spectacle. » Les qualités requises pour



D.R.

Gilles Bord et son coéquipier arbitre Olivier Buy.

arbitrer les stars du hand-ball : « Une très forte motivation, une discrétion à toute épreuve, tant à l'égard des joueurs que des dirigeants, et travailler sans relâche, se remettre en question... » C'est-à-dire analyser les cassettes vidéo des matches, écouter les critiques... Grâce à cela, Gilles sera présent aux championnats du monde au Japon, en mai 1997. Raison de plus pour être au rendez-vous...



Le tramway de la ligne 8 Montrouge-Gare-de-l'Est en 1936.

PHOTOS.D.R.

## Un fils de résistant témoigne

Le 22 août 1944, Emile Goeury tombait sous les balles allemandes dans les fossés du château de Vincennes au côté du commandant Louis Bouchet, qui dirigeait les FFI du métro. Emile Goeury était chef de section principale traction, chef instructeur et résistant.

Cinquante ans après, son fils Walter Goeury témoigne dans un ouvrage où se mêlent souvenirs personnels de l'époque et recherches historiques. Une contribution émouvante à la constitution de la mémoire collective.



Emile Goeury, chef instructeur et résistant.

« *S'il ne nous reste que la mémoire* », de Walter Goeury,

139 francs, remise de 20 francs pour les agents, disponible au Comité d'entente de la RATP, tél. : (01 40 02)37 40.

31

# QUAND LE TRAMWAY disparaissait

Il y a soixante ans, le 31 août 1936 exactement, les derniers tramways parisiens, ceux de la ligne 8, Montrouge-Gare-de-l'Est, laissent la place à des omnibus automobiles modernes: les TN 4 H. La presse de l'époque, comme le *Journal* ou l'*Intransigeant*, se fit l'écho de cette disparition. « Cette fois, c'est décidé officiellement. Les dernières lignes de tramway, qui avaient été condamnées tant de fois et qui survivaient gaillardement, doivent céder la place aux autobus... » « Plus de déraillement, plus de panne par manque de "jus", embouteillant la circulation... Le Boul' Mich' va maintenant ressembler à toutes les voies de Paris... C'en est fait, Paris appartient au

*moteur à explosion et à la vitesse...*

*Le 8 transformé en autobus, c'est vraiment le dernier accessoire d'une époque qui disparaît. »*

Jacques Henry, membre de l'Amtuir\*, s'en souvient encore : « En 1936, j'étais interne au lycée Louis-le-Grand et j'utilisais chaque week-end le 8 pour retrouver mes parents. Au cours des vacances, je lus dans un journal que le tramway 8 nous avait quittés définitivement. J'avais l'impression d'avoir perdu un être cher... »

Aurait-on pu imaginer, il y a soixante ans, le renouveau de ce mode de transport auquel on assiste aujourd'hui ?

\* **Amtuir : Association du musée des Transports urbains, interurbains et ruraux, Saint-Mandé.**

## Le patrimoine en fêtes

Des idées pour les cadeaux de fin d'année : rappelons la sortie de l'ouvrage « Le Patrimoine de la RATP », paru aux éditions Flohic (au prix de 195 francs pour les agents), et le Calendrier 1997 proposé

par le département du Patrimoine, avec des illustrations sur les transports des années 1900-1950 (prix : 49 francs).

**Contact : US Mémoire de l'entreprise, PAT, tél. : (01 49 5)7 87 09.**

## Le TN en images

Vingt-cinq ans déjà. C'était le 21 janvier 1971, sur la ligne 21, le dernier TN rentrait au dépôt après



son ultime voyage, Gare-Saint-Lazare-Porte-de-Gentilly. On peut désormais le retrouver dans l'ouvrage, « *Autobus de chez nous* », qui lui est

consacré. Et le voir évoluer, en même temps que la vie de la capitale, à travers cent soixante photos, peu connues pour la plupart, qui proviennent des archives de la RATP, de Renault ou de l'agence Keystone. Nostalgie, nostalgie...

« *Autobus de chez nous* », de Jean-Claude Demory, éditions MDM, 180 francs, tél. : (01 46 0)3 48 69.

# OFFRE SPÉCIALE

réservée aux Agents et Retraités de la RATP  
ainsi qu'à leur famille



**Venez découvrir les festivités  
du 5<sup>ème</sup> anniversaire de Disneyland® Paris !**

Disneyland Paris et la RATP vous proposent  
de fêter ensemble le 5<sup>ème</sup> anniversaire du Parc à Thèmes :

**Du 13 janvier au 7 février 1997 inclus**

**120 F pour les adultes au lieu de 150 F  
96 F pour les enfants\* au lieu de 120 F**

Pour bénéficier de cette offre, il suffit de vous présenter aux guichets d'entrée du Parc à Thèmes  
muni de votre carte de service, de retraite, ou de famille.

Offre non cumulable avec d'autres promotions. (\*) de 3 à 11 ans inclus



**Disneyland**  
PARIS

Rien que d'y penser, ça fait rêver



LA MEILLEURE FAÇON  
D'AVANCER