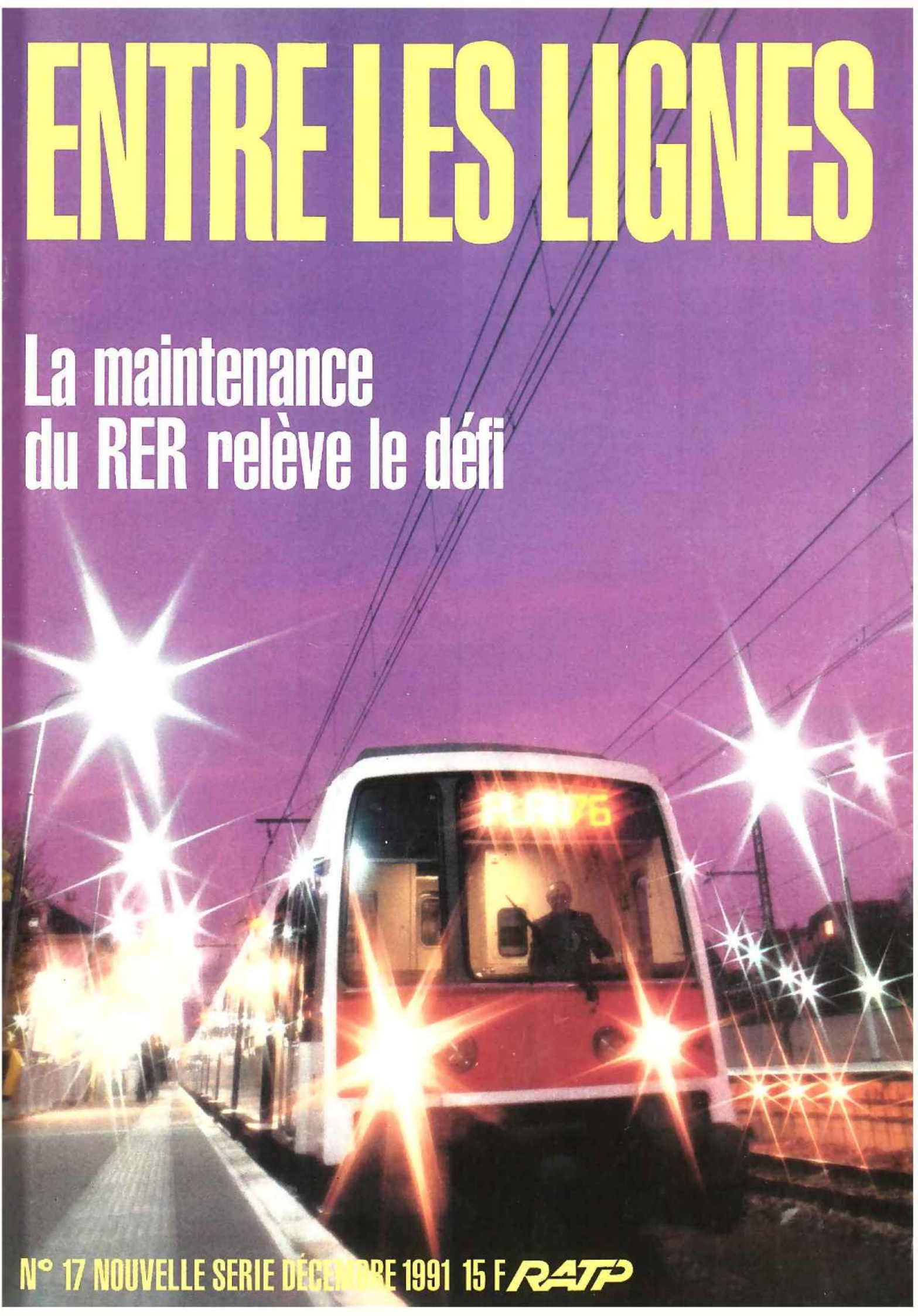
ENTRE LES LIGNES

La maintenance du RER relève le défi



N° 17 NOUVELLE SERIE DÉCEMBRE 1991 15 F RATP

SOMMAIRE

3
LA QUALITE SUR ORDONNANCE

Le nouvel Espace Santé ouvre ses portes à Lachambeaudie. Présentation.

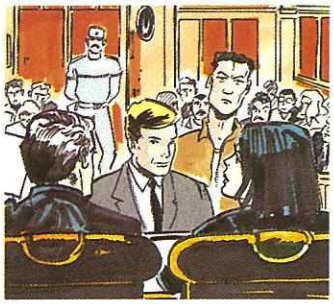
6
RENOUER LE CONTACT

A Pleyel, comme dans chaque dépôt de bus, des correspondants prévention sécurité viennent d'être nommés.

8
RAYMOND LE JARDINIER

Il taille arbustes et rosiers, tond la pelouse, sur la ligne B du RER. Portrait.

10
LA JUSTICE EN ACTIONS



Les recours judiciaires des agents à la suite d'une agression. Exemple.

13
LES RENCONTRES DE LA « 2 »

Tables rondes entre voyageurs et agents pour améliorer l'information en ligne.

15
LA MAINTENANCE DU RER RELEVE LE DEFI

Les ateliers adaptent leur méthode de travail pour assurer un service de qualité aux voyageurs.

22
MON BEAU SAPIN'S

L'arbre aux pin's.

24
REFLEX

Le portfolio de la RATP.

25
L'ACTUALITE

Les nouvelles en bref.

Rédaction : 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 PARIS. Tél. : 40 46 41 32/43 52. **Directeur de la publication :** Christian Blanc. **Responsable de publication :** Yves-Bernard Fogel. **Rédaction :** Entre les Lignes, La Lettre, 6 44 44 (Journal téléphoné) : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Alain Malglaive. **Photographies :** COM-Audiovisuel, ITA-Audiovisuel. **Conception et réalisation graphique :** TEXTUEL. **En couverture :** Photographie : Chabrol/COM-AV. **Photocomposition :** Imprimerie Hardy. **Photogravure :** TTAG. **Imprimerie :** Avenir Graphique. N° ADEP 1791. Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France UJJEF.

LA QUALITE SUR ORDONNANCE

ARDAILLON/COM-AV

Lachambeaudie accueille le nouvel Espace Santé. Locaux neufs, procédures simplifiées, informatisation... autant d'atouts pour une médecine moderne et personnalisée.

La station centrale de l'Espace Santé vient de déménager pour faire place à la Maison de la RATP. Quittant Bercy, promis à la démolition, la centrale de soins a pris ses nouveaux quartiers dans l'immeuble de Lachambeaudie. Locaux neufs, idées neuves : *« J'ai dit à l'ensemble du personnel, infirmières, laborantines : "Vous avez des idées pour mieux faire votre travail ? Dites-les, nous allons en discuter !" En une semaine, j'ai reçu plus de quarante lettres, représentant 70 signatures. Les médecins ont fait de même »*, raconte Gérard Garnier, responsable de l'unité Prestations sociales.

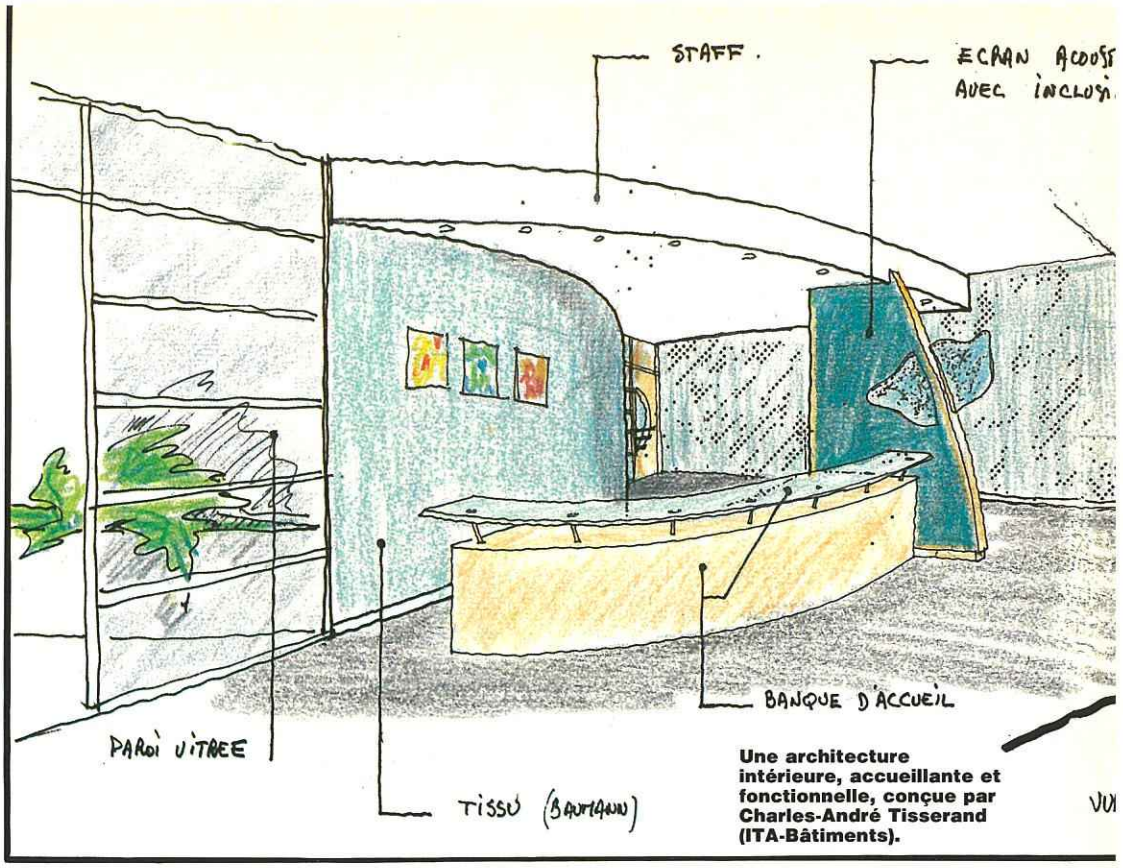
Le diagnostic du personnel a été unanime : il faut humaniser la médecine de soins à la RATP. A Lachambeaudie, fini l'accueil anonyme, le sacrosaint modèle 9, où informations médicales et administratives se côtoient. Disparues les boîtes aux lettres sur les portes des consultations, dans la fente desquelles il fallait glisser ledit modèle 9. Terminée l'attente dans des salles trop sonores et trop grandes, le long de couloirs interminables, et l'appel de

Renforcer la confidentialité

votre nom au micro. Désormais, pour faciliter les consultations et réduire les temps d'attente, par souci de cohérence, d'efficacité — et de gestion —, les spécialités sont regroupées par demi-plateau (ou demi-étage), avec un vaste accueil où les rendez-vous sont traités par informatique. L'organisation des cabinets s'articule autour de ce point central, de part et d'autre de petits couloirs qui desservent aussi des salles d'attente où l'intimité du patient est préservée. Signalisation précise, lignes douces et couleurs pastel sont là pour atténuer le stress éventuel de l'attente. La fonctionnalité des locaux neufs permet, en outre, un entretien et une hygiène irréprochables.

Une nouveauté : le « colloque singulier ». Désormais, l'infirmière n'assiste plus à la consultation, le patient peut nouer avec son médecin RATP une relation plus étroite, plus personnelle. De son côté, l'infirmière s'installe dans un espace d'accueil, où elle peut instaurer un dialo-

gue avec le patient qui attend, le renseigner, le rassurer... Mais pour certains soins et examens, elle assiste toujours le médecin. Une mesure accueillie avec une certaine réticence par le personnel médical et infirmier, pour qui le travail en équipe est primordial, mais qui s'est finalement rendue à *« une des exigences — pour ne pas dire la seule exigence — exprimée par les agents »*, comme l'explique Guy Renault-Lamaze, médecin-chef consultant. Même constat du côté des infirmières : *« Il fallait le faire »*, mais d'ajouter : *« Pour nous ce sera moins facile, nous n'aurons plus la même approche des patients et de notre métier »*, et d'exprimer une crainte : *« Les agents nous considèrent déjà comme des secrétaires médicales, alors que nous sommes infirmières diplômées d'Etat... qu'est-ce que cela va être maintenant. »*
Suppression du modèle 9, informatisation, colloque singulier, tout est fait pour marquer plus de considération envers les patients et les rassurer quant à la confidentialité de leur dossier médical.

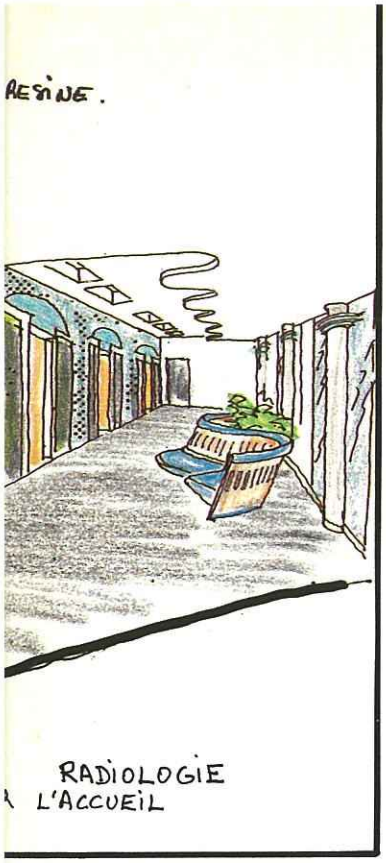


Une architecture intérieure, accueillante et fonctionnelle, conçue par Charles-André Tisserand (ITA-Bâtiments).

La qualité de l'offre de soins se trouve renforcée : les clients de Lachambeaudie découvrent un service radio entièrement remis à neuf, des appareils d'examen traditionnels aux échographes et mammographes. *« Lachambeaudie répond aux exigences de ses clients par une offre de technologie médicale de pointe. Un exemple : la consultation de cardiologie va s'équiper d'un échographe doppler couleurs, qui facilitera les diagnostics précoces »*, précise le Dr Renault-Lamaze.
A l'origine de cette volonté de changement, un constat, que résume Gérard Garnier : *« Bercy datait de 1959, c'était*

Concertation et mobilisation

Le bouleversement de l'Espace Santé ne s'est pas fait sans problèmes, mais, comme l'explique Gérard Garnier, *« dans ce métier, on a l'habitude de poser des diagnostics »*.
Les mots d'ordre ont été concertation et mobilisation : neuf groupes de réflexion, composés d'infirmières, se sont constitués pour poser un regard lucide, professionnel, sur le système, en analyser les carences et établir des propositions. Tout est passé au crible : l'aménagement de l'immeuble, des locaux, le choix de la signalétique, le métier, la relation médecin-patient... et l'avenir de la médecine de soins. Car c'est un peu ce qui se joue avec Lachambeaudie, et tous en sont conscients.
Toutes les opérations ont été discutées au cours d'une intersyndicale et ont abouti à un protocole d'accord, signé par la quasi-totalité des organisations syndicales.
Pour les infirmières, le groupe professionnel le plus important de la centrale médicale, le déménagement a d'abord suscité l'inquiétude. *« Depuis longtemps des bruits annonçaient la fin des régimes spéciaux : on s'est demandé si ce n'était pas une remise en cause déguisée du système médical de la Régie »*, explique Jeannine Gontier. Et puis, Lachambeaudie est moins bien desservi que Bercy. Mais, *après avoir participé à des groupes de travail, j'étais plus enthousiaste et plus confiante dans le projet. C'est une telle modernisation, à la radio par exemple. »*
Avec la nouvelle organisation et la généralisation du colloque singulier, l'infirmière devient polyvalente sur son demi-plateau, ce qui suscite des réactions très partagées. Mais, si elle connaît moins bien les malades, elle retrouve avec plaisir le travail d'équipe. *« A l'hôpital, nous y étions habituées, nous reconstituons l'équipe hospitalière. C'est à nous de nous organiser, c'est la responsabilité du groupe. Etre infirmière est un métier qui demande de l'initiative »*, explique Claude Rougé. Et pour pallier ce que certains vivent comme une déqualification, le personnel infirmier se voit confier de nouvelles missions.
Concrétisation de tous ces changements, une nouvelle tenue a été choisie. Là encore, le personnel a été invité à exprimer ses souhaits, et c'est finalement le projet présenté par Comoditex — une société déjà choisie pour le vêtement de maintenance — qui a été retenu. Tout, de l'élaboration du logiciel de rendez-vous jusqu'à l'aménagement interne, en passant par la place des cloisons et le choix du mobilier, est décidé en concertation avec le personnel. Chaque infirmière de soins a dessiné le plan de sa salle de soins, pour indiquer les aménagements qu'elle jugeait souhaitables. Les médecins ont également été consultés. *« J'espère qu'on retrouvera dans la réalité ce que nous avons proposé en groupe de travail,* explique Andrée Plavinet. *On s'est trouvées impliquées dans la démarche, on nous a souvent demandé notre avis. Du coup, nous souhaitons que cela marche ! »*



bien il y a trente ans. Mais une pratique traditionnelle de la médecine, à l'image de cette architecture, n'est plus adaptée aux exigences d'aujourd'hui : le monde a bougé, pas nous. Il existe aujourd'hui une réelle désaffection du service médical, car les attentes de nos patients ont changé : elles ne se situent plus au niveau de l'obtention des soins, puisque tout le monde possède une couverture sociale, mais à celui de l'environnement. » « La mise en doute de la confidentialité a entraîné une crise de confiance à l'égard du système.

Devenir une médecine choisie

Mais, désormais, toutes les conditions sont remplies pour rétablir la confiance des agents », ajoute le Dr Renault-Lamaze. Cependant, l'Espace Santé, malgré la gratuité des soins et la présence de médecins et d'équipements très performants, se trouve mis en concurrence par la possibilité qui est donnée aux agents, depuis 1985, de consulter à l'extérieur de la RATP un médecin généraliste agréé. Les comparaisons faites par les patients-agents ne sont plus forcément en faveur du système actuellement offert. Et pourtant, explique une infirmière, *« si notre médecine est souvent mal perçue, car gratuite et suspectée d'être une médecine au service de l'entreprise, les médecins et les équipements sont très performants. J'ai fait des stages à l'extérieur, j'ai pu comparer »*. Et Alain Reigner, médecin en chef, de résumer : *« D'une médecine obligée, nous voulons devenir une médecine choisie. »*

Pour cela, c'est l'Espace Santé dans son ensemble qu'il fallait repenser. La centrale médicale, ses 17 centres dentaires et ses 22 centres médicaux. La modernisation de l'offre passera donc, après Lachambeaudie, par la transformation de l'ensemble des centres, pour offrir une organisation comparable aux meilleurs systèmes de soins extérieurs à la RATP. *« Il faut promouvoir la modernité au sein de l'Espace Santé. Ainsi, nous souhaiterions délocaliser la médecine, peut-être en rapprochant certaines consultations importantes des attachements où la demande est la plus forte et les utilisateurs potentiels plus nombreux. Je pense, par exemple, à Neuilly-Plaisance et Vincennes, pour la gynécologie. Nous pourrions proposer systématiquement aux femmes des examens de dépistage du cancer du sein ou de l'utérus »*, explique Gérard Garnier.

Autre projet : simplifier la procédure de certains examens. Les troubles cardio-vasculaires se rencontrent fréquemment à la RATP. Actuellement, le patient va consulter un généraliste dans un centre médical proche de son travail, ou un médecin agréé, pour se faire prescrire un électrocardiogramme, examen actuellement réalisé à la centrale médicale. Les inconvénients sautent aux yeux : lenteur des délais de diagnostic, complexité du circuit, perte de temps pour l'agent... Pourquoi ne pas équiper chaque centre d'un électrocardiogramme et d'un fax : le généraliste fait l'examen et l'envoie en télécopie au spécialiste, qui lui retourne son interprétation. Au total, l'agent aura réduit ses déplacements, et n'aura pas eu à attendre des résultats dans l'anxiété. Ce qui n'exclut pas, dès qu'un problème est diagnostiqué, de consulter un spécialiste.

Enfin, un grand projet se profile à l'horizon 2000 : la création d'une carte médicale multiservices, qui comporterait des données administratives (l'ouverture des droits par exemple) et un minimum d'informations médicales nécessaires pour traiter les cas d'urgence et faire de la prévention sociale. Le tout protégé par un code d'accès. Il existe des expériences probantes comme le carnet sanitaire européen. Lachambeaudie propose désormais un Espace Santé entièrement repensé, compétitif, humain : aux usagers d'en (re)trouver le chemin... ■

Yvonne Kappès-Grangé

ARDAILLON/COM-AV

Une nouvelle tenue pour le personnel soignant.

Comment vous y rendre ?

Lachambeaudie* a ouvert ses portes les 2-3 décembre dernier : vous pourrez désormais y trouver une partie des services de l'unité Protection sociale (bureau des successions, caisse des accidents du travail, bureau des IPP, une antenne de remboursement des frais médicaux, bureau de contrôle des indisponibilités) ; le Conseil de prévoyance ; enfin, la centrale médicale. Pour vous y rendre : en bus : le 24 (dont le service a été renforcé), le 87 et le 62 (qui aura un terminus intermédiaire à Lachambeaudie) ; en métro : les stations Dugommier et Daumesnil ; et, à l'horizon 1995, la future station Bercy de la ligne Météor.

* 19, place Lachambeaudie, 75012 Paris.

RENOUER LE CONTA

A Pleyel, comme dans chaque dépôt de bus, un correspondant prévention sécurité s'applique à rétablir le dialogue entre voyageurs et machinistes. Une action de prévention en profondeur.

Instaurer des contacts avec les autorités locales, mettre en place des actions de prévention dans le domaine de la sécurité, informer les machinistes sur les opérations en cours : tel est le rôle des correspondants prévention sécurité du département Bus. Ils ont été nommés en mars dernier dans chaque dépôt de bus de Paris et de banlieue ; une conséquence logique de la décentralisation, en vertu de laquelle le dépôt joue désormais le rôle d'interlocuteur privilégié entre la RATP et son environnement.

Les correspondants sont choisis parmi les agents de maîtrise des dépôts, car « *il est nécessaire qu'ils connaissent bien le métier de machiniste, les activités du dépôt et son environnement* », explique Maurice Chervy, responsable de la mission « Sécurité » au département Bus. « *Ils devront recueillir tous les renseignements concernant la sécurité et les traiteront, dans la mesure du possible, à leur niveau ou en liaison avec leur chef d'unité. Par leur connaissance des lignes*, ajoute Maurice Chervy, *par leurs contacts directs avec les machinistes, les gradés, l'encadrement et le responsable d'unité, ils sont les interlocuteurs de tous ceux qui agissent dans le domaine de la sécurité tant à la RATP qu'en dehors de l'entreprise (police, municipalités, gendarmerie).* »

La sécurité est « *une priorité du département Bus, elle ne doit pas être vécue comme une fatalité*, précise Maurice Chervy, *et l'action des correspondants devrait se traduire par une évolution du climat de sécurité au sein du dépôt* ».

« *La face cachée de l'iceberg* », c'est le jugement que porte sur sa fonction Daniel Couvé, correspondant prévention sécurité au dépôt de Pleyel : « *C'est en effet un travail de longue haleine, à mener, de façon progressive, par de multiples actions auprès des partenaires de la RATP, des voyageurs et aussi auprès des machinistes. Mais ce n'est pas du jour au lendemain que l'on peut retrouver la confiance de la clientèle, atténuer le malaise et le ras-le-bol des machinistes !* », remarque Daniel Couvé.

Daniel Couvé est entré à la RATP en 1982. Après neuf ans passés à l'exploitation Bus, il se porte volontaire en mars dernier pour le poste de correspondant prévention sécurité à Pleyel : « *Ce que j'apprécie dans cette fonction, c'est l'autonomie dont je dis-*

Daniel Couvé et de jeunes collégiens de L'Ile-Saint-Denis.

ROY/COM-AV

CT

pose et son aspect relationnel, les contacts établis dans et en dehors de l'entreprise. Après dix ans de maison, je ne connaissais que l'exploitation bus ! » Daniel Couvé consacre aujourd'hui 80 % de son temps à sa nouvelle mission, et les 20 % restants à son précédent métier de régulateur : « *Cela me permet de rester en contact avec les machinistes et avec la réalité du travail.* »

Daniel Couvé occupe son poste depuis maintenant six mois : « *Au début, je me suis attaché à observer, à regarder comment les choses se passaient. La sécurité, pour Pleyel, concerne essentiellement les lignes desservant L'Ile-Saint-Denis, Saint-Ouen et Saint-Denis. Elles ne sont pas le théâtre de grandes violences, comme dans d'autres dépôts, mais les machinistes subissent à longueur de journée, à "doses homéopathiques", des agressions de toutes sortes. C'est leur quotidien. Il suffit alors d'une étincelle pour que "tout explose". La population nous posant le plus de problèmes étant celle des jeunes, scolarisés, de 14 à 18 ans.* » Les actions déjà menées visent à créer une solidarité avec le machiniste victime d'une agression, en l'accompagnant à l'hôpital, en l'aidant à faire

Se prendre en charge

les démarches nécessaires ou en lui avançant une somme d'argent en cas de lunettes cassées, par exemple. Mais une autre nécessité s'impose : il faut renouer le contact avec les voyageurs, renforcer l'image de la RATP. Une occasion en a été donnée à la suite d'un incident survenu à L'Ile-Saint-Denis, le 11 octobre dernier, sur la ligne 137 (Porte-de-Clignancourt - Villeneuve-la-Garenne - L'Ile-Saint-Denis) où des jeunes ont agressé et volé l'empoche d'un machiniste, ce qui a entraîné un débrayage sur la ligne. « *Nous avons pris immédiatement rendez-vous avec le principal du collège concerné pour le mettre au courant des faits. Dès le mardi suivant, des actions ont été décidées : le principal du collège s'est engagé à commenter l'incident pendant les cours, la municipalité a mis un stade de football à notre disposition, la police a proposé la présence d'îlotiers et les représentants des parents d'élèves envisageaient de sensibiliser les enfants au problème de la sécurité. On sent,* ajoute Daniel Couvé, *que les gens veulent agir.* »

Daniel Couvé envisage son rôle comme celui d'un animateur qui doit comprendre les contraintes des uns tout en répondant aux demandes des autres : « *Il faut, pour que notre action réussisse, que les gens s'impliquent, et pas seulement nos partenaires extérieurs. Les machinistes du dépôt doivent coopérer (une commission prévention sécurité composée de huit machinistes a été constituée) et se prendre en charge — comme ces machinistes qui vont présenter leur métier dans des CES.* »

Pour l'avenir, Daniel Couvé ne manque pas d'idées : cours de secourisme dans les CES du secteur, accueil des jeunes à Pleyel pour visiter les installations, conventions avec les établissements scolaires pour organiser des stages en dépôt pour les collégiens et lycéens...

Daniel Couvé ne se contente pas d'actions menées avec l'extérieur : « *J'essaie au maximum d'être à l'écoute des machinistes, d'être disponible quand ils rencontrent des difficultés dans leur métier, afin qu'ils ne se sentent plus isolés, abandonnés par l'entreprise ; je m'efforce de me soucier de leur bien-être (la création d'un gymnase est à l'étude actuellement pour le dépôt).*

« Nous devons tous nous sentir solidaires dans le dépôt et agir ensemble. » ■

Simone Feignier

« Il fallait faire quelque chose ! »

Les machinistes sont très sensibles au problème de la sécurité, et toute agression importante est en général suivie de débrayages. « *C'est une situation qui ne pouvait pas durer,* constate Alain Sébile, machiniste sur le 137, *il fallait absolument faire quelque chose.* » Au dépôt de Pleyel, une commission prévention sécurité a vu le jour en mars dernier. « *Constituée de machinistes, son président est le correspondant prévention sécurité du dépôt,* poursuit Alain Sébile ; *elle a pour but de réfléchir sur tous les facteurs qui contribuent à tendre la situation. Malheureusement, elle a du mal à faire passer ses propositions — comme celle d'équiper le 137 en R 312 le week-end, pour répondre au trafic important dû à la desserte des Puces, non retenue pour des raisons techniques, nous a-t-on dit... aussi cette commission vivote-t-elle, et sans doute vivotera-t-elle tant qu'elle n'aura pas plus de moyens, qu'ils soient financiers ou techniques.*

« *Cependant l'idée est bonne, les machinistes se sentent partie prenante désormais des problèmes de sécurité ; mais il faut faire très attention et surtout ne pas décourager leur bonne volonté ! On ne doit pas se contenter de matches de football, il ne faut pas se limiter aux actions médiatiques, il est nécessaire d'aller au-delà, car il y a beaucoup à faire !* »

Raymond Weiss : « Le temps passe beaucoup plus vite qu'en atelier. »

CHABROL/COMMAY

RAYMOND LE JARDINIER

Nom : Weiss ; prénom : Raymond ; profession : jardinier à la RATP. Eh oui, vous avez bien lu, il existe des jardiniers à la Régie ! Enfin, encore UN jardinier, rattaché à ITA Amof, et chargé de l'entretien des espaces verdure de quatre stations sur la ligne B du RER Robinson Fontenay Sceaux et Parc-de-Sceaux. En tout, 9 000 à 10 000 m² d'espaces verts, de part et d'autre des quais de chaque station.

Cheveux gris, front dégarni, regard amusé et vif, Raymond Weiss explique : « *Mon travail consiste à entretenir les stations : soyons clairs, je ne m'occupe pas — sauf exception — des talus et de leurs plantations d'acacias. Pourtant, je ne manque pas de travail. Il y a les pelouses à tondre, les arbustes d'ornement à remplacer, à tailler : des haies de thuyas, de troènes, et des rosiers, surtout à Fontenay. Autrefois, il y avait également des massifs estivaux, avec des tulipes, mais ça coûtait trop cher, alors on les a abandonnés pour les remplacer par des rosiers, c'est plus économique, et ça dure plus longtemps. Je nettoie les massifs : il faudrait mettre une poubelle tous les cinq mètres pour éviter les papiers gras. Et encore ! Pour les gens, une pelouse n'est pas quelque chose que l'on doit respecter, on ne leur a pas appris. J'entretiens ce qui existe. Au printemps, par exemple, ce sont les branches qui, en poussant, cachent la signalisation et qu'il faut tailler.* »

De mars à fin novembre, Raymond Weiss se consacre à plein temps au jardinage, puis, quand arrivent les mauvais jours et que l'activité se ralentit, il donne un coup de main à ses collègues — serrurerie, plomberie...

En temps normal, les stations dont il a la charge suffisent à l'occuper. Il y a quelques années, la RATP employait quatre jardiniers, mais ils sont partis en retraite et n'ont pas été remplacés : maintenant on fait appel à des sociétés spécialisées.

« Les passants me demandent conseil »

Rien ne destinait ce Parisien pure souche à un tel métier : « *Pensez, je suis né dans le XIIe arrondissement ! En 1962, je suis entré sur concours à la Régie comme ajusteur. Je l'étais encore, à l'atelier de Fontenay-sous-Bois, lorsqu'en 1983 j'ai appris qu'on recherchait un jardinier. J'ai sauté sur l'occasion, j'en avais assez de mon métier, trop spécialisé, trop routinier. Le jardinage, je m'y connaissais en amateur : j'habite un pavillon, avec un bout de terrain sur lequel je fais pousser mes légumes et où je cultive des arbres fruitiers. Et puis mes beaux-parents étaient maraîchers et, avant qu'ils ne partent en retraite, je leur donnais un coup de main. Pour préparer le concours, j'ai bien étudié les espèces plantées dans les stations : comme je m'y attendais, les questions portaient sur elles. Jusqu'en 1987, j'ai travaillé sur la ligne A côté Saint-Germain-en-Laye, puis je suis venu sur la B.* »

Pour ses collègues et pour les voyageurs, Raymond Weiss fait figure de spécialiste : « *Il n'est pas rare que des passants, me voyant travailler, viennent aux renseignements. A l'exploitation, un chef de poste m'a demandé s'il pouvait tailler son laurier-rose...* »

Cet agent unique en son genre n'a jamais regretté sa seconde carrière : « *Allez savoir pourquoi, le temps passe beaucoup plus vite qu'en atelier. On ne s'ennuie pas lorsqu'on fait un métier qui vous intéresse.* » Un regret pourtant, « *celui d'avoir toujours travaillé seul, je n'ai rien pu apprendre des autres jardiniers, il n'y a pas eu de transmission de savoir. C'est dommage* ». Mais « *vous connaissez beaucoup d'entreprises qui permettent de changer aussi radicalement de métier sans perdre aucun avantage ? J'ai eu de la chance de pouvoir en profiter* ».

Enfin, quelques conseils : « *Actuellement, on peut se préparer à tailler les arbres : ils sont au repos, c'est le bon moment. On peut aussi bêcher les massifs, leur apporter de l'engrais...* » ■

Yvonne Kappès-Grangé

Il taille les arbustes, tond la pelouse, prend soin des rosiers. C'est le jardinier de la RATP.

LA JUSTICE EN ACTI

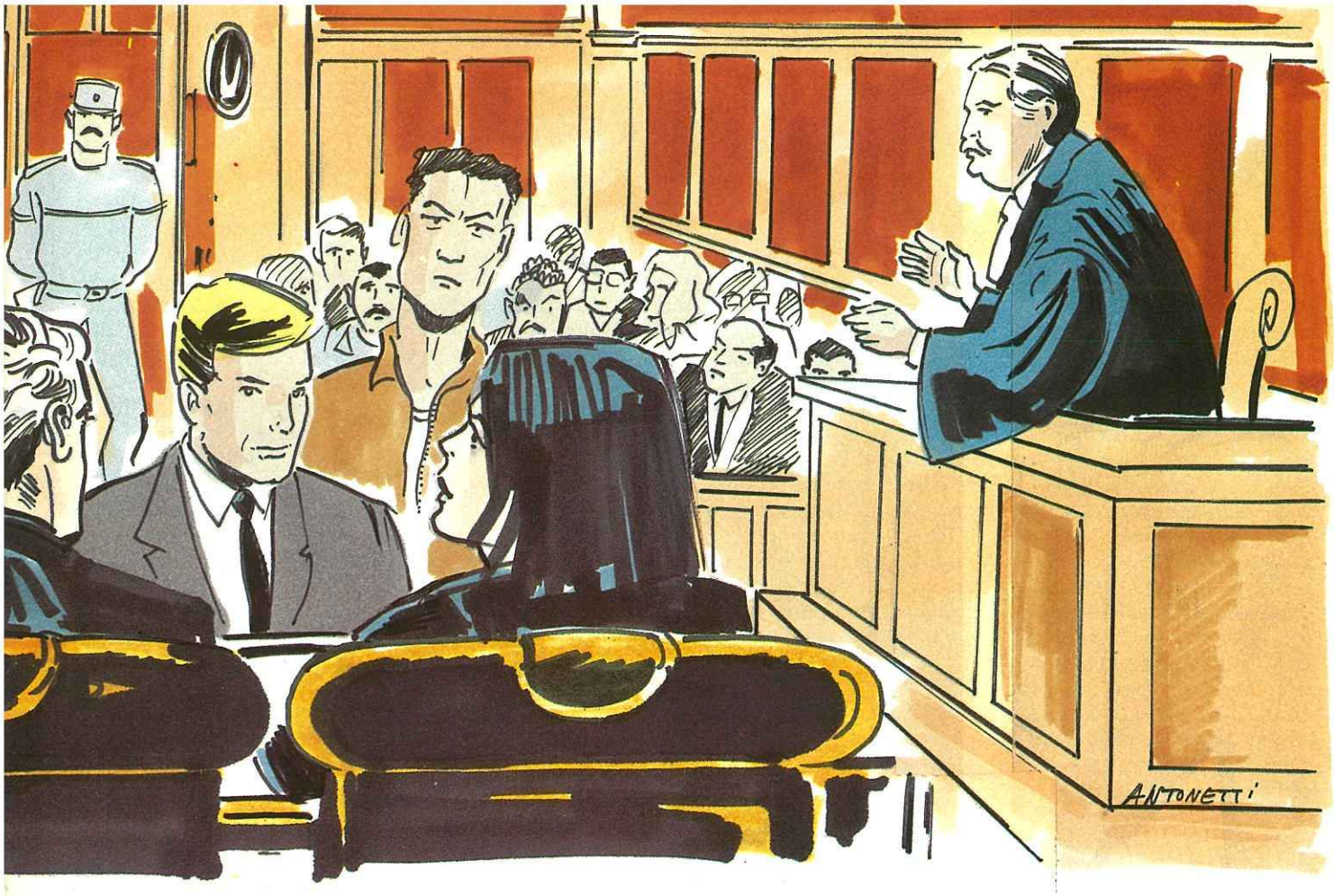
A la suite d'une agression, quels sont les recours judiciaires d'un agent ? Petit guide de la procédure pénale.

Jeudi 7 novembre, Palais de justice de Paris, 23e chambre correctionnelle... Dans la salle haute et sombre, où dominent les boiseries anciennes, plus une seule place de libre dans l'espace réservé au public. Paul M., conducteur de métro sur la ligne 10, attend au premier rang, avec une pointe d'anxiété, l'arrivée des magistrats. Devant lui se dresse, sur une vaste estrade en bois, un immense et lourd bureau, où deux fauteuils encadrent celui du personnage sans doute le plus important, se dit Paul au fond de lui-même. C'est la première fois de sa vie qu'il pénètre dans cette enceinte, dans ce monde qui n'est pas le sien, un monde dont il se serait bien volontiers débarrassé... Les gens parlent à voix basse, les avocats dans leur robe noire s'affairent autour du greffier, le parquet craque en permanence : la solennité des lieux n'appelle vraiment pas à la plaisanterie... Soudain, une porte au fond de la salle, que Paul n'avait même pas remarquée, s'ouvre comme par

Comparution immédiate

magie pour laisser entrer le président du tribunal, suivi de ses deux assesseurs et du procureur, dans leur toge noire... Instantanément la salle entière se lève et un silence irréel de quelques infimes secondes semble figer à jamais la scène... Paul, accompagné par deux collègues, croise aussitôt le regard du représentant du Service juridique, installé dans l'espace réservé aux avocats, qui lui adresse un petit sourire réconfortant... L'audience est ouverte.

Comment Paul en est-il arrivé là ? Deux jours auparavant, le mardi 5 novembre, à 23 h 45, à la station Maubert, Paul effectue son dernier tour... Il s'apprête tranquillement à fermer les portes quand, soudain, l'alarme est déclenchée... D'un pas alerte, il remonte la rame pour réactiver le frein... Dans une voiture, plusieurs personnes se battent... Sans raison, un jeune, très excité, se rue sur Paul et le roue de coups... Violemment jeté à terre, Paul est secouru par des voyageurs qui réussissent à maîtriser l'agresseur... Très vite, les secours arrivent et Paul reçoit les premiers soins... Tandis que l'agresseur est conduit au commissariat, un gradé de la station appelle la perma-



ILLUSTRATIONS ORIGINALES DE PIERRE ANTONETTI

ONS

nence juridique (1) pour l'informer et obtenir quelques conseils. Accompagné par un collègue, Paul se rend au commissariat. Un officier de police judiciaire (OPJ) reçoit sa plainte et lui délivre une réquisition, document l'obligeant à se rendre au service médico-judiciaire de l'Hôtel-Dieu. « *C'est un service spécialisé qui permet de déterminer l'incapacité temporaire totale (ITT) résultant d'une agression* », explique un des animateurs des Affaires pénales du Service juridique. Le médecin, constatant les blessures, délivre à Paul un certificat, qui a valeur d'expertise et qu'il doit impérativement remettre à la police. Paul doit ensuite consulter un autre médecin pour obtenir son arrêt de travail au regard de la législation sur les accidents du travail. Il n'y a pas toujours coïncidence entre les deux certificats, car l'Hôtel-Dieu prononce un nombre de jours d'incapacité calculé selon un barème général. « *Le service médico-judiciaire est une garantie certaine pour les victimes, donc pour tous les agents de la Régie* », constate Mme D., présidente d'un tribunal correctionnel. « *Parfois cela pose un réel problème pour le tribunal lorsqu'il doit apprécier deux certificats médicaux différents, car l'arrêt de travail est souvent*

Des agents remboursés en priorité

supérieur à l'ITT prononcée par le service médico-judiciaire, ajoute Mme B., procureur de la République. *Dans la mesure du possible, il est conseillé aux agents victimes d'une agression, allant consulter leur médecin traitant, de faire établir un premier certificat médical relativement similaire à celui délivré par l'Hôtel-Dieu ; et, si leur état le nécessite, de retourner plus tard voir leur médecin pour obtenir une prolongation d'arrêt de travail. Sinon, il est alors plus facile pour l'avocat représentant l'agresseur de ''jouer'' sur l'écart estimé trop contradictoire entre deux certificats établis à quelques heures d'intervalle...* »

Paul, de son côté, va prévenir le service des Accidents du travail (au département PPP), qui fait alors parvenir la déclaration d'accident au Service juridique. Puis il part également établir (dans les vingt-quatre heures), au niveau de sa ligne, un rapport rédigé avec l'aide de son encadrement. Ces opérations effectuées, le Service juridique peut constituer le dossier. De son côté, le magistrat du parquet (le procureur de la République), véritable « plaque tournante », peut décider, puisque l'agresseur de Paul a été arrêté et identifié, de le faire garder à vue, si ce dernier ne présente pas de garanties certaines (sans domicile fixe, sans emploi...), et de le faire comparaître immédiatement devant le tribunal correctionnel. Autrement, dans les cas les plus fréquents, l'affaire sera mise en « citation directe » pour être appelée ultérieurement devant la juridiction de jugement. Si les faits sont importants, le procureur peut requérir l'ouverture d'une information et demander au juge d'instruction de placer l'agresseur en détention provisoire. « *Dans tous les cas d'infraction dont l'auteur est identifié, le parquet décide de poursuivre, y compris pour les outrages et insultes envers les agents de la RATP. Nous, magistrats, sommes particulièrement sensibilisés à ces violences... Travaillant en concertation étroite et constante avec le Service juridique de la Régie, nous connaissons bien ces affaires* », ajoute Mme B. En l'espèce, l'agresseur de Paul, arrêté, a été déféré devant le procureur de la République ; ce dernier a estimé avoir suffisamment d'éléments pour « boucler » la procédure : matérialité des faits (Paul a effectivement été agressé, les blessures sont incontestables...), aveux, sans domicile fixe, c'est la comparution immédiate et le jugement a lieu dans les quarante-huit heures. Le parquet informe le Service juridique de la date et de l'heure de l'audience,

Quelques condamnations récentes exemplaires

Les agents du réseau ferré victimes de coups et blessures ou de voies de fait ou d'insultes, qu'il y ait ou non arrêt de travail, sont protégés par l'article 25 du 15 juillet 1845 de la Police des chemins de fer, ainsi rédigé : « *Toute attaque, toute résistance avec violence et voies de fait envers les agents des chemins de fer, dans l'exercice de leurs fonctions, sera punie des peines appliquées à la rébellion, suivant les distinctions faites par le Code pénal.* » En outre, les tribunaux assimilent les agents d'exploitation de la Régie, en particulier ceux du département Bus, à des citoyens chargés d'un ministère de service public. Les coups et blessures volontaires, violences ou voies de fait portés sur ces derniers sont, en toute hypothèse, qualifiés de délits et jugés comme tels par le tribunal correctionnel (art. 309 du Code pénal).

— Le 16 février 1991, un individu a frappé un agent de la brigade de surveillance du réseau routier. Par jugement du 8 octobre 1991, la 12e chambre correctionnelle du tribunal de grande instance de Bobigny a condamné l'auteur des faits à six mois de prison ferme et a fait droit intégralement aux demandes des parties civiles.

— Le 21 février 1991, vers 13 h 50, à la station Marcadet-Poissonniers, une voyageuse dépourvue de titre de transport a frappé furieusement deux agents du contrôle itinérant. Lorsque cette affaire a été appelée, le 28 mars 1991, devant la 24e chambre correctionnelle du tribunal de grande instance de Paris, le Service juridique a pu indiquer que la personne poursuivie avait certainement donné une fausse identité ainsi qu'elle l'avait fait dans une affaire antérieure où elle avait été interpellée à la station Les Halles par une équipe du GIPR. Le tribunal a alors renvoyé cette affaire au 23 octobre 1991 et, à cette date, a rendu un jugement par défaut par lequel il a constaté la véritable identité de la prévenue, condamnée cette dernière à un an d'emprisonnement, décerné mandat d'arrêt et alloué aux parties civiles l'intégralité de leurs réclamations.

— Le 4 juillet 1991, la 24e chambre correctionnelle du tribunal de grande instance de Paris a condamné à un an d'emprisonnement, dont 7 mois ferme, un voyageur qui avait agressé un agent du GIPR à l'aide d'un tournevis.

— Le 13 juillet 1991, la 23e chambre correctionnelle du tribunal de grande instance de Paris, statuant en comparution immédiate, a condamné à 5 mois de prison ferme un individu pour tentative de vol dans les locaux de la RATP.

— Le 1er août 1991, la 17e chambre correctionnelle du tribunal de grande instance de Bobigny a condamné un individu qui avait brisé la vitre d'une recette à 6 mois ferme, assortis de l'interdiction du territoire.

— Le 5 septembre 1991, un individu a frappé un agent de la station Gare-de-l'Est. Par jugement du 4 octobre 1991, la 23e chambre correctionnelle du tribunal de grande instance de Paris, statuant en comparution par procès-verbal, a condamné l'auteur des faits à six mois de prison ferme et a fait droit intégralement aux demandes des parties civiles.

— Le 14 octobre 1991, un individu a frappé un conducteur de la ligne 9. Par jugement du 16 octobre 1991, la 14e chambre correctionnelle du tribunal de grande instance de Nanterre, statuant en comparution immédiate, a condamné l'auteur des faits à trois mois de prison avec sursis et 200 heures de travail d'intérêt général à effectuer dans un délai de 18 mois, assortis de l'exécution provisoire.

Il a été fait droit intégralement à la demande de la partie civile.

parfois dans un délai très court. Paul, aussitôt informé, estime que la présence d'un avocat n'est pas nécessaire et choisit d'être assisté par un agent du Service juridique.

Le président du tribunal, entouré de ses deux assesseurs, rappelle aussitôt les faits devant le prévenu : « *Vous êtes M. S., vous avez insulté et agressé le conducteur de métro M. Paul M., ici présent, le 5 novembre dernier, à 23 h 45, à la station Maubert, alors qu'il allait réactiver le frein de secours tiré par un inconnu lors d'une échauffourée entre voyageurs à l'intérieur de la rame. Vous l'avez, sans raison, jeté à terre et roué de coups, provoquant de vives blessures et hématomes ayant entraîné une incapacité temporaire totale de trois jours...* » Le président écoute alors la version de l'agresseur, lui pose des questions précises, se fâche même quand ce dernier tente de minimiser l'affaire. Puis, sur un signe amical du représentant de Service juridique, Paul se rend à la barre, où le président lui demande de rapporter sa version des faits, d'indiquer s'il désire se constituer partie civile et, dans l'affirmative, d'évaluer son préjudice. Le représentant du Service juridique communique alors le montant des prestations Sécurité sociale entraînées par l'interruption de travail de Paul. Vient ensuite le réquisitoire du procureur de la République, d'une sévérité exemplaire, réclamant une sanction proche du maximum des peines encourues, compte tenu de la gravité et des circonstances de cette affaire. La parole est alors donnée à la défense : le tribunal écoute la plaidoirie de l'avocat de l'agresseur. La délibération est immédiate et le jugement est alors prononcé par le président du tribunal. Le rôle du Service juridique dans le cadre d'une procédure pénale souvent complexe, est donc essentiel : aider, orienter, conseiller, assister les agents de la Régie, leur proposer, s'ils le désirent, un avocat et, également, les rembourser en priorité, grâce à une procédure de recouvrement mise au point par ce service. Parallèlement à ces actions quotidiennes vis-à-vis du personnel de la Régie, le Service juridique a réussi, depuis près d'un an maintenant, à obtenir des condamnations exemplaires, en entretenant une concertation permanente avec les tribunaux, en sensibilisant les magistrats. « *Nous nous sentons réellement épaulés, assistés et, surtout, enfin considérés !* » ont unanimement reconnu, à la sortie du tribunal, plusieurs agents victimes d'agressions. Il n'existe pas meilleur compliment ! ■

Philippe Carron

(1) La permanence juridique fonctionne 24 heures sur 24 au 49 57 82 52 ou, à l'interne, au 7 82 52.

LES RENCONTRES DE LA "2"

ROY/COM-AV

« *L'information donnée aux voyageurs lors de perturbations de trafic n'est pas satisfaisante. On ne sait pas précisément ce que souhaitent les voyageurs de notre ligne.* » Devant ce constat, Patrick Dumas-Delage, responsable de la ligne 2, décide au printemps dernier de s'attaquer à ce problème qui se pose sur l'ensemble du réseau. Avec une idée au départ : organiser des rencontres entre les voyageurs et les agents.

La ligne s'adresse, tout d'abord, au marketing du département Métro et à un consultant extérieur, Inter Consultant Service — à chacun ses compétences — pour monter cette action et retenir une méthodologie.

Quarante-six agents volontaires, soit environ 10 % des effectifs de la ligne, vont participer aux tables rondes. Parmi eux, 10 agents de maîtrise, 19 chefs de station, mais aussi des conducteurs au nombre de 17 : une participation importante au niveau de la ligne. En mars et

Des actions en huit points

— Faire connaître les métiers de la ligne,
— améliorer la performance des installations sonores en train et en station,
— développer la formation des agents à la relation de service,
— doter les stations de panneaux d'information sur les itinéraires de remplacement en cas d'interruption de trafic,
— faire appel à la responsabilité des voyageurs,
— créer un lien conducteur/agent de station sur le quai,
— élaborer une charte commune agents/voyageurs,
— informer les voyageurs dès la veille sur les perturbations en cas de grève et sur les raisons de la grève.

Une première : des tables rondes ont réuni voyageurs et agents de la « 2 » pour améliorer l'information en ligne.

avril derniers, six rencontres ont eu lieu avec 35 voyageurs, en grande partie membres d'associations d'usagers des transports*. Sur le thème de l'amélioration de l'information voyageurs, les tables rondes se déroulent de façon identique et selon un certain rythme. En première partie, les voyageurs discutent entre eux, la parole est ensuite donnée aux agents ; enfin, dialogues et discussions entre les deux partenaires terminent la réunion. Des échanges fructueux, puisqu'à l'issue de chaque table ronde un certain nombre de propositions étaient émises. Cinq thèmes dégagés vont constituer des axes de travail pour la ligne 2 : l'information des voyageurs (selon les acteurs des tables rondes, elle fait partie du travail des agents, mais ils manquent de moyens matériels et techniques pour l'assurer correctement), la communication (les agents, qu'ils soient conducteurs ou agents de station, ne se connaissent pas entre eux, les voyageurs ignorent tout des différents métiers de la RATP), les conditions de travail (le personnel de station se trouve en nombre insuffisant pour assurer une information de qualité ; certains conducteurs considèrent que leur métier est technique, et non pas informatif), la concertation (souhait d'une charte agents/voyageurs qui favoriserait l'expression de chacun) et la formation (à la communication, à l'accueil, commerciale, elle est nécessaire de l'avis de tous).

« Les voyageurs ont les mêmes souhaits que nous »

Agent commercial de la ligne 2, Catherine Jennet a tout de suite été partante pour les tables rondes. Entrée à la RATP en mai 1990 comme agent de station à La Chapelle, elle est sensible au problème de l'information, de la communication non seulement avec les voyageurs, mais aussi entre les agents. « *Les tables rondes m'ont permis de mieux connaître mon rôle vis-à-vis des voyageurs, de mieux comprendre leurs attentes. Je me suis également rendu compte que je n'étais pas la seule à souffrir de problèmes de relation — ou d'absence de relation — avec les autres, qu'ils soient voyageurs ou agents.* » Des rencontres très utiles puisqu'elles ont permis de créer un vrai dialogue entre voyageurs et agents, et de « *réaliser que, finalement, les voyageurs ont les mêmes souhaits, les mêmes demandes que nous, les agents. Ceci se vérifie par le choix des thèmes prioritaires retenus par les uns et les autres et qui sont identiques* ». Catherine Jennet a choisi de participer à deux groupes de travail qui vont s'attacher à développer la formation des agents à la relation de service et à doter les stations de panneaux d'information sur les itinéraires de remplacement en cas de perturbation ou d'interruption de trafic.
Catherine Jennet y croit : « *Nous connaissons bien les problèmes qui se posent, il existe forcément des solutions pour les résoudre, à nous de les trouver.* »

« Une émulation s'est créée »

Une synthèse des discussions a été faite par les agents, qui ont décidé des actions à mener et des moyens à utiliser. Neuf groupes — un par action — ont été constitués. Certains ont démarré leur travail dès le mois d'octobre, les premières actions devant être réalisées pour le mois de décembre ; c'est le cas des groupes 1 et 2, chargés de mieux faire connaître les métiers de la ligne au moyen d'une exposition itinérante et de l'édition d'une plaquette sur les métiers d'exploitation. Et, afin que l'amélioration de l'information soit l'affaire de tous et pas seulement celle de 46 agents, une cellule de suivi aura pour tâche d'informer l'ensemble du personnel de la ligne sur l'action « tables rondes ». « *L'expérience de la ligne 2 pourra servir de base à l'élaboration de la politique de qualité de service du métro,* remarque Patrick Dumas-Delage, *car, si chaque ligne mène les actions qu'elle estime nécessaires, une homogénéité est indispensable au niveau du réseau, et certaines "figures imposées" doivent être reprises comme base de travail par tout le monde.* » En ce qui concerne la « 2 », on peut d'ores et déjà dire, ajoute Patrick Dumas-Delage, que « *ces tables rondes ont été fructueuses pour le personnel. On en parle en ligne : une émulation s'est créée entre les agents, qui sont aujourd'hui de plus en plus nombreux à suivre le stage "Pollen" sur la qualité de service. Et cela aussi bien de la part des agents de station que des conducteurs !* » ■

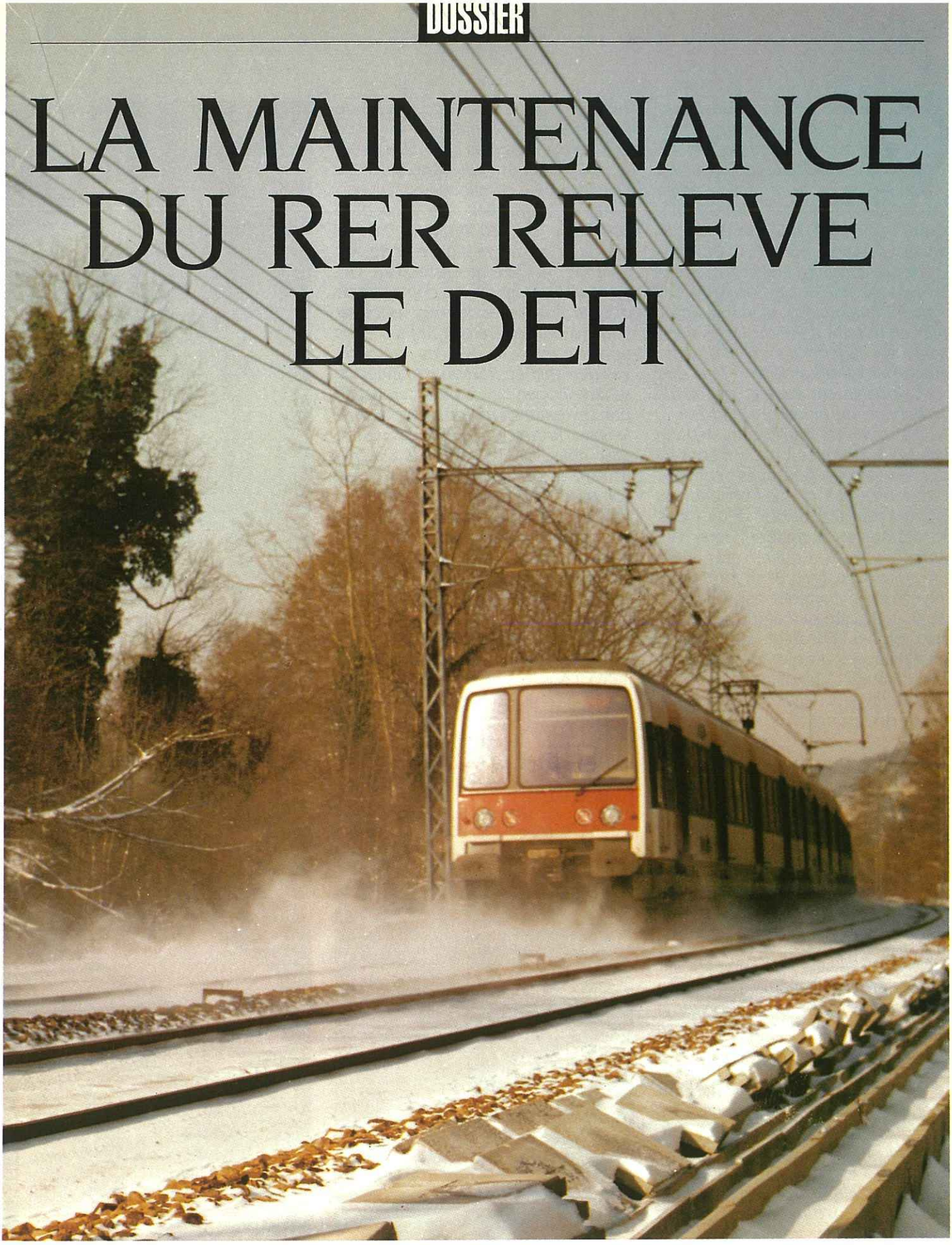
Simone Feignier

* FNAUT, CNAFAL, UFCS, FFF, AFOC, CSCV, ORGECO, Grandir à Paris et ANC. Au département CML, l'unité Qualité de service est chargée des relations avec les associations des usagers des transports.

« Un véritable pôle de communication »

L'information des voyageurs et la complémentarité des modes sont deux actions à mener en priorité par la RATP, selon André Dufour, membre de la FNAUT. Les tables rondes organisées par la ligne 2 l'ont donc particulièrement intéressé. « *Les rencontres ont été parfaitement organisées et se sont déroulées dans une atmosphère amicale* », tient-il à souligner. « *Nous avons pu débattre sereinement sur un certain nombre de problèmes. J'ai pu découvrir et connaître des agents exerçant des métiers différents, conducteurs, agents de station..., alors que les réunions avec la RATP se déroulaient, jusqu'à présent, uniquement avec les responsables. Ce contact m'a permis de mieux appréhender les difficultés rencontrées par les agents dans leurs métiers, qu'il s'agisse de problèmes dus à l'éloignement du lieu de travail et aux horaires (parking, logement) ou dans l'exercice de leur fonction. Des réunions, il ressort que ce qui fonctionne mal dans l'information des voyageurs lors des interruptions de trafic, ce sont les liaisons entre le PCC et les agents. Ce qui est souhaité, c'est une formation à l'information. « La présence de deux agents par station paraît indispensable pour pouvoir assurer une information de qualité. A ce propos, les expériences intéressantes du nouveau service en station sur les lignes 4 et 11, avec la création d'équipes mobiles, peuvent apporter une solution. Enfin, au niveau de l'ensemble du réseau,* conclut André Dufour, *il est nécessaire d'assurer une information correcte des voyageurs à l'entrée de la station — qui devrait devenir un véritable pôle de communication — avant les contrôles, puis au niveau des quais et également à la sortie. Une information à donner sur le trafic, mais aussi sur l'environnement de chaque station (administrations, banques, hôtels, monuments...), avec de nombreux plans de réseaux et l'indication des correspondances avec les bus.* »
A l'issue des tables rondes, des orientations ont été définies : « *Mais j'ignore encore quelle suite sera donnée aux propositions émises. Depuis dix ans l'information des voyageurs n'a pas beaucoup progressé, il devient urgent d'agir !* »

LA MAINTENANCE DU RER RELEVE LE DEFI



CHABROL/COM-AV

Face à un trafic en développement constant, les ateliers de maintenance du RER adaptent leur méthode de travail. Horaires alternés, tests réguliers, chantiers de fiabilisation... Tout est fait pour assurer un service de qualité aux voyageurs.

Gare de Denfert-Rochereau. « *L'hiver dernier, nous avons eu de gros problèmes de matériel roulant. Cela était dû au froid et à la neige poudreuse* », indique André Gaudin, responsable de l'UDO Transport de la ligne B (1) du RER. « *Aussi, nous avons été conduits,* ajoute-t-il, *à couper l'interconnexion à Gare-du-Nord pendant quelques jours, puis à appliquer un horaire d'été du 19 février à la mi-mars. Indépendamment de cette situation exceptionnelle, il faut dire que, globalement, il y a un problème de fiabilité du matériel de la B.* »

De leur côté, les exploitants de la ligne A (2), dont les bureaux sont situés à la gare de Vincennes, n'ont pas à faire face aux mêmes problèmes. Ils ont à leur disposition deux types de matériels, le matériel interconnexion — MI 84 — qui est plus fiable que celui de la ligne B, en particulier l'hiver, et le matériel suburbain — MS 61 — fragile parce que très sollicité, comme l'ensemble du matériel qui est soumis à rude épreuve. Aussi doit-il être l'objet d'une maintenance intensive et suivie. La moindre baisse de la qualité de l'entretien a des répercussions directes sur l'exploitation : « *Nous sommes sur la corde raide en permanence.* »

Ateliers de Boissy. « *Une panne sur trois est liée à une lacune de la qualité de la maintenance* », précise Jean-Michel Barnier, responsable de l'UDT Maintenance RER du département MRF. « *Et il y a eu tous les problèmes liés aux intempéries d'hiver, en particulier sur la ligne B. En février dernier,* poursuit-il, *jusqu'à 50 éléments sur 120 ont été simultanément en panne sur cette ligne ! Il a fallu redresser la situation, adapter la maintenance à l'état du parc.* »

Responsable des ateliers de révision de l'UDT Maintenance du RER, Yvon Quentric indique qu'« *il y a aussi des problèmes de maintenance sur la ligne A, le matériel le plus ancien, le MS, étant à la limite de ses possibilités techniques. Aussi faut-il assurer une maintenance minutieuse de ses organes* ». « *Notre vocation,* reprend J.-M. Barnier, *est de mieux satisfaire notre client, "l'exploitant", et ainsi offrir un bon service aux voyageurs. Nous devons travailler mieux, mais aussi plus, qualité et accroissement de la productivité vont de pair. Pour cela, nous allons lancer à la fin de l'année 1991 un plan d'assurance qualité de la maintenance, comme à Air France et à Air Inter. Ce plan sera mis en œuvre sur trois ans. Nous appliquerons la normalisation française en vigueur, avec, en particulier, une procédure spécifique de définition de chaque opération de maintenance et de son contrôle. J'ajoute qu'un tel plan s'intègre pleinement dans la démarche de décentralisation et de responsabilisation jusqu'à l'opérateur. Et puis, dans un autre registre, il y a les perspectives d'avenir. Le RER va continuer de se développer, par son trafic croissant, par ses extensions à Chessy, Cergy-le-Haut, Roissy. Cela n'est pas neutre pour nous, sur l'utilisation du matériel roulant et sur le développement de son parc. L'atelier de Torcy, qui vient d'ouvrir partiellement, s'inscrit dans ce contexte.* » Pour répondre aux questions que vous vous posez sur ce qui est concrètement fait, au-delà de l'entretien habituel, pour améliorer la fiabilité des matériels roulants RER, *Entre les Lignes* est allé dans les ateliers voir le travail qui s'y réalise actuellement. Le programme en cours d'application est important. Il entraîne parfois des changements d'habitude dans les horaires de travail. ■

(1) Ligne B : Saint-Rémy-lès-Chevreuse/Robinson - Roissy-Aéroport - Charles-de-Gaulle/Mitry.

(2) Ligne A : Boissy-Saint-Léger/Marne-la-Vallée - Saint-Germain-en-Laye/Poissy/Cergy.

Matériel roulant et ateliers d'entretien RER

Ligne A

— MI* 84 : 73 éléments de 4 voitures, mis en service dans les années 1985-1989.

— MS* 61 : 126 éléments de 3 voitures, mis en service entre 1967 et 1980.

— Ateliers d'entretiens préventif et correctif : Boissy, Rueil, Torcy (ouverture, décembre 1991).

— Ateliers de révision : Boissy, Rueil, Montrouge (MS) (fermeture, fin 1993).

Ligne B

— MI* 79 : 120 éléments de 4 voitures (69 éléments RATP et 51 éléments SNCF) datant des années 1979-1985.

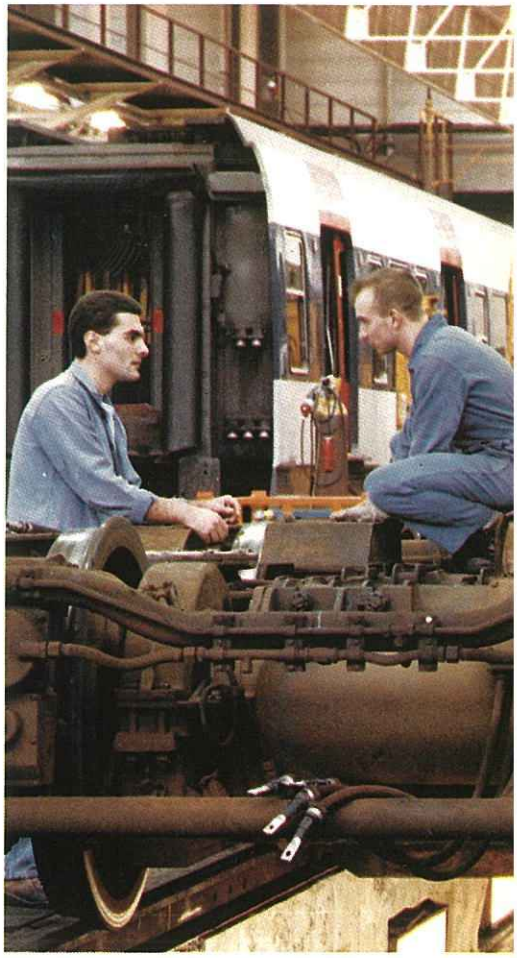
— Ateliers d'entretiens préventif et correctif : Massy, Mitry (poste de visite).

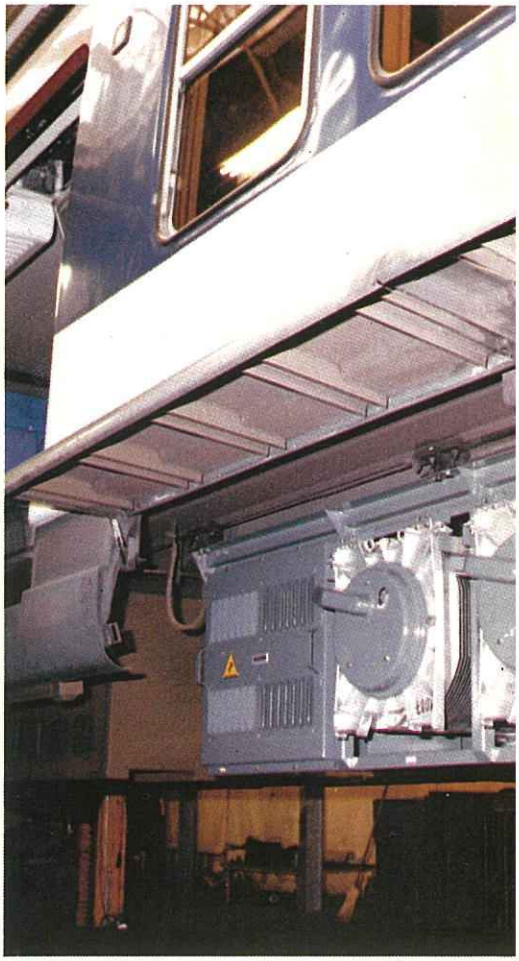
— Ateliers de révision : Boissy, Rueil.

Lignes C et D : exploitation, matériel et entretien SNCF.

* MI : matériel interconnexion ;

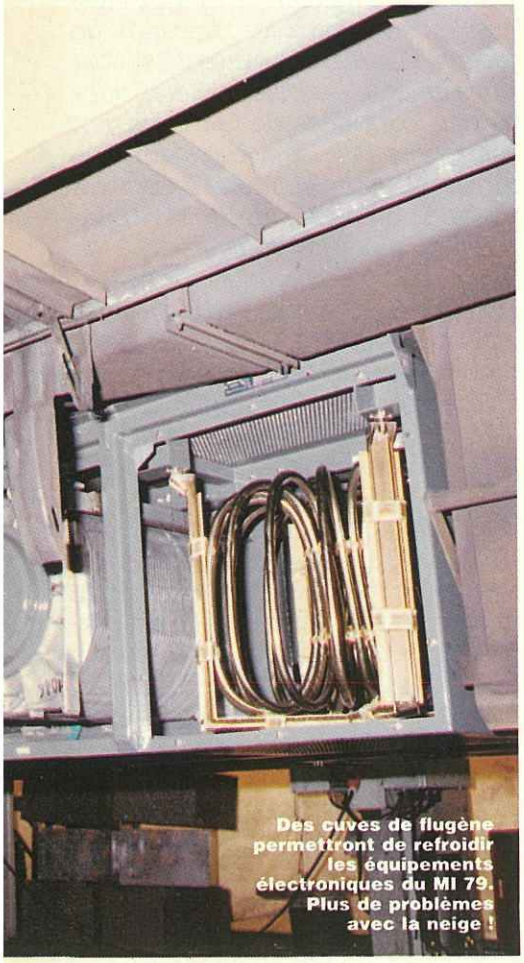
* MS : matériel suburbain.





PHOTOS : ARDAILLON/COM-AV

A Boissy, le chantier de fiabilisation du MI 79 associe agents de la RATP et ouvriers d'Alsthom.



Des cuves de flugène permettront de refroidir les équipements électroniques du MI 79. Plus de problèmes avec la neige !

LA "B" REVUE ET CORRIGEE

Des avaries en baisse, une électronique protégée de la neige... Massy et Boissy remettent le matériel de la ligne B sur ses rails.

« *On a sorti la tête de l'eau, mais on est encore très fragile* », indique avec beaucoup de prudence Nicolas Yankouloff, responsable de l'atelier d'entretien de Massy, situé à quelques centaines de mètres au nord de la gare RATP de Massy-Palaiseau.

En mars dernier, il y avait pour le matériel de la ligne B une moyenne de 200 avaries qui n'étaient pas traitées, alors que le taux acceptable est d'une trentaine toutes causes confondues. Pour redresser la situation, pendant quatre semaines, du 18 février au 15 mars, une sorte d'opération coup de poing : une dizaine d'agents, des contremaîtres et des techniciens, tous volontaires de Massy, et d'autres UDT de maintenance de MRF, ont mené un entretien correctif de nuit. Résultat, trois fois moins de signalements non traités, nombre ramené à une trentaine courant octobre, « *y compris les lampes grillées* », précise-t-on. Mais il fallait consolider cette situation. D'où la mise en place, du dimanche soir au vendredi matin, de 19 h 30 à 3 heures, depuis la seconde quinzaine de novembre, d'une équipe de nuit, composée de deux contremaîtres et de douze ouvriers, dont trois techniciens.

De plus, le fonctionnement du poste de visite du lundi au vendredi en horaire alterné, de 6 h 5 à 20 h 15, vient d'être étendu aux samedis, dimanches et jours fériés. Avantages de ces deux actions qui se situent au niveau correctif : travailler en continu, sans perturber l'exploitation et en utilisant au maximum les infrastructures, car les installations de l'atelier de Massy sont saturées. De plus, un contremaître visiteur et un technicien interviennent directement sur le faisceau de garage situé au sud de la gare de Massy-Palaiseau.

« *Simultanément,* reprend N. Yankouloff, *nous sommes en train d'améliorer l'entretien préventif. Pour cela, nous avons refondu, des septembre dernier, les visites de sécurité et nous pensons, pour la fin de l'année, restructurer les entretiens techniques. Globalement, dix-sept personnes supplémentaires à l'effectif — deux agents de maîtrise, deux contremaîtres visiteurs, quatre techniciens de dépannage du matériel roulant et neuf agents d'exécution — ont été nécessaires pour assurer l'ensemble de ces opérations.* »

En plus de ces interventions d'entretien, dont on commence à percevoir les résultats, a été lancé au printemps 1991 un chantier de fiabilisation « *pour permettre au matériel roulant de la ligne B de continuer de rouler en attendant la révision générale* », précise Patrice Charlat, l'un des trois chefs de révision de Boissy avec Jean Laval et Claude Delanoy. Les deux points forts de ce programme : la révision spécifique des caisses et l'installation de cuves de refroidissement pour certains équipements électroniques.

Le bon déroulement de ce chantier demande une parfaite coordination, car plusieurs entités interviennent. Tout d'abord, une équipe d'opérateurs aux horaires alternés de l'atelier d'entretien prépare les voitures avant le passage à l'atelier de révision. Dans le hall de levage de l'atelier de révision de Boissy, une voiture

de la ligne B sur chacune des quatre voies réservées à l'opération de fiabilisation. En avant, les bogies, puis, à l'arrière-plan, les caisses sur des vérins, les unes en position haute et les autres en position basse selon le travail en cours. Près d'une vingtaine de personnes s'affairent. Particularité, certaines sont de la RATP et les autres de la GEC Alsthom. Les premières travaillent sur les caisses, les secondes dans les coffres situés sous le plancher. Pour Marc Morice et Serge Monin, contremaîtres des caisses, cette cohabitation ne pose pas de problème particulier ; même écho côté Alsthom. Le travail principal des ouvriers de la Régie concerne en particulier les portes, les emmarchements et les groupes de freinage. Côté Alsthom, mise en place, à raison de deux par motrice, de cuves étanches de refroidissement construites spécialement à Tarbes pour la RATP. Pour les spécialistes, précisons que ces cuves contiennent un liquide appelé « flugène » qui assure le refroidissement des équipements électroniques tels que les hacheurs de courant. « *Sans cet équipement que l'on trouve sur le MI 84 de la ligne A*, indique le technicien d'Alsthom qui est sur place, *le refroidissement se fait par ventilation forcée, ce qui pose problème lorsqu'il y a de la neige qui pénètre partout, malgré la pose de filtres sur les entrées d'air par la RATP il y a quelques années. Et si l'on coupe la ventilation, cela chauffe sous tunnel. Dans les deux cas, cela peut aller jusqu'à entraîner des inhibitions des commandes des moteurs.* » C'est ce qui arrive depuis plusieurs années, et en particulier l'hiver dernier !

Une fois ces opérations achevées, les voitures sont renvoyées à l'atelier d'entretien de Boissy. On procède alors à la reconstitution de l'élément. Après une série de réglages et de vérifications, l'élément doit satisfaire à un programme d'essais statiques et dynamiques sur la ligne A. Ce n'est qu'à ce moment que l'élément est déclaré apte à la circulation en service voyageurs ; il est alors acheminé sur la ligne B. Commencées en mai 1991, ces dernières opérations vont s'étendre jusqu'à la fin 1992. Notons qu'elles ne concernent que les 69 éléments RATP, la SNCF n'ayant pas pris pour le moment la décision d'en faire autant sur les 51 éléments qui lui sont propres. ■

A... COMME ASSURER

Boissy, Rueil, Montrouge et maintenant Torcy, qualité garantie pour l'entretien du matériel.

Les matériels de la ligne A sont soumis à rude épreuve. Le MS, en particulier, est utilisé à la limite de ses possibilités mécaniques. Ses moteurs ont été repris il y a plusieurs années. Aujourd'hui, ce sont ses freins qui font l'objet d'un soin particulièrement rigoureux. C'est le travail des ateliers d'entretien de Boissy et de Rueil.

Tous les dix-huit mois, chaque élément passe au banc test freins. Chaque voiture est connectée à des armoires qui permettent de simuler des commandes de freinage dont les résultats sont enregistrés, notamment le temps d'établissement de la pression dans le circuit pneumatique du freinage de chaque bogie. Mais il s'agit en fait d'un contrôle partiel de la chaîne de freinage. Afin de pouvoir réaliser un contrôle plus global, il est prévu de modifier prochainement le banc test. Nous envisageons de contrôler le temps d'établissement de l'effort d'application de la semelle sur chaque roue.

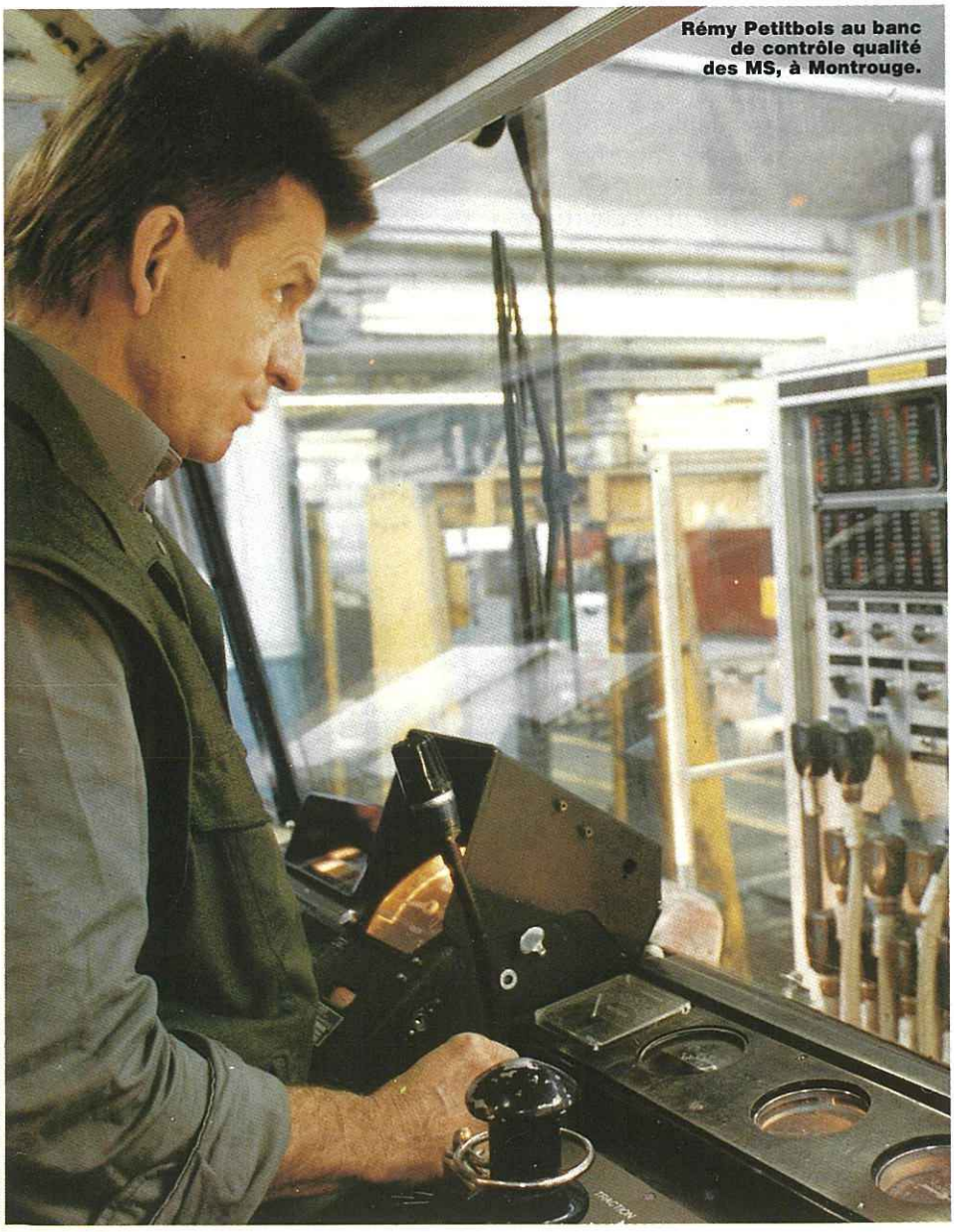
Par ailleurs, plusieurs types d'essais dynamiques sont pratiqués. Tous les six mois, à la demande des exploitants, le matériel est testé à 100 km/h entre Etoile et la Défense, avec un arrêt en moins de 330 mètres. Depuis le premier semestre 1991, des essais sont réalisés à l'atelier de Boissy sur la voie d'essai de 500 m : l'élément roulant à 50 km/h doit s'immobiliser en moins de 75 m. Tout le matériel a ainsi été testé une première fois, et maintenant chaque élément fait l'objet de telles vérifications tous les six mois. De plus, chaque semaine, les performances de freinage de deux éléments choisis par sondage sont contrôlés en marche haut-le-pied entre La Varenne et Boissy.

Mais, au-delà de ces considérations de sécurité, d'autres critères d'entretien du matériel MS sont pris en compte. C'est ainsi que les caisses des voitures, dont les plus anciennes ont près de vingt-cinq ans, font l'objet d'une remise à niveau technique et esthétique bien nécessaire. Débuté en 1986, ce programme s'achèvera fin 1993. Actuellement, 40 voitures sont ainsi traitées chaque année, 32 à l'atelier de Montrouge et 8 dans les ateliers de révision de Boissy.

Responsable avec Roger Poujol et Patrick Caussades des différentes opérations de rénovation à l'atelier de Montrouge des caisses du matériel MS, Daniel Diss expose le scénario. « *Les voitures aux anciennes couleurs bleues sont tout d'abord démontées ; sièges, portes, systèmes de fermeture, baies vitrées, marchepieds, panneaux d'habillage intérieurs sont déposés, ainsi qu'en toiture les rhéostats de traction. Planchers et carrosseries sont remis en état, les parties métalliques les plus corrodées de la caisse sont remplacées. Puis les voitures sont préparées pour la peinture extérieure effectuée à l'atelier de Boissy. Elles prennent alors les couleurs RER de l'Ile-de-France, bleu, blanc, rouge. A leur retour à Montrouge sont effectués la peinture intérieure, l'habillage et la mise en place de sièges antilacération. Ultime opération, le contrôle qualité, sur banc d'essai. Il s'agit de vérifier le travail effectué et les différentes fonctions de chaque voiture, en particulier le fonctionnement des portes et des organes de sécurité, dont les performances de freinage. Pour nous, cette démarche est essentielle, elle fait partie de la relation client-fournisseur, le client étant l'atelier d'entretien et, au-delà, l'exploitant. Ajoutons que cette installation a été conçue et réalisée en 1989 par les agents du groupe technique de Boissy.* »

A Montrouge, une dizaine de positions de garage sont réservées à cette opération, qui mobilise dans cet atelier plus de 50 personnes. Globalement, tant à Boissy qu'à Montrouge,

Torcy, un nouvel atelier d'entretien pour répondre aux contraintes géographiques de la ligne A.



Rémy Petitbois au banc de contrôle qualité des MS, à Montrouge.

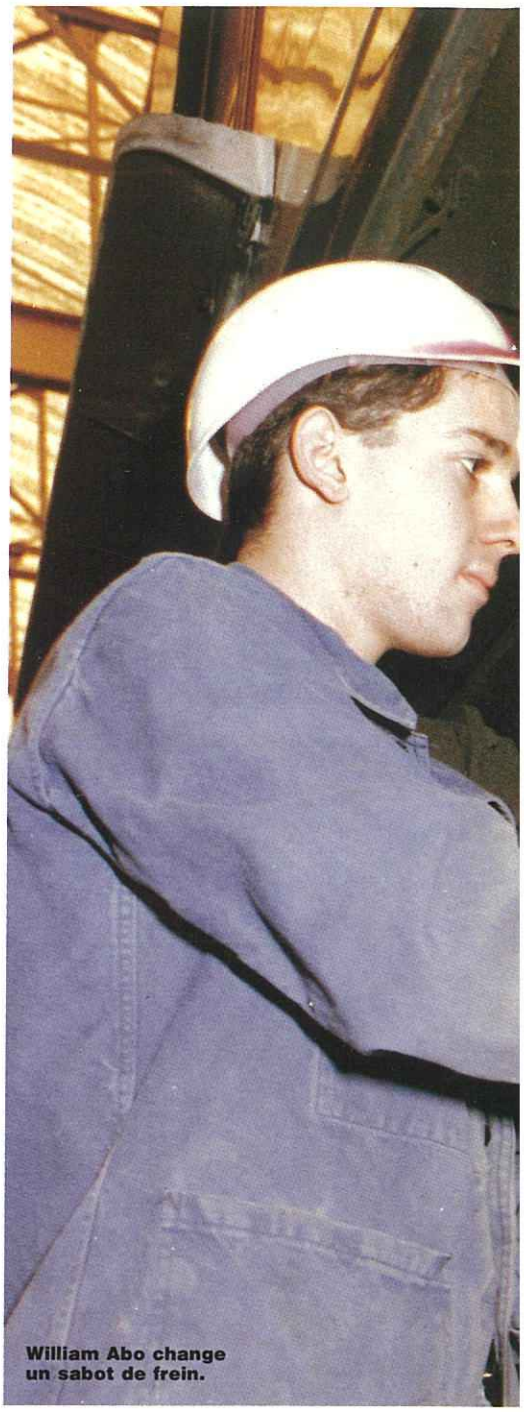
PHOTOS : ARDAILLON/COM-AV

c'est un maximum de 15 voitures qui sont immobilisées en même temps. L'atelier de Rueil contribue aussi efficacement à la maintenance du MS, mais sa vocation future est associée à l'arrivée du matériel à deux niveaux sur la ligne A, à l'horizon 1995. Entretien rigoureux des organes de frein et rénovation des caisses vont permettre aux 380 voitures MS de poursuivre une carrière qui les conduira au-delà de l'an 2000. MS et MI 84 bénéficient depuis la mi-décembre d'un nouvel atelier, celui de Torcy, situé à l'est de la gare. Ce site constitue un pôle stratégique de maintenance sur l'axe Cergy-Torcy. Jean-Luc Le Moulec, qui en est le responsable, présente l'établissement : « *L'atelier est implanté au milieu du faisceau de garage de Torcy, c'est une nouveauté. Cela permet à la fois une maintenance au plus près de la ligne et une utilisation rationnelle des surfaces au sol. Autre nouveauté, les deux halls de maintenance et celui du tour en fosse, qui permet de reprofiler les roues, sont traversants, c'est-à-dire que leur accès est possible par deux extrémités. Cette disposition facilite grandement les échanges de matériel avec la ligne. Toutefois, pendant les six premiers mois, l'atelier fonctionnera en cul-de-sac, car les travaux d'aménagement du faisceau de voies côté Chessy ne seront achevés qu'en mars 1992. Dans un premier temps, une dizaine de personnes travaillent à Torcy, et, à terme, il y aura de 25 à 30 personnes, toutes en horaire alterné, c'est-à-dire en 2×8. L'atelier sera ouvert tous les jours de l'année afin de mieux répondre aux besoins de l'exploitation. L'objectif est d'assurer le maximum de maintenance préventive et corrective du parc de MI 84. La maintenance préventive doit être effectuée sur les disponibilités naturelles de l'exploitation, et la maintenance corrective en temps réel. Notre but est de réduire les immobilisations du matériel, en utilisant au mieux les infrastructures. Torcy, qui décharge Boissy, va enfin permettre d'adapter la capacité de l'entretien aux contraintes géographiques de la ligne A, notamment sur sa branche Est.* » Les halls offrent une symphonie de verts et bleus, les éléments sécuritaires ponctuant le tout de notes jaunes. Les locaux sociaux, vestiaires, sanitaires, réfectoire, avec cuisine, sont particulièrement soignés. Une salle de conférence multifonction complète ces installations, à la fois pratiques et agréables. ■

LE TEMPS REINVENTE

La croissance du trafic RER en Ile-de-France réclame une gestion serrée du temps réservé à la maintenance du matériel. Après Boissy et Massy, l'atelier de Torcy découvre les horaires alternés.

Matin ou après-midi, les horaires alternés sont appliqués à Boissy depuis août 1989, à Massy depuis mars 1991 et, à Torcy, à partir de décembre 1991 pour les opérateurs de maintenance du matériel roulant RER. Pourquoi de tels aménagements d'horaires de travail dans l'unité décentralisé technique Maintenance du RER ? Le développement de la région modifie constamment ses besoins en matière de transport. Aussi, le RER doit s'adapter en permanence. Cela se traduit par une augmentation de l'utilisation du matériel roulant et par une réduction des plages horaires de sa disponibilité pour l'entretien. « *Aujourd'hui, le matériel ne peut être mis à la disposition des ateliers qu'à partir de 9 h 30-10 heures, et doit être rendu à la ligne entre 15 heures et 15 h 30* », précise Christian Lericq, responsable des ateliers de maintenance de Boissy et de Torcy. « *Aussi, certaines opérations,* poursuit-il, *ne sont pas réalisables durant ces plages de disponibilité. Quant à l'atelier de Massy, il est utilisé à saturation. La réponse à ces préoccupations, qui a fait l'objet de négociations avec les partenaires sociaux, est une organisation du travail en horaires alternés, autrement dit les 2×8, le matin ou l'après-midi. Elle permet l'étalement des immobilisations du matériel roulant, une meilleure utilisation des infrastructures, et augmente le nombre d'emplois dans un atelier. Par exemple, dans un atelier comme celui de Torcy, qui vient d'ouvrir, une organisation traditionnelle du travail n'aurait fait place qu'à une dizaine de personnes, alors qu'il en faut plus d'une vingtaine avec les horaires alternés.* » Dès 1989, les équipes opérationnelles chargées de la maintenance lourde de l'atelier d'entretien de Boissy commençaient à travailler en horaires alternés. Ainsi, les taux d'utilisation des gros équipements industriels, tels que les tours et vérins en fosse (qui permettent de reprofiler et de changer des bogies sans lever les caisses et sans dissocier les différentes voitures d'un élément), devenaient comparables à ceux de la SNCF. Les premiers résultats ont été satisfaisants, mais l'absence de logistique en limitait les conséquences. Les horaires alternés ont donc été étendus aux équipes de gestion du magasin et de manœuvre des trains. Ces dispositions permettaient aux techniciens de dépanner chaque soir deux ou trois éléments, mais, faute de place en ligne, ces éléments restaient à l'atelier. La solution à cette situation paradoxale a été apportée par une réflexion menée avec le département RER. Depuis décembre, une équipe constituée d'un conducteur et d'un chef de poste assure, le soir, les échanges de matériels entre la gare et l'atelier. Le coût est réparti entre les deux unités concernées. Le bénéficiaire de cette opération est le voyageur, car ces échanges sont effectués en heures creuses et les opérateurs de maintenance disposent de plus de temps pour travailler. L'ensemble des mesures mises en place progressivement à Boissy a permis de mettre à disposition de la ligne A six éléments MS supplémentaires à partir d'octobre 1990, et de prêter deux éléments MI 84 à la ligne B. En avril 1992 ouvre le complexe d'Eurodisneyland et sa desserte par la ligne A. Cela va conduire à un trafic nouveau, en particulier en périodes creuses, d'où une réduction des temps de disponibilité du matériel roulant pour son entretien. « *Face à ces contraintes nouvelles, la structure doit évoluer,* ajoute



William Abo change un sabot de frein.

PHOTOS : ARDAILLON/COM-AV

TÉMOIGNAGE

William Abo, ancien élève de l'Ecole technique, ouvrier qualifié de maintenance à Boissy, qui travaille en horaires alternés, répond aux questions d'« ELL ».

ELL : Quel est votre travail ?

« J'assure des visites de sécurité sur les matériels MS et MI de la ligne A. Pour les premiers, elles ont lieu tous les 5 000 km, et pour les seconds tous les 10 000 km. Nous vérifions en particulier le système de freinage et les portes, nous intervenons sur les équipements de confort, c'est-à-dire les sièges et les strapontins, enfin nous assurons des essais de sortie en statique. »

ELL : Avec les horaires alternés, comment organisez-vous votre vie ?

« Je suis aux horaires alternés depuis mars, date de mon retour du service militaire. Une semaine je suis du matin, de 6 h 5 à 13 h 25, et la semaine suivante de l'après-midi, de 12 h 40 à 20 heures. Ce sont les 2×8. Dans chaque période de travail, j'effectue environ trois visites de sécurité. Entre le départ et l'arrivée de chaque train sur les voies où nous travaillons, nous disposons de quelques minutes de repos, ce qui permet de prendre un casse-croûte. Autrement, ce serait trop long. »

ELL : Comment vivez-vous ce rythme de travail ?

« Maintenant, je ne voudrais pas retourner aux horaires normaux, comme avant mon service militaire. Je dois dire que je suis célibataire, et que cela peut poser des problèmes lorsque l'on est marié, et surtout quand on a des enfants. Cela permet de faire plus de choses, par exemple du sport, des courses, des petits travaux. Mais il faut savoir qu'il y a le travail des samedis et dimanches. A Boissy, ceux qui travaillent en horaires alternés font cinq week-ends par an. Pour le moment, dans mon activité, je n'en fais pas. Pour moi, ce serait le seul point négatif. »

avec conviction Christian Lericq, *l'organisation du travail en horaires alternés mise en place à l'atelier de Torcy devra permettre de fournir quatre éléments MI supplémentaires. C'est un véritable challenge auquel on doit faire face à l'unité décentralisée technique Maintenance du RER. Sur cette opération, le public jugera la capacité d'adaptation de la RATP.* » Dans cet esprit, l'unité a défini un schéma directeur de la maintenance du matériel roulant. Il s'agit d'assurer la maintenance préventive sur les disponibilités naturelles du matériel pendant les heures de garage, et la maintenance corrective en temps réel au plus près de la ligne. ■

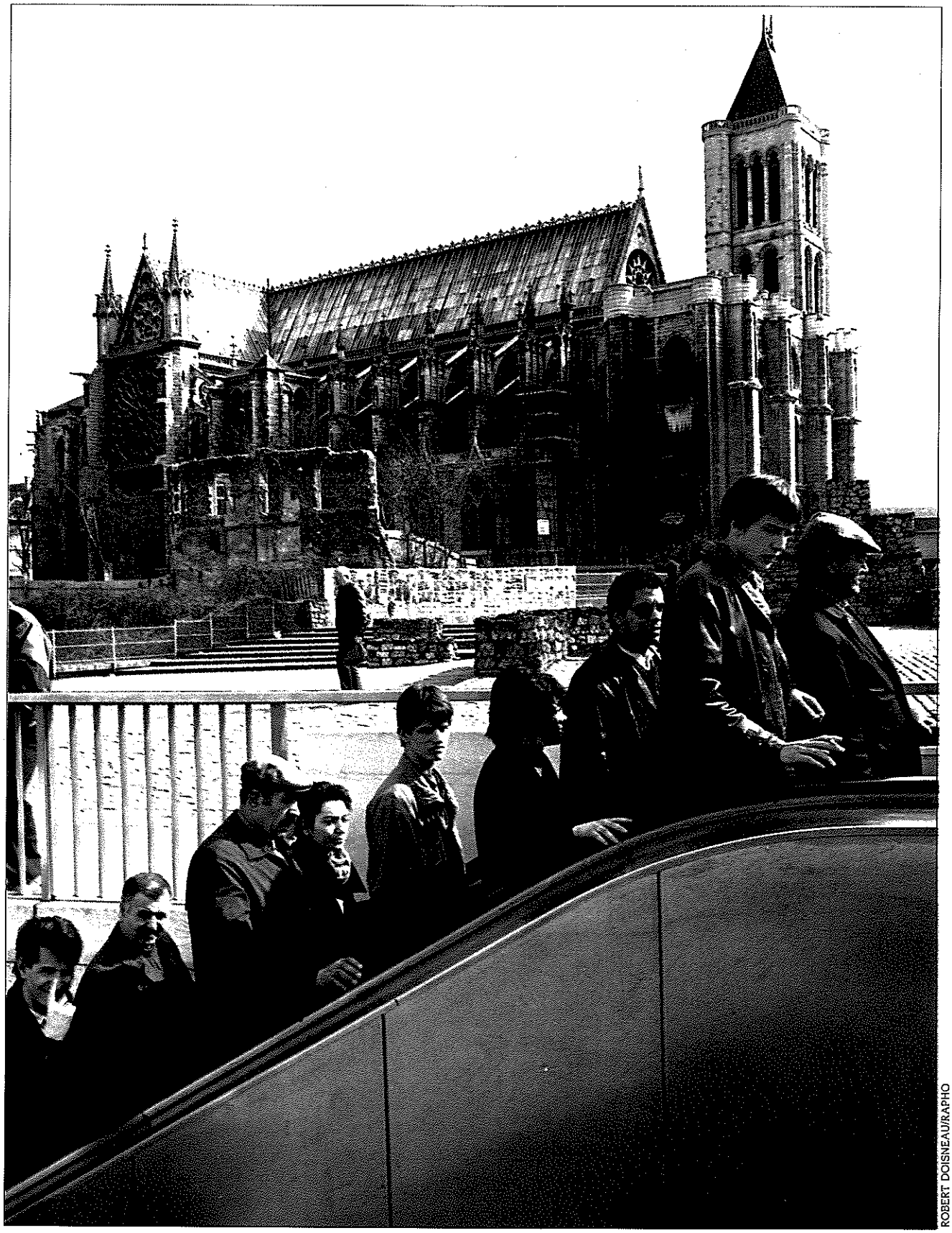
Dossier réalisé par Alain Malglaive

MON BEAU SAPIN'S

Pour vous, ELL a entrepris une très difficile chasse aux pin's... uniquement ceux représentant l'entreprise... Quelques privilégiés ont bien voulu nous les « prêter » pour réaliser cette collection unique ! Nous les en remercions vivement. Par pitié ! Soyez sympa, ne nous appelez-pas ! nous ne pourrons vous donnez aucun renseignement ! A vous de trouver d'autres pistes ! Bonne chance !

ILLUSTRATION ORIGINALE DE JEAN-LOUIS FLOCH/PHOTO DE CLAUDE CIEUTAT

BUS
Lagny
Aubervilliers
Thiais
Pleyel
Gonesse
Pavillons
Nanterre
Flandre
Belliard
SIT
Fontenay
Lilas
Ivry
1937-1987
Charlebourg
Lebrun
1911
1991
Ivry
RATP
PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT
RATP
VCO
M
11
RENCONTRE
RATP
L8



ROBERT DOISNEAU/RAPHO

Saint-Denis

Le métro vu par Robert Doisneau qui parraine l'opération « Machinistes en vues » (cf Actualité page 30).

Championnet : du nouveau pour la peinture • Projet ESE • Machinistes en vues • Métrobusvaltram • Concours d'idées à ITA • Remise des prix Carte Orange • L'USMT lutte à Barcelone •

LIGNE B : OPERATION « TRAINS PROPRES »

Après les opérations « zéro graffiti » du métro, la RATP vient de lancer une action semblable, nommée « trains propres », sur la ligne B du RER. Un choix qui s'explique par l'interconnexion de cette ligne avec Orlyval, la nouvelle desserte de l'aéroport d'Orly. Ceci bien que le taux de graffitage sur la ligne B ne soit pas le plus élevé du réseau, puisqu'il tournait, avant le début de « trains propres », autour de 25 %. Mais, malgré un nettoyage classique, il restait un nombre important de spectres, surtout à l'intérieur des voitures, ce qui renforçait l'image de trains salis. Objectif de l'opération : obtenir à partir de 1992 un taux de graffitage réduit à 5 %. Et le maintenir.

ARDAILLON/COM-AV

Depuis le mois d'août, les trains sont donc dégraffités et traités contre les futures dégradations, à raison d'un élément (soit quatre voitures MI 79) par jour, dans le hall des ateliers de Montrouge, spécialement aménagé à cet effet. Le procédé employé, très novateur par rapport à celui utilisé sur la ligne 13, offre une protection durable, tant extérieure qu'intérieure, même si quelques éléments, comme les sièges, sont remis en état par application de peinture. Autre avantage, les graffitis sont beaucoup plus faciles à retirer sur ce support. C'est la société DECOADER, en collaboration avec les équipes RATP de maintenance, qui a été chargée de l'opération. Au total, près de 40 personnes se consacrent quotidiennement à ce renouvellement. Déjà, environ 50 % du parc a été traité.

Pour accompagner cette opération, le département RER a renforcé la protection des zones de garage et a révisé les clôtures le long de la ligne. Une fermeture du territoire dont le coût s'est élevé à près de 5 millions de francs. Parallèlement, la surveillance des forces de sécurité a été renforcée.

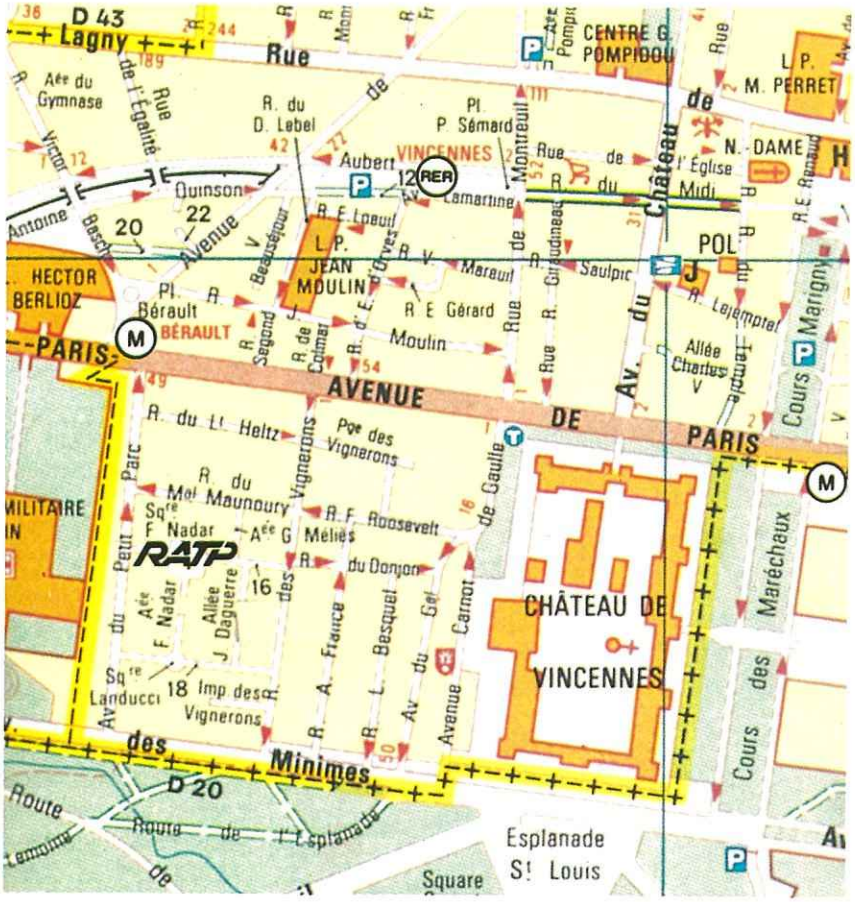
Une action anti-graffitis avait déjà été testée au RER, sur la ligne A : les « trains zèbres ». Sur leur caisse, on avait rapporté un décor de lignes, pour brouiller les surfaces. Une technique qui avait remporté un réel succès, tout du moins pour les surfaces traitées, les taggers reportant leurs efforts sur les espaces non traités. Si les résultats ont été assez probants pour retenir l'attention, la mise en œuvre de « trains zèbres » sur la ligne B était trop lourde à gérer, compte tenu des délais fixés. C'est donc le modèle de la ligne 13 qui a été retenu pour cette opération. Pour « trains propres », la SNCF est partenaire de la RATP. Elle a participé au financement de la remise à niveau du matériel dans les proportions qui régissent le contrat d'exploitation de la ligne B (51/120es), soit à hauteur de 8 millions de francs sur les 18 millions que coûtera cette phase initiale.

Pour maintenir le taux de graffitis à 5 %, les nouvelles dégradations doivent être signalées le plus rapidement possible. Le train sera ensuite dirigé vers des positions de dégraffitage (Mitry, Massy, et Saint-Rémy) pour être traité. Comme pour l'opération « zéro graffiti » de la ligne 13, le succès à long terme de « trains propres » repose donc, en grande partie, sur l'exploitation et les signalements qu'elle fournira.

LE BON REFLEX(E) *La photo vous passionne, vous promenez un regard curieux, différent, sur le métro, le* **RER**, *les réseaux d'autobus : en bref, sur votre lieu de travail ;* **« Entre les Lignes »** *vous ouvre grandes ses pages.* **Envoyez-nous vos photos (noir et blanc). Les meilleures seront sélectionnées par la rédaction et publiées dans la page REFLEX. Les photos non retenues seront retournées à leurs auteurs.**

VINCENNES NADAR : ITINERAIRE FLECHE

Plusieurs services ou unités sont installés à Vincennes Nadar : Développement, IGT, GIP, Audit, CGF (1 unité), Patrimoine, Juridique, ESE (4 unités), Président du Conseil de discipline. Soit environ 780 personnes. Pour s'y rendre, descendre à la station Bérault (ligne 1) ou à la gare RER de Vincennes (ligne A).



LES BONNES IDEES D'ITA

A l'occasion de l'élaboration d'une plaquette de présentation du département ITA, un concours d'idées a été lancé auprès du personnel du département pour l'illustration de la page de couverture.
Le premier prix a été décerné à Jean-Michel Laffougère, de l'unité Aménagements et maintenance des ouvrages ferroviaires ; le prix pour le graphisme à Jean-Rémy Locret de la même unité ; le prix pour le slogan à Bernard Sirand de l'unité Voie.

ITA/AV

Remise des prix par Jean-François Bougard, directeur du département ITA. De gauche à droite, J.-R. Locret, J.-M. Laffougère, J.-F. Bougard, B. Sirand.

COMITE REGIE D'ENTREPRISE

Suite aux actions en justice engagées par certaines organisations syndicales, la Cour d'Appel de Paris a décidé le 20 novembre 1991, de confirmer la nullité du protocole signé le 5 novembre 1990, fixant la composition et les modalités de désignation des membres du CRE. Ce protocole avait déjà, une première fois, été déclaré nul le 16 avril 1991.
Les élections et la composition des CDEP ne sont en rien concernées par la décision. Confirmant la décentralisation des instances représentatives du personnel, cette décision implique qu'il soit procédé à une nouvelle mise en place de membres du CRE par les élus titulaires de chaque CDEP conformément aux dispositions légales. Un nouveau protocole sera élaboré entre la Direction et les organisations syndicales afin de fixer la répartition des sièges au CRE entre les CDEP et les collèges électoraux.
Pendant la période transitoire, deux administrateurs nommés par la Cour d'Appel, assureront la gestion des fonds affectés aux activités sociales et culturelles avec le souci de garantir la continuité des prestations offertes aux agents de la RATP.
Cette décision est sans effet sur les activités sociales et culturelles offertes aux agents, et l'ensemble des moyens attribués au CRE n'est en aucun cas remis en cause.

PLACE AUX VIREMENTS

Le conseil d'administration de la CCAS a décidé la suppression des règlements en espèces aux guichets, à compter du 1er janvier 1992. Les remboursements se feront désormais par virement, comme dans pratiquement tous les organismes de Sécurité sociale. Cette mesure est liée au développement des moyens informatiques, télématiques et monétiques utilisés par la caisse de coordination. Elle permettra d'assurer une totale sécurité du personnel et des ressortissants, en supprimant toute manipulation d'espèces et en garantissant une meilleure régularité dans le traitement des demandes de remboursement.
Dans certains cas particuliers, la CCAS pourra remettre aux ressortissants demandeurs un chèque bancaire non barré, encaissable immédiatement dans les agences de la BNP proches de la rue de Naples.

PORTES OUVERTES SUR LA 7

Le samedi 14 décembre, le terminus La Courneuve-8 Mai 1945 de la ligne 7 du métro, ouvre « toutes » ses portes aux voyageurs : recette, bureau administratif, poste de manœuvre local (PML), galerie, fosse de visite, loge de conduite, avec un trajet jusqu'à la porte de la Villette. Les visiteurs sont accueillis par des agents des départements Métro et Matériel roulant ferroviaire. De plus, deux expositions présentent les métiers de l'exploitation et ceux de la maintenance.

DES FICHES NOMMEES REFLEXES

Réflexes : un coffret gris, des fiches de couleurs vives. C'est un guide de l'action commerciale mis à la disposition des responsables de communication des lignes de métro.
Qualité, information des voyageurs, formation sont les trois thèmes retenus autour desquels devront se créer, au niveau de chaque ligne, des échanges, des dialogues. Pour une meilleure connaissance de ces points forts, afin d'assurer aux voyageurs un service de qualité.

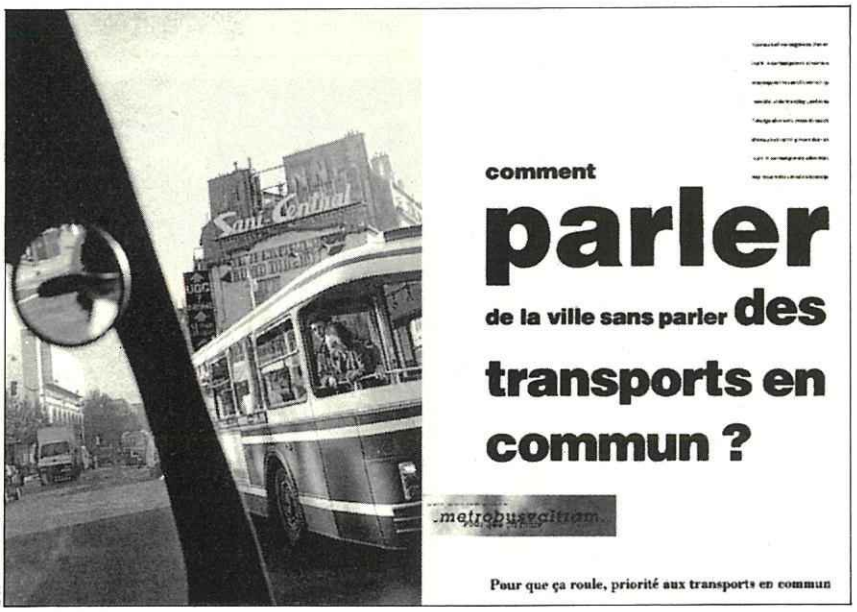
THIBAUT/COM-AV

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le département Protection, Prestations et Préventions sociales se dote d'un fichier informatique des indisponibilités pour maladie. L'accès, l'utilisation et la mise à jour des informations sont exclusivement réservés aux praticiens-conseils et au personnel du secteur « Gestion des agents malades » de l'unité Protection sociale (1), astreints au secret professionnel, en application de l'article 378 du Code pénal. Le droit d'accès aux informations à caractère administratif s'exerce par écrit directement auprès du responsable de l'unité Protection sociale à compter du 1er janvier 1992, et celui à caractère médical, par l'intermédiaire d'un médecin désigné par l'agent, auprès d'un médecin-chef-conseil de l'unité Protection sociale depuis le 2 décembre 1991.

(1) 19, place de Lachambeaudie, 75570 Paris CEDEX 12.

METROBUSVALTRAM



DR

C'est le titre de la campagne de communication lancée en novembre dernier par le GART (Groupement des autorités responsables de transport) à l'occasion de ses « Journées annuelles ». Son objectif est de promouvoir la priorité aux transports en commun : « *Pour que ça roule* ». Elle s'étale sur trois ans et comporte, dès la première année, deux temps forts et une action continue. Premier temps fort, avec quatre messages : comment parler de la ville sans parler des transports en commun, comment développer la ville sans développer les transports en commun, comment relier les quartiers sans développer les transports en commun et comment favoriser l'accès à l'emploi sans améliorer les transports en commun. Le second temps fort aura lieu en juin 1992.
L'action continue consiste à démontrer que « Métrobusvaltram » améliore la vie dans les villes. Un premier événement le 6 décembre : « *Bravo Saint-Etienne ! Comment imaginer Saint-Etienne sans son nouveau tramway ?* »

PROJET ESE

Le 25 octobre, à Noisiel, 110 cadres et agents de maîtrise du département des Equipements et des systèmes électriques (ESE) ont participé à un forum, dans le cadre du Projet ESE. Depuis son lancement en janvier, diverses actions de changement et de décentralisation ont été mises en œuvre dans les unités décentralisées techniques et dans les groupes de soutien. La réunion du 25 octobre a donc été l'occasion pour chaque unité de présenter les actions en cours.
Dominique Chaumet, responsable de l'unité décentralisée opérationnelle Ligne 11, a exposé les attentes de l'exploitant ; il a enrichi le débat sur les nouvelles relations entre les exploitants et les mainteneurs d'ESE. « *Une dynamique du changement et de la participation s'est mise en place dans notre département* », a conclu Jean Bisiau, représentant le directeur d'ESE.
« *Les actions ne sont pas faciles à mener,* a-t-il poursuivi, *mais il nous faut persévérer dans cette ligne qui doit intégrer le souci de la pédagogie et le travail dans la transparence.* »

A L'OUEST, LA LIGNE A

La ligne A va être prolongée, sur sa section SNCF, de Cergy-Saint-Christophe à Cergy-le-Haut. Afin de protéger l'environnement, ce prolongement de 2 km sera réalisé en tranchée ouverte. Mise en service prévue pour la mi-1994.

LE SK A NOISY

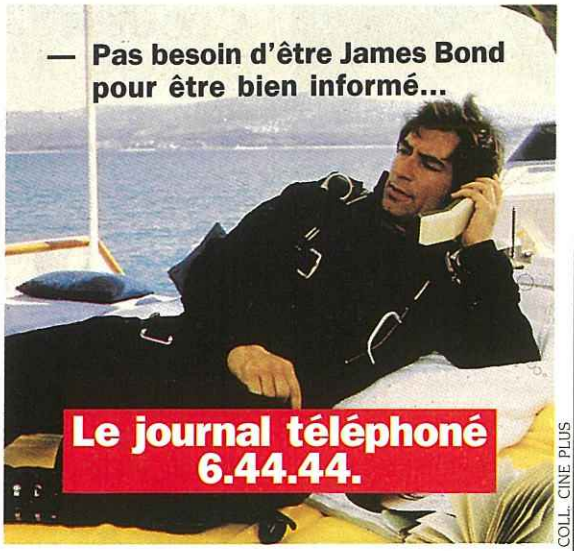
Un transport hectométrique type SK va être installé entre la gare RER de Noisy-le-Grand-Mont-d'Est et l'entrée de la zone Maille-Horizon, afin de faciliter l'accès aux bureaux et aux activités qui s'implanteront dans cette zone. Mise en service prévue début 1993.

FORMATION A LA MICRO

Le centre de formation à la micro-informatique (département SIT) aura organisé en 1991 environ 5 000 journées stagiaires, animées par 140 formateurs appartenant aux différents départements de la RATP.

MEA CULPA

Dans l'article concernant le « réseau de l'implication » une coquille s'est malencontreusement glissée à propos du nom de l'auteur du logo : il fallait lire Françoise Saverdat au lieu de Saverdal.



COLL. CINE PLUS

LE « PROGRES PARTAGE » REACTION SYNDICALE

Dans « Entre les Lignes » de juin-juillet, nous avions publié des extraits des réactions syndicales au « Progrès Partagé », parvenues à la Direction générale avant la date de « bouclage » du journal. Celle de la CFTC est arrivée après et n'a pu être publiée. Voilà maintenant qui est fait.

« (...) La CFTC/RATP ne se retrouve pas dans les différents "Projets de contrat social" (...) Le syndicat tient à rappeler qu'il est très attaché à l'unicité de l'entreprise et au respect du statut. Par ailleurs, il fait des remarques sur : l'évolution de carrière modulée en fonction de l'appréciation (garde-fous nécessaires et fourchettes plus rapprochées), l'efficacité collective (demande d'une prime d'intéressement pour tous les agents), les métiers (carrière des machinistes sur 4 niveaux et non sur 5 comme proposé), le métier de sécurité (le déroulement de carrière devrait évoluer vers l'Agent de police judiciaire adjoint), et les métiers de la bureautique (reconnaissance de la qualification 2e degré pour les agents AX 1er degré occupant un poste 2e degré). »

CHAMPIONNET : DU NOUVEAU POUR LA PEINTURE

L'atelier de Carrosserie de Championnet (département MRB) a mis récemment en service une cabine-étuve pour la peinture de diverses pièces et leur séchage. Cette installation est munie d'un convoyeur automatique, ce qui permet de réduire considérablement la pénibilité des opérations de manutention. La peinture est appliquée par des opérateurs au moyen de pistolets pneumatiques. Cette installation permet d'augmenter la qualité et la productivité, et de satisfaire aux nouvelles normes européennes d'hygiène et de sécurité.

Elle remplace les postes de peinture à rideau d'eau les plus anciens.

CHABROL/COM-AV

Novembre 1991 : le nouveau service en station démarre sur le secteur centre de la ligne 4, entre Strasbourg Saint-Denis et Saint-Germain-des-Prés. C'est à la station Les Halles qu'est située l'agence commerciale du secteur. Un rendez-vous proposé par les agents aux voyageurs en quête d'informations.

REMISE DES PRIX CARTE ORANGE

Le 16 octobre, dans les salons du Centre français du commerce extérieur, avenue d'Iéna, les 240 lauréats du concours Carte Orange, agents de station des différentes lignes de métro, étaient conviés pour la remise des prix de l'opération promotionnelle Carte Orange. Quatre-vingts lecteurs laser portables et cent soixante coffrets de disques compacts ont ainsi été remis aux lauréats ou à leurs représentants par Florence Van de Velde, de l'unité Tarification et Marketing opérationnel du département Commercial. L'opération de promotion avait consisté à développer les ventes anticipées de Cartes Orange, entre le 20 et le 27 de chaque mois, par une animation permettant aux voyageurs de gagner des cadeaux.

Cela a permis de porter la part des ventes, durant ces périodes, de 6 à 10 % en moyenne. Un palmarès a été établi de façon décentralisée par chaque ligne, qui a désigné ses lauréats en fonction de la progression et du volume des ventes et, bien sûr, de la présence des agents pendant les périodes les plus chargées.

CHABROL/COM-AV

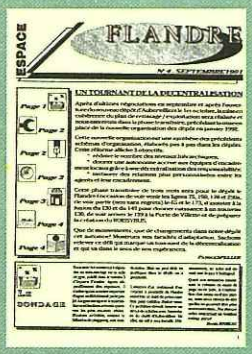
REVUE DE PRESSE INTERNE

« Info ligne 8 » fait une mise au point sur les contrôles de dépassement de vitesse. Il rappelle que les bandes de chronotachymètre sont vérifiées systématiquement. « *La vérification porte, outre le dépassement de la vitesse autorisée, sur les franchissements de signaux fermés et sur l'application de la marche à vue. Chaque découverte d'une faute de sécurité fait l'objet d'un signalement auprès d'un cadre.* »
« *Info Ligne 8* », *n° 5, octobre 1991*

L'UDO ligne 11 participe au Téléthon. Pour cela, des agents de la ligne 11, de l'atelier des Lilas, du dépôt de bus des Lilas et des transports en commun de la communauté urbaine de Lille ont couru entre Paris et Lille, soit une distance de 294 km. « *Au total, 70 personnes ont établi ce relais du cœur, aidées par les conducteurs des bus d'accompagnement...* » « *Téléthon reflète l'esprit d'entreprise et d'initiative dont sont pourvus les agents.* »
« *Info Ligne 11* », *n° 7, septembre 1991*

Sous le titre : « *Nouveau contrôle, ça paye...* », le dépôt de Nanterre dresse un premier bilan de l'expérimentation des nouvelles modalités de contrôle de la brigade de surveillance. Alors que le trafic a baissé entre juillet 1990 et juillet 1991, la vente totale des titres de transport a progressé de 7 % à Nanterre et de 15 % à Charlebourg. « *Ces constatations sont d'autant plus significatives que la plupart des dépositaires de la boucle de la Seine sont gérés par la caisse de Charlebourg. Le produit de ses ventes représente environ 75 à 80 % de son chiffre d'affaires.* »
« *Du neuf au 31 rue Kléber* », *n° 6, octobre 1991*

« Espace Flandre » a choisi de parler « *d'absentéisme - maladie, deux mots que l'on commence à beaucoup entendre dans l'entreprise et au dépôt de Flandre* ». De juillet 1990 à juillet 1991, la moyenne des journées d'arrêt « maladie/blessures » au dépôt de Flandre a été de 22,19 jours par



agent, la moyenne des dépôts étant de 17,6 jours. « *L'absentéisme de certains a un effet direct sur les TC accordés à tous. Plus le nombre de malades baisse, plus le nombre de TC accordés augmente. C'est ce que nous avons constaté depuis le mois d'avril, période à laquelle nous sommes passés de 5 à 6 TC minimum accordés par jour.* »
« *Espace Flandre* », *n° 4, septembre 1991*

Pour célébrer la journée portes ouvertes de la ligne 8, « Point à la ligne » s'est fendu d'un numéro spécial. Vous y trouverez l'histoire d'un certain Monsieur Sprague, inventeur des véhicules du même nom ; en photos et en noir et blanc : « l'épopée du matériel ». Vous y apprendrez que la porte Dorée s'appelait en réalité « porte de l'Orée du Bois » de Vincennes. Vous pourrez y lire le récit d'un « crime parfait », l'assassinat de Lætitia Toureaux, poignardée entre les stations Porte-de-Charenton et Porte-Dorée... Et mille autres choses encore.
« *Point à la ligne* », *numéro spécial*

Vous trouverez dans le numéro de novembre d'« Actualités », un dossier sur la sous-traitance et l'intérim. A partir d'exemples concrets, « Actualités » explique le rôle de l'intérimaire « remplaçant » et de l'intérimaire en « plus », appelé pour résorber une surcharge momentanée de travail. Ce numéro présente également le problème de la sous-traitance, autour de deux idées : « *l'entreprise ne sait pas tout faire* » et « *il est parfois préférable de sous-traiter une partie de la production plutôt que d'investir en moyens techniques et humains qui, à long terme, se traduisent par des immobilisations d'argent et des sureffectifs* ». Et de conclure : « *Face aux réductions progressives d'effectifs jusqu'en 1994 et compte tenu des impératifs commerciaux et des contraintes de l'exploitation, le recours à la sous-traitance devra s'amplifier pour que nous restions crédibles et devenions compétitifs.* »
« *Actualités* », *journal des ateliers de Championnet, n° 5, nov. - déc. 1991*

SECTEURS PENSIONS ET PAYE

Depuis le 1er novembre, le secteur Pensions et le secteur Paye du département CGF, Contrôle de gestion et finances, sont rattachés, le premier au département PPP, Protection, prestations et prévention sociales, et le second au département PRS, Politique et relations sociales.

36 15 RATP

En septembre, le nombre d'appels au 36 15 RATP et au 36 16 SITU a été de 84 798, soit plus 17 % par rapport au mois correspondant de 1990. Les jours ouvrables, le nombre moyen d'appels a été de 3 342.

SONDAGE

Selon un sondage « La Vie du Rail » - BVA daté du 14 novembre, il apparaît que 61 % des personnes interrogées ne se sentent pas en sécurité dans le métro et le RER, 52 % dans les trains de banlieue, et seulement 12 % dans les bus. Ce sentiment d'insécurité va à l'encontre de la réalité. En effet, dans l'ensemble des transports en Ile-de-France, le nombre d'agressions, après avoir augmenté en 1989, a diminué en 1990. Tendance confirmée au cours des huit premiers mois de 1991.

ACTUALITE DU MUSEE DES TRANSPORTS

Alors que le projet d'implantation du Musée des Transports urbains sur le site de la Maison de la RATP à Lyon-Bercy se précise, les équipes du Musée continuent de travailler sur le matériel. C'est ainsi qu'un TN 6 A de 1933 vient de faire l'objet d'une restauration de la peinture extérieure ainsi que de la mécanique. Ce véhicule est maintenant prêt pour des sorties et des expositions. Par ailleurs, une remise à niveau a été effectuée sur un OP 5 de 1951 et sur un bus Berliet à étage mis en service à Paris en 1968. Ces deux véhicules doivent participer à des rallyes historiques et à des expositions. En particulier, le bus à étage a été présenté au dépôt de Belliard lors de la journée portes ouvertes du 5 octobre. Enfin, l'exposition temporaire *« Les métiers disparus des transports »* est prolongée, et le Musée reste ouvert de décembre à avril le premier dimanche de chaque mois, de 14 h 30 à 17 heures. *« Cette exposition a voulu rappeler quelques-uns de ces métiers disparus, de ces gestes oubliés de la vie quotidienne, si familiers il y a vingt, cinquante ou même cent ans... »*, est-il indiqué au début de l'exposition. Musée des Transports urbains, 60, avenue Sainte-Marie, à Saint-Mandé. Métro Porte-Dorée. Bus 46, 86, PC et 325.

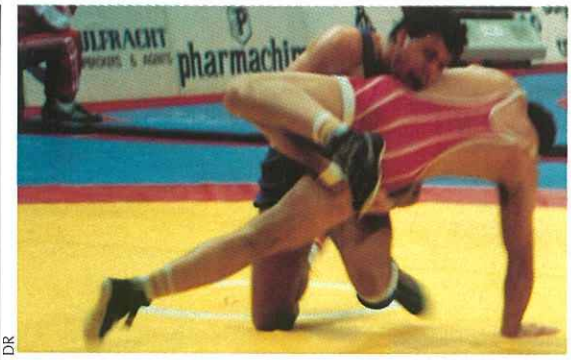
DUMAX/COM-AV

Un bus à étage présenté lors des journées portes ouvertes au dépôt de Belliard.

EN LUTTE, L'USMT SERA A BARCELONE

Au tournoi international de lutte gréco-romaine à Trinec (Tchécoslovaquie), en lutte gréco-romaine, qui s'est déroulé du 18 au 22 septembre, Martial Le Métayer, machiniste, s'est classé second, Dominique Strugen, chef de station, troisième, Frédéric Paul, du département MRF, quatrième, et Luc Casi, conducteur, cinquième, chacun dans sa catégorie.

A Varna (Bulgarie), au championnat du monde de lutte libre, début octobre, Alcide Legrand, machiniste au dépôt de Créteil, dans la catégorie des 82 kg, vainqueur aux points de la Corée et de la Lettonie s'est classé sixième, et a été sélectionné pour les jeux Olympiques de Barcelone. Le 12 octobre, au tournoi international d'Orvault (Loire-Atlantique), l'équipe de l'USMT s'est classée première devant les Spartak Pleven de Bulgarie. Enfin, au championnat de France de lutte par équipes, en première division, l'USMT est qualifiée pour les phases finales, qui se dérouleront à Dijon le 14 décembre.



DR

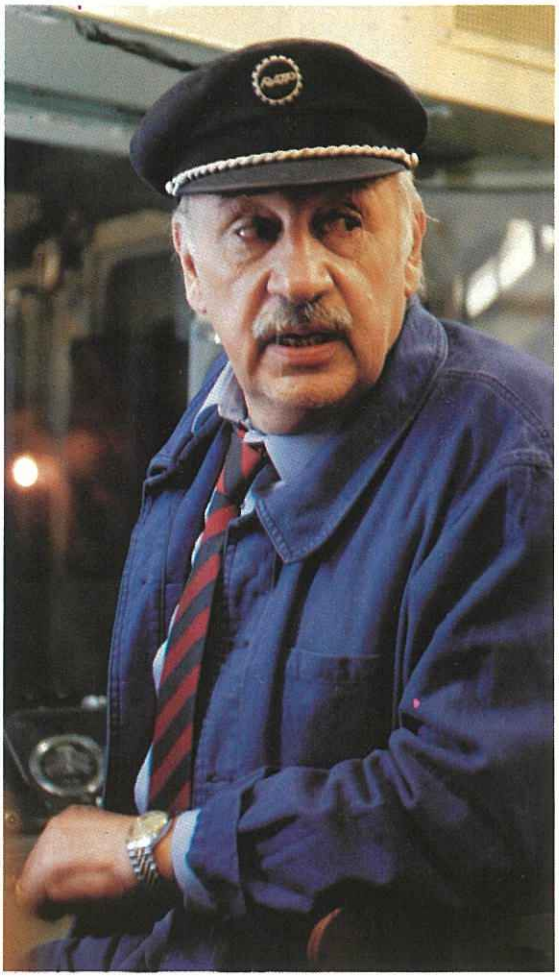
A. Legrand au championnat du monde en lutte libre.

MACHINISTES EN VUES

MARGUERITE/COM-AV

Jean-Louis Courtinat et Lily Franey s'entretiennent avec un machiniste au dépôt de Belliard.

Des expos photos sur la vie des machinistes ont eu lieu début décembre dans les dépôts de Belliard, de Lagny et de Charlebourg. Les reportages photos ont été réalisés pendant trois semaines par Jean-Louis Courtinat, pour Belliard et Lagny, et Lily Franey, pour Belliard et Charlebourg. Il s'est agi de « saisir » le métier de machiniste, son environnement... le dépôt, les voyageurs, les passants, les ambiances, les contacts... Des expositions pour les machinistes, leurs familles, le personnel des trois dépôts, les agents de la Régie, les élus locaux, les habitants de l'Ile-de-France.



DUMAX/COM-AV

Un conducteur de métro va prendre sa retraite... c'est « l'agent » Philippe Noiret, dans le prochain film de Henri Graziani.

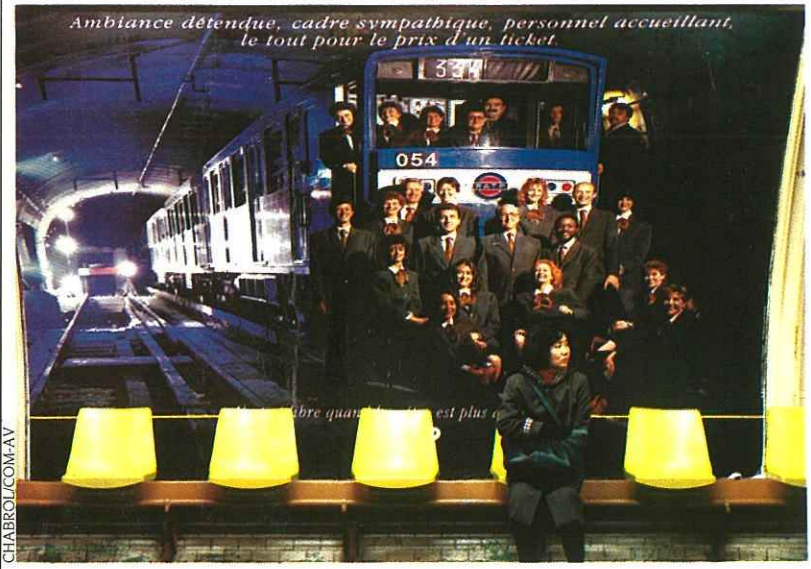
64 CASES A DECOUVRIR

La section Echecs de l'USMT existe depuis plus de trente ans et, à cette époque, les joueurs d'échecs (et de bridge) se réunissaient dans un café... *« Je souhaite faire jouer un maximum de personnes »*, avoue Georges Kazmierzak, qui travaille au secrétariat de la gestion des conducteurs à Porte-Maillot et nouveau président depuis trois ans de cette section : *« J'ai succédé à André Savalle, qui est resté vingt années ! »*

Parmi la quinzaine d'adhérents que compte la section, outre A. Savalle, maintenant retraité, se trouve Michel Benoît (SIT), champion de France en 1973 et joueur en Nationale 1, deux champions plusieurs fois sélectionnés en équipe de France Cheminots (SNCF et RATP). *« Beaucoup d'agents jouent aux échecs mais n'osent pas venir au club ; ils semblent paralysés à l'idée de faire de la compétition et, pourtant, c'est le seul moyen d'améliorer considérablement son niveau ! »* Mais G. Kazmierzak a un projet : *« Je vais créer la première coupe d'échecs de l'USMT ! Tous les joueurs de la Régie, licenciés ou non, qui désirent y participer devront s'inscrire avant le 15 janvier 1992, en m'écrivant à mon bureau. Comme pour la coupe de France de football, un tirage au sort permettra d'établir un calendrier de toutes les rencontres, et la coupe se jouera par élimination directe, sur une seule partie. La finale est prévue en juin 1992. »* Le club d'échecs est ouvert tous les mercredis soir, de 17 heures à 20 h 30, au 16 A, bd de Reuilly (métro Dugommier). *« Du débutant au joueur confirmé, chacun trouve sa place. Analyses de parties, théorie, pédagogie, le club est prêt à jouer l'ouverture ! »*

ROY/COM-AV

Michel Benoît analyse une partie.



CHABROL/COM-AV

L'esprit libre souffle sur la ligne 4 quand le métro y est plus accueillant : c'est le thème de la campagne publicitaire lancée à l'occasion de la mise en place du nouveau service en station, que vous avez pu voir en novembre et que vous pourrez revoir début janvier.

ABONNEMENT OU REABONNEMENT ANNUEL A

ENTRE LES LIGNES

JOURNAL D'ENTREPRISE DE LA RATP

Telephone de la Redaction : 40 46 46 98 ou 40 46 41 32

Nom : ..... Prénom : .....

Raison sociale : .....

Fonction : ..... Adresse complète : .....

.....

Code postal : ..... Commune : .....

Pays étranger : .....

❑ SE RÉABONNE Indiquer votre n° d'abonnement .....

❑ S'ABONNE À "ENTRE LES LIGNES" (10 numéros) au tarif suivant

FRANCE : 130,00 francs **ETRANGER : 150,00 francs**

à compter du : (mois) ..... (année) .....

Retourner cette demande accompagnée de son réglement établi à l'ordre de la RATP à l'adresse suivante :

RATP "ENTRE LES LIGNES" Bureau R 10 53 ter, quai des Grands-Augustins 75006 Paris

Cette offre ne concerne pas les agents de la RATP, actifs ou retraités.

NEUILLY-PLAISANCE-VAN GOGH

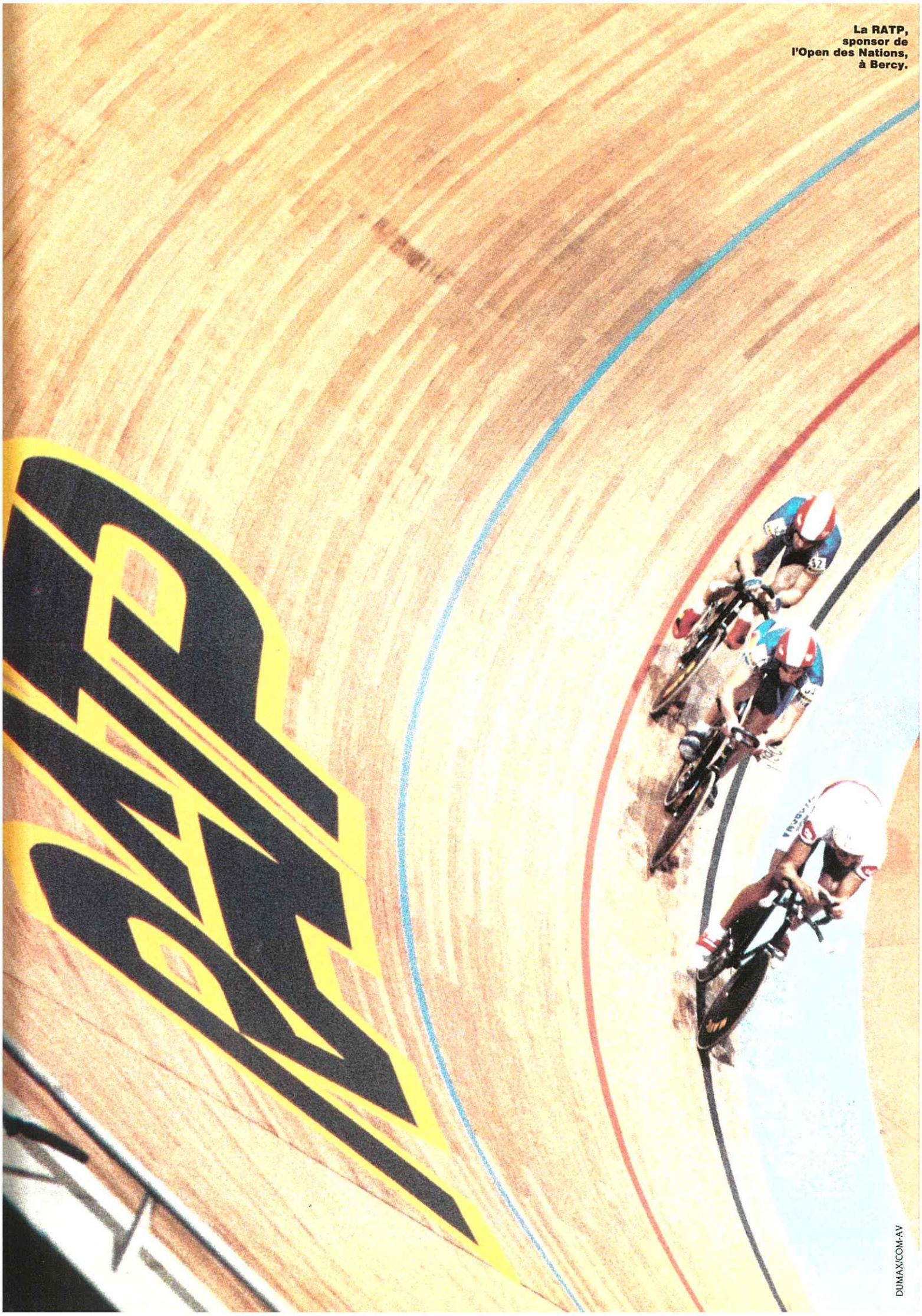
C'est le nom de l'immeuble du nouveau Centre informatique RATP qui, depuis le 25 novembre, remplace celui de Bercy. Il est situé en bordure de la Marne, à proximité de la gare de Neuilly-Plaisance de la ligne A du RER et du dépôt de bus de la Maltournée.

FOOTBALL INTERCITES

A l'initiative du Comité de prévention et de sécurité de la RATP, le championnat de football intercités a démarré le samedi 23 novembre. Forte de son succès la saison dernière, cette opération est maintenant relayée par les correspondants prévention et sécurité des dépôts Bus et sponsorisée, notamment, par la Comatec et « Le Parisien ».

OPEN DE BERCY

300 agents de la RATP ont pu assister, les 8, 9 et 10 novembre, à l'open cycliste de Bercy grâce aux places offertes par ELL. Le nombre de places étant limité, nous n'avons malheureusement pas pu satisfaire toutes les demandes. Merci à tous ceux qui se sont manifestés et qui ont encouragé cette initiative.



La RATP, sponsor de l'Open des Nations, à Bercy.

DUMAX/COM-AV