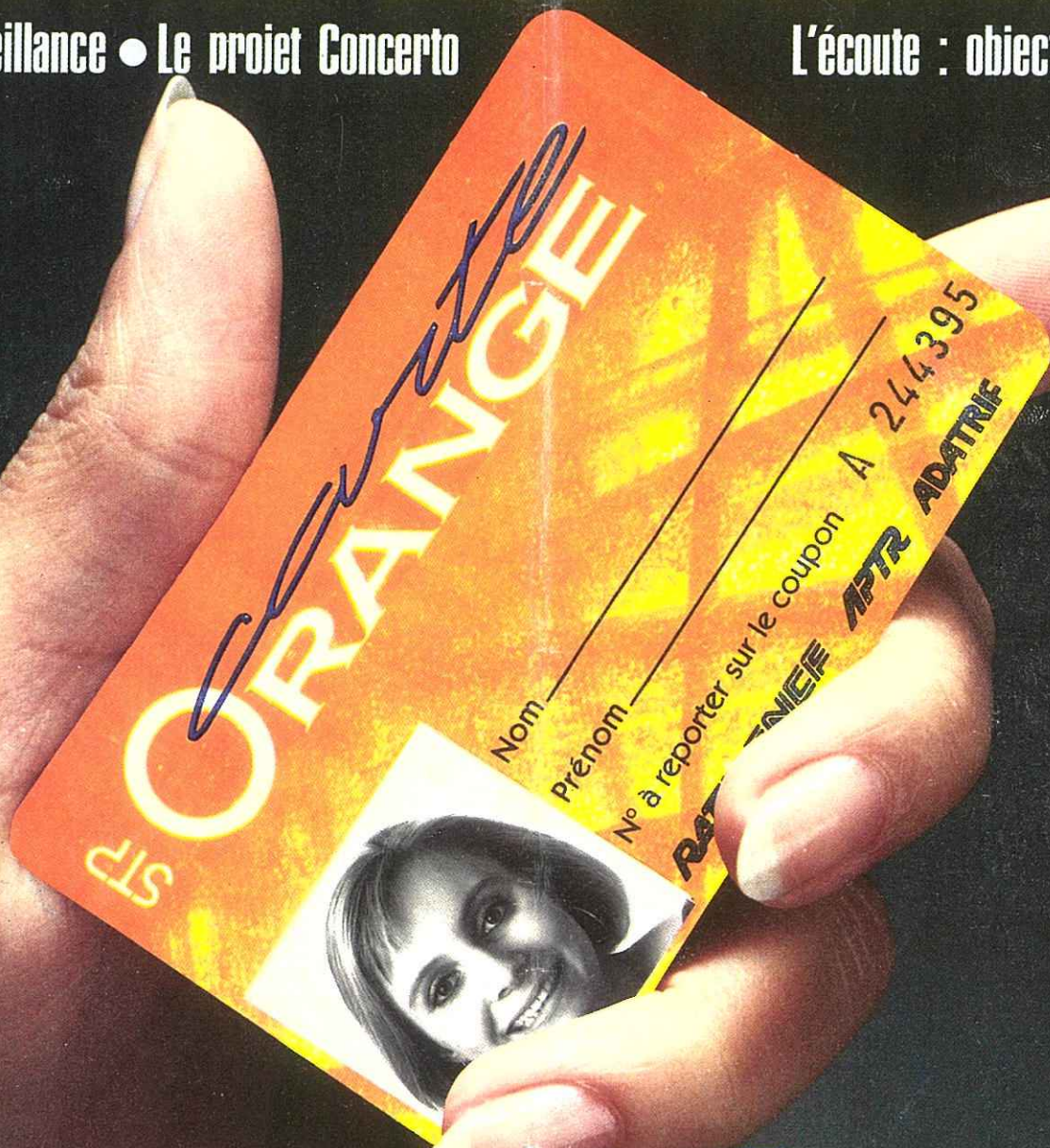


ENTRE LES LIGNES

Télésurveillance • Le projet Concerto

L'écoute : objectif qualité



Une nouvelle
Carte Orange pour
l'Ile-de-France

—3—

PETITE ORANGE POUR GRANDE BANLIEUE



Une nouvelle Carte Orange, format carte de crédit et pour toute l'Ile-de-France.

—7—

LES YEUX DU MÉTRO



Télésurveillance : un système expérimental installé dans quatre stations du métro.

—10—

SUR LA BONNE VOIE



Traversées des voies : danger. Des agents de la ligne B du RER sensibilisent le public.

—12—

BEAU COMME UN BUS



Bus et métros se refont une beauté à l'atelier de peinture de Championnet.

—15—

UN TICKET OU UN PV



Premier bilan du plan anti-fraude mis en place dans le métro et le RER le 1^{er} octobre.

—18—

CONCERTO FAIT SES GAMMES



Un système d'information de gestion comptable et financière opérationnel en 1993.

—20—

L'ÉCOUTE : OBJECTIF QUALITÉ

Michel Crozier, « sociologue des entreprises », répond aux questions d'Entre les Lignes.

—24—

REFLEX

Le port-folio de la RATP.

—25—

L'ACTUALITÉ

Le tour de l'actualité de la Régie en bref.

SPECIAL ELECTIONS CDEP

Des le 12 décembre, vous avez pu obtenir les résultats des élections sur le 6 44 44 (Journal téléphonique d'Entre les Lignes) et sur Manitou (minitel, tapez 95). Vous trouverez les premiers commentaires dans le numéro 8 d'Entre les Lignes de janvier 1991.

Le Conseil d'administration a voté le 26 octobre 1990 à une large majorité (19 voix pour, 6 contre et 2 non-participation au vote) le texte qui prévoit la création de 10 Comités départementaux économiques et professionnels et d'un Comité Régie d'entreprise. Un protocole d'accord électoral a été soumis à la signature des Organisations syndicales. Il prévoit les élections des délégués à chaque Comité départemental économique et professionnel, le 11 décembre 1990 (1^{er} tour) et le 26 décembre (2^e tour). C'est l'ensemble des élus des CDEP d'une même liste qui élisent ensuite les délégués au Comité Régie d'entreprise. Le nombre de postes à pourvoir au CRE pour chaque liste sera défini à la proportionnelle à partir des résultats obtenus sur l'ensemble de la Régie.

PETITE ORANGE POUR GRANDE BANLIEUE

Le trait d'union de
l'Ile-de-France

3



MARGUERITE/COM-AV

2

Après 15 ans
de succès non-stop,
la Carte Orange
change de look
et s'étend sur trois
nouvelles zones,
le 1^{er} janvier.
Séduction oblige...

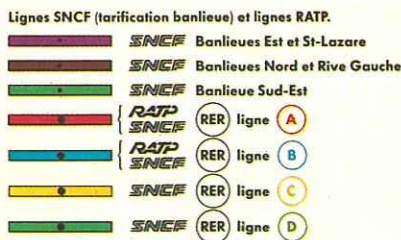
« La Carte Orange est le produit numéro 1 de l'entreprise, puisqu'elle couvre 64 % du trafic et 56 % des recettes directes de la RATP. La Carte Orange se devait, pour ses 15 ans, de moderniser son "look". Elle rejoint enfin ses petites sœurs, la Carte Intégrale, Formule 1, Paris-Visite, et même les cartes de service 1991, qui ont toutes adopté le format carte de crédit », déclare Florence Van de Velde, chef de promotion au département Commercial. A partir du 20 décembre, la nouvelle Carte Orange nominative sera disponible dans les points de vente RATP et SNCF. Elle comporte un rabat plastique qui supprime le cachet « authentificateur » que l'agent devait apposer lors de la vente. La Carte sera distribuée avec un nouvel étui plus

« chic ». L'opération de renouvellement des cartes devrait s'étaler sur plusieurs mois pour les deux millions d'acheteurs réguliers ou non. La Carte Orange se devait aussi de s'adresser à tous les Franciliens. Le 1^{er} janvier, entre en vigueur l'extension de la région des transports parisiens à toute l'Ile-de-France, ce qui se traduit par la création de trois nouvelles zones de Carte Orange et la possibilité d'utiliser la Carte sur toutes les lignes de transport en commun de la région, y compris sur les lignes privées de bus de l'APTR et de l'ADATRIF¹. Les trois nouvelles zones remplacent les compléments Ile-de-France A et B valables sur la SNCF, et une partie de la zone 5 passe en zone 6. Notons que pour les lignes RATP il n'y a

pas de changement : elles s'inscrivent toutes à l'intérieur des cinq premières zones. Enfin le remboursement à 50 % par l'employeur concerne désormais tous les salariés de l'Ile-de-France.

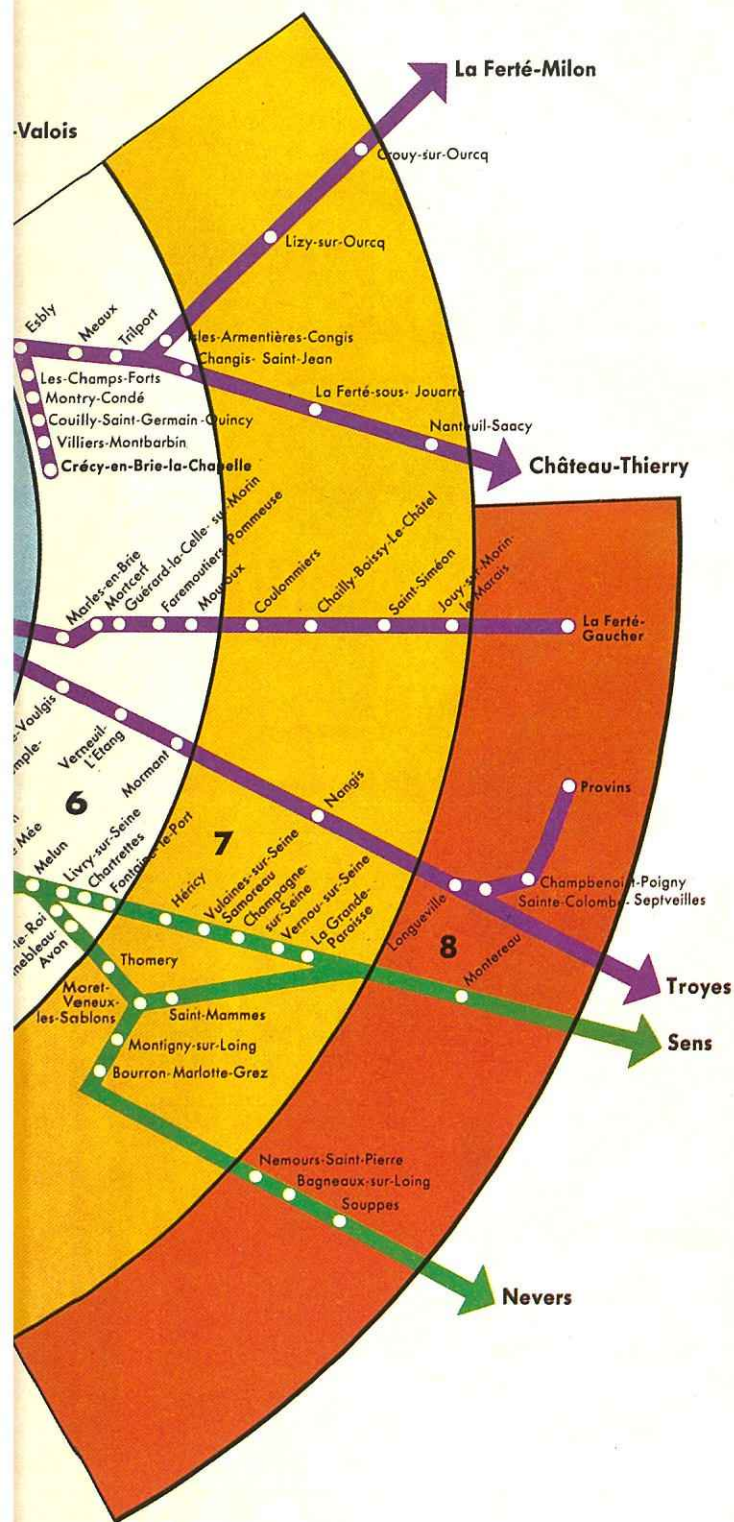
« La Carte Orange : le trait d'union de l'Ile-de-France »

Tel est le concept de la campagne publicitaire commune RATP/SNCF/STP²/APTR/ADATRIF conçue par l'agence MDC. Les différentes affiches délivreront chacune un message (voir photos) et se trouveront sur le support le mieux adapté à ce message, et au public auquel elles s'adressent : « Paris-Montereau » et « Ile-de-France » en banlieue lointaine, « Passe-Partout » et « New-Look » en zone centrale. Sur les quais de métro, du RER, de la SNCF banlieue, dans les



portantes qui nuisent à l'image de la RATP, et rendent plus difficile le travail des agents des guichets les jours de pointe. De plus, l'on enregistre un retard à l'encaissement des recettes dû à l'engorgement du centre de traitement qui reçoit 450 000 chèques en trois jours.

Orange



Plusieurs tentatives ont été effectuées sur les lignes 1, 4, 8 et 12, pour inciter à l'achat anticipé des Cartes Orange. Ces expériences montrent que le fait d'attirer l'attention des voyageurs provoque un déplacement significatif des achats, mais qu'il faut revenir sans cesse à la charge, sinon

les voyageurs retombent dans leurs habitudes d'imprévoyance. D'après les sondages montrent que les raisons déclarées pour attendre le dernier moment sont l'oubli, la négligence et les problèmes de trésorerie. La nouvelle présentation de la Carte Orange et l'extension à l'ensemble de

DU 20 AU 27, CHAQUE MOIS.
DE NOMBREUX LOTS A GAGNER.
RENSEIGNEZ-VOUS
ET DEMANDEZ VOTRE COUPON.

JEU SURPRISE

LE TRAIT D'UNION DE L'ÎLE-DE-FRANCE

Île-de-France

1^{er} JANVIER 1991

La Carte Orange étend son territoire.

LE TRAIT D'UNION DE L'ÎLE-DE-FRANCE

DOCUMENT EXTRAIT DE LA CAMPAGNE D'INFORMATION « CARTE ORANGE ».

Plus de 25 000 affiches pour une campagne d'information touchant les divers publics.

l'Île-de-France vont occasionner pendant plusieurs mois un afflux supplémentaire de voyageurs aux points de vente pour des demandes de renseignements et l'obtention de la nouvelle Carte.

Pour un meilleur étalement des ventes

La RATP et la SNCF montent

une opération promotionnelle appelée « Jeu surprise » dans certains points de vente, l'objectif étant que les

(1) APTR et ADATRIF : associations de transporteurs routiers privés

(2) STP : Syndicat des transports parisiens (organisme de coordination).

surprise » vont être installés devant les guichets participant à l'opération. Les agents remettront alors un bulletin-jeu à toute personne qui en fera la demande, et le tirage au sort des lots aura lieu au début de chaque mois. L'opération devrait durer de fin janvier à fin mai et pourrait être renouvelée ultérieurement.

2,3 millions d'utilisateurs de la Carte Orange

Le nombre de coupons mensuels de Carte Orange vendus cette année devrait atteindre les 22 millions. A cela il faut ajouter les mensualités correspondant aux Cartes Intégrales (mensuelles) d'environ 82 000 abonnés. Par ailleurs, près de 8 millions de coupons jaunes (hebdomadaires) seront vendus cette année. Globalement, c'est plus de 2,3 millions de personnes qui utilisent un titre Orange dans les périodes de plus fort trafic.

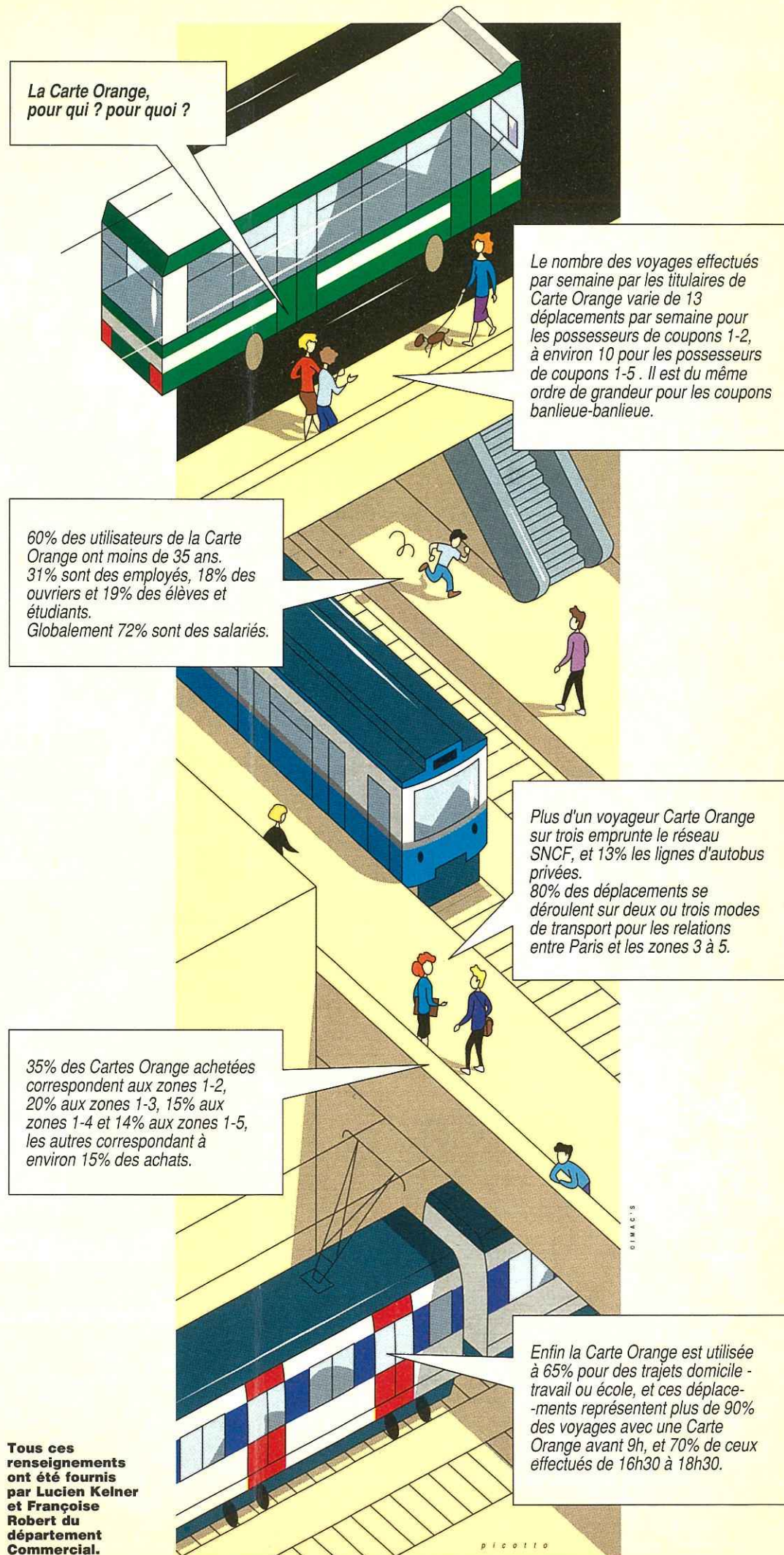
Déjà 15 ans... et de plus en plus de succès

La Carte Orange à coupon mensuel a été créée le 1^{er} juillet 1975 et la carte annuelle (devenue Carte Intégrale le 1^{er} mai 1984) un an après. Le coupon jaune (hebdomadaire) existe depuis le 1^{er} novembre 1982, date à laquelle a été institué le remboursement à 40 % par les employeurs des titres d'abonnement, taux qui a été relevé à 50 % le 1^{er} octobre 1983. Cette mesure de remboursement a, du reste, accéléré la diffusion de la Carte Orange. Un exemple de son développement : le nombre de coupons mensuels vendus en 1976 a été de 11 millions. Ce nombre est passé à 15,6 millions en 1981, et à 19,8 millions en 1985, pour arriver maintenant aux environs de 22 millions.

« On peut considérer que la Carte Orange est en rythme de croisière. Cependant les ventes continuent de croître régulièrement, même en l'absence de mesures de soutien particulières. Cette croissance est essentiellement due au côté pratique de ce titre, celui-ci primant même, pour une proportion non négligeable d'utilisateurs, sur l'intérêt financier », conclut Jean-Louis Moyen, du département Commercial. ■

(1) APTR et ADATRIF : associations de transporteurs routiers privés.

(2) STP : Syndicat des transports parisiens (organisme de coordination).



LES YEUX DU METRO



MARGUERITE/COM-AV

Station les Halles. Brusquement un homme arrache un sac, bouscule des voyageurs, s'enfuit dans la foule. Une femme crie. Immédiatement des caméras se mettent en marche et se relayent pour filmer la scène. En salle de surveillance, un agent reçoit sur des moniteurs vidéo les images, qui sont aussitôt localisées par ordinateur. Il constate l'agression et alerte le PC des forces de sécurité pré-

sentes à la station des Halles. L'homme, toujours suivi par les caméras, est alors intercepté. Scénario sécuritaire utopique ? Pas vraiment. « Au centre expérimental de télésurveillance installé à Châtelet-les Halles, les techniciens ont déjà simulé ce type de situation, pour vérifier la fiabilité des équipements, explique Jean-Pierre Sahuc, du département SIT, nous ne

sommes pas dans James Bond, nous ne rêvons pas, c'est déjà la réalité. » D'ici février 1991, le système de télésurveillance doit équiper, à titre expérimental, quatre stations — les Halles, Réaumur-Sébastopol, Strasbourg-Saint-Denis et République — quatre stations qui concentrent à elles seules plus de 10 % des agressions commises sur le réseau du métro. L'objectif : détecter en

S

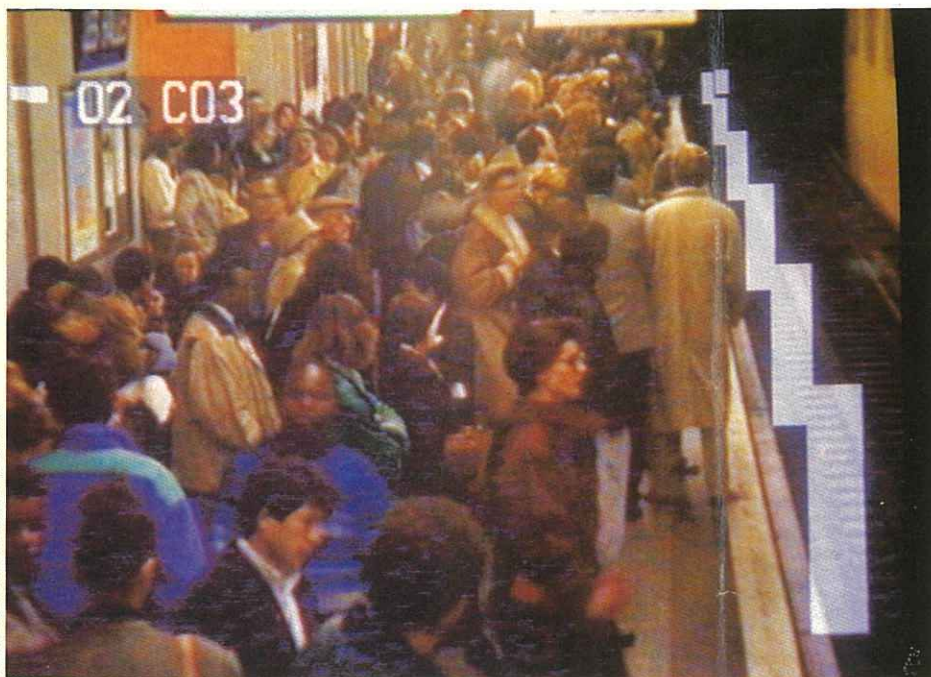
Souple et fiable, le nouveau système de télésurveillance du métro équipera bientôt quatre stations à risques. Objectifs : détecter en temps réel et intervenir rapidement sur les agressions.



La station (niveau 1) reçoit l'image correspondant à l'anomalie détectée.



L'image transmise au niveau 2 est localisée automatiquement sur sécurité peut alors apprécier la situation et avertir le PC sécurité si



Le vidéosensor permet d'analyser et de traiter une image fournie par une caméra. Il détecte les événements (franchissement, mouvement) et suit critères préétablis et paramétrables. Ici, un voyageur s'approche trop du bord du quai (image de droite). L'image s'affiche immédiatement sur

temps réel et intervenir sur les agressions. Il s'agit pour la RATP de se donner les moyens techniques de lutter contre l'insécurité, en appui des moyens humains déjà mis en place. « Donner aux forces de sécurité un "don d'ubiquité", c'est le programme des 1 000 caméras annoncé par Christian Blanc dans les Grandes orientations du 30 juin 1989 », explique Jean-Michel Paumier, directeur du département Environnement et Sécurité.

« Le monde du métro est un ensemble complexe de quais, de couloirs, de salles d'échanges, de locaux tech-

niques... il fallait trouver un système original qui permette de détecter en temps réel des situations à risque, tout en limitant les fausses alarmes, sans pour autant mettre un agent derrière chaque écran de contrôle. Donc, un système sélectif qui n'exige pas une trop grande mobilisation d'hommes », précise Alain Vabre, responsable du projet. Rapidité, adaptabilité, fiabilité, automatisation : on l'a compris, les données du pari étaient complexes. Sa résolution a été confiée à l'unité IST du département SIT. « Tout a été très vite, explique Alain Vabre, le projet, tel

qu'il nous a été confié, date du début 1990. En juin, nous avons retenu la proposition conçue par la société Techno Sud, et l'opération doit entrer dans sa phase d'exploitation en février 1991. » A la Régie, il existait depuis longtemps déjà des caméras de surveillance, à l'usage des conducteurs de rame et des responsables d'exploitation des gares et stations, mais il s'agissait d'une surveillance technique, pour prévenir les accidents et assurer la bonne marche du réseau. La mise en place d'un réseau de surveillance sécuritaire devait satisfaire d'autres exigences.

« Nous avons créé trois niveaux d'organisation, pour éliminer le maximum de fausses alertes, éviter de mobiliser trop d'agents, et surtout réagir très vite », précise Jean-Pierre Sahuc.

Au niveau 1 — la station — une batterie de différents types de capteurs équipe les stations — capteurs de mouvement, capteurs vidéosensor, capteurs audiométriques, capteurs de contacts électriques —, qui réagissent à la moindre anomalie — geste brusque, cri, course — et déclenchent la caméra couleur associée. Sur les écrans de contrôle, l'image corres-

çoit les images, qui sont immédiatement localisées par ordinateur sur un plan de la station, et valide l'événement s'il y a lieu : cette opération n'est pas automatisée. Il est donc nécessaire que ce poste soit tenu par un agent de sécurité, capable d'apprécier s'il s'agit ou non d'une situation à risque. En effet, toute information validée est aussitôt transmise au PC sécurité — niveau 3 — où est prise la décision de faire intervenir les forces de sécurité de la RATP et de la Police nationale.

Sécuriser voyageurs et agents

« Ce système est une première dans le domaine de la vidéosurveillance des transports publics ; il n'existe aucune référence de ce type en France ou à l'étranger, explique Alain Vabre ; il est suffisamment automatisé pour être souple et maniable, mais il n'exclut pas l'homme, puisque la décision d'intervention lui est laissée. C'est aussi un système modulable : nous équipons quatre stations à titre expérimental, mais à Strasbourg-Saint-Denis, par exemple, le système est conçu pour gérer, en niveau 2, les informations provenant de 10 stations satellites. Nous avons quelques mois devant nous pour peaufiner l'installation, mais d'ores et déjà, nous avons fixé un taux de fausses alarmes qui ne doit pas dépasser contractuellement 8 %. » Alors, est-ce « Big Brother dans le métro », comme l'a titré un quotidien parisien ? La réponse du directeur du département Environnement et Sécurité est sans ambiguïté : « La RATP s'est fixé comme objectif prioritaire la restauration de la qualité du service public, et par conséquent la lutte contre l'insécurité. Elle se dote aussi des moyens techniques propres à dissuader les éventuels délinquants de prendre le métro comme "terrain d'action", afin de redonner confiance aux voyageurs et aux agents. Cela étant, il est bien clair qu'en aucun cas la RATP n'utilisera ces images pour son propre compte,

mais les mettra à la disposition de l'autorité judiciaire. Ces images, que nous pouvons stocker, pourront alors devenir des éléments du dossier d'instruction. N'oublions pas que ce type de vidéosurveillance est déjà employé dans de nombreux lieux publics : musées, banques, grandes surfaces, axes routiers... sans pour autant être vécu comme une atteinte à la liberté individuelle. » 24 millions

de francs pour ce dispositif sécuritaire expérimental : la RATP contre-attaque. A SIT, l'équipe est confiante : « Le taux de défaillance du système ne doit pas excéder 2 % : nous devrions pouvoir tenir le pari. » Encore une inconnue : le temps réel d'intervention des forces de sécurité sur le terrain, après alarme. Rendez-vous dans quelques mois pour un premier bilan. ■

La vidéosurveillance, ça tourne !



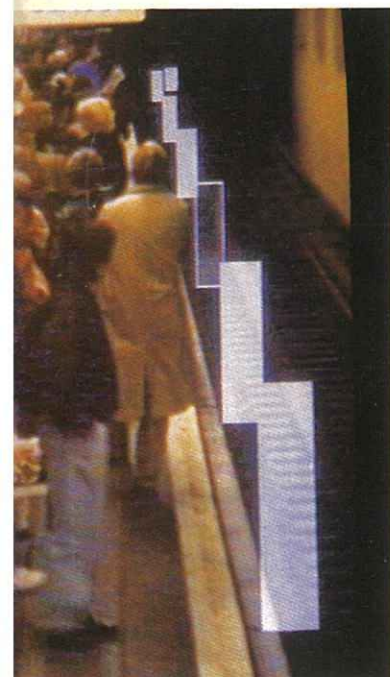
PHOTOS : SUTTON/COM-AV

La vidéosurveillance a déjà fait ses preuves à la Régie. 3 h 19, le mercredi 15 août 1990, au terminus de la ligne 13, à Châtillon-Montrouge. Un groupe d'une douzaine de personnes pénètre dans l'enceinte. Le site est protégé par des détecteurs d'intrusion — barrière hyperfréquence, guard warrior, vidéosensor. Le groupe est repéré, des caméras avec projecteurs infrarouges entrent en ac-

tion. Ayant aperçu les caméras, le groupe se replie en désordre, abandonnant sur place bombes de peinture, feutres, recharges : tout un matériel de tagger. Sans avoir eu le temps de s'en servir. L'arrivée des maîtres-chiens, prévenus par les alarmes, précipite leur fuite. Désormais, les bandes de graffiteurs savent qu'on ne pénètre pas impunément sur le site de Châtillon-Montrouge.



un plan de la station. L'agent de nécessaire.



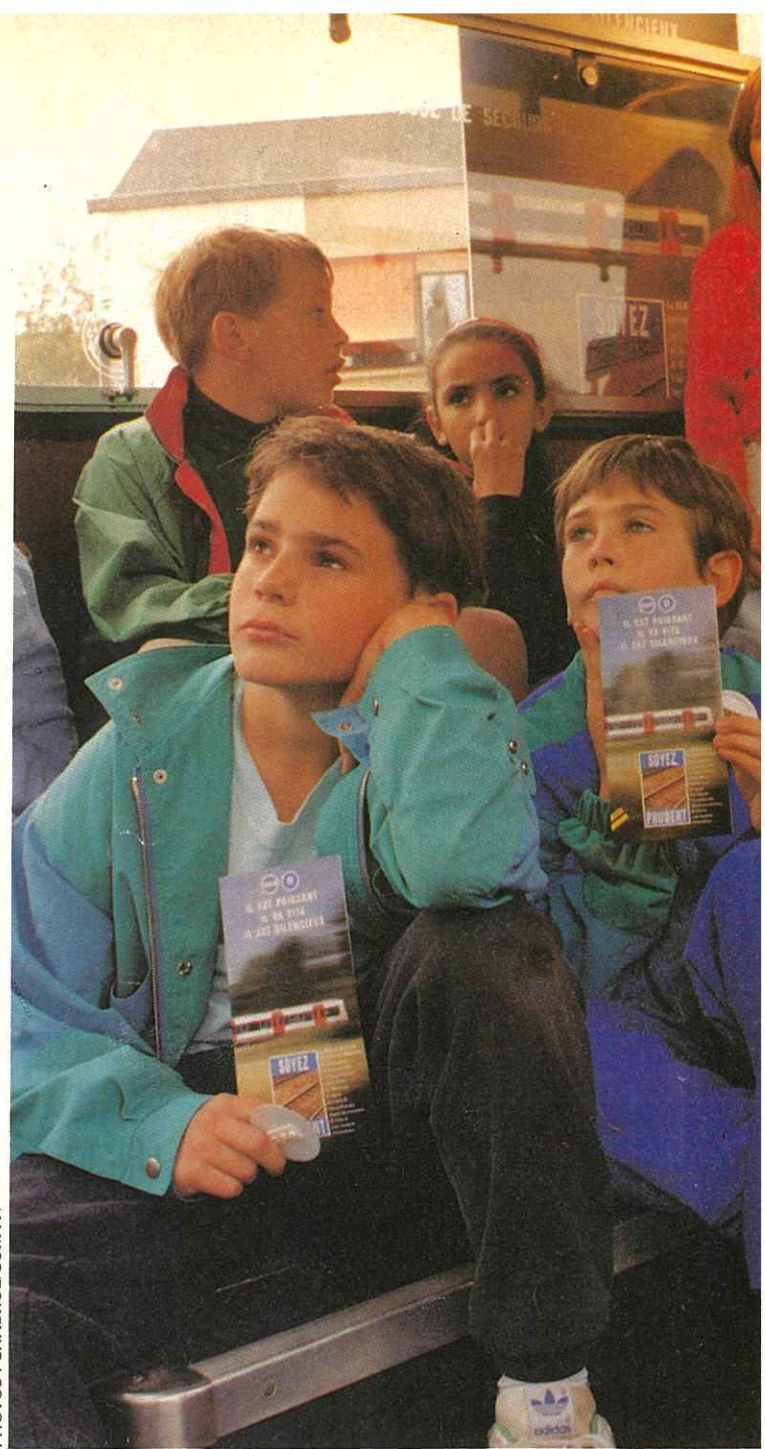
leur évolution en fonction de l'écran.

pendant à l'anomalie détectée s'affiche immédiatement. Le fonctionnement du capteur a permis d'activer la caméra « mère » et les caméras « filles » périphériques, qui couvrent les parcours de fuite possibles de la personne suspecte. Agressions, pénétration dans des zones interdites au public, locaux techniques ou tunnels, franchissement de voies par exemple, sont ainsi signalés automatiquement et les images envoyées en temps réel, par un réseau de fibres optiques, au niveau 2. Au niveau 2 — le centre de surveillance — l'opérateur re-

Campagne « Soyez prudent » sur la ligne B du RER

Trop d'accidents, parfois mortels, de voyageurs imprudents se produisent sur la ligne B du RER. Des conducteurs et des agents ont décidé d'agir en sensibilisant le public aux dangers encourus. Une expérience réussie pour tous.

« Jamais, en 23 ans de Régie, je ne me suis sentie aussi utile dans mon travail ! » Yvette Brune est l'un des seize agents à avoir participé à l'opération de la ligne B du RER « Soyez prudent ». Ce mercredi après-midi, elle est avec ses collègues dans l'autobus aménagé pour l'animation, devant la gare de Massy-Palaiseau. Voies franchies alors que les barrières des passages à niveau sont fermées, circulation le long des voies pour gagner la prochaine gare, jeunes installés sur les tampons ou gamins courant sur la voie pour récupérer un ballon : autant d'attitudes de voyageurs ou riverains de tous âges, plus ou moins inconscients du danger, et auxquelles sont confrontés quotidiennement les conducteurs et agents des gares du sud de la ligne. « On en était malade de voir tout ça ! explique Collette Boriès, agent de gare. Lorsqu'il s'agissait d'enfants, nous n'hésitions pas à téléphoner à leurs parents pour les avertir. Dans ce cas, une bonne réprimande vaut mieux qu'un PV ! ». « Mais les adultes ne sont guère plus raisonnables, ajoute Yvette Brune ; combien ai-je rattrapé de personnes, même âgées, par la veste, quitte à affronter leur colère ("vous croyez que j'ai le temps d'attendre que le passage à niveau se relève ?"), combien de personnes arrachent les grillages empêchant la traversée des voies ! » Un groupe de travail, comprenant des cadres de la ligne et des conducteurs, s'était constitué en 1989 afin d'étudier ce qui pouvait être fait pour éviter les imprudences quotidiennes des voyageurs et riverains. Lorsque, le 21 septembre 1989, Sébastien, onze ans, meurt happé par un train à la gare « Le Guichet », il fallait absolument agir, et vite. Un premier projet de campagne, avec réalisation d'un reportage photo, est rapidement proposé par les agents de la ligne B. Il faudra attendre la rentrée 90 pour que la campagne « Soyez prudent » démarre, animée par des agents volontaires, conducteurs et agents de gare. « Quand on assiste chaque jour, en tant que conducteur, à des comportements parfois complètement inconscients, on est sensibi-



PHOTOS : CHABROL/COM-AY

SUR LA BONNE

lisé, pour ne pas dire stressé, au problème de traversée des voies ! » explique Hervé Locatelli. Un sentiment partagé par les deux autres conducteurs, Jean-Jacques Molard et Bernard Courtaud, présents cette après-midi là à la gare de Massy-Palaiseau. « Aussi ai-je demandé, reprend H. Locatelli, à participer à l'opération, car, de toute façon, il fallait faire quelque chose et... que faire d'autre ? Supprimer les passages à niveau ? On doit lancer les travaux en 1991, et ce

sera chose faite d'ici à 1995, mais n'évitera pas les autres imprudences, telle la circulation le long des voies. Les PV ? Ils n'arrêteront pas les inconscients... Seule une campagne de prévention, à mon avis, peut aujourd'hui faire prendre conscience aux gens des dangers encourus ». Après une demi-journée d'information, les agents sont, le lundi 17 septembre, à pied d'œuvre à la gare de Bures-sur-Yvette. Ils disposent d'un autobus spécialement aménagé pour informer le public,

pas de contact avec les voyageurs, sauf pendant un incident, ou lorsque ça va mal, remarque H. Locatelli ; ici, j'ai pu discuter tranquillement,

Des rapports plus humains

parler de mon métier, des problèmes posés par l'exploitation de la ligne. Un voyageur a même avoué : Je ne pensais pas pouvoir dialoguer avec des agents de la RATP ! »

Les enfants des écoles primaires et les jeunes des collèges ont apparemment été,

au cours de la présentation. « On a vraiment eu la certitude de leur faire prendre conscience d'un danger qu'ils n'avaient jamais pris au sérieux, assure Y. Brune. D'autant plus que souvent, les jours suivants, les jeunes revenaient nous voir en emmenant avec eux leurs parents ! Nous sommes même allés sur les marchés, et je vous assure, ça valait le déplacement, car les gens, là, avaient le temps de discuter... C'était pour nous une occasion de nous faire mieux connaître du public, qui voit trop souvent en tout agent de la RATP un contrôleur ! »

Occasion de se faire mieux connaître du public, mais aussi des collègues : « C'est fou,

Les voies : c'est dangereux

Le RER est un train puissant : à pleine charge, son poids est de 530 tonnes à l'heure de pointe. Le RER va vite : il parcourt 27 mètres en une seconde à 100 km/h. Et, attention danger, le RER est silencieux : à 85 km/h, on l'entend à 50 mètres, soit 2 secondes avant qu'il ne passe.

Prévention routière, une fois ne suffit pas... « à quand la suite, l'année prochaine ? »... « pour Sébastien et les autres victimes des passages à niveau, merci aux agents de la RATP, et continuez... » Opération bien ressentie également par les agents et leur hiérarchie : « J'ai découvert sous un tout autre jour des conducteurs que je connaissais pourtant sur la ligne », confie un cadre de la ligne. Des responsables de la SNCF confrontés eux aussi à ce problème sont venus très intéressés « piquer des idées », comme ils l'ont écrit dans le livre d'or. A la fin de ces six semaines d'animation un seul souhait était formulé par tous, élus locaux, voyageurs, riverains, jeunes et agents : que ce genre d'opération, qui valorise les métiers de la RATP et permet de meilleurs contacts avec la clientèle, se renouvelle régulièrement. ■

«Soyez prudent»

Du 17 au 26 octobre, 6 conducteurs et 10 agents de gare de la ligne B du RER ont animé l'opération « Soyez prudent » dans 6 gares du sud de la ligne, Bures-sur-Yvette, Palaiseau-Villebon, Le Guichet, Orsay-Ville, La Hacquièrre et Massy-Palaiseau. 300 affiches dans les gares, 5 000 autocollants à bord des trains, 50 000 dépliantes et 10 000 badges, c'est près de 70 000 documents qui ont été consacrés à la campagne. Grâce à cette opération, des voyageurs, des riverains, ont pu être alertés et sensibilisés au problème de traversée des voies. Mais aussi des élèves d'écoles primaires et de collèges : ceux-ci au nombre de 3 500 !



L'opération de la ligne B du RER « Soyez prudent » a rencontré un vif succès auprès des jeunes. Film vidéo et dialogues avec les agents à l'appui, enfants et adultes ont pu découvrir les dangers d'imprudences en apparence anodines.

film vidéo à l'appui. « Au début, ce n'était pas facile, nous n'étions pas très à l'aise », se souvient H. Locatelli. « Peu à peu on s'y est fait puis on s'est passionné ! » ajoute Y. Brune. Dans les gares, matin et soir, les voyageurs sont pressés et les agents ont du mal à les « arrêter », cependant les échanges ont permis de sensibiliser les voyageurs, objectif n° 1 de l'opération. Ce qui a surtout étonné les agents, ce fut la qualité des rapports avec le public : « En tant que conducteur je n'ai

pour les agents, les visiteurs les plus « attachants ». Des « sorties » étaient en effet organisées dans le bus ou bien celui-ci se déplaçait dans les établissements scolaires. Les plus petits, attentifs, s'exclamaient, parfois inquiets, devant certaines images vidéo montrant des voyageurs en danger : « Merci, j'essaierai de me souvenir de vos conseils »... « Désormais, je ferai plus attention »... « Moi, ça va me marquer ! ». Les plus grands arrivaient en chahutant, puis le silence se faisait

en six semaines d'opération, j'ai vu plus de monde de la RATP — collègues ou supérieurs hiérarchiques — qu'en 13 ans de métier », remarque H. Locatelli. « Soyez prudent », une opération positive pour le public, voyageurs ou riverains, comme en témoigne le livre d'or : « Compliments au personnel compétent et sérieux qui a su nous convaincre, nous sensibiliser aux dangers encourus »... « commentaires bien adaptés »... « expérience à renouveler au même titre que la

VOIE

BEAU COMME UN BUS

Un immense local métallique, deux hommes en combinaison blanche anti-feu munis de pistolets, une masse imposante camouflée par du papier d'emballage, deux nacelles élévatrices. Non, ce n'est pas un décor de film de science-fiction mais bien la chambre de peinture de l'atelier de Carrosserie de Championnet, qui, par ses dimensions et sa sophistication, joue un peu les vedettes à l'atelier de peinture. 5,5 m de hauteur, 5,5 m de largeur et 24 m de long, cette chambre métallique est certainement unique en son genre en France par ses dimensions et ses équipements, dont deux nacelles pouvant se déplacer sur trois axes. Sous haute surveillance, la chambre est gérée par un ordinateur qui permet de vérifier en permanence température, séchage, hydro-métrie, vitesse de l'air...

Gino Pizzoferrato est le maître des lieux de l'atelier. Après avoir passé trois ans au « ferré », il est à Championnet depuis six ans. Sous des abords souriants et affables, il a l'œil sur son équipe de 17 personnes. « Ce sont tous des peintres, chacun a sa spécialité, mais ils doivent être capables de tenir les différents postes de l'atelier : ponçage, lessivage, mise d'enduit, marouflage, peinture et finitions. J'indique le matin à mes gars les travaux à effectuer, ils les réalisent comme ils l'enten-

dent et, s'ils prennent des initiatives, j'en suis ravi ! »

Une cinquantaine de voitures environ passent chaque année pour des réfections de peinture complètes dans l'atelier, et ce ne sont pas seulement des bus RATP ! Cars de transport en commun de communes d'Ile-de-France ou de province (Toulouse, Albi, Arles, La Rochelle...), autocars utilisés par des organismes, telles la Mairie de Paris, l'Assistance publique, la

peinture intérieure et extérieure, moins longtemps pour un bus légèrement accidenté ou pour des pièces détachées envoyées pour être repeintes, par les dépôts. Tout autobus qui entre dans l'atelier de peinture va devoir suivre un circuit traditionnel. D'abord, ponçage et lessivage, « effectué par les "Bretons" de l'équipe, car ils aiment les embruns », précise en souriant G. Pizzoferrato. « La corporation des peintres

est une corporation un peu à part, reconnaît-il, on travaille dans une bonne ambiance ici et l'on aime bien "charrier" les collègues. » Après le lessivage on procède à la mise d'enduit, puis à un nouveau ponçage. Vient ensuite le temps du marouflage qui consiste à protéger, à l'aide de papier kraft, les parties des véhicules qui ne doivent pas être peintes ; travail délicat, car du marouflage dépend la qualité des finitions. Le



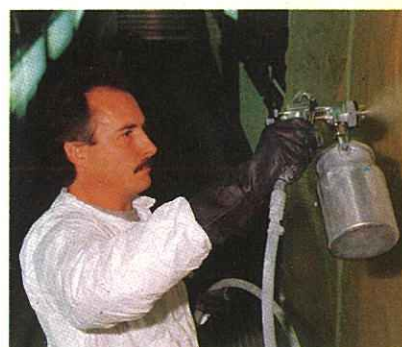
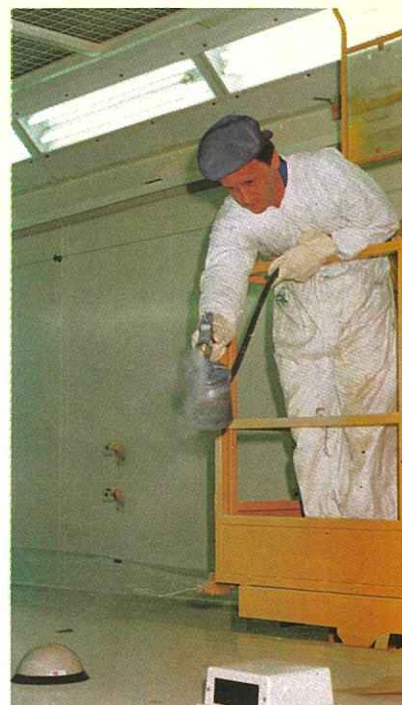
L'équipe des peintres de l'atelier (présents le jour de la photo) : Alain Besombes, Gilles Burgaud, Pierre Colney, Alain Cohan, Jean-Michel Defoi, Jacques Laurent, Cyrille Leclerc, Denis Leguay, Yann Machepy, Gino Pizzoferrato, Jean-Pierre Rano, Laurent Toux, Antoine Vainqueur, Stéphane Verneau.

SNCF... et dont la Régie assure l'entretien, ou encore bus destinés à l'étranger. A ces véhicules s'ajoutent les bus RATP accidentés, au nombre de 150 à 200 environ par an. Et, depuis cet été, grande première, on peut également voir des remorques de métro (MP 73 et MF 77) venir se refaire une beauté dans l'atelier. Selon son état, le véhicule restera plus ou moins longtemps en atelier : 6 jours pour « une complète », c'est-à-dire pour refaire la

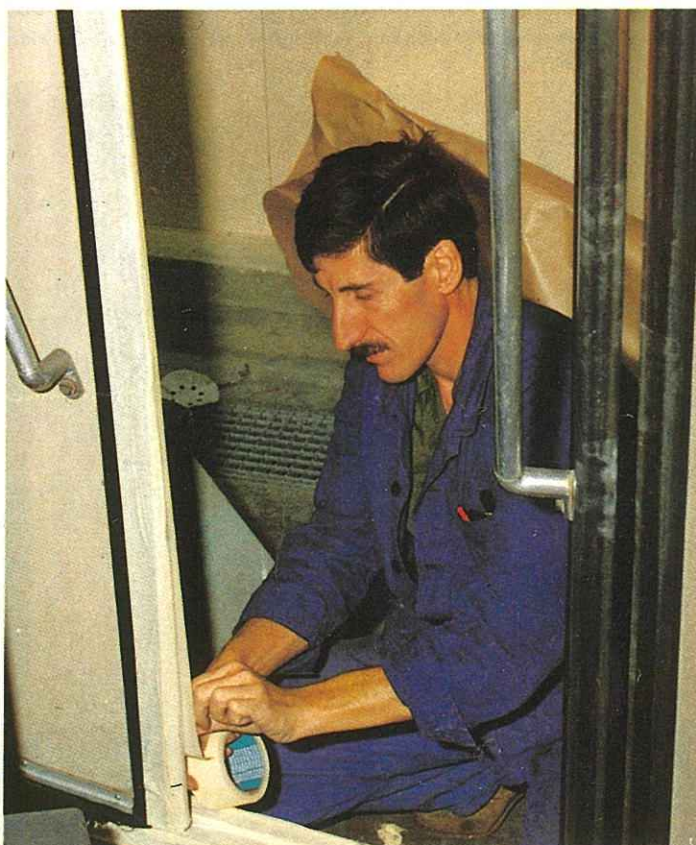
bus est alors prêt à entrer dans la chambre de peinture. Dans un local attenant, un ordinateur permet d'analyser les couleurs et de réaliser les teintes souhaitées : « Grâce à cet ordinateur, installé en septembre 1989, et qui a en mémoire 30 000 teintes différentes, précise G. Pizzoferrato, nous avons pu réduire les stocks de peinture nécessaires. Quand on sait que la peinture se dégrade au bout de six mois et qu'elle est inutilisable après neuf mois, on

Ils arrivent
des quatre coins
de France dans
l'atelier
de peinture à
Championnet. Ici,
bus, autocars
et métros font peau
neuve grâce à
des méthodes
de pointe.

Pierre Colney et Cyrille Leclerc à l'œuvre dans la chambre de peinture.



Lessivage et marouflage, deux activités de l'atelier de peinture.



voit tout de suite les économies réalisées grâce à cet ordinateur ! »

Au sortir de la chambre de peinture, le bus est fin prêt... ou presque. Restent encore les travaux de finition : « Ce sont des travaux très délicats qui sont effectués par les peintres les plus tatillons de l'équipe, précise G. Pizzoferrato ; à ce stade, une décoration particulière peut être effectuée à la demande du client. Un plan de découpe

de peinture parfois très fine nous est alors fourni et les cotes doivent être reportées sur la carrosserie; vous imaginez avec quelle précision cela doit être fait ! Un véritable travail de peintre en lettres ! »

Bus, autocar ou métro : après quelques jours passés en atelier, ils quittent Championnet remis à neuf et fraîchement repeints. La routine en quelque sorte ? Eh bien non, car à l'atelier de peinture on se

préoccupe de l'avenir. Une peinture hydrosoluble est en cours d'expérimentation : « Ne comportant pas de solvant, elle n'est pas nocive pour les peintres, moins inflammable et d'application parfaite. Seul son manque de brillant nécessite l'utilisation d'un vernis », ajoute Gino Pizzoferrato.

Actuellement des essais sont effectués par l'atelier de peinture sur des autobus du dépôt de Flandre. ■

Concessionnaire automobile

L'atelier de peinture représente l'une des cinq activités de l'atelier de Carrosserie (avec deux équipes de carrosserie, une de chaudronnerie et une autre équipe de mise au point mécanique) dont la mission est de remettre en état les autobus. (ELL y reviendra plus longuement dans un prochain numéro). Ses activités sont liées à la carrosserie, à la sellerie et aux pneus, trois secteurs comprenant 180 ouvriers « polyvalents », sur un total de 200 agents, principalement à Championnet mais aussi à l'atelier d'Aubervilliers. C'est un véritable métier de concession automobile qui y est effectué : les deux tiers des activités sont consacrés à l'entretien des autobus RATP (remise à niveau technique, nouveau « look », tel Orlybus, restylisation des voitures, installation de valideurs magnétiques, mise en self-service des portes...) et à la réparation des bus accidentés. Mais aussi, et c'est tout nouveau, y sont repeintes des voitures de métro (9 remorques en 1990, 25 prévues en 1991 de matériel MP 73 et MF 77). Le tiers restant de l'activité de l'atelier de Carrosserie est tourné vers « l'extérieur ». L'atelier d'Aubervilliers (voir ELL n° 117-déc. 88) remet en état des bus SC 10 destinés à la vente en Ile-de-France, en province ou à l'étranger (les travaux vont de la simple vérification du moteur à la remise à neuf complète des véhicules). Mais les SC 10 étant aujourd'hui des véhicules « qui dattent », l'atelier de Carrosserie envisage de se tourner à l'avenir vers l'activité de négoce : acheter à l'extérieur des bus, cars ou camions, les remettre en état et les revendre à une clientèle extérieure. Un moyen d'employer la compétence et le savoir-faire des agents de l'atelier et d'utiliser des installations de qualité, peu nombreuses en Europe, pour se placer parmi les meilleurs professionnels de la rénovation des cars et bus.



Ponçage, lessivage, mise d'enduit, marouflage et peinture : bus, autobus et métro ressortent de l'atelier « comme neufs ».



UN TICKET OU UN PV

Contrôles :
premiers bilans

15



MARGUERITE/COM-AV

1988 : le taux de fraude visible* est de 4,5 % sur le métro. 1989, il passe à 5,8 % et à 7,5 % sur le RER. Malgré l'efficacité dont ont pu faire preuve par le passé les différents acteurs affectés à la lutte contre la fraude, le constat est sans appel : le nombre de fraudeurs ne cesse d'augmenter, bafouant chaque jour l'autorité de l'entreprise et dégradant son image. A situation nouvelle, riposte nouvelle. Les méthodes utilisées jusque-là ne suffisant plus, indépendamment des réflexions sur les modifications réglementaires ou tarifaires, la RATP a lancé, depuis le 1^{er} octobre, le plan anti-fraude sur l'ensemble du métro et du RER (voir ELL n° 6). Le but : stabiliser, puis réduire le taux de fraude. Après de nombreuses expériences, les spécialistes s'accordent à penser que ce n'est possible

que si les voyageurs sont dissuadés de frauder par la vue relativement fréquente de contrôleurs en action. La notoriété des contrôleurs doit être développée, et auprès de toutes les catégories de fraudeurs qu'ils soient occasionnels ou « professionnels ». Le plus souvent, le fraudeur calcule le coût de l'amende qu'il aurait à payer par rapport au paiement régulier d'un titre de transport : il ne « joue » que s'il imagine qu'il a des chances de gagner. « Il s'agit donc de le persuader qu'il a de très grands risques de se faire prendre s'il commet une infraction : c'est ce que l'on peut appeler faire de la dissuasion par un mode adapté de répression, explique Fernand Sebban, responsable de l'UDO anti-fraude. L'objectif fondamental des agents de contrôle est de contenir ou dimi-

nuer le nombre de fraudeurs ; leur but consiste toujours à faire des PV ou des BIF** mais selon un plan coordonné à l'échelle du réseau. » Un nouveau plan « d'occupation du territoire », géographique et temporel, est donc élaboré à partir des flux de voyageurs constatés dans chacune des périodes de la journée, à chacune des 503 lignes de contrôle du métro et des 121 lignes de contrôle du RER. Un principe que les agents de contrôle, habitués à déterminer leurs lieux d'intervention, ont trouvé rigide. « Dans certaines stations, comme Gare de Lyon, où arrivent beaucoup de provinciaux, nous finissons par faire surtout de l'information et de l'accueil. Et le flux de voyageurs est trop important pour pouvoir vraiment travailler. Pour nous, agents, c'est démobilisant, expliquent les agents d'une équipe

2

Augmenter la notoriété du contrôle, dissuader et réprimer les fraudeurs du métro et du RER, tels sont les objectifs du plan anti-fraude lancé le 1^{er} octobre. Affaire à suivre...

de contrôle RER ; si le but recherché est d'être vu pour faire de la dissuasion, alors il est atteint, mais nous, nous faisons moins de BIF et de PV. La peur de l'uniforme fait vendre les billets : les fraudeurs nous voient, ils vont acheter leur titre de transport. N'ayant pas été sanctionnés, ils n'hésiteront pas à frauder. » Même écho au contrôle de ligne : « On nous envoie dans des stations où nous n'allions pas auparavant, car il n'y avait pas de fraudeurs. Il faut savoir que la fraude change dans chaque station, en fonction du jour, et même de l'heure ; lorsqu'il y a un marché par exemple. » A l'Unité anti-fraude, on déclare que « s'il y a effectivement rigidité dans le principe d'un programme prédéterminé, il correspond à la volonté d'attaquer un phénomène global par une méthode nécessairement coordonnée ». En revanche, les corps de contrôle ont la possibilité de choisir, chaque jour, la partie de programme à effectuer et les modalités d'activités sur le terrain. De plus, certains lieux initialement prévus en fonction du seul critère mathématique de trafic de voyageurs n'étaient pas bons car le nombre de fraudeurs correspondant était très réduit : ils ont donc été remplacés. Deux commissions mixtes syndicats-direction se sont déjà réunies pour commencer à assurer le suivi du plan, en tirer les premiers bilans et les adaptations. Mais, aux agents qui souhaiteraient un retour à la situation antérieure, on rappelle que l'objectif du plan est de faire baisser la fraude, en augmentant la notoriété du contrôle. « Vos méthodes sur le terrain ont fait leurs preuves, leur explique Jean-Claude Rougier, inspecteur adjoint au contrôle itinérant, elles doivent être conservées mais s'exercer désormais dans des lieux de fort trafic. »

Quant à la question : Comment être répressif, lorsqu'on est visible de toutes parts, comme c'est le cas dans certaines stations ?, pour Fernand Sebban, la réponse est claire : « Les agents de contrôle effectuent la répression des infractions : à ce titre, ils doivent se placer de manière adéquate sur le terrain pour pouvoir effectivement les constater, et non les pré-

MARGUERITE/COM-AV



Des « lecteurs-décodeurs » (voir ci-dessus) permettent aux agents de contrôler avec précision et rapidité la validité du modèle, plus performant, doit équiper en 1991, toutes les équipes de contrôle.

MARGUERITE/COM-AV



Les agents de contrôle

Les agents de contrôle sont assermentés. Sauf quelques exceptions, ils opèrent en uniforme, avec badge de contrôle apparent.

Ils se répartissent en trois groupes.

• Le contrôle itinérant.

Il intervient dans le métro. Nombre d'agents : 195 dont 23 agents de maîtrise. Attachements : République, Richelieu-Drouot,

Montparnasse-Bienvenue.

• Le contrôle RER.

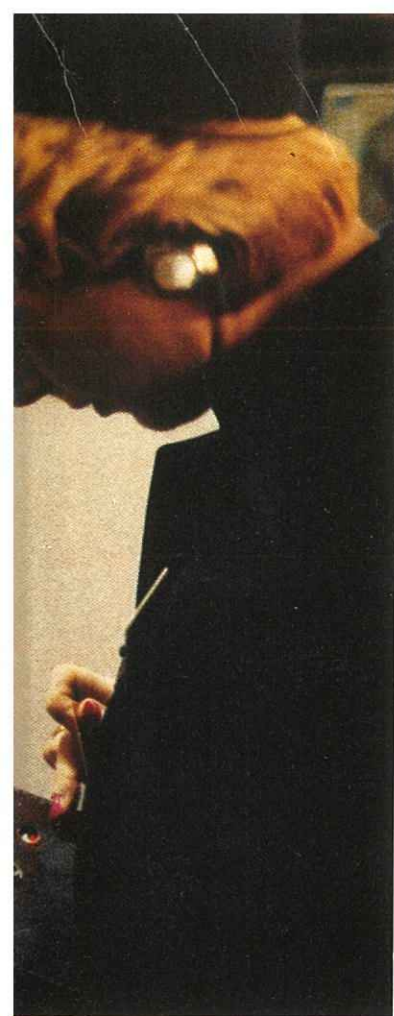
Il intervient dans les gares et dans les trains du RER. Nombre d'agents : 164 dont 19 agents de maîtrise. Attachements : Châtelet-Les Halles, La Défense, Massy-Palaiseau.

Ces deux corps dépendent de l'UDO anti-fraude.

• Le contrôle de ligne.

Pendant les heures d'affluence, il assure le contrô-

le dans des lieux différents de ceux affectés aux contrôles itinérants ou RER. Pendant les heures creuses, il intervient dans les voitures de 1^{re} classe. Nombre d'agents : 265, répartis sur les 13 lignes du métro. L'attachement du contrôle de ligne est situé dans l'un des terminus de chaque ligne, sous la responsabilité de l'inspecteur d'exploitation.



forces de sécurité — surveillance générale, GIPR, SPSM — dans les stations dites « chaudes » (environ 10 %). Il ne s'agit pas d'une présence aux côtés des contrôleurs lors de la vérification des titres de transports, mais à proximité, dans la station. Cette mesure vise à impressionner d'éventuels délinquants et à rassurer les agents de contrôle. Si l'opération se passe bien (programme réalisé à plus des 2/3) en banlieue dans les gares du RER, où le contrôle RER travaille directement avec les commissariats des communes concernées, en revanche, la situation à

Sécurité : une nouvelle coordination

Paris ne permet pas aux forces de sécurité, trop sollicitées par ailleurs — dealers, vendeurs à la sauvette, vols à la tire, agressions en tout genre... — de répondre à toutes les demandes d'accompagnement. D'où un certain désenchantement chez les contrôleurs. « Nous allons en décembre déterminer le noyau dur des lieux-périodes où la présence de forces de sécurité s'avère très importante pour sécuriser nos agents ; ce programme prend sa place avec les autres priorités du Département environnement et sécurité ; par ailleurs de nouvelles procédures de coordination vont être définies » précise Fernand Sebban.

De plus, pour aider les agents des contrôles itinérants et RER à faire face à l'augmentation de l'agressivité des voyageurs, et à mieux gérer les situations conflictuelles, le plan anti-fraude prévoit des journées de formation relationnelle, d'une durée de 5 jours (au lieu de 2 jours précédemment), qui englobent la négociation commerciale — obtenir des paiements immédiats —, et la gestion du stress — éviter la « spirale d'agressivité », apprendre à « passer la main » aux collègues, lorsque la tension devient trop forte lors d'un échange verbal —, le placement sur le terrain. « La plupart des agents de contrôle connaissent ces méthodes

Le plan en détails

Mis en vigueur à partir du 1^{er} octobre 1990, le plan anti-fraude consiste, non plus à effectuer, comme par le passé, un contrôle sur l'ensemble du réseau métro et RER, mais à « mener une action répétitive au niveau des lignes de contrôle les plus fréquentées, dans des tranches horaires bien déterminées ». Au métro, 266 lignes de contrôle (sur les 503 existant), réparties dans 215 stations (sur 293), drainent chaque jour 80 % des usagers du réseau urbain. « C'est vers ces stations à fort flux de voyageurs, que l'action de contrôle est dirigée. Les autres stations n'en sont pas pour autant délaissées, elles peuvent être contrôlées à la demande de leurs responsables d'unité. » Le plan comprend donc un ensemble de lieux « géographique-période » à contrôler une fois tous les 15 jours. Le plan anti-fraude comporte également une augmentation des effectifs — 30 postes — pour les contrôles itinérants et RER, et un redéploiement au sein des équipes du contrôle de ligne, qui passent ainsi de 2 à 3 agents. Des mesures visent à développer le paiement immédiat de l'indemnité forfaitaire (seulement 22 % des infractions étaient jusqu'alors réglées par ce mode de paiement). Le barème des gratifications a été modifié en cas de paiement immédiat : il passe à 10 % de la valeur de l'indemnité

forfaitaire et 5 % pour le paiement effectué pendant le « délai remords », une mesure qui vient d'être créée. Le « délai remords », permet la suppression des frais de dossier, si le paiement intervient dans les 48 heures. Son octroi est laissé à l'appréciation du contrôleur. En cas de règlement différé, les nouveaux frais de dossier sont fixés à 120 F et à 250 F si le relevé d'identité du fraudeur nécessite le recours aux forces de police. Enfin, pour les contrôles itinérants et RER, une gratification est prévue, en cas de baisse du taux de fraude visible : les compléments de rémunération ne dépendent plus uniquement du nombre de PV et de BIF dressés chaque jour, mais également de la réussite d'un plan visant à faire baisser le nombre de fraudeurs ; un acompte sera versé fin décembre 1990. Au programme également, la réorganisation du centre de traitement des infractions, qui reçoit actuellement plus de 2 000 PV par jour. L'objectif est de réduire le nombre des erreurs survenant dans la chaîne de traitement, d'améliorer le traitement qualitatif (contrevenants habituels)... et évidemment de traiter l'ensemble des PV établis par les contrôleurs. Les premiers résultats quantitatifs sont encourageants : le temps d'attente de traitement d'un dossier est passé de 45 jours à moins de 10 jours.

de façon empirique, ils ont beaucoup de savoir-faire, nous leur apprenons surtout à systématiser certaines techniques. Le contrôle, c'est usant ; même aux meilleurs, il arrive de craquer, et les problèmes d'un seul agent peuvent mettre en danger le fonctionnement de l'équipe tout entière, souligne Michel Courtier, responsable du contrôle RER. Il faut développer le professionnalisme des équipes pour faire face aux situations nouvelles créées par l'augmentation de l'insécurité sur le réseau et l'agressivité des fraudeurs. L'objectif est de limiter le nombre d'agressions et, lorsqu'elles surviennent, d'en limiter les effets sur

nos agents. » Il est encore trop tôt pour pouvoir tirer un premier bilan chiffré de l'opération, mais le plan continue et trouve un rythme de croisière. Déjà des voyageurs notent les changements. « Que se passe-t-il à la RATP ? On voit des contrôleurs partout. » Affaire à suivre... ■

* Pourcentage de voyageurs entrant de manière frauduleuse dans l'enceinte du réseau : passages dessous, à deux, par les sorties... ce nombre ne prend pas en compte la fraude tarifaire qui est beaucoup plus difficilement observable et quantifiable.

** Bulletin d'indemnité forfaitaire.

venir en étant vus par le fraudeur potentiel avant le franchissement des lignes de contrôle. L'expérience montre que ces méthodes n'empêchent nullement d'adopter une attitude correcte avec les contrevenants. »

« Il n'y a plus comme autrefois, le respect de l'uniforme ; dans certaines stations, c'est devenu impossible de faire des contrôles, les fraudeurs sont trop agressifs... », les réactions des agents révèlent un réel malaise. Le plan prévoit de faire accompagner les équipes de contrôle par les

des titres de transport. Un nouveau



d

Disposer de données fiables, homogènes et performantes, ce sera bientôt possible grâce à Concerto, un nouveau système d'information de gestion comptable et financière.

CHABROL/COM-AY



CONCERTO FAIT SES GA

Plusieurs centaines de personnes, réparties dans toute la RATP, sont concernées par le projet CONCERTO. En langage décodé CONCERTO signifie: Comptabilité Nouvelle Cohérente Et Répartie pour Tous. Ce terme « musical » recouvre une opération ambitieuse consistant à mettre en place un système d'information de gestion comptable et financière, opérationnel dès le début 1993 et qui intéresse toutes les activités de l'entreprise. Actuellement, une dizaine d'applications informatiques permettent de suivre les actes de gestion, de comptabilité et de finances. « Il fallait simplifier les procédures d'information comptable », indique Sylvie Poirier, chargée des principes de management et de la communication de CONCERTO. En effet, système central et systèmes locaux se sont développés progressivement et sans architecture globale. Certaines applications ont une quinzaine d'an-

nées. « Aujourd'hui, la RATP, à l'instar des autres entreprises, ajoute Sylvie Poirier, doit se doter d'un outil de gestion homogène, performant, moderne, fiable, ouvert aux systèmes locaux, et qui permette de travailler en temps réel. L'opération doit accompagner la stratégie d'entreprise de décentralisation des responsabilités. CONCERTO est un outil qui doit assurer le contrôle budgétaire et fournir les coûts des activités et des fonctions de l'entreprise ; il doit permettre d'exercer de réelles responsabilités budgétaires dans un contexte décentralisé. »

Des fonctions multiples

CONCERTO recouvre de nombreux domaines : comptabilité générale, comptabilité

analytique servant de base au contrôle de gestion, gestion des immobilisations, comptabilité des achats. Par ailleurs, le Système de Traitement des Approvisionnements de la RATP est aussi en cours de renouvellement. C'est l'opération STAR. CONCERTO et STAR constituent l'essentiel du tronc commun des actes de gestion de l'entreprise en dehors du pointage et du suivi des effectifs. Enfin, différents échanges peuvent avoir lieu avec des applications informatiques externes telles que la paye, la trésorerie, les systèmes locaux (suivis budgétaires locaux)... L'utilisateur opérationnel disposera d'un poste de travail unique pour accéder à l'ensemble de ces systèmes. Ce poste doit faire l'objet d'une étude ergonomique très soignée pour que soit facilité le travail de l'utilisateur sur le système. « Les utilisateurs doivent s'approprier le système », précise Sylvie Poirier. ■

Le groupe projet CONCERTO au cours de sa réunion bimensuelle à Faidherbe. De gauche à droite : Pierre Crespin, Jean-Pierre Balladur, Jean-Michel Lassalle, Jean Peyras et Jean-Claude Detaint.

Des femmes et des hommes décidés à réussir

L'organisation CONCERTO comprend un Directeur de projet, Jean-Pierre Balladur, Directeur du Département Finances et Contrôle de gestion (FCG), un chef de projet, Jean-Michel Lassalle, une équipe de pilotage et des équipes de conception et de réalisation.

L'équipe de pilotage est installée dans l'immeuble Faidherbe dans le XI^e arrondissement. Dirigée par J.-M. Lassalle, elle est composée de Jean-Claude Detaint pour l'aspect technique, Jean Peyras, chargé des aspects comptables, Pierre Crespin, représentant des utilisateurs, Renée Morillon, en charge de la logistique et des aspects sociaux, et Sylvie Poirier. L'équipe, qui assure la maîtrise d'œuvre, est rattachée au Département Finances et Contrôle de gestion.

André Roux, du Département Matériel roulant ferroviaire, assiste ponctuellement l'équipe de pilotage pour la prise en compte des besoins des utilisateurs.

Les équipes de conception et de réalisation, coordonnées par Bernard Portel, ont chacune à leur tête un chef de projet : Michel Pellerin pour l'aspect organisation et formation, Nicole Casses pour la comptabilité générale, Pierre Four pour la comptabilité analytique et le contrôle de gestion, Bernard Bouquin pour les immobilisations et Jacques Estérie pour la partie comptable de STAR. Une sixième équipe est également prévue pour repenser la comptabilité des frais de personnel (pointage analytique et valorisation des temps passés sur les diverses activités), c'est Madeleine Lapôtre qui la conduira. Ces équipes dépendent de l'unité spécialisée Compta-

bilité d'entreprise du département FCG. Cette structure est complétée par des équipes techniques appartenant à l'unité technique Systèmes de gestion d'entreprise du Département SIT, dont les chefs de projet, coordonnés par Jean-Claude Detaint, sont Catherine Marhic, Jean Laviolette et Serge Dufour.

Le groupe projet dans son ensemble s'appuie, dans sa recherche des solutions optimales, sur les réseaux des comptables et des contrôleurs de gestion. Ce projet se développe ainsi avec une large participation des différents intéressés de la RATP. C'est l'une des conditions de la réussite d'un projet transversal à l'entreprise. Il est prévu que CONCERTO soit mis en service par étapes au cours de l'année 1992 et soit pleinement opérationnel début 1993. Aux aspects organisationnels et techniques — conception, réalisation, mise en œuvre — s'ajoutent les aspects sociaux et humains. Il s'agit d'une opération de changement qui concerne tous les départements de l'entreprise et directement plusieurs centaines de personnes. Il en résultera d'importants efforts de communication et de formation. Une consultation avec les instances représentatives du personnel, par application de l'accord cadre sur les conditions de l'introduction des actions de changement et des technologies nouvelles, va débuter. Un centre de formation devra être rapidement créé. Le programme est ambitieux, mais les différentes équipes sont bien décidées à tenir le pari. La modernité de l'entreprise et la décentralisation passent aussi par ce projet.

MMES



Pierre Four (à gauche) et Bernard Bouquin, deux des six responsables d'équipe de conception et de réalisation, devant un poste de travail CONCERTO.



L'ECOUTE: OBJECTIF QUALITE



Étudier les mécanismes de l'entreprise, découvrir les causes des malaises internes, penser l'entreprise de demain, Michel Crozier est sur la brèche depuis de nombreuses années. « Sociologue des entreprises », un qualificatif créé de toutes pièces pour ce chercheur qui partage son temps entre la France

et les États-Unis (il enseigne à Harvard et en Californie). Michel Crozier connaît bien la RATP, pour y avoir été invité à de nombreux séminaires et colloques. Dans l'interview exclusive à ELL, il met l'accent sur le meilleur outil pour bien préparer l'avenir, la capacité à écouter les salariés.

Aujourd'hui, le changement est-il inéluctable ou bien est-ce un simple effet de mode ?

Le changement a toujours existé. On ne serait pas passé de l'âge de la pierre aux grandes usines et du fiacre au métro si l'on n'avait pas évolué. Ce qui est nouveau, c'est la rapidité du changement, la nécessité de le préparer, d'en être responsable et conscient. Et surtout que les gens de la base, les acteurs du changement, y participent au lieu d'assister passivement aux décisions prises au sommet.

Pourquoi cette récente évolution ?

Parce que les choses vont plus vite et qu'elles sont plus complexes qu'autrefois. Les découvertes scientifiques nous permettent de faire autrement, mieux et plus vite. En cinquante ans, l'économie et les échanges internationaux se sont transformés de façon extraordinaire. Le niveau de vie a triplé, voire quadruplé. Enfin, les hommes eux-mêmes évoluent à cause du changement de la société et grâce aux contacts humains plus faciles, aux libertés plus larges. Les gens ne sont plus rivaux à leur milieu social. Croire que l'on peut rester tranquille dans son coin comme autrefois est complètement absurde.

Dans la société, les hommes changent. Qu'en est-il des entreprises ?

Elles s'ouvrent, se referment, accueillent des gens de l'extérieur, en expulsent d'autres et se reconstituent sans arrêt. Celles qui refusent de changer meurent.

Le monopole les met-il à l'abri d'un tel danger ?

Lorsqu'elles jouissent d'un monopole, public en particulier, elles arrivent à subsister. Mais cela ira de plus en plus mal. Et quand bien même chercheraient-elles à ralentir, voire à bloquer le changement en prétendant le maîtriser, les pressions extérieures sont telles qu'il est difficile de résister longtemps.

Dans les services publics, les pressions extérieures sont-elles très fortes ?

Dans les hôpitaux, les transformations techniques sont fantastiques.

« La culture d'entreprise peut être un facteur de blocage ou la ressource essentielle pour réussir le changement. »

A la SNCF, le TGV a apporté de grands bouleversements. Mais il me semble que le métro a été moins perturbé ces dernières années par la technique. Bien sûr, il y a des innovations. Mais je pense que les agents ont l'impression que rien ne peut changer, car ils ne perçoivent pas la pression des techniques nouvelles. Cela dit, ils ont conscience que le climat interne change. Sécurité, propreté sont, par exemple, des problèmes internes qui correspondent en fait au changement du monde extérieur.

Vous parlez des hommes. Changer le système sans changer les hommes paraît aberrant.

C'est vrai. C'est ce que je prêche depuis des années puisque mon métier consiste à regarder les problèmes internes de l'entreprise et à les comprendre. Cependant, dans les entreprises, on continue à guider le



changement à partir de visions techniques, économiques et financières. On y ajoute un peu de sauce humaine, si l'on est gentil. Mais ce n'est pas suffisant. Il faut que les gens de la base apportent leur contribution au changement parce qu'ils ont quelque chose à apporter et qu'ils sauront trouver des solutions pratiques aux problèmes qui se posent tous les jours. Plus ils seront engagés, plus leurs suggestions arriveront à temps. Et plus vite le changement se mettra en œuvre. Lorsqu'on impose une nouveauté du sommet, les gens résistent inévitablement. Il faut les mettre dans le coup.

Qu'est ce que cela signifie dans la pratique ?

Il faut les faire parler, les faire travailler, les aider à réfléchir aux difficultés. Il faut les écouter. Cela ne veut pas dire les consulter de manière

L'INNOVATION AU CATALOGUE

Pour transformer une culture d'entreprise, il faut « beaucoup de persévérance et de continuité », remarque Michel Crozier dans son livre « L'entreprise à l'écoute ». Par conséquent du temps. Pourtant, le changement peut arriver très vite. Le cas le plus connu est celui de la Redoute. En 1983, cette entreprise lilloise se lance avec tout son personnel dans l'aventure du « 48 heures chrono ». Le défi est de taille. Il s'agit de raccourcir le délai de livraison à deux jours, alors qu'il est d'environ deux semaines. Pour le personnel comme pour les clients, ce sera une vraie révolution. A l'origine de ce projet, une volonté de Jean-Claude Sarazin, alors PDG de la Redoute, de réaliser un exploit permanent dans le droit fil du projet d'entreprise en cours d'élaboration. Exploit qui ne serait à la portée d'aucune autre entreprise de VPC dans les années qui suivraient. Or, le système d'exploitation de la Redoute ne le permettait théoriquement pas. Pourtant, ce projet soulève aussitôt l'enthousiasme et ce qui semble techniquement impossible est peut-

être à la portée de ses équipes, compte tenu de leur engagement. Après l'étude de réalisation du projet, menée de manière très décentralisée, et après un meeting d'information et de mobilisation rassemblant 2 000 personnes, une phase d'expérimentation de 6 semaines a été lancée. Dès les premiers jours du test, les résultats attendus se confirment. En mars 1984, l'opération « 48 h chrono » est lancée officiellement.

Cependant, comme le souligne le sociologue, il ne faudrait pas conclure trop hâtivement que seule l'action permet le changement. Le succès a été possible grâce à l'existence d'un facteur essentiel. Les relations hiérarchiques avaient profondément évolué grâce à la mise en place, dès le début des années 70, du « management participatif ». Aujourd'hui, l'effort est toujours au rendez-vous. Le taux de remboursement ne dépasse pas 0,08 % en moyenne par an et 30 % des 30 millions de colis livrés par an le sont en 48 h chrono garanti.

purement formelle. Il faut également apprendre à l'encadrement à s'ouvrir aux autres, je le répète, à écouter. Si l'encadrement a conscience de l'importance de l'écoute, de la nécessité du changement, on pourra lui apprendre à induire chez les subordonnés une telle attitude d'écoute. Et ainsi à transformer les habitudes de chacun au sein de toute une entreprise. Il faut aussi savoir où l'on veut aller et pour cela établir un diagnostic précis des difficultés que rencontre l'entreprise. L'idée est simple. Mais elle n'est pas facile à réaliser. Je pense d'ailleurs qu'un regard extérieur aide à faire apparaître au grand jour les problèmes internes dont tout le monde a vaguement conscience mais qu'on ne reconnaît pas réellement.

Connaissez-vous des exemples de changements réussis ?

Il est délicat de les présenter de manière simple et concrète, car ce sont en réalité des processus très lents et dont la réalité n'apparaît pas facilement. Néanmoins, le cas de la Ciapem à Lyon est intéressant, car il montre en particulier comment on peut réussir à impliquer les exécutants à travers une démarche de progrès et des cercles de qualité. Au départ, pourtant, il y a eu des craintes. Mais les ouvriers étaient habitués à discuter et, finalement, la Ciapem a remporté un grand succès. La Redoute est un autre exemple de réussite. Tout part d'une idée du patron qui propose le fameux « 48 heures chrono ». Il connaît les problèmes d'organisation, de transport, de logistique, qui ne sont pas minces. C'est auprès du personnel qu'il rencontrera l'appui favorable nécessaire pour réussir (voir encadré). **La culture d'entreprise peut-elle être un facteur positif de changement ?**

Bien sûr. C'est comme le sabre de Monsieur Prudhomme. On peut attaquer la République ou la défendre avec le même sabre. La culture peut être un facteur de blocage ou la ressource essentielle pour réussir le changement. Tout dépend de la capacité de compréhension des dirigeants. ■

UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Des produits, certes de qualité, mais mal adaptés aux exigences des clients, des ventes en chute libre, un outil industriel vieillissant, enfin un climat social tendu et un système d'encadrement pesant : la situation de la Ciapem n'est guère brillante au début des années 80. Et rien n'incite au changement dans cette filiale lyonnaise de Thomson Électroménager, désespérément tournée vers son passé florissant. Pourtant, son jeune patron est convaincu que l'innovation peut ouvrir de larges débouchés et que tout repose sur la volonté des hommes qui font marcher l'entreprise. Une série de mesures sont alors mises en place. Côté innovation, d'importants investissements sont réalisés dans la recherche tandis que des groupes multidisciplinaires et non hiérarchisés planchent sur de nouveaux produits. La chaîne de fabrication est entièrement réorganisée. Chaque unité devient ainsi responsable de sa propre qualité et de ses budgets. Un partenariat s'établit avec les fournisseurs afin de mieux contrôler la qualité des produits achetés.

Parallèlement, la formation est renforcée, car la nouvelle organisation nécessite une plus grande polyvalence. Les responsabilités sont décentralisées et les cadres accèdent à plus d'autono-

mie. Mais l'effet de levier le plus puissant provient assurément des groupes « Démarche de progrès ». Une fois par mois, chaque service discute des résultats obtenus et dresse l'inventaire des difficultés rencontrées. Absentéisme, sécurité, qualité, on parle de tout sauf des cas de personnes ni des contrats de travail. Et les objectifs de la société ne peuvent être remis en cause. Si c'est nécessaire, des cercles de qualité (auxquels se joignent des experts de l'usine) se constituent afin de résoudre les problèmes plus complexes.

Ainsi, la Ciapem réussit à créer l'atelier d'assemblage le plus moderne d'Europe. Le personnel en est fier. Les services sont découplés, la qualité d'écoute s'est améliorée et les rapports deviennent plus francs. Dès 1985, les ventes affichent des hausses. Pourtant, en 1988, une grève se déclenche dans l'atelier de tôlerie. Les ouvriers se sont sentis délaissés par ce vent de modernisation. Des plans d'évolution de carrière et une meilleure écoute amélioreraient petit à petit leur situation. « Toute transformation importante change le système de prestige et de pouvoir au sein d'une entreprise », observe Michel Crozier. Il faut donc bien veiller à ce que chacun se sente valorisé.

PASSAGES

*Du monde souterrain
à celui de la surface,
de la lumière
artificielle à la lumière
du jour, un échange
incessant au rythme
de la ville.*



CHABROL/COM-AV



CHABROL/COM-AV

L'ACTUALITE

**Les Meilleurs ouvriers de France • Opération interphonie •
Un logo pour la Maison • Accidents du travail • « Résonances »
Lutte antigraffitis • « Info ligne » • « La Porte ouverte » à Opéra •**

ALLEGORIES POUR UNE STATION

Il n'y a plus de Chambre des Députés... sur la ligne 12 du métro.

Rebaptisée sous le nom d'Assemblée Nationale à l'occasion du Bicentenaire de l'Assemblée en juin 89, la station vient de recevoir un nouveau décor, inauguré le 15 novembre par Laurent Fabius, président de l'Assemblée Nationale, et Christian Blanc. C'est l'œuvre de Jean-Charles Blais qui a été choisie parmi huit projets qui devaient « célébrer l'Assemblée Nationale comme palais de la démocratie, souligner la portée universelle ainsi que la modernité des grandes lois fondatrices de la tradition républicaine ».

Pour la décoration, Jean-Charles Blais a utilisé une esthétique « métro » : affiches de couleurs (de 3 m x 2,5 m) représentant de grandes figures qui bordent toute la longueur de chacun des quais. Les plaques de nom de la station, les sièges et équipements techniques ont été conservés et intégrés. La station étant un lieu de signalisation symbolique de l'Assemblée, les affiches seront régulièrement renouvelées, au fil de la vie parlementaire : la station sera notamment rouge au moment de la session budgétaire, blanche hors session, en janvier, jaune en juin, et en juillet... bleu, blanc, rouge. Enfin une phrase, tirée du document « 1789 l'Assemblée Nationale », court tout au long de la voûte : « Partout où ses membres sont réunis, là est l'Assemblée Nationale. » Elle insiste, selon l'artiste, sur l'esprit de l'institution autant que sur sa localisation.



Jean-Charles Blais présente à Laurent Fabius et Christian Blanc son œuvre qui, pour ce dernier, est « significative du lien qui unit deux institutions travaillant, chacune à sa manière et dans son domaine, pour le bien public ».

A l'issue de la visite de la station, Laurent Fabius pré-

cisait, lors de son intervention, que la « décoration de

la station répondait à la volonté d'ouvrir davantage

l'Assemblée sur le monde extérieur » et que « le projet de J.-C. Blais s'était imposé par la pureté de son graphisme et la modernité de son langage ».

Christian Blanc remarquait que, « au fil du temps et des événements qui marquent la vie politique de la France, l'Assemblée Nationale et la RATP n'ont jamais cessé de se lancer des clins d'œil ». Le nouveau décor « est riche de significations et de symboles », ajoutait le président de la RATP. « Il puise son inspiration aux sources mêmes des valeurs de la démocratie, il nous rappelle que les institutions auxquelles elle a donné naissance sont d'abord animées par des hommes, au service des hommes... Cette œuvre invite chacun d'entre nous à réfléchir sur le sens profond de l'action des élus du peuple au service de la République. La RATP est heureuse et fière de pouvoir délivrer sur ses murs cette leçon et ce message. »

Après Claude-Marie Trémois, Claude Maréchal, Jean Bazaine, pour ne citer que les principaux, c'est aujourd'hui au tour de Jean-Charles Blais de s'exprimer dans le métro.

L'artiste des affiches arrachées

Jean-Charles Blais, né à Nantes en 1956, vit et travaille à Paris et Vence. Malgré des transformations, l'œuvre de J.-C. Blais présente une réelle continuité. Une de ses constantes est le support : les affiches arrachées qui représentent une sorte de signature de l'artiste. Son intérêt prin-



pal est le matériau des affiches, leur traitement par la couleur et le trait. Il ne

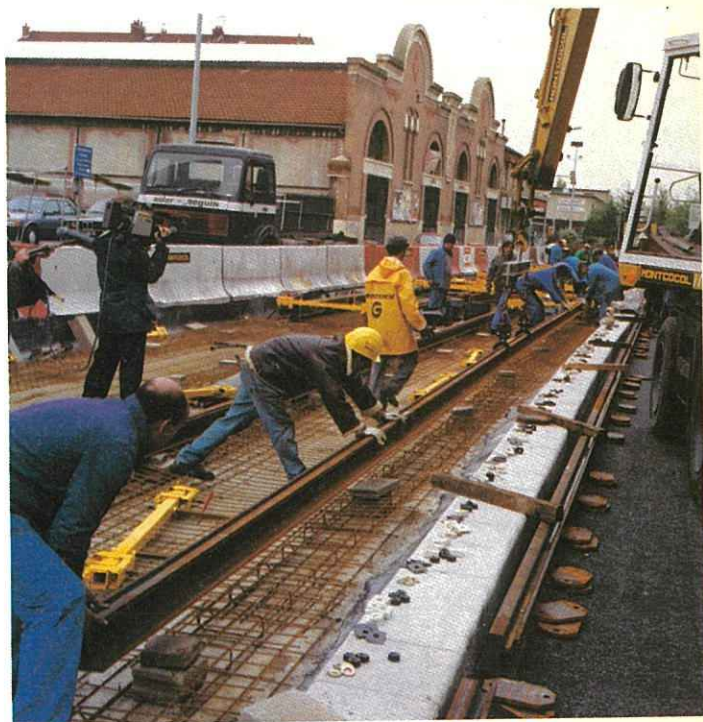
s'agit nullement d'une destruction subversive du monde de la consumma-

tion, mais d'une recherche plastique sur une surface qui le fascine. Ses affiches arrachées furent exposées au début des années 80 en France, en Allemagne, puis aux USA. Dès 1981, elles ont éveillé un grand intérêt chez les collectionneurs. Jean-Charles Blais s'affirme comme un artiste majeur des années 80 et 90.

LE TRAMWAY SUR LES RAILS

Le premier rail du tramway Saint-Denis - Bobigny a été posé le 29 octobre dernier à La Courneuve - Les 4 Routes. La presse technique était invitée pour la circonstance : après avoir assisté à la pose des... deux premiers

rails, elle était conviée à une visite du chantier. Les travaux devraient se terminer fin 1992, date de mise en service de la totalité de la ligne. Aujourd'hui, on peut vraiment le dire, le tramway, c'est parti !



NOUVEAU «LIFTING»... À 90 ANS



Ouverte en juillet 1900, la station Nation de la ligne 1 vient d'être rénovée selon le principe appliqué en 1988 à la station Stalingrad de la ligne 7. Ce parti pris décoratif conserve la voûte en carrelage blanc.

L'éclairage est diffusé par des vasques qui adoucissent la perception de la ligne lumineuse au-dessus du bord du quai et animent la voûte par un jeu d'éclairages colorés. A la suite de Stalingrad (ligne 7), ont été

rénovées selon ce parti décoratif les stations Montparnasse (ligne 4), Mairie-d'Issy, République (ligne 3), Montparnasse (ligne 12) et Nation (ligne 1) (photo). Actuellement les stations Château-d'Eau, Place-des-

Fêtes (ligne 11) et Pigalle (ligne 2) sont en cours de rénovation, et des travaux vont être engagés en 1991 dans les stations Porte-de-Clignancourt, Marcadet-Poissonniers (ligne 4), Alésia et Pont-de-Neuilly.

NANTERRE-PRÉFECTURE : UN NOUVEL ATTACHEMENT POUR LES CONDUCTEURS

Le dimanche 30 septembre ouvrait à Nanterre-Préfecture un quatrième attachement pour les conducteurs de la ligne A du RER, les trois autres étant La Varenne, Torcy et Rueil. La gare de Nanterre-Préfecture a été retenue en raison de sa position géographique. C'est un point stratégique de relève entre les conducteurs de la RATP et ceux de la SNCF dans le cadre de l'interconnexion de la ligne A. Les locaux, aménagés en souterrain dans la gare, s'étendent sur 390 m². Ils comprennent les bureaux des gradés qui gè-

rent la soixantaine de conducteurs en attachement ici, mais aussi un local de détente de 110 m², des vestiaires, des sanitaires, un local syndical et une cuisine bien aménagée. « Certes il n'y a pas de fenêtre, mais la décoration fait oublier cela », indique Christian Nicolini, responsable de l'UDO ligne A, lors de l'inauguration des nouveaux locaux. Très soignée, agréable, fraîche, cette décoration a été réalisée sous la responsabilité de l'UDT Aménagement et maintenance des ouvrages ferroviaires (département ITA).

Le Président Christian Blanc qui assistait à l'inauguration a indiqué, dans son allocution, que « l'aménagement de ces locaux s'est fait dans la concertation, et il faut qu'ainsi les agents qui ont à travailler dans un lieu aient la possibilité en amont de donner leur point de vue. C'est le dialogue sur le terrain ». Par ailleurs, il a affirmé avec force que « le RER est une fonction vitale de la RATP, et que le mariage de raison avec la SNCF (au travers de l'interconnexion) s'est fait pour le plus grand bien des voyageurs ».

ACCIDENTS DU TRAVAIL

Le nombre d'accidents du travail, après avoir connu une diminution constante depuis une dizaine d'années, est en augmentation depuis 1989. Cette tendance se vérifie au niveau national comme à la RATP. Aussi Jean Guichon, directeur du département des Équipements et Systèmes électriques, a-t-il réuni, le 25 octobre dernier, ses chefs d'unité et leurs collaborateurs. Une journée de sensibilisation à la prévention des risques professionnels : « La sécurité, c'est l'affaire de tous, la prévention doit devenir l'affaire de chacun. »

Faites HELPSB pour la météo

Pour obtenir les prévisions météo et les conseils de conduite d'installation de chauffage, il suffit de composer à partir d'un minitel le 95, puis le code HELPSB. Pour appeler de l'extérieur sur le réseau PTT à partir d'un minitel, il faut composer le 40.48.71.95. C'est un service de l'UDT Bâtiments (département ITA).

Opération ligne 13 : planning tenu

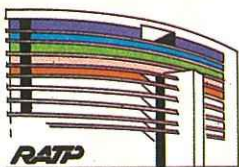
Le 30 octobre, le dernier train réhabilité de la ligne 13 est sorti, comme prévu, de l'atelier Pleyel. En tout, ce sont 60 rames qui ont été ainsi protégées contre les tags par des revêtements spéciaux. La phase de réhabilitation est terminée, l'exploitation continue.

Opérations publiphones : les lignes de la RATP

D'ici à la fin du premier trimestre 1991, l'Opération publiphones (une station, une cabine publique de téléphone) devrait être terminée. 631 cabines, dont 51 sur les quais, ont déjà été installées dans les stations des réseaux métro et RER. Restent 77 stations à équiper de 110 publiphones, soit 52 en salle et 58 sur les quais.

UN LOGO POUR « LA MAISON »

Représentant la future façade de la Maison de la RATP, ce logo, création de MCL, signera toute une gamme de supports d'information qui accompagneront la construction de la Maison et les prochaines opérations « tiroirs » concernant les emménagements de certains services à Vincennes, Lachambeau-



die et Neuilly-Plaisance. Un premier document « Repérages » est sorti à l'automne, suivi d'une lettre d'information « Repérages Express », destinée aux agents concernés par les transferts d'immeubles. Un guide d'accueil est également prévu pour les agents des nouveaux attachements.

RÉSONANCES

Résonances comme... réseau : c'est le nom du nouveau journal du département Métro destiné aux agents de MTR. Son ambition est d'être un outil d'information

sur la politique du département, un outil de dialogue entre les agents et un lieu d'échanges où seront présentées les actions menées dans les différentes unités.

Au sommaire du premier numéro, la décentralisation, le nouveau service en station, la concertation sur la nouvelle tenue et une foule d'actualités, de brèves, pour tout savoir sur le métro.



INFO LIGNE

Ils sont au nombre de 13 : ce sont les journaux de ligne de métro nouvelle formule, « Info Ligne ». Les premiers numéros qui viennent de sortir ont permis aux chefs d'unités décentralisées opérationnelles et à leur équipe de se présenter.

Des journaux réalisés à l'initiative des agents de la ligne et destinés à informer, à communiquer entre eux.

Pour mieux se comprendre en ligne.



LES AFFRANCHIS DU SIT



De gauche à droite : au 1^{er} rang : Gérard Lamartinie, Yves Rocher, Maurice Chapuis, Jean Michel Gifra, Jean Bouchet, Gérard Escoz, Christian Pitzini, Roland Mariée, Michel Wiltz.

Le centre de post-traitement de l'UDT Centres informatiques (département SIT) édite les bandes ou les étiquettes adresse pour « Entre les Lignes », la Mutuelle et le Comité d'entreprise. Il vient de recevoir du matériel très performant. En effet, comme l'indique Michel Gorse, de l'atelier du courrier, « il faut s'équiper de nouvelles machines pour satisfaire une demande sans cesse croissante de la part de nos nombreux clients dans différents départements de la RATP ».

C'est ainsi qu'une nouvelle plieuse très rapide permet de traiter des documents de différents formats. « La Lettre RATP » est ainsi maintenant pliée, mise sous enveloppe et expédiée par ce centre situé 191, rue de

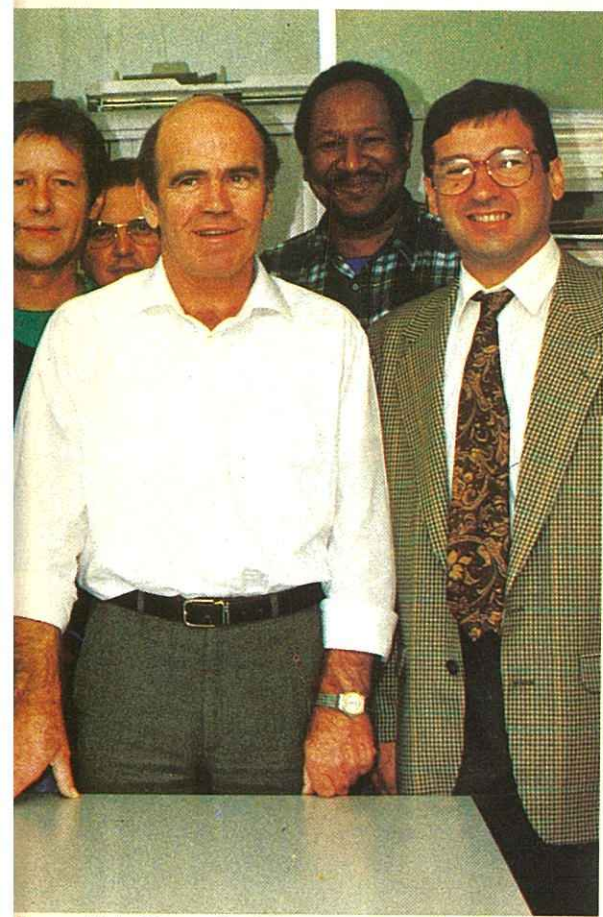


Michel Gorse et Gérard Escoz surveillent la mise sous pli automatique.



C. Pitzini contrôle une plieuse à haut rendement.

PHOTOS : DUNAX/COM-AY



stzner, Michel Gorse, Louis Bobo ; au 2^e rang : Gérard Targie,

Bercy, alors que précédemment il fallait passer par un façonnier et un routeur extérieurs pour un envoi par le courrier intérieur. Chaque mois : édition de 2 millions de pages, manipulation de 16 tonnes de papier, envoi de 300 000 lettres, des dépenses d'affranchissement de 250 000 F en moyenne. Ces quelques chiffres donnent la mesure du travail assuré par une équipe d'une vingtaine de personnes formant une véritable petite entreprise. Louis Bobo, responsable du centre, dresse le tableau des différentes activités qui y sont assurées. « Tout d'abord nous effectuons les éditions de masse pour les centres informatiques de Bercy et de Belliard, c'est-à-dire l'édition, le façon-

nage, la mise sous pli et le routage des feuilles de paye, des notifications de pension, des feuilles de pointage et, une fois par an, des déclarations fiscales. Nous assurons aussi l'expédition du courrier relatif aux cartes intégrales (environ 82 000 clients), des infractions (3 000 par jour en moyenne) et de bien d'autres documents. » Louis Bobo attache aussi beaucoup d'importance aux contacts avec la clientèle. « Nous sommes un prestataire de service et nous devons la satisfaire par notre accueil, nos réponses aux nouvelles demandes, par la qualité des travaux effectués et le respect des délais. » Au fait, l'étiquette adresse de votre « Entre les Lignes » était-elle bien imprimée ?



VIENT DE PARAÎTRE: LE PCC

Le PCC du métro : c'est le thème d'une nouvelle fiche documentaire éditée par le département de la Communication publique. Elle complète une collection de onze autres fiches déjà parues, notam-

ment sur le métro, les bus, le RER, leur exploitation, leurs matériels, et sur le réseau à l'horizon 95... Des documents destinés à présenter au public la RATP et ses diverses activités.

SUR UN PLATEAU



Au 124, rue du Mont-Cenis, la RATP a maintenant un plateau de télévision. Installé dans l'ancien réfectoire des ateliers de Championnet, le plateau, dessiné par Hervé Mathieu-Bachelot, a été construit et installé par les agents de la manufacture du Départe-

ment Matériel roulant bus. Il est destiné aux enregistrements vidéo, et sert en particulier aux plateaux de « Magazine RATP » mensuel programmé sur FR3. La prochaine émission sera diffusée fin janvier à une date à préciser.

Opération interphonie : la RATP à l'écoute

Depuis le début d'octobre, 68 nouveaux interphones pour malentendants équipent des recettes de station. Ils s'ajoutent aux 50 appareils déjà installés en août 1990. Le département SIT, qui réalise ces installations, a choisi le système en accord avec une association de malentendants, qui assure également le suivi des essais. But de cette opération : équiper l'ensemble des stations, soit 450 points de vente, d'ici à un an.

Lutte contre les graffitis : la RATP informe

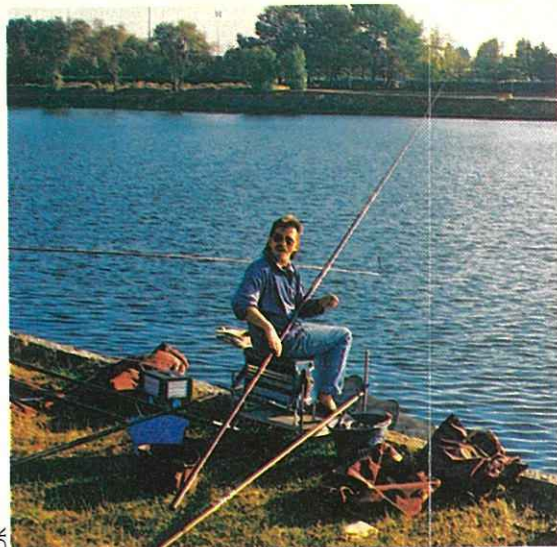
Une réunion de concertation sur l'opération « Ligne 13, zéro graffiti » a eu lieu le 29 octobre dernier, avec la participation d'associations d'usagers. Il s'agissait de présenter les grandes lignes de cette campagne, et d'informer les associations des efforts faits par la RATP pour améliorer la qualité des transports au quotidien. Les participants ont pu ainsi visiter les ateliers de dégraffitage de la ligne 13, et apprécier l'ampleur du programme de réhabilitation.

Signé : Guy Laroche

Guy Laroche est le couturier qui vient d'être choisi par la RATP pour créer la nouvelle tenue des agents d'exploitation du métro, du RER et des bus.

UN MACHINISTE À LA PÊCHE

Didier Guessard, machiniste au dépôt de La Maltournée et membre de La Brème des Transports, a été sélectionné dans l'équipe de France pour les Championnats du monde de pêche au coup qui ont eu lieu les 1^{er} et 2 septembre 1990 à Maribor en Yougoslavie. Meilleur Français au classement individuel, il a permis à l'équipe de France de remporter ces championnats 1990. Pour les amateurs, signalons que D. Guessard a obtenu un point le premier jour avec un poids de 1 390 grammes et six points le deuxième jour avec un poids de 340 grammes. Et si la pêche de loisirs ou de concours vous intéresse, vous pouvez contac-



ter La Brème des Transports, 44, rue des Maraîchers 75020, où une permanence est tenue chaque vendredi, de 14 h à 18 h. De plus, le

responsable de la section concours, Jean-Christian Nicoviotis, répondra à toutes vos questions au 47.02.67.60.

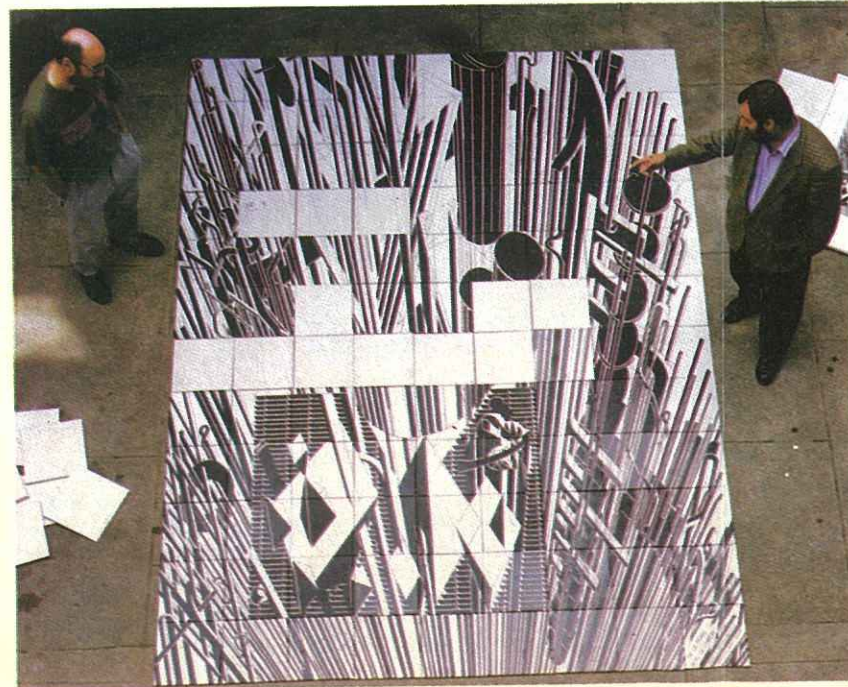
ÉCOLE TECHNIQUE : «DE LA TERRE À LA LUMIÈRE»

l'Ecole technique de Noisiel. Il s'agit d'une œuvre d'Hervé Mathieu-Bachelot (à droite sur la photo), conseiller artistique au Département de la Communication publique, réalisée avec le mosaïste André Ropion (à gauche). Intitulée

«De la terre vers la lumière», cette œuvre de 3,80 m de haut sur 2,80 m de large, en fin de réalisation sur la photo, est tirée d'une eau-forte qu'Hervé Mathieu-Bachelot a créée en 1989 après avoir survolé les gratte-ciel d'Hong Kong.



Pour la rentrée des classes, une céramique murale a été mise en place dans la salle de détente des élèves à



«LES PETITS TRAINS DE CORRÈZE»

La Fédération des amis des Chemins de fer secondaires (FACS) vient de faire paraître un ouvrage de 104 pages de Michel Sorbier, «Les petits trains de Corrèze», au prix de 167 F

franco ou de 150 F au Secrétariat général de la FACS, Gare de l'Est - Place du 11 Novembre, Cour souterraine, Porte 9 Entresol - 75475 Paris Cedex 10 - tél. : 40.38.39.07.

DE LA BUTTE AU MUSÉE



Dès le début octobre, les cabines du funiculaire de Montmartre, qui est en cours de modernisation, ont été déposées. Une cabine est partie au Musée des Transports urbains, 60, avenue Sainte-Marie à Saint-Mandé, où elle sera présentée aux visiteurs.

DE 10 À 60 ANS... LE VOLLEY

La section de Volley-ball de l'USMT, qui comprend quelque 70 membres, offre un large éventail d'entraînements selon les âges :
— l'école de Volley pour les 12-15 ans, le mercredi de 13 h 30 à 15 h 30 à la salle des Poissonniers, 151, rue des Poissonniers à Paris XVIII^e,
— la section Volley loisirs, le mardi de 17 h à 18 h 30 dans la même salle,
— l'équipe cadette (pour les jeunes nés en 74-75) le mardi et le jeudi de 18 h à

20 h dans la même salle,
— l'équipe masculine des juniors, le vendredi de 18 h à 20 h, salle Picpus, 56, rue de Picpus à Paris XII^e,
— les équipes masculines des seniors, le mardi de 20 h à 22 h, au gymnase M. Préault à Boissy-Saint-Léger ; le jeudi de 20 h à 23 h salle des Poissonniers ; le vendredi de 20 h à 22 h salle Picpus.
Dans chaque salle, un responsable de la section est à disposition pour fournir tous les renseignements

LES MEILLEURS OUVRIERS DE FRANCE: ILS SONT 108 A LA RATP



De gauche à droite : Serge Petit, le Président Christian Blanc, Alain Wilhelme, Guy Hardouin et Josette Théophile.

« Vous êtes des pionniers dans l'entreprise. » C'est en ces termes que le Président Christian Blanc a félicité le 8 novembre les trois agents de la RATP qui ont obtenu en 1990 le titre de « Meilleur ouvrier de France ». Il s'agit de Guy Hardouin, ajusteur-

outilleur aux ateliers de la Villette, de l'UDT Voie (département ITA), Serge Petit, tourneur torseur sur bois aux Bâtiments nord à Saint-Denis, de l'UDT Bâtiments (département ITA), et Alain Wilhelme, machiniste fer à l'atelier Michel Bizot,

de l'UDT Epuisement ventilation climatisation (département ESE). Leurs chefs-d'œuvre ont été exposés dans le hall des Grands-Augustins début novembre. Depuis 1965, la RATP présente des candidats aux épreuves du

« Meilleur ouvrier de France ». Ils sont maintenant 108 à avoir obtenu cette distinction. Ces résultats viennent témoigner du talent et de la conscience professionnelle dont font preuve les agents de l'entreprise.



nécessaires. Il est également possible de contacter Robert Collin, président de la section, à son domicile

45.90.43.75, ou Joël Robin, secrétaire, au 55 909 (domicile 64.66.14.17), ou Alain Roussel, trésorier, au 55

925 (domicile 39.80.44.59). Joël Robin aime à dire que « le volley-ball est le sport le plus répandu dans le

monde et qu'il peut être pratiqué de 10 à 60 ans et plus ». Tous les agents de la Régie sont donc concernés !

« La Porte ouverte » à Opéra

Depuis le 6 décembre, « La Porte ouverte » est à la station de métro Opéra. Située à gauche dans la salle, au pied de l'accès face à l'Opéra, cette « Porte ouverte » accueille, du lundi au vendredi, de 12 h à 15 h, les personnes en recherche de dialogue. Cette opération est due à la diligence de la RATP et de Promo Métro.

L'Association « La Porte ouverte », créée en 1971, offre des lieux d'accueil, de parole, ouverts à tous ceux et celles qui veulent trouver quelqu'un à qui parler. L'accueil est anonyme, gratuit, et les accueillants sont bénévoles. C'est une écoute attentive et chaleureuse qui permet bien souvent de surmonter un moment difficile. Et si des agents de la RATP voulaient devenir accueillants ? Après sélection et préformation, il faut être disponible 4 heures par semaine pour assurer les permanences. Pour tous renseignements, s'adresser au 48.74.69.11 l'après-midi.

Avis de recherche

Jean-Marc Audi-rac, machiniste, qui prépare un historique de la ligne 171, recherche tous témoignages ou photos d'avant 1980, concernant cette ligne. Lui écrire au 37, rue de la Paroisse, 78000 Versailles.

Derniers ajustements
pour la décoration de la
station Assemblée
Nationale inaugurée le
15 novembre 1990
(voir article page 25).

