

ENTRE LES LIGNES

N° 63 AOUT-SEPTEMBRE 1996 17 F

« Je travaille moins souvent, je fais donc moins de déplacements »

« Au niveau du service, j'ai le sentiment que ça s'améliore »

« Il faudrait créer une Carte Orange spécial jeunes »

« Qui change de mode de vie, change souvent de mode de transport »

« C'est lié aux grèves, aux attentats »

« J'ai acheté un vélo, pour découvrir Paris, c'est plus agréable »

Trafic et recettes : la baisse



Un guide pédagogique pour les jeunes

A Paris cet été,
les agents étaient là
pour les touristes.
Les photographes
de la RATP aussi.
Instants volés.

SUTTON/S.G.A.V



2

MARGUERITE/S.G.A.V



Panoramiques

P.4 Améliorer le dialogue social

Dans la ville

P.10 La RATP sur le chemin des écoliers

En partenariat avec l'Education nationale, la RATP a mené une action « Mon territoire, c'est ma ville », afin de sensibiliser les collégiens à l'usage de la ville et de ses transports.

Correspondances

P.14 Bus de substitution : continuité assurée

Pour pallier les interruptions de trafic du métro et du RER, l'entreprise met en place des services de bus de substitution que les voyageurs apprécient.

Aller-Retour

P.16 Taïpeh roule en val

La première ligne de métro française est arrivée dans la capitale taiwanaise en mars dernier. Systra s'est chargée de la formation du personnel d'exploitation. Récit.



Dossier

P.17 1996 : trafic et recettes

A la fin juin, la RATP enregistre - 1,8 % de trafic et - 1,2 % des recettes.

Les Franciliens boudent les transports en commun et plus particulièrement le métro.

Pour définir les causes de cette désaffection et enrayer la chute des ventes de la Carte Orange, la RATP a mené deux enquêtes. L'insécurité, les grèves, les attentats, la fraude, la déshumanisation du réseau arrivent en tête des préoccupations des voyageurs. Première mesure : une campagne d'information humoristique sur les bus est lancée en septembre. Sa mission : diminuer le pourcentage des fraudeurs.

P. 17

Arrêt sur

P.24 2001, l'Odyssée du bus

115 bus à plancher bas Agora-RVI vont équiper les lignes de la RATP. Le premier exemplaire est arrivé aux ateliers de Championnet. Revue de détail.

Parcours

P.26 Urgences : ITA monte en lignes

Les équipes Urgences d'ITA assurent au quotidien la maintenance des lignes de métro. En juin dernier, les mainteneurs d'ITA ont obtenu en partenariat avec la 3, un trophée Qualité.

P.28 Roissybus : embarquement immédiat

Lancée en 1992, la ligne Roissybus offre aujourd'hui un service complet aux voyageurs. Un résultat obtenu grâce à l'implication de tous les agents du centre de Flandre.

Passionnément

P.30 Anne-Marie Giraud, machiniste sur la ligne Orlybus est aussi ambulancière au 21^e régiment du génie civil de Versailles.

Mémoire

P.31 100 ans de métro, 50 ans de RATP

Un double anniversaire que la RATP veut dignement fêter. Au programme, un colloque sur les transports, des expositions, la rénovation des stations de la 1... La liste n'est pas close. Les idées d'animation sont les bienvenues. Qu'on se le dise !!!

Sommaire

P. 10



MARGUERITE SG-AV

3

P. 24



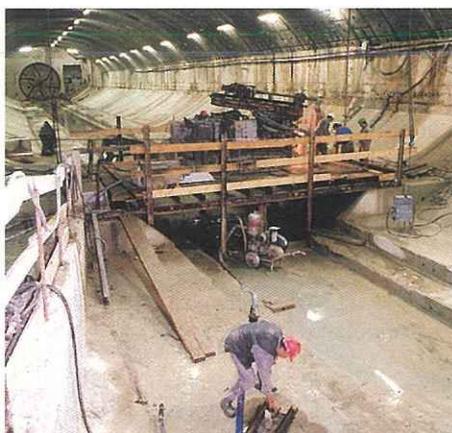
DUPUY/SG-AV

Entre Les Lignes : LAC A 85, 54, quai de la Rapée, 75 599 Paris Cedex 12. Délégation générale à la communication-RATP. Tél. : 44 68 36 62/36 51/36 42/37 33. **Directeur de la publication** : Vincent Relavé. **Responsable de la rédaction** : Arnaud Corabœuf. **Rédaction** : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Jacques Teixeira. **Photographies** : SG-AV. **Conception et réalisation graphique** : Textuel. **Couverture** : Julien Jossot. **Photogravure** : Mailing Photogravure. **Imprimerie** : Torcy Quebecor S.A. N°ADEP 1791. Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France UJEF. **Abonnement** : 150 F (180 F pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à « Entre les Lignes », 54, quai de la Rapée, 75 599 Paris Cedex 12. **Retraités de la RATP** : vos changements d'adresse sont à transmettre par écrit au bureau des Pensionnés, 9, rue Belliard 75889 Paris Cedex 18.

distinction

Météor primé à Biarritz

Un film sur Météor primé : il s'agit d'*Orphée aux pyramides*, qui relate la construction de la station Pyramides de la ligne Météor. Il a obtenu, au Festival du film, de l'audiovisuel et de la communication multimédia de Biarritz, le Dauphin d'argent (catégorie information entreprises).



MARGUERITE/SG-AV

La direction et les organisations syndicales, à l'exception de la CGT, ont signé un protocole d'accord sur le droit syndical. Explications.

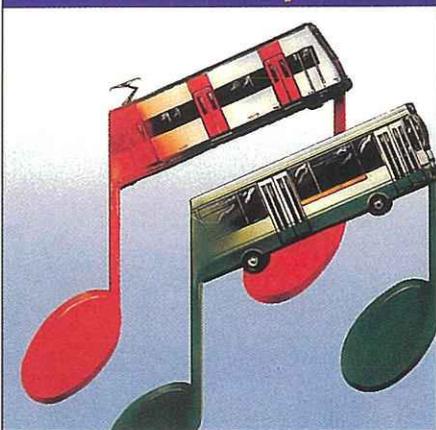
Le 30 mai, un protocole d'accord sur le droit syndical et l'amélioration du dialogue social à la RATP a été signé entre la direction et l'ensemble des organisations syndicales, à l'exception de la CGT. Ce texte comprend deux parties, l'une porte sur le droit syndical et l'exercice des fonctions syndicales, l'autre sur un Code de déontologie pour améliorer le dialogue social et assurer un service public de qualité. « C'est le premier texte du genre qui prenne expressément en compte le client », explique Josette Théophile, directeur du département Ressources humaines. N'oublions pas que chaque année, près de 600 préavis de grève sont déposés.

Le Code de déontologie a fait couler beaucoup d'encre. Il instaure un « droit d'alarme sociale » utilisable par les syndicats ou la direction, lorsqu'une situation est jugée préconflituelle. Dans les cinq jours, une réunion doit alors se tenir pour déboucher sur une

4

GARE D'AULNAY-SOUS-BOIS

Mode d'emploi



D.R.

info voyageurs

Aulnay-sous-Bois, mode d'emploi

Sortie du guide *Gare d'Aulnay-sous-Bois, mode d'emploi*. Inspiré du guide *Gare du Nord, mode d'emploi*, il regroupe sous un format de poche tous les renseignements pratiques (horaires, dessertes, plans...) utiles pour les voyageurs utilisant les réseaux de la SNCF et de la RATP-TRA. Un guide conçu en commun par les équipes locales des transporteurs pour une meilleure information de leur clientèle de Seine-Saint-Denis.

Contact : Sylviane Weil, centre de Villepinte, tél. : (48 6) 1 15 42.

Mélodie en sous-sol

Pour mieux capter l'attention du voyageur et introduire les messages d'information diffusés dans le métro, un nouveau sonal, ou phrase sonore, d'abord testé sur la ligne 3-3 bis, vient d'être généralisé. L'ancien sonal, désuet,

a donc été remplacé par un motif sonore plus contemporain : scintillant, léger, il se veut rassurant et aisément mémorisable. Cette nouvelle signature sonore de la RATP est progressivement mise en place sur les lignes concernées par le

Service en station (actuellement les lignes 1, 2, 3 et 9). Trois compositeurs avaient été sollicités ; le lauréat est Christian Zanesi, actuellement responsable des émissions du Groupe de recherche musicale sur France Musique.



ROY/SG-AV

rer LE DIALOGUE SOCIAL

négociation, ou sur un constat public de désaccord. « *En aucun cas, il ne s'agit d'un doublement du préavis de cinq jours prévu par le Code du travail, ce qui serait illégal, précise Josette Théophile. Cette procédure est faite pour prévenir les conflits par la concertation, alors que le préavis de grève est déjà en lui-même un échec du dialogue.* » De même, le Code de déontologie rappelle que « *la grève est un droit constitutionnel. Dans cet esprit, les organisations syndicales conviennent de privilégier les formes d'appel à la grève capables de concilier la volonté des agents, de manifester leur désaccord avec le souci de respecter les voyageurs et les valeurs fondamentales du service public.* »

Fixer des droits et des devoirs

Autre volet du protocole : le droit syndical et l'exercice des fonctions syndicales. Le texte entérine la décentralisation, en instaurant trois niveaux de négociation : central, établissements CDEP, local (unité opérationnelle, technique ou département fonctionnel). Les syndicats pourront,



à chaque niveau, désigner des délégués syndicaux ou des représentants locaux. Le dialogue social s'adapte ainsi aux structures de l'entreprise. Ainsi, les problèmes locaux et spécifiques pourront être traités au niveau où ils se posent et négociés par les acteurs de terrain.

Si le nombre d'heures syndicales attribué – 220 000 – reste le même, leur répartition est différente pour tenir compte de la décentralisation du dialogue social, et le nombre de permanents syndicaux passe de 53 à 36, les heures ainsi libérées étant utilisées par les délégués syndicaux. Pour

Josette Théophile, « *il s'agit d'un accord qui responsabilise tous les acteurs, qui fixe des droits mais aussi des devoirs. En fait, il représente une véritable transformation culturelle qui, de ce fait, prendra du temps pour imprégner totalement le dialogue social. Le succès de son application démontrera que c'est la négociation qui fait progresser le dialogue social, et non la grève.* » L'alarme sociale a déjà fonctionné plusieurs fois. D'abord à Bus, à la demande du syndicat Indépendant, ensuite au Métro, ligne 9, à l'initiative de la CFDT... une liste qui n'est pas exhaustive •

sport

Les résultats de l'été

Cinq athlètes de la RATP étaient présents aux jeux Olympiques d'Atlanta (voir ELL n° 62). En escrime, au sabre individuel, Jean-Philippe Daurelle et Franck Ducheix se classent respectivement 12^e et 13^e. Par équipe, nos deux escrimeurs obtiennent la 5^e place. A

l'épreuve du pentathlon moderne, Christophe Ruer prend la 12^e place avec une belle 4^e place à l'épreuve de natation. Au 20 km marche, Denis Langlois se classe 14^e, à 3 minutes du vainqueur. Enfin, Joshué Blocus, en boxe super-lourds, a été éliminé

au deuxième tour. En canoë-kayak descente biplace (discipline non olympique), Pascal Halko, vice-champion du monde par équipe en 1996, a remporté cet été pour la première fois le titre de champion de France.

équipement

Une borne qui tombe pile

Les deux bus électriques Montmartrobus bénéficient désormais d'une borne de charge rapide installée au terminus de Mairie-du-XVIII^e. Située sur le trottoir, elle est protégée par un entourage de plots métalliques qui « s'effacent » automatiquement à partir d'un signal sonore émis depuis le bus à son arrivée. Elle est également reliée à un chargeur dont la chambre est

enterrée sous le trottoir. Avec la charge nocturne et grâce aux charges rapides effectuées en six minutes, à chaque tour à l'aide de la borne, les bus ont acquis leur complète autonomie et assurent les douze tours, soit 72 kilomètres. Les aménagements spécifiques ont été réalisés, en surface, par la ville de Paris et par EDF pour la partie souterraine.



NATANSKIS/SG-AV

Des valideurs magnétiques dans les bus

Le département Bus a décidé de renouveler ses oblitérateurs de titres de transport de type BC30 par des valideurs magnétiques. L'opération de remplacement

s'effectuera progressivement à partir de juin 1997. Les nouveaux appareils accepteront tous les titres de transport, quel que soit leur sens d'introduction, et seront dotés d'un signal sonore ainsi que d'un affichage lumineux ayant pour objet de dissuader une partie de la fraude. De plus, ils seront prévus pour accepter les évolutions tarifaires. Cette opération vise à ancrer le rite de validation dans le comportement des voyageurs.

Contact : Jean-Louis Stauffert
tél. : (44 6)8 34 43.



matériel

Le MP 89 dans les « starting-blocks »



MINOLIS/SG-AV

Depuis le 17 juin, une rame MP 89 circule sur la ligne 1. Sans voyageurs. Le train roule en

heures creuses pour permettre aux conducteurs de « prendre en main » ce nouveau

matériel. Une deuxième rame est actuellement au banc d'essai de nuit ; elle sera utilisée à la rentrée pour la formation des conducteurs. Avec voyageurs cette fois. Contact : François Gluck, MRF, tél. : (53 2)7 40 51.

Le MP 89 s'expatrie au Chili

Le 8 septembre, la onzième rame de métro de type NS 93 est arrivée à San Antonio, deuxième port du Chili. Construit par Gec-Alsthom, le matériel NS 93, pour Neumático Santiago, est la copie, à quelques détails près, du MP 89 qui équipera les lignes 1 et 14 (Météor) du métro parisien. D'ici à la fin de l'année, la société Gec-Alsthom aura livré les douze rames devant doter la future ligne du métro de Santiago-du-Chili, en cours de réalisation. La ligne 5, qui n'est que la troisième ligne de métro de

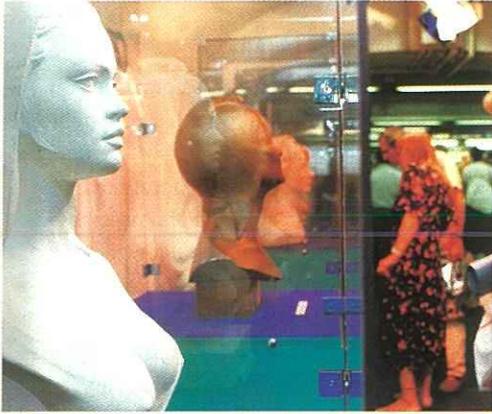
la capitale chilienne, réalisée par la RATP et par sa filiale internationale Systra, comportera douze stations et reliera le terminus nord Baquedano à La Florida implantée à dix kilomètres au sud. Construite, en partie, en tunnel (3 km), au niveau du sol (1 km) et, en viaduc (6 km), sa construction répond aux exigences requises contre les plus forts séismes, fréquents dans la région, grâce à l'utilisation du logiciel Cadia, mis au point par le département ITA. La mise en service est prévue en 1997.



J.P. ROUX

animation

Les Marianne de la République



NATANSKI/ISC-AV

Pour le 14-Juillet, treize Marianne ont été exposées à la station République. L'occasion de se rafraîchir la mémoire et de retrouver, au travers de ces bustes, les illustres modèles qui lui ont prêté leurs traits, de Bardot à Deneuve en passant par Morgan.

« Mesures et démesures » à la Cité des sciences

Du 30 septembre au 14 octobre, la Cité des sciences et des techniques de La Villette offre un espace d'exposition à la RATP sur le thème général de la mesure « comme instrument de connaissance et outil de pouvoir ». Panneaux d'exposition, cartes isochrones, Pivi (plan indicateur visuel d'itinéraires), vidéos sur les systèmes Altair et Aigle, passe sans contact, pollution de l'air... un ensemble d'appareils de mesure valorisant les performances techniques de

l'entreprise. Sept stations – République (ligne 11), Opéra (ligne 8), Châtelet (ligne 4), Charles-de-Gaulle-Etoile (ligne A), Place-d'Italie et Bastille (ligne 5), Palais-Royal (ligne 1) – organisent un écho de cette exposition avec stands de démonstration et vidéo. Un dépliant avec jeu-concours type « quizz », disponible dans ces stations, donne droit à une réduction de 25 francs sur le prix d'entrée. **Contacts : Dominique Dreyfous-Ducas, tél. : (44 6)8 36 48 et Anne-Marie Gasnier, tél. : (44 6)8 36 55.**

services

10 chiffres pour le 18 octobre

Le 18 octobre à 23 heures, tous les numéros de téléphone de France passeront de huit à dix chiffres. En effet, l'offre de combinaisons à huit chiffres ne suffisait plus face à l'explosion de la demande nouvelle créée par les téléphones, fax, portables, messageries, etc. Le passage à dix chiffres permettra à France Télécom d'offrir cinq cents millions d'abonnements. De quoi respirer. Pour ce qui est de la RATP, les appels internes s'effectueront toujours en composant les cinq chiffres. En revanche, pour les appels vers l'extérieur, il vous faudra, comme d'habitude, d'abord composer le 01 pour sortir du réseau RATP, puis les deux chiffres en tête correspondant à l'une des cinq zones que vous souhaitez atteindre et, enfin, les huit chiffres de votre correspondant. Par exemple, pour contacter depuis l'intérieur les renseignements RATP, vous devrez composer les douze chiffres suivants : 01 (pour obtenir l'extérieur), puis le 01 (pour l'Île-de-France) et enfin les huit chiffres inchangés. Donc le 01 01 43 46 14 14. Pour plus de précisions, le département SIT a diffusé dès le mois d'août une brochure très détaillée.



D.R.

agenda

2 septembre

- « Le ticket du jour » revient sur France 3 IDF à 19 h 55, du lundi au vendredi.

Fin septembre - début octobre

- Campagne de sensibilisation à la lutte antifraude sur les bus.

30 septembre - 14 octobre

- La RATP s'expose à la Cité des sciences et des techniques de La Villette sur le thème de la « mesure ».

1^{ère} quinzaine d'octobre

- Première circulation prévue avec voyageurs du MP 89 sur la ligne 1.

2 - 4 octobre

- Le Prix de l'Adefipe se tiendra à Sainte-Maxime. La RATP sera représentée par l'équipe « Réagir » de l'unité Antifraude.

18 octobre

- Les numéros de téléphone passent à 10 chiffres en France.

19 octobre

- Elections au Conseil de prévoyance et à la CCAS.
- Journée portes ouvertes au musée des Sous-Station, rue de Toul.
- Journée mémoire à l'initiative de la ligne 3 : Sprague sur la 3 bis et plusieurs expositions à Gambetta (bus TN 4, poseur de voie, outillage, trains de travaux...).

commercial

Des bus haute couture

Peints en blanc, avec des pastilles de toutes les couleurs : c'est la nouvelle livrée, façon Courrèges, de cinq bus standard SC 10.

Choisis sur des lignes de l'Ouest parisien, les 52, 68, 69, 70 et 72, ils étaient les supports d'une campagne de publicité



DUPUYSG-AV

Courrèges, pendant quatre semaines, de fin mai à fin juin. Une belle fin de vie pour ces matériels déjà anciens que l'on a retenus par souci d'économie : ils ont été repeints juste avant d'être réformés...

réseaux

Pont Charles-de-Gaulle : bus déviés

Le nouveau pont Charles-de-Gaulle, mis en service le 8 août, franchit la Seine au niveau des gares d'Austerlitz et de Lyon. Il double celui d'Austerlitz, pont le plus emprunté – et le plus embouteillé – de Paris. L'entrée en service du trente-sixième pont de Paris entraîne des modifications de circulation – création de sens unique sur

les deux ponts – et d'itinéraires pour les lignes de bus du secteur. Les 24, 57 et 63 empruntent désormais le nouveau pont vers le XII^e arrondissement et, dans l'autre sens, le pont d'Austerlitz, comme auparavant. Ces déviations s'accompagnent de déplacements de points d'arrêt. Celui du 24 est maintenant implanté place

Valhubert, entre le boulevard de l'Hôpital et le quai d'Austerlitz. Pour le 63, son nouvel arrêt se situe quai d'Austerlitz, près de l'entrée de la cour des Départs. Deux modifications qui permettent d'assurer une meilleure desserte de la gare. Les autres lignes du secteur, les 61, 65 et 91, ne changent pas d'itinéraire.

8

environnement

Pigeon vole !

Les nuisances provoquées par les pigeons sont difficilement tolérables, tant pour les voyageurs que pour les exploitants (voir ELL n° 41). Depuis 1993, l'unité Environnement et Propreté du département SEC a mis au point une panoplie de protections. Filets maillés en nylon fin, câbles en inox, câbles électrostatiques à impulsion de courant (totalement inoffensif) et capotage pour les chemins de câbles sont les systèmes retenus. Discrètes, facilement démontables pour les opérations de maintenance, ces protections offrent toutes une garantie de résultat. Sur la ligne 6, il ne reste que trois stations à traiter, sur la ligne 2, Stalingrad et La Chapelle sont traitées, Jaurès est en cours. Pour le RER, Port-Royal, Denfert-Rochereau, Laplace (ligne B) et La Varenne, Neuilly-Plaisance (ligne A) sont terminées, Saint-Maur-Créteil est en préparation. Contact : Claudie Larrivière, tél. : (53 4) 6 48 87.

Une charte « Paris véhicules propres »

A l'initiative de la Ville de Paris, une charte « Paris véhicules propres », signée le 11 juillet, engage les premiers adhérents (RATP, EDF-GDF, France Télécom...) à veiller notamment au bon réglage des moteurs et à une bonne conduite. Depuis plusieurs années, la RATP a établi un programme de maintenance, qui dépasse les exigences légales en matière de pollution : une mesure de l'émission des gaz d'échappement des bus toutes les seize semaines au lieu de deux fois par an



ROYISG-AV

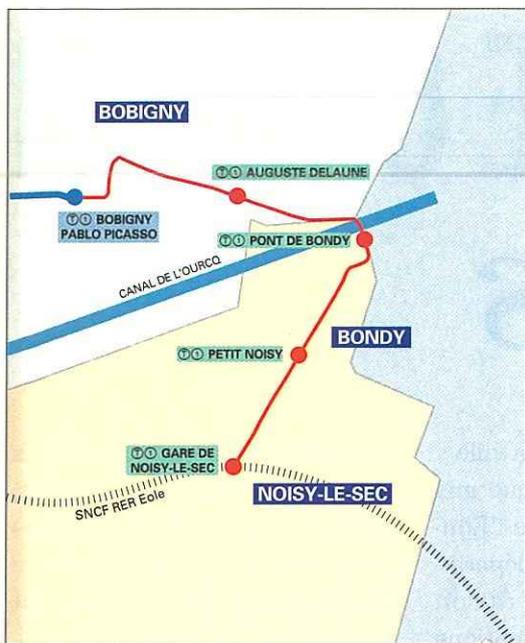
(trois fois pour la charte). Quant aux réglages des moteurs, l'entreprise effectue trois types de contrôle – du plus simple au plus poussé –, renforcés par le dispositif du service d'aide à la maintenance (SAM) qui permet d'optimiser l'entretien des bus.



MINOLISG-AV

dessertes

Le tram s'étend à l'est



D.R.

Le prolongement de la ligne de tramway T1 Saint-Denis-Bobigny à la gare de Noisy-le-Sec, c'est parti ! Inscrit au schéma directeur de la

région Ile-de-France, le projet est entré dans la phase de concertation préalable, qui se termine le 15 septembre. Il s'agit d'informer

Prolongement :
2,9 km, 4 stations, vitesse escomptée : 17,5 km/h, trafic prévisible : 4,1 millions de voyageurs par an.

les habitants des communes concernées et de recueillir avis et propositions. Les machinistes de Pavillons-sous-Bois ont également reçu une information, pour pouvoir répondre aux éventuelles questions des voyageurs. Début des travaux prévu à la fin de 1998, mise en service pour 2001.

Contact : Jacques Veinberg, DEV, tél. : (44 6)8 24 19.

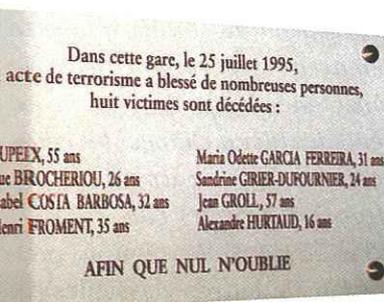
commémoration

« Afin que nul n'oublie »

Une plaque commémorative, portant les noms des huit victimes décédées de l'attentat du RER et la mention « Afin que nul n'oublie », a été dévoilée le 25 juillet, un an après, sur le quai de la gare Saint-Michel de la ligne B du RER. Pendant la minute de silence, les trains se sont arrêtés dans les gares encadrant Saint-Michel, tandis qu'en surface, les

Parisiens déposaient des fleurs autour de la fontaine Saint-Michel. Trois agents du RER, Marie-France Allain, Sabine Hétreau et Christian Lassus ont reçu la médaille d'argent des Chemins de fer. Elle leur a été remise par le directeur de cabinet d'Anne-Marie Idrac, secrétaire d'Etat chargé des Transports. Celle-ci a tenu, « à travers eux, à remercier tous ceux qui, par la rapidité de leur réaction, par la disponibilité dont ils ont fait preuve, au moment même de l'attentat [...] et dans les jours qui ont suivi, par leur sens des responsabilités, des contacts humains avec les blessés et les familles des victimes, ont révélé le meilleur d'un grand service public ».

MARGUERITE/ES-AV



Iu dans la presse



SDF Info consacre un numéro spécial au Deuxième Forum de la sûreté de fonctionnement, qui s'est tenu le 13 février dernier. Avec un rappel : « La SDF d'un bien se définit par l'ensemble des caractéristiques suivantes : sécurité, disponibilité, maintenabilité, fiabilité. Sécurité et disponibilité sont des objectifs de qualité offerte au client. Maintenabilité et fiabilité sont des moyens pour satisfaire ces objectifs. [...] La maintenabilité a un impact direct sur la sécurité, la disponibilité, les coûts et les conditions de travail [...]. Elle ne doit plus être le parent pauvre de la SDF, elle est un enjeu stratégique pour l'entreprise. » **SDF Info, Réseau sûreté de fonctionnement, hors-série, juin 1996.**



Au sommaire de **L'Attelage**, la présentation de l'équipe de l'AME de Saint-Ouen, qui vient d'obtenir la certification ISO 9002. Avec le témoignage de Christian Vairet, auditeur Afaq pour cette certification : « Les agents que j'ai rencontrés aiment leur métier et ça se voit. Ils répondent très largement aux questions. A plusieurs reprises, je me suis excusé de ne pas pouvoir rester davantage. Quand une personne veut gagner du temps, je le sens tout de suite. J'ai apprécié leur sincérité et leur professionnalisme. » **L'Attelage, MRF, n° 5, juin 1996.**



Dans **Enjeux**, « Comment aider les clients à attendre ? ». Même si les files d'attente des trois derniers jours du mois sont passées dans les habitudes, ce n'est pas une raison pour les ignorer... Ainsi, la ligne 12 informe ses clients sur le temps d'attente, au jour le jour. La ligne 13 ouvre un guichet supplémentaire. La ligne B évalue l'attente en fonction de la longueur de la file. **Enjeux, CML, n° 33, juin 1996.**

LA RATP SUR LE CHEMIN des écoliers

Sensibiliser les collégiens au civisme, à l'usage de la ville et de ses transports. Telle est l'ambition de l'action « Mon territoire, c'est ma ville » que la RATP a menée, en partenariat avec l'Education nationale, au cours de l'année scolaire 1995-1996. Une opération qui a séduit les petits comme les grands.

Les jeunes à l'écoute de leur ville et de ses transports.

« Mon territoire, c'est ma ville » est un cahier pédagogique mis au point, en accord avec l'Education nationale, par le département Commercial. Sa raison d'être : faciliter les interventions des agents dans les établissements scolaires. Pour la deuxième année consécutive, la RATP a mené, avec le concours de l'Education nationale, une action auprès des jeunes des classes de sixième des collèges, dans les académies de Paris, Créteil et Versailles. La présence des agents aux cours d'éducation civique a pour but d'expliquer aux jeunes l'usage de la ville, de ses transports et, surtout, de les sensibiliser au civisme.

Les utilisateurs de la RATP de demain

Il s'agit d'une action, à laquelle l'Education nationale a apporté son soutien total, qui permet à l'enseignement de s'ouvrir à l'extérieur. Il est vrai que les deux partenaires se connaissent de longue date. L'entreprise a toujours eu le souci de se faire connaître auprès des jeunes, ses futurs utilisateurs. Pour ce faire, les agents se rendaient dans les établissements scolaires afin de

présenter l'entreprise, le « Bus Expo » y assurant des tournées, puis les jeunes étaient reçus dans les centres bus, les lignes ou les ateliers. Les préoccupations sont aujourd'hui différentes et le message vers les jeunes s'est élargi, qu'il s'agisse des transports ou du civisme. C'est ce que confirme Pierre Giraud, principal du collège Pablo-Picasso à Montfermeil (Seine-Saint-Denis) : « *La RATP et l'Education nationale ont de bonnes raisons de souhaiter ce partenariat. Il répond à un vrai besoin pour vous et pour nous, il ajoute une dimension importante à l'éducation au civisme, car il permet de mener des actions concrètes qui intéressent nos jeunes. Mais, même s'ils se sont beaucoup impliqués, même s'ils sont à un âge où l'on est très ouvert, réceptif, où l'on peut évoluer, ils ne modifieront sans doute pas leur façon de se conduire, surtout quand ils sont en groupe. Je suis cependant certain que cette démarche apporte une prise de conscience individuelle. Elle ne peut qu'aider à changer les comportements et à améliorer la situation dans les bus...* » Pour Marie-Hélène Lafon, professeur de lettres classiques au





MARGUERITESSG-AV

collège Pablo-Picasso à Saulx-les-Chartreux (Essonne), « les interventions des agents prennent place dans le cadre des cours d'instruction civique, ce qui permet de s'ouvrir sur un autre milieu que l'école. Une action idéale pour créer une dynamique de classe et motiver les enfants autour d'un projet. Il est proposé aux élèves une étude concrète, différente de notre approche d'enseignant – ce qui est nouveau pour les enfants, et tout ce qui est nouveau séduit les jeunes ».

Un regard différent sur l'entreprise

La visite du centre bus est appréciée : ce n'est plus la RATP qui vient à l'école, mais l'école qui va vers la RATP. De plus, la visite au cours de laquelle l'entreprise montre son professionnalisme est très constructive.

« J'avoue, poursuit Marie-Hélène Lafon, avoir moi-même été inté-

Ce cahier pédagogique a été élaboré pour faciliter l'intervention des agents dans les collèges.

ressée par cette démarche – je commençais toujours le cours suivant avec retard –, qui m'a fait découvrir les coulisses d'un service public que je n'imaginai pas. J'aurai maintenant un regard différent sur l'entreprise. Il ne faut pas se faire d'illusion, le comportement de nos jeunes ne sera pas transformé,

mais ils auront cependant une autre vision de la RATP et sauront désormais que, derrière le bus qu'ils empruntent et son machiniste qui le conduit, vit toute une entreprise. »

Mais c'est déjà un réel succès puisque cette opération est reconduite pour l'année scolaire 1996-1997 ●

12 000 collégiens concernés

Après avoir été testée par une quarantaine d'agents au cours de l'année scolaire 1994-1995, l'opération a été menée, cette année, par soixante-dix agents supplémentaires dont certains appartiennent à la Brigade de surveillance et au contrôle itinérant du métro. 12 000 élèves de 331 classes dans 102 collèges des trois académies de la région parisienne ont été

concernés. Compte tenu de la notoriété de l'action, les collèges candidats – plus nombreux que les agents RATP disponibles – sont sélectionnés par les rectorats et communiqués au département Commercial. Un Trophée de la citoyenneté, organisé en fin d'année scolaire, valorise l'implication des élèves et donne une certaine publicité à la démarche.

Des agents à l'école des jeunes

Jean-Michel Prévot, Daniel Binette, Frédéric Lebas, régulateurs au centre bus de Montrouge, Gérald Pierre, conducteur sur la ligne 2, sont montés, le temps d'une année scolaire, sur les estrades : ils sont devenus « professeurs » d'instruction civique. Témoignages.

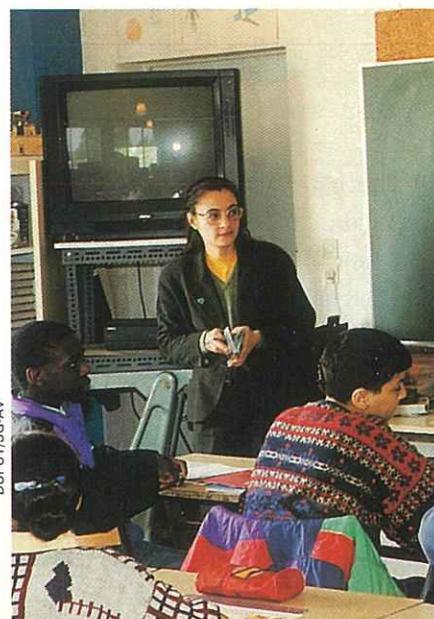
Lors d'une réunion « Ensemble », organisée par le département Métro, Gérald assiste à une présentation par des collègues de l'action « Mon territoire, c'est ma ville ». « J'ai été séduit par leur enthousiasme. Notre métier est répétitif, et cette opération représente une ouverture vers l'extérieur... » Les premiers contacts avec l'Education nationale diffèrent selon les responsables Prévention et Sécurité. Certains RPS rencontrent les principaux et les professeurs avant de réunir les agents volontaires, d'autres leur laissent toute latitude pour prendre les premiers contacts. Mais, de toute façon, l'accueil est partout très chaleureux.

Découvrir un monde inconnu

« On ne connaît pas le milieu de l'enseignement si ce n'est qu'en tant que parents d'élève, remarque Gérald, mais là tout est différent, on découvre un monde inconnu qu'on ne soupçonnait pas. » Donner huit heures de cours n'est pas aussi simple qu'on pourrait le penser. « Au début, j'avais le trac

devant les enfants, avoue Joël, c'était la cage aux fauves », « j'ai cru que ce serait facile, reconnaît Jean-Michel, mais le premier soir j'avais un mal de tête ! Ensuite, j'ai préparé les cours, effectué des recherches pour me mettre au niveau. J'ai demandé conseil à des collègues de ma femme qui travaille à l'Education nationale ». Lorsqu'ils se présentent la première fois, les agents, en tenue, sont automatiquement pris pour des contrôleurs et Jean-Michel a dû « mettre les points sur les i dès le début, en présentant les autres métiers de l'entreprise ».

Tous les agents sont unanimes sur l'accueil très chaleureux des principaux. « Mais, précise Gérald, le principal n'ayant pas toujours autorité sur les professeurs, son adhésion n'entraîne pas forcément celle des enseignants, dont une petite minorité a refusé, dans certains collèges, de participer à l'action proposée par la RATP, s'étonnant de la venue d'agents alors que l'enseignement manque de professeurs. » Pendant les cours, si certains collègues ont dû se « débrouiller », seuls face à la classe, d'autres ont, au contraire, été accompagnés tout au long des huit heures, par le professeur. « Nous préparions même les cours ensemble, précise Jean-Michel, du centre de Montrouge.



A l'extrême, certains n'ont fait que de la figuration, le professeur voulant rester aux commandes. » A noter également les diverses réactions des collègues, qu'ils soient du métro ou du bus, qui n'étaient pas toujours sensibles à l'intérêt de la démarche. Le centre bus de Montrouge a organisé une journée portes ouvertes pour l'expliquer.

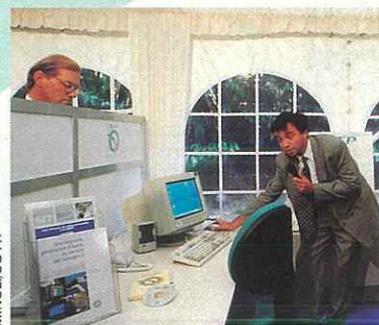
Satisfaction des profs et des jeunes

En janvier, Gérard s'interrogeait sur la réussite de l'action et il remarqua qu'à l'issue des cours, les professeurs et les jeunes paraissaient satisfaits. Pour preuve, ce professeur qui n'avait accepté au départ – un peu à contrecœur – que cinq heures de cours, et qui a fini par accorder les huit heures prévues et jusqu'à en redemander pour la rentrée. Côté enfants, « au fil des mois, les rapports se sont modifiés entre nous, ils nous comprennent mieux. Certains grands de troisième sont même venus nous poser des questions ». Une surprise attendait Jean-Michel, lors du dernier cours au collège de Saulx-les-Chartreux : les enfants lui ont récité un poème de Jacques Charpentreau étudié avec leur professeur, *L'Autobus* ● **Simone Feignier**

A travers les agents de Pavillons-sous-Bois, c'est toute une entreprise qui s'adresse aux jeunes du collège Pablo-Picasso à Montfermeil.

Place à la « petite reine »

A partir du mois de septembre, la RATP installera des parcs de stationnement pour vélos à proximité de dix stations du RER et du métro : Sucy-Bonneuil, Torcy, La Varenne-Chennevières, Joinville-le-Pont, Vincennes, Rueil-Malmaison, Saint-Rémy-lès-Chevreuse, Massy-Palaiseau, Malakoff-Plateau-de-Vanves et Gallieni. Et, en projet, un onzième près de la gare de Saint-Germain-en-Laye. Chaque parc de stationnement comportera un abri couvert, gratuit, éclairé toute la nuit, ainsi que dix attaches sécuritaires en acier devant recevoir les vélos. Ces derniers pourront être sanglés par le cadre et par la roue. Ces parcs seront situés sur le chemin normal du cycliste, avant l'entrée de la gare – RER/bus ou métro/bus – et visibles par le public et par les agents de la RATP. Le public visé par le projet est celui des voyageurs se rabattant habituellement en voiture particulière sur les gares et les stations de la RATP, ainsi que ceux se rendant directement vers leur lieu de destination en transport individuel. En intégrant le vélo dans sa stratégie de multimodalité – métro, RER, autobus et tramway –, la RATP se positionne sur un créneau favorable à son image, étant donné la sensibilité, de plus en plus importante, du public pour tout ce qui concerne les sujets liés à l'amélioration de l'environnement. Le financement est réalisé, à parité, par la RATP et le conseil régional de l'Ile-de-France.
Contact : Fabrice Odelot, tél. : (44 6)8 27 73.



MINOLI/SG-AV

Inauguration du réseau de bureaux de voisinage au Crif.

Bureaux de voisinage : un premier test

Le 2 juillet dernier, le conseil régional d'Ile-de-France (Crif), l'Agence régionale pour l'aménagement du temps de travail (Catral), France Télécom et la RATP ont inauguré un site de démonstration du réseau de bureaux de voisinage dans les locaux du Crif. Rappelons que ces bureaux sont destinés à favoriser le travail à distance grâce à un équipement informatique et télématique de pointe. Forte de son réseau de télécommunications, la RATP a pris l'option de faire des expérimentations grandeur nature afin de bien caler le produit. Rueil-Malmaison et Denfert-Rochereau sont les premiers sites qui devraient s'ouvrir d'ici à la fin de l'année. Une des originalités du dispositif concernera l'utilisation du « passe sans contact ». Véritable passeport urbain multiservice, outre sa fonction de titre de transport, il pourrait servir comme badge d'accès au bureau de voisinage, permettre à l'utilisateur de reconfigurer l'ordinateur avec ses codes de sécurité pour accéder au serveur de son entreprise et, enfin, servir d'outil monétique. Si le travail à distance répond à une réelle attente de la clientèle, la RATP pourrait généraliser ce dispositif à tous ses grands complexes d'échanges.

Bus de substitution CONTINUITÉ ASSURÉE

Prévues ou imprévisibles, les lignes de métro et RER subissent, à des degrés divers, des interruptions de trafic. Face à ces inconvénients majeurs, l'entreprise met en place des services de substitution bus pour pénaliser le moins possible les voyageurs.

Du 27 juillet au 1^{er} septembre, la ligne C du RER SNCF a connu un arrêt total du service entre Austerlitz et Invalides à cause de quelques gros chantiers de restauration... Actuellement, le renouvellement du ballast sur la ligne 10, entre Austerlitz et La-Motte-Picquet-Grenelle, oblige

à interrompre le trafic de 20 h 30 à 5 heures... Du 30 juin au 1^{er} septembre, ont été totalement fermées les stations Saint-Denis-Porte-de-Paris et Saint-Denis-Basilique (ligne 13), en raison de travaux d'aménagement et de restauration... Pour ces interruptions programmées, ce sont les

services touristiques et de locations (STL) qui mettent en œuvre les services de bus de substitution.

Elles font d'abord l'objet d'une large information, en amont, auprès du public. Par exemple, sur la ligne C, comme sur la 10 ou la 13, affichages, annonces sonores, autocollants, dépliants, signalétique spécifique... permettent de gagner la compréhension des voyageurs. Ensuite, le service de remplacement obéit toujours à un même principe : l'itinéraire de surface doit « épouser » celui qui est momentanément bloqué, tout en

14

Gérer l'imprévu



En cas d'incident imprévu, la permanence générale bus peut mettre en place, à la demande de l'exploitant, un service de bus de remplacement. L'expérience des agents de la permanence est telle qu'ils savent combien de bus sont nécessaires pour tel endroit du réseau touché et selon l'heure dans la journée. En 1995, 153 services non prévus ont concerné le métro, le RER, le tramway, Orlyval et la SNCF.

Les bus Castor ont pallié l'interruption du trafic de la ligne C entre Austerlitz et Invalides.



respectant les mêmes points d'arrêt. Les STL adaptent également l'offre de transport en fonction du trafic « détourné ». Pour la ligne C, ce sont vingt et un bus articulés, baptisés Castor, qui assurent le service avec une voiture toutes les trois minutes aux heures de pointe du matin. Sur la ligne 13, les navettes bus entre Carrefour-Pleyel et Saint-Denis-Basilique concentrent vingt voitures aux heures de pointe.

Une offre modulée selon les effectifs

Là encore, il s'agit de s'adapter à la demande des voyageurs : selon le trafic absorbé, les STL peuvent moduler l'offre de transport compte tenu de l'effectif des machinistes disponibles.

Si le Francilien rechigne à changer ses habitudes de déplacement, en revanche, il sait apprécier les services de substitution. A tel point que certains préfèrent le trajet en bus à celui dans les souterrains ●

Philippe Carron

SAV : satisfait ou remboursé

Pour le client, le service après-vente (SAV) est devenu un élément déterminant du motif d'achat. C'est pourquoi la RATP a décidé d'expérimenter une démarche de type SAV en parallèle à celle démarrée en mars 1996 sur la ligne 7-7 bis

(voir ELL n° 59) : informations, réclamations, remboursement ou échange de titre de transport, suggestions..., sont désormais traités sur place et en temps réel. Le bureau « Accueil Info Service » Place-de-Belgique (voir ELL n° 56) du centre Charlebourg, l'agence commerciale de République, les recettes Rambuteau, Arts-et-Métiers et Hôtel-de-Ville (ligne 11), les points de vente bus de Mairie-d'Ivry (centre Ivry) et de Place-d'Italie (centre Lebrun) et enfin le service Clientèle à Lyon-Bercy sont les sites concernés par ce dispositif. Il s'agit bien d'un traitement de proximité, prenant en compte la demande du client – quelle qu'elle soit – sans le contraindre à assumer lui-même les démarches. Si la demande n'autorise pas une réponse immédiate, une fiche contact client est établie : l'agent de vente s'engage sur un délai de réponse et donne le choix au client quant à la forme de la réponse (par téléphone, par écrit...). La fiche est ensuite transmise pour traitement au service consommateurs de l'unité opérationnelle ou de l'entreprise. Un bilan en fin d'année décidera de la généralisation de cette démarche.

Contact : Jean-Louis Stauffert, tél. : (44 6)8 34 43.



MARGUERITE/SG-AV

Inégalité des trajets domicile-travail

En Ile-de-France, les trajets domicile-travail varient fortement selon les professions en rapport avec les lieux de résidence. C'est le résultat d'une enquête publiée par l'Insee*.

De cinq kilomètres pour les artisans-commerçants et les personnels de service, à plus de neuf kilomètres pour les cadres, ouvriers et employés.

Les artisans-commerçants sont très peu mobiles, alors que les ouvriers et les employés ont peu de chance de travailler à proximité de leur domicile. Ce qui n'est pas le cas des cadres, chez qui seul le choix volontaire d'une qualité de vie implique un allongement des trajets quotidiens. On apprend aussi que les hommes ont une mobilité supérieure aux femmes.

Et que les jeunes actifs effectuent moins souvent de longues navettes... et plus souvent de courtes navettes.

Un enseignement à méditer qui peut être comparé à l'offre de transport.

* « Économie et Statistiques », Insee, n° 294, juillet 1996, 92 F.



Sur les rails depuis mars dernier, le VAL de la Muncha Line vient enfin combler le manque de transports à Taipei, la capitale taiwanaise. Systra s'est chargée du recrutement et de la formation du personnel d'exploitation. Escale à Taiwan.

« Enfin, il roule ! » Bravant les multiples obstacles rencontrés sur son chemin, le VAL de la Muncha Line, réalisé par Matra Transport et mis en service le 28 mars 1996, est le premier tronçon d'un système de transport urbain, encore balbutiant, à

en coentreprise avec Comeli (Lille), du recrutement et de la formation du personnel d'exploitation. Du cadre supérieur au technicien de maintenance, soit 124 personnes pendant quatre ans. « *Très peu d'ingénieurs français, compétents dans leur domaine,*

drement. Ces derniers formant à leur tour, en chinois, les techniciens et les opérateurs. » Les formations se sont déroulées à Taiwan, Lille et Paris. Ainsi, de nombreuses visites ont été effectuées à la RATP dans les ateliers du métro, les postes haute tension ainsi qu'à la base d'essais de Sucy. Le contrat, en ce qui concerne la partie Systra, s'est achevé avec succès... ce qui n'est pas le cas pour la société Matra Transport. En effet, l'entreprise française, comme toutes les entreprises étrangères sur place, a dû faire face à de nombreuses difficultés de la part des autorités de Taipei. Car, s'il est vrai que le pays s'ouvre aux investissements

Taipeh ROULE EN VAL

Taipeh. C'est aussi la première ligne de métro française en Asie. Longue de onze kilomètres et comprenant douze stations, cette ligne fait partie d'un réseau de six lignes dont la construction s'étalera jusqu'en 2001, répondant en cela à la quasi-inexistence d'infrastructures de transport.

C'est en 1988, au terme d'un appel d'offres international, que le VAL 256 de Matra Transport a été retenu pour un contrat « clés en main ». Systra, filiale internationale de la RATP, étant en charge,

maîtrisaient le chinois mandarin, explique Didier Decombe, responsable de projet pour la zone Asie orientale et l'Australie à Systra.

Des formations en « cascade »

Il a fallu inventer un système de formation en "cascade" français-anglais-chinois. Dans un premier temps, nous avons utilisé l'anglais pour former le personnel de direction et d'enca-

étrangers, le système taiwanais oblige chaque administration à multiplier les contrôles et les intermédiaires avant d'attribuer un contrat d'infrastructure. Mais, malgré ces embûches, les industriels sont pourtant de plus en plus nombreux à s'installer à Taiwan parce que c'est, pour beaucoup, la clé du marché chinois. En attendant, le VAL transporte chaque jour 60 000 personnes. Un véritable succès... pour les voyageurs ! ●

Jacques Teixeira

Mis en service en mars dernier, le premier tronçon du VAL de la Muncha Line fait partie d'un réseau de six lignes qui seront achevées en 2001.

DIDIER DECOMBE - SYSTRA



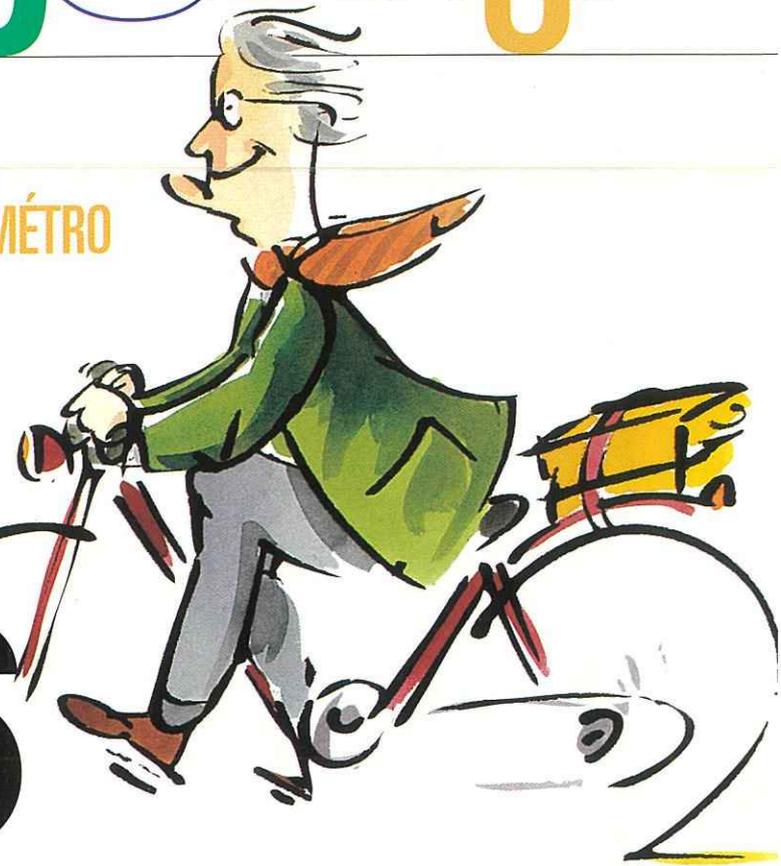


CHABOL/SG-AV

Dossier

LES FRANCILIENS BOUDENT LE MÉTRO

A la fin juin, on enregistrait
- 1,8 % du trafic et - 1,2 % des recettes
 par rapport aux prévisions. La RATP
 perd des clients sur les parcours
 domicile-travail et professionnels. Et
 plus particulièrement sur le métro...



1996 trafic et recettes



MARGUERITE/SG-AV

MOTIFS ET ATTENTES

La RATP a mené deux enquêtes pour définir les causes de la désaffection du métro et des abonnements à la Carte Orange par sa clientèle. **Insécurité, grèves, attentats, déshumanisation du réseau, tarifs...** arrivent en tête des préoccupations des voyageurs.



LE BUS EN CAMPAGNE

Dès septembre, une **sensibilisation aux risques liés à la fraude** est lancée dans les bus. Avec l'humour à la clé.



18

En attendant l'em

Mi-1996, la RATP présente des résultats en demi-teinte, avec un trafic et des recettes toujours dans le rouge. Des indicateurs qui font craindre un nouveau déficit si l'entreprise ne se mobilise pas.

le trafic, - 1,2% pour les recettes. Cette baisse de fréquentation se traduit par deux constats préoccupants, une diminution du trafic métro et une baisse de la vente des coupons Carte Orange. Nombre, motifs, lieux des déplacements sont passés au peigne fin pour comprendre les changements de comportement de notre clientèle*.

Première constatation, la RATP perd des clients sur les parcours domicile-travail et sur les déplacements professionnels. L'augmentation du nombre des trajets loisirs-achats et scolaires ne compense pas cette chute. Cette tendance est à rapprocher d'un phénomène plus général en Ile-de-France : entre 1995 et 1996, le nombre de personnes qui se déplacent - y compris à pied - a baissé de plus de 9 %, celui des déplacements motorisés de plus de 3 %. En revanche, chez celles qui se déplacent, le nombre de voyages motorisés

Au début de l'année, la RATP tirait une sonnette d'alarme : une baisse du trafic, et donc des recettes, rendait l'équilibre du budget difficile.

A la fin du mois de juin, le constat est toujours inquiétant : trafic, - 4,5 % et recettes - 4,3 %, à tarif constant par rapport à la même époque en 1995. Lorsque l'on rapproche ces chiffres des objectifs fixés pour l'année 1996, revus à la baisse lors de l'établissement du budget révisé et prévoyant : - 200 millions de francs par rapport au budget initial, ils se situent toujours en dessous des attentes : - 1,8% pour



4 questions à Bernard Averous*

La chute du trafic ne dépend-elle pas tout autant d'une conjoncture économique défavorable que du changement des comportements ?

Le trafic du métro subit une baisse régulière depuis 1990, de 1 à 1,5 % par an. Il s'agit d'un phénomène structurel lié, au moins en partie, aux nouvelles localisations de l'emploi et à la croissance du chômage. Mais les événements de 1995 semblent avoir joué le rôle de catalyseur et accéléré les modifications de comportement qui se seraient autrement certainement étalées sur plusieurs années.

Chaque année, environ 20 % de notre clientèle change ses habitudes. Que prévoyez-vous de faire pour ceux-ci ?

C'est souvent à la rentrée que ces changements se produisent. Nous avons donc lancé l'opération « Demandez-nous la ville », pour conseiller nos clients dans leurs choix de déplacements. C'est également une période de rentrée pour les agents, où il est difficile de monter des opérations en interne, aussi c'est pour cela que les fonctionnels y participent. Mais ce type d'actions devra prendre davantage d'ampleur dans les années à venir. Une clientèle n'est jamais définitivement acquise et il faut apprendre à rester en contact avec elle toute l'année.

Toutes les études montrent la nécessité de se rapprocher des jeunes : que faisons-nous pour eux ?

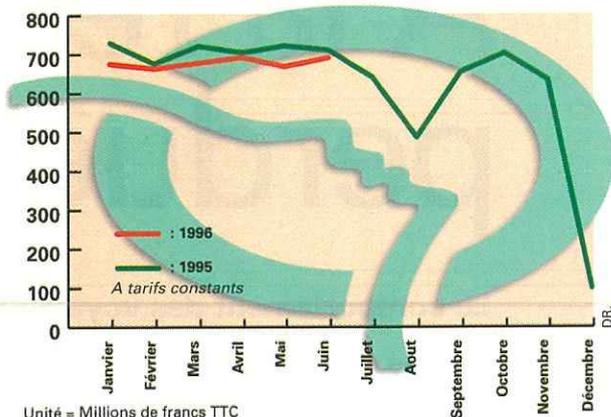
Je pense qu'un fossé se creuse entre la RATP et les jeunes. Nous ne parlons pas leur langage, ils ne reconnaissent pas leurs valeurs dans notre entreprise. Mais c'est une clientèle prioritaire, qui constitue nos voyageurs de demain. Nous sommes favorables à la définition d'un tarif jeune et nous nous efforçons d'en convaincre nos partenaires. Mais, en matière tarifaire, la décision n'appartient pas aux transporteurs.

Nos voyageurs demandent plus de sécurité sur les réseaux, comment peut-on leur répondre ?

Plutôt que de sécurité, parlons de sécurisation. Les voyageurs veulent aussi leur tranquillité, aujourd'hui menacée par les quêtés, par la fraude visible. La RATP mène de nombreuses actions pour améliorer cette situation. Mais il ne suffit pas d'avoir un réseau sûr, il faut un réseau vivant. En 1997, il nous faudra retrouver de nouveaux modes d'animation des espaces du métro. Nous devons apprendre dans l'avenir à étonner nos clients.

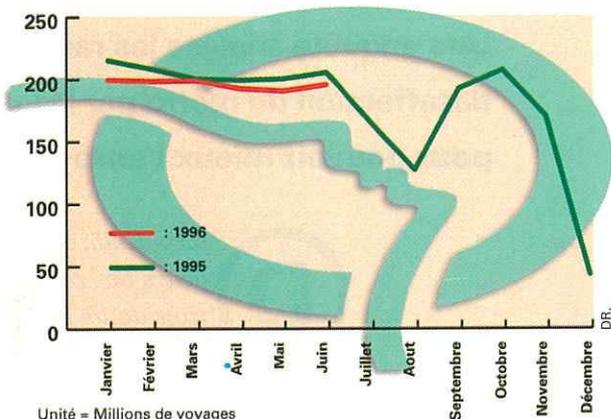
* Directeur du département Commercial.

Recettes directes : comparaison 95/96



Unité = Millions de francs TTC

Trafic statistique : comparaison 95/96



Unité = Millions de voyages

bellie

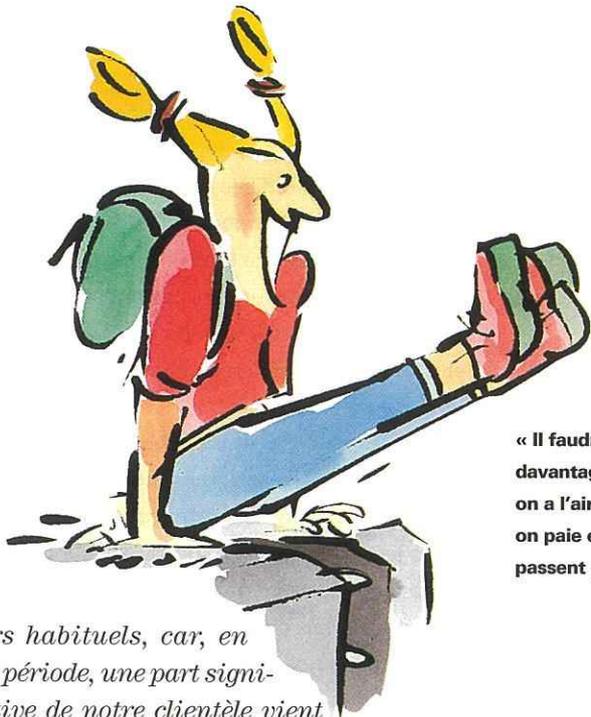
effectués par une même personne dans la journée augmente régulièrement depuis 1993. Autre constat : c'est sur les liaisons Paris-banlieue que la RATP perd le plus de clientèle. Enfin, par réseau, si l'on compare les chiffres du premier trimestre 1996 à ceux de la même période en 1995, le trafic du métro reste nettement à la traîne (-6,7%), alors que les meilleurs résultats, néanmoins négatifs, s'observent sur les sites propres (-1,1%) et les bus de banlieue (-1,5%). Les recettes se ressentent bien évidemment de cette situation. Par rapport à 1995, les résultats du premier semestre de 1996 ont été décevants pour les abonnements (-6,8% à tarif constant) et ce, malgré les achats de précaution effectués en prévision de la →



« J'ai changé de contrat professionnel, je me déplace moins sur Paris. »

→ hausse tarifaire. Les ventes des billets sont, en revanche, positives depuis le mois d'avril, mais ne compensent pas les pertes de recettes sur les abonnements. Ces résultats paraissent correspondre à un transfert d'une partie de la clientèle abonnée vers les billets, ce qui entraîne une baisse d'usage des transports collectifs.

« Les résultats de juillet semblent annoncer une amélioration du trafic sur l'ensemble des réseaux, confirme Michel Beck, responsable de l'unité Ressources et Résultats commerciaux à CML, amélioration qui ferait repasser, pour ce mois, les indicateurs du trafic au vert. On ne peut cependant tirer une conclusion trop générale sur un changement de comportement de nos voya-



« Il faudrait contrôler davantage la fraude : on a l'air idiot quand on paie et que les autres passent par-dessus. »

geurs habituels, car, en cette période, une part significative de notre clientèle vient de province ou de l'étranger. Nous espérons que ces tendances seront renforcées par les actions engagées qui permettront de consolider au second semestre ces résultats encourageants. » Il faut maintenant attendre les résultats de la rentrée pour évaluer les pertes de recettes auxquelles la RATP devrait faire face à la fin de l'année. Un déficit prévisible, mais qui ne doit pas être pris comme une fatalité : à l'entreprise de savoir s'adapter dans l'avenir, pour répondre aux nouvelles exigences des Franciliens ●

* Enquête baromètre parts de marché, réalisée du 22 février au 11 avril 1996, par téléphone, auprès d'un échantillon de 2 000 personnes.

À la recherche perdue

Le comportement des voyageurs a changé, et plus vite que prévu. 2 à 3 % des usagers ont quitté les réseaux, quant aux autres, ils les utilisent avec plus de parcimonie. Une enquête analyse les raisons de la désaffection du métro par les voyageurs, pour pouvoir mieux l'enrayer.

Depuis 1995, certains de nos voyageurs ont réduit leur fréquentation de la RATP de 30 jusqu'à 75 % pour certains ; 2 à 3 % ont quitté nos réseaux et n'y reviennent pas. Ce sont ces pourcentages qui nous font basculer dans le rouge par rapport aux objectifs fixés pour 1996, explique Michel Barjansky, responsable Marketing à CML. Nous devons comprendre les raisons de cette désaffection pour l'enrayer et, si possible, regagner des clients, les faire revenir plus vite et plus souvent. » Une enquête*, réalisée au mois de juillet, est partie à la recherche de cette clientèle.

C'est parce qu'ils éprouvent un sentiment d'insécurité que les voyageurs « décrochent » du métro. Parce qu'ils le vivent mal, ils le rejettent. Une idée déjà très présente dans le passé, mais que la vague d'attentats de l'été 1995 a renforcée, donnant le sentiment que désormais tout peut arriver. Ce sentiment a été suffisamment fort pour entraîner un passage à l'acte, l'abandon ou le quasi-abandon du métro. Au moment où se développait cette angoisse, les mouvements sociaux de la fin de 1995 se sont déclenchés. « Pendant cette période, nous n'avons pas rendu le service que l'on attendait de nous, explique Michel Barjansky, et nos clients ont dû s'organiser différemment, certains ayant par la suite conservé leurs nouvelles habitudes. Si, dans

che de la clientèle



« La marche à pied, finalement, ça ne met pas plus de temps. »

perdre de l'argent à la RATP, creuser ses déficits, les obliger à réfléchir. » Pour eux, le métro s'utilise très ponctuellement, lorsqu'il n'existe pas d'autre moyen de se déplacer.

Les études, faites immédiatement après le conflit, ont pourtant montré que le mouvement social était bien compris des Franciliens.

« Compris de la majorité, oui, argumente Bernard Averous. Mais cette majorité ne nous a pas quittés. En revanche, c'est la minorité de ceux qui n'ont pas accepté ce mouvement qui nous préoccupe ; c'est chez eux que l'on trouve les quelques pour cent qui nous ont quittés. »

Ce que veulent ces voyageurs qui désertent le métro : une reprise du pouvoir par la RATP sur son territoire. Elle passe par une maîtrise de la fraude qui donne « l'impression de payer pour les autres », et par la suppression de la mendicité sur les réseaux :

« Les SDF sont au ban de la société et le seul banc qu'il leur reste, c'est celui de la RATP, sur le quai du métro », « on est dégoûté, j'en ai marre, la misère me fait fuir ». Ils attendent aussi de la RATP une humanisation de ses réseaux, une amélioration de la qualité du service offert.

« Il n'y a pas une fatalité de ces évolutions. Nous devons mieux prendre en compte les attentes de nos voyageurs, insiste Michel Bajansky, même si, dans les domaines incriminés, nous agissons déjà, avec le Service en station, avec la campagne antifraude sur le bus... Il nous faut pourtant montrer davantage à nos clients que l'on s'occupe d'eux. » ●

« Les SDF sont au ban de la société et le seul banc qu'il leur reste, c'est celui de la RATP, sur le quai du métro », « on est dégoûté, j'en ai marre, la misère me fait fuir ». Ils attendent aussi de la RATP une humanisation de ses réseaux, une amélioration de la qualité du service offert.

« Il n'y a pas une fatalité de ces évolutions. Nous devons mieux prendre en compte les attentes de nos voyageurs, insiste Michel Bajansky, même si, dans les domaines incriminés, nous agissons déjà, avec le Service en station, avec la campagne antifraude sur le bus... Il nous faut pourtant montrer davantage à nos clients que l'on s'occupe d'eux. » ●

« Il n'y a pas une fatalité de ces évolutions. Nous devons mieux prendre en compte les attentes de nos voyageurs, insiste Michel Bajansky, même si, dans les domaines incriminés, nous agissons déjà, avec le Service en station, avec la campagne antifraude sur le bus... Il nous faut pourtant montrer davantage à nos clients que l'on s'occupe d'eux. » ●

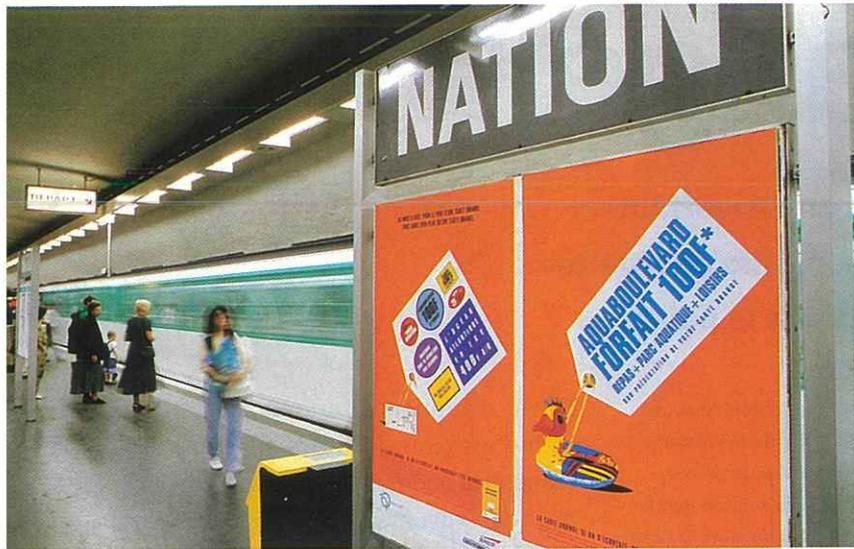
« Il n'y a pas une fatalité de ces évolutions. Nous devons mieux prendre en compte les attentes de nos voyageurs, insiste Michel Bajansky, même si, dans les domaines incriminés, nous agissons déjà, avec le Service en station, avec la campagne antifraude sur le bus... Il nous faut pourtant montrer davantage à nos clients que l'on s'occupe d'eux. » ●

« Il n'y a pas une fatalité de ces évolutions. Nous devons mieux prendre en compte les attentes de nos voyageurs, insiste Michel Bajansky, même si, dans les domaines incriminés, nous agissons déjà, avec le Service en station, avec la campagne antifraude sur le bus... Il nous faut pourtant montrer davantage à nos clients que l'on s'occupe d'eux. » ●

« Il n'y a pas une fatalité de ces évolutions. Nous devons mieux prendre en compte les attentes de nos voyageurs, insiste Michel Bajansky, même si, dans les domaines incriminés, nous agissons déjà, avec le Service en station, avec la campagne antifraude sur le bus... Il nous faut pourtant montrer davantage à nos clients que l'on s'occupe d'eux. » ●

« Il n'y a pas une fatalité de ces évolutions. Nous devons mieux prendre en compte les attentes de nos voyageurs, insiste Michel Bajansky, même si, dans les domaines incriminés, nous agissons déjà, avec le Service en station, avec la campagne antifraude sur le bus... Il nous faut pourtant montrer davantage à nos clients que l'on s'occupe d'eux. » ●

« Il n'y a pas une fatalité de ces évolutions. Nous devons mieux prendre en compte les attentes de nos voyageurs, insiste Michel Bajansky, même si, dans les domaines incriminés, nous agissons déjà, avec le Service en station, avec la campagne antifraude sur le bus... Il nous faut pourtant montrer davantage à nos clients que l'on s'occupe d'eux. » ●



MARGUERITESSAV

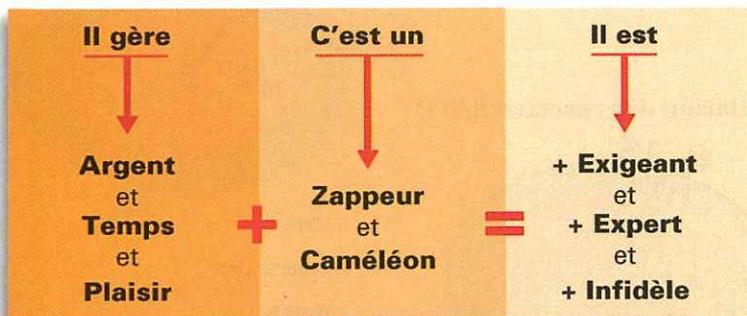
une grande surface, vous ne trouvez pas votre lessive habituelle, vous prenez celle d'à côté et vous ne revenez pas forcément ensuite à la première. » Pendant les grèves, les Franciliens ont développé une véritable stratégie en combinant différents modes de transport, stratégie qui persiste et que quelques-uns ont décidé de conserver. Les grèves ont constitué une occasion d'essai d'autres manières de se déplacer, surtout à pied, et servi de révélateur à un changement de comportement. « Avant, je ne me posais pas de questions... le métro réflexe ; maintenant, je décide de ce que je veux faire pour ne pas être prisonnier. Je me sens libre de faire ce que je veux. Je change mes habitudes ou je me donne le luxe de prendre le bus, de ne pas courir tout le temps. »

Et puis il y a ceux qui n'ont pas accepté les grèves et qui boycottent la RATP. « Faire

« Compte tenu de l'augmentation des prix, j'attends de meilleures prestations : par exemple, être vraiment informé quand le métro est immobilisé. »



Le consommateur en 1995 : zappeur et caméléon



Extrait de B. Bouthoul, « Le Consommateur », éditions JV & DS, 33, rue de Vaugirard, 75006 Paris, tél. : 42 84 03 16.

Infidélités à la Carte Orange



La Carte Orange subit actuellement une désaffection de sa clientèle qui la juge inadaptée. Motifs et attentes des voyageurs : une récente enquête fait le point.

Produit phare de la RATP, la Carte Orange, lancée en juillet 1975, a des états d'âme. La chute des ventes de 6 % des coupons mensuels depuis le début de l'année, par rapport à 1995, a de quoi alerter puisqu'elle concerne nos clients les plus fidèles et représente 60 % de nos recettes.

Interrogés sur les raisons de cette défection, ces « abandonnistes » évoquent la cherté de la Carte Orange, dont le rapport qualité de service/prix leur semble insuffisant, ainsi que sa rentabilité comparée à d'autres titres*.

Ils mentionnent aussi l'irrégularité des déplacements qu'ils effectuent, qui rend le coupon moins adapté, moins performant. Il s'agit là d'un constat important, tout se passe comme si le coupon enregistrerait de plein fouet l'érosion du modèle connu : déplacements pendulaires quotidiens entre le domicile et un lieu de travail unique.

Depuis le mois d'avril, la RATP a lancé sur ce produit une campagne de promotion « Loisirs », puis « Evasion », couplant au coupon mensuel des avantages sur des activités offertes par des partenaires externes : réduction sur les places de cinéma, dessert offert à Batifol...

Pour Bertrand Calvino, responsable de l'unité Ventes et Actions commerciales à CML : « On peut penser que cette opération ainsi que la mobilisation des agents aux points de vente ont contribué à renouveler l'image de la Carte Orange. N'oublions pas que c'est dans la qualité de notre service que résident nos meilleurs atouts pour fidéliser ou pour conquérir nos voyageurs. »

Qu'attendent ces infidèles de la Carte Orange ? D'abord, une baisse de prix ou, du moins,

« Etant donné le coût, j'ai abandonné la carte mensuelle, je prends plutôt le coupon hebdomadaire ou alors le ticket. Tout dépend de mon emploi du temps. »

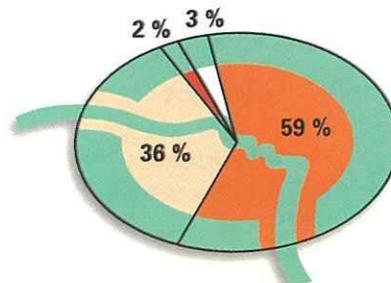


ILLUSTRATIONS : RAPAPORT

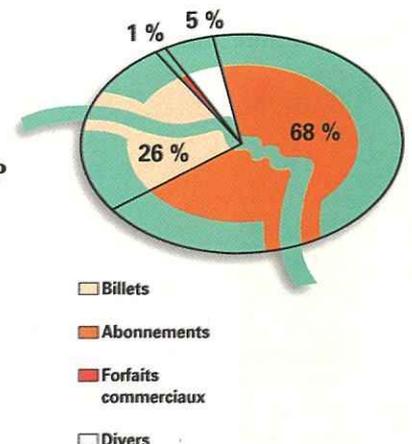
l'arrêt des augmentations, l'instauration de réductions ou de tarifs spéciaux pour les jeunes, les chômeurs... Le couplage du coupon avec des « avantages » : réductions plus significatives pour le cinéma, les spectacles, les musées, une modulation de la période, en deçà ou au-delà du mois, un assouplissement du zonage, l'amélioration des conditions d'achat, en bref, la reconnaissance de leur statut de client fidèle. « La Carte Orange a plus de vingt ans, rappelle Bertrand Calvino. Elle a été lancée pour répondre aux besoins des Franciliens des années 70, particulièrement pour couvrir les déplacements domicile-travail. Or les comportements ont changé, on l'a vu dans les déplacements, les attitudes aussi ont évolué. » Les enquêtes montrent le souhait de pouvoir choisir en toute liberté. A la RATP d'en tenir compte pour faire évoluer la Carte Orange ●

* Enquête réalisée début juillet 1996, par JPF Consultants, auprès de 80 personnes déclarant acheter moins de coupons Carte Orange que l'année dernière, mais ayant une stabilité dans leur mode de vie.

Ventilation des recettes RATP



Ventilation du trafic RATP



Pour dissuader les fraudeurs dans les bus, la RATP lance à la rentrée une campagne d'information sur un ton humoristique. Une nouvelle signalétique et une présence accrue des agents sur les lignes viendront renforcer cette opération.

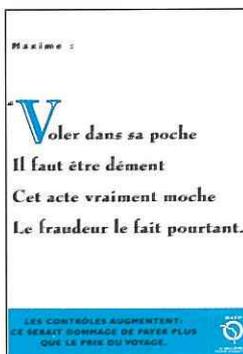


« Le bus coûte maintenant un ticket au lieu de deux. Et il n'y a pas de problème pour se garer. »

Les bus contre la fraude

Merci de valider votre ticket ou de montrer votre Carte Orange au conducteur » ; « Le coût de la fraude représente l'équivalent de 500 bus par an » : la RATP lance à la rentrée une campagne d'information sur les bus. Son but : informer les voyageurs sur le rôle des agents, les mesures tarifaires, les conditions d'utilisation des titres de transport, l'enjeu de la fraude...

« Cette campagne de communication, où la RATP prend la parole, légitime les actions qui sont menées sur le terrain et va relancer notre dynamique », commente Jean-Louis Stauffert, chargé de la mission Antifraude à Bus. Il faut dire que même si l'enquête réalisée au mois de mai indique une baisse de la fraude de trois points, la situation reste difficile sur le réseau bus. La fraude « dure » marque une grande stabilité avec 13 % de personnes voyageant sans titres de transport, tandis que la fraude « molle » – voyageurs acquittant partiellement leur titre de transport ou faisant un simulacre de paiement – recule fortement. Cette baisse est imputable au renforcement des contrôles sur les lignes. Depuis deux ans, des actions significatives ont été menées : augmentation des effectifs de la brigade de surveillance (BS) de 286 personnes, réforme tarifaire avec un billet unique sur Paris et modification de la tarification par section en banlieue, commande de R 312 à deux portes, limitation de l'exploitation en libre-service, décision d'installer des valideurs magnétiques, nouveau visuel pour le coupon Carte Orange... En parallèle, des plans antifraudes locaux ont été mis en place, ligne par ligne, en fonction des spécificités de chacune d'entre elles. La BS et les équipes de ligne se rapprochent



PHOTOS: DR.

Campagne de communication :

- à partir du 23 septembre ;
- aux panneaux d'information dans les bus ;
- dix-sept visuels qui déclinent six messages d'entreprise, rappelés dans un bandeau de couleur.

pour apprendre à mieux travailler ensemble. « La campagne d'information va nous permettre une nouvelle mobilisation pour s'attaquer aux 13 % de fraudeurs "durs". Surtout qu'elle permet de s'adapter à chaque ligne. En même temps, nous lançons une nouvelle signalétique sur les voitures : une flèche verte pour indiquer la porte de montée, des messages rappelant au passager l'obligation de présenter son titre de transport et de le valider. Ces actions devront s'accompagner d'un renforcement visible de la présence sur les lignes. » A cet égard, un protocole d'accord est actuellement en cours de signature pour installer en octobre des équipes de centre, constituées d'APS – agents en inaptitude provisoire –, qui seront gérés directement par leurs centres (suivies actuellement par SEC). Leur rôle : du commercial, de la présence sur ligne, de l'information, en un mot de la dissuasion, mais en aucun cas du contrôle. En parallèle, la déconcentration d'une équipe de la BS sur un centre va être expérimentée à Pavillons-sous-Bois. Cette équipe dédiée ne travaillera que sur les lignes du centre afin de lui assurer au plus près les moyens de sa politique antifraude. Une expérimentation qui devra faire ses preuves. « Nous cherchons des pistes pour avoir avec nos moyens une efficacité maximale, mais rien ne permet de dire aujourd'hui que cela peut suffire pour diminuer de façon significative le pourcentage des fraudeurs durs. C'est en fonction d'eux que nous mesurerons notre action et ajusterons nos politiques. » ●

Yvonne Kappès-Grangé

2001 l'odyssée

Rendre la ville plus accessible en facilitant les déplacements de tous, constitue pour la RATP un objectif permanent. D'où le choix de bus à plancher bas pour l'achat de 215 véhicules, première tranche d'un marché de 550 bus. 112 bus Agora, fabriqués par Renault véhicules industriels vont donc équiper les lignes de la RATP ainsi que 103 bus GX 317 fabriqués par Heuliez. Le premier bus Agora RVI vient de faire son entrée à la RATP. Il est arrivé le 31 juillet aux ateliers de Championnet, pour un dernier tour de piste avant la réception définitive. Chaque bus sera encore contrôlé avant sa livraison à l'exploitation par l'unité Etudes, Essais, Réception de MRB, une fonction habituellement remplie, pour les réseaux de province, par le service des Mines. Ces premiers bus seront alors livrés aux centres de Nanterre (lignes 360, 160, 241, 244), Flandre (ligne 331, 349) et Saint-Maur (lignes 111, 306, 106, 112). Ils s'ajoutent aux GX 317 Heuliez, qui roulent déjà sur le réseau, et aux 21 bus, à rampe escamotable pour les usagers en fauteuil roulant, de la ligne 20. Avec son immatriculation 2001, l'Agora préfigure bien l'avenir du bus.

Contact : MRB - Daniel Crosnier (44 9) 2 24 15 ; Jacques Jahin (44 9) 2 22 30. Bus - Philippe Le Ny (44 6) 8 33 96.

Tout pour le confort du voyageur

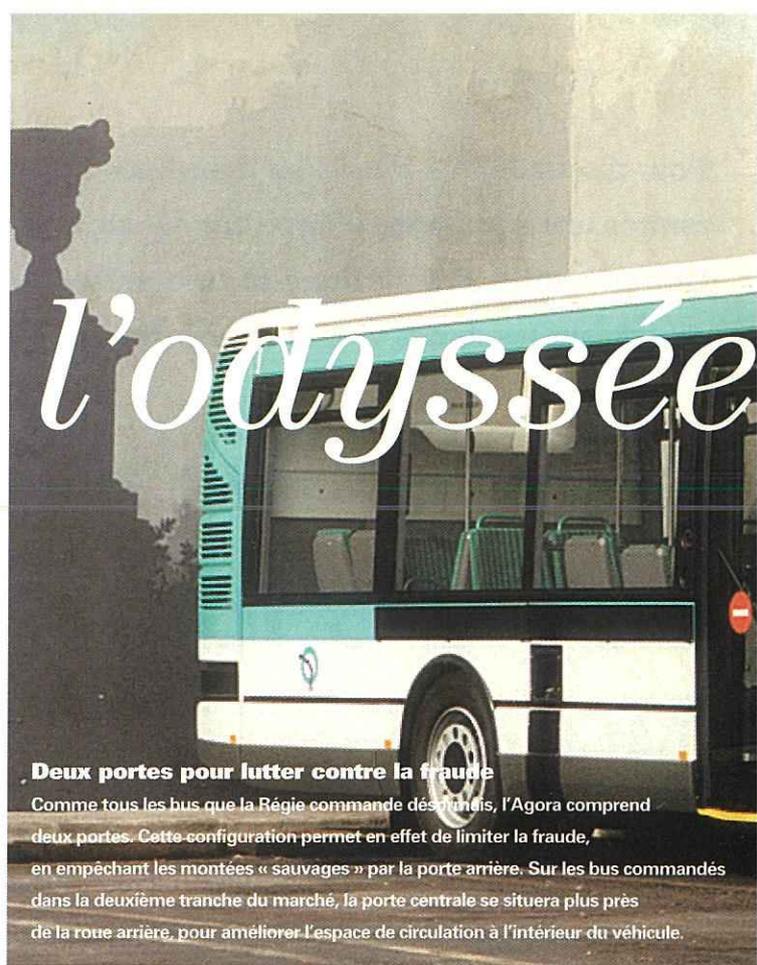
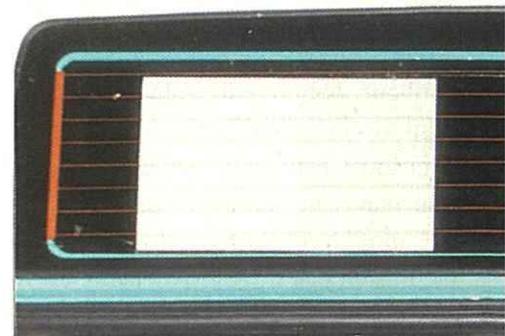
28 places assises, dont 4 sièges Jumbo à l'avant, particulièrement bienvenus pour les mères avec enfant, et six places en rotonde à l'arrière, pour favoriser la convivialité. L'expérience montre que les voyageurs s'arrêtent à la plate-forme centrale : pour faciliter les déplacements vers le fond de la voiture, les sièges situés après la porte de descente sont installés latéralement. Autres améliorations : des fenêtres plus grandes, des trappes de toit qui assurent la ventilation intérieure, un éclairage plus puissant dans les zones places assises que dans les places debout...



PHOTOS : DL PUY/SG-AV

Une information plus lisible

A l'extérieur, la girouette est réalisée en pastilles éclairées, qui affichent la destination ou tout autre message. A gauche, figure l'indice et la couleur de la ligne. A l'intérieur, les plans de ligne sont éclairés et fixés latéralement.



Deux portes pour lutter contre la fraude

Comme tous les bus que la Régie commande désormais, l'Agora comprend deux portes. Cette configuration permet en effet de limiter la fraude, en empêchant les montées « sauvages » par la porte arrière. Sur les bus commandés dans la deuxième tranche du marché, la porte centrale se situera plus près de la roue arrière, pour améliorer l'espace de circulation à l'intérieur du véhicule.



Un bus accessible à chacun

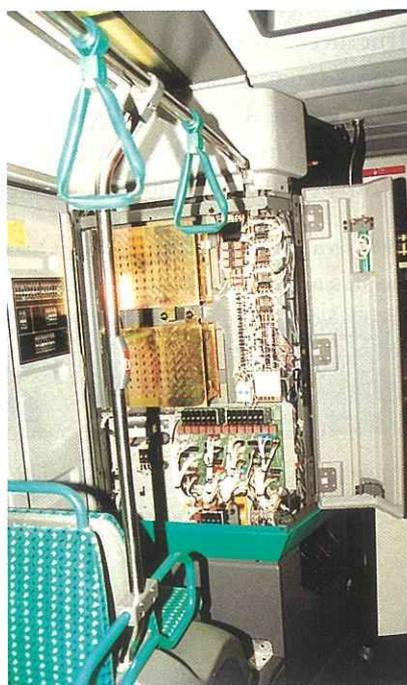
Le plancher surbaissé de l'Agora se situe au niveau le plus bas qu'on puisse trouver actuellement sur le marché avec une hauteur de 320 millimètres entre le sol et le plancher (569 millimètres pour le R 312 et 635 millimètres pour le SC 10). A l'intérieur, le plancher se relève légèrement vers l'arrière du bus.



Un poste de conduite semblable à celui du R 312

Le tableau de bord est prévu pour ramener les commandes vers le machiniste. Ainsi, les satellites de commande – ouverture des portes, manettes, pupitre ICS (interface conducteur-système) – forment bloc et peuvent s'incliner en même temps que le volant.

Tous les véhicules sont équipés d'une cabine anti-agression. ▼



◀ Une maintenance facilitée

L'Agora bénéficie des mêmes avantages que le R 312.

Avec un plus :

le tableau électrique et les équipements embarqués (SAM, Aviva, Aigle, Altaïr...) se trouvent regroupés derrière le machiniste.

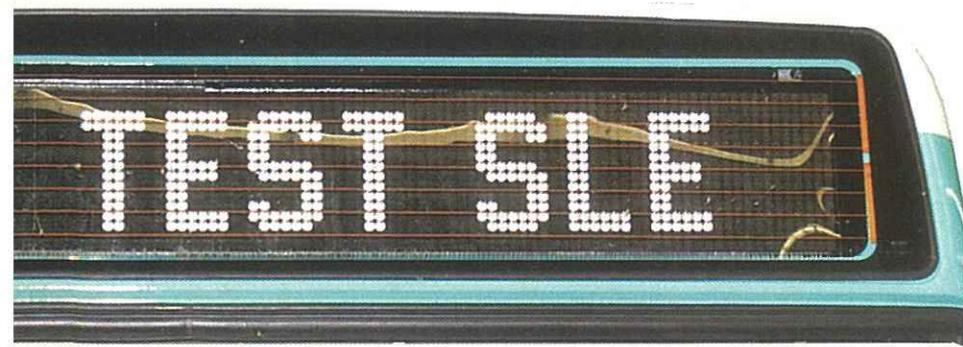
Les interventions se font donc à l'intérieur du bus, ce qui facilite la maintenance, particulièrement dans les centres où le remisage est extérieur.

25

Et aussi

– Une amélioration du freinage : disques à l'avant, tambours à l'arrière, commande pneumatique intégrale assurent un freinage en douceur, plus progressif. Et suppriment des problèmes de maintenance comme les fuites sur le système hydraulique. Pour mémoire, un R 312 est équipé de freins à disque avant et arrière, freinage à commande hydropneumatique.

– Un respect de l'environnement. Comparé au R 312, l'Agora est moins bruyant. Son moteur répond aux nouvelles normes antipollution Euro 2.



Canalisation engorgée, infiltration en voûte, porte d'accès bloquée..., autant de gênes pour les voyageurs. Des « Urgences » que les équipes ITA dédiées aux lignes assurent au quotidien. Une réactivité qui leur a valu le trophée Qualité.

Ils ont attendu deux ans avant de concourir au trophée Qualité. L'entité Urgences de l'unité Aménagements et Maintenance des infrastructures du département ITA, en partenariat avec la ligne 3 du métro*, a décroché cette récompense en juin dernier, lors de la Journée du prix de

l'Implication RATP. Deux années de travail pour améliorer et parfaire la mise en place des équipes ITA dédiées aux lignes de métro dans le cadre du rapprochement exploitation-maintenance (REM). Une infiltration d'eau dans un accès, une porte de sortie bloquée : les voyageurs apprécient rarement de telles gênes. Un serrurier et un opérateur de maintenance bâtiment, alertés en urgence par dépêche ou par l'exploitant, arrivent alors sur les lieux. C'est l'équipe dédiée à la ligne de métro (voir encadré). « Nous, exploitants et mainteneurs, avons mis au point le dispositif le plus réactif pour gêner le moins longtemps possible les voyageurs », observe Robert Poivet, responsable de l'entité Urgences.

Si les voyageurs sont bien les premiers bénéficiaires, en interne, le REM a bouleversé les rapports exploitation-maintenance.

« Avant, nous rendions compte de notre travail à notre encadrement sans trop tenir compte des suggestions de l'exploitant. Maintenant, nous travaillons en partenariat avec lui », précise Gilles Philippe, serrurier.

Un rapprochement qui a renforcé la reconnaissance du savoir-faire des agents de la maintenance. « Nos partenaires exploitants se sont rendu compte que nous sommes les seuls à pouvoir fournir des prestations de qualité, que même le secteur privé ne pourrait réaliser. Le REM a mis en exergue nos compétences de mainteneurs », poursuit Gilles Philippe.

Avant de rejoindre un autre site, Patrick Trébouet et Xavier Dudret (équipe REM ligne 3) s'activent autour de leur nouveau véhicule-atelier d'intervention.

Un rapport de confiance mutuelle

Du côté des exploitants, avec la certitude de retrouver toujours les mêmes opérateurs, les relations se sont transformées. « Avant le REM, on les considérait comme des prestataires, rappelle Pierre Devillard, chef du secteur ouest de la ligne 3, et de prestataires, nous sommes passés à partenaires. » Mais, pour sauvegarder un tel patrimoine, les mainteneurs d'ITA se doivent d'être polycompétents. Aussi, ont-ils dû effectuer de nombreuses formations relatives aux différents corps de métier : plomberie, maçonnerie, menuiserie... Un changement dans les habitudes de travail qui a laissé des traces. « Je suis entré à la Régie comme

PHOTOS DUPUY/SG-AV



Monte en lignes

serrurier, explique Gilles Philippe, avec la serrurerie comme mission exclusive. Avec le REM, la polycompétence a en partie remis en cause la reconnaissance de mon diplôme. Mon identité, c'est mon métier d'origine. Et, si je suis curieux d'en apprendre de nouveaux, il reste que mes interventions dans ces autres corps de métier se font forcément à un plus faible niveau. »

La mémoire des anciens

Robert Poivet reconnaît là qu'il existe bien un risque pour l'entreprise : « Il est vrai que cette organisation altère l'épanouissement professionnel dans leur métier d'origine. Il y a un savoir-faire qu'il ne faut pas perdre et seuls les anciens détiennent encore cette mémoire qu'il ne faudrait pas laisser partir avec eux. »

Si les travaux de maintenance les plus importants sont toujours effectués en atelier, les équipes dédiées constituent le dispositif le mieux adapté pour la maintenance au quotidien, tant dans le domaine curatif que dans le préventif. Tout en ayant rétabli le dialogue entre exploitants et mainteneurs : là-dessus, il y a bien unanimité ●

Philippe Carron

* L'équipe gagnante : Xavier Dudret, Gilles Philippe, Roland Pinard, Robert Poivet et Patrick Trébouet pour ITA, Jean-Louis Blanchard, Pierre Devillard et Dominique Renaudat pour la ligne 3-3 bis du métro.



Patrick Trébouet et Xavier Dudret consultent leurs fiches d'intervention au centre de liaison Havre-Caumartin.

Les deux agents interviennent sur une infiltration en voûte dans un couloir d'accès de la station Havre-Caumartin. Pendant ce temps, un agent mobile de la ligne 3 canalise les voyageurs.



Des équipes dédiées



La généralisation des équipes ITA/AMI dédiées par ligne de métro s'est achevée le 1^{er} juin 1994. Chaque équipe comprend un opérateur de premier niveau de développement (en principe, un serrurier) et un opérateur de maintenance bâtiment qui opèrent toujours sur la même ligne. Un contremaître pilote chaque équipe dédiée.

Au total treize équipes sont constituées : sept à Stalingrad et six à Italie. Depuis mars 1996, chacune des équipes bénéficie d'un véhicule spécialement aménagé en atelier d'intervention. Les mainteneurs portent en permanence un « bip » de type alphanage permettant à l'exploitant de les alerter à tout moment.

ROISSYBUS, embarquement immédiat

Après quatre ans d'exploitation, la ligne Roissybus offre un service complet aux voyageurs : aménagement des horaires, ouverture d'une agence commerciale, service de bus renforcé...

Les agents du centre de Flandre dévoilent le dispositif.

A quoi bon mettre une heure pour faire Londres-Roissy, s'il faut en compter deux autres pour rejoindre le centre de Paris.

Pour mettre fin à cette situation, la RATP a lancé, en décembre 1992, la ligne Roissybus reliant le secteur de l'Opéra à l'aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle. Quatre ans plus tard, les agents de la ligne

Roissybus offrent un service complet aux voyageurs : informations, ventes de titres de transport divers, et soixante-dix départs, un toutes les quinze minutes, pour 2 500 voyageurs au quotidien. Pari gagné.

« Cela a été possible grâce à l'implication de tous les agents du centre de Flandre, explique

Un travail d'équipe qui porte ses fruits : 600 000 voyageurs transportés en 1993 et 900 000 prévus cette année.

Daniel Lelarge, responsable commercial. *Pour obtenir ce résultat, nous avons mis en place les moyens adaptés en personnel, avec trente-cinq machinistes, trois agents de maîtrise et trois vendeurs, comme en matériel, avec treize voitures de type PR 100.* »

Pour Gérard Herman, responsable de l'équipe Roissybus, offrir un départ tous les quarts d'heure est très important. Cela permet une bonne mémorisation pour le voyageur. Mais, compte tenu des aléas de circulation sur les trente-six kilomètres qui séparent les deux points, il a fallu prévoir une organisation très flexible. Explications.

La régulation. « En fonction des informations sur l'état de la circulation, nous choisissons l'itinéraire le mieux adapté, indique Jean-Pierre Joubert, régulateur. De plus, si les machinistes nous signalent, grâce à la téléphonie, une affluence exceptionnelle aux points d'arrêt, nous intercalons jusqu'à deux voitures et quatre agents supplémentaires. »

L'accueil et la vente des titres de transport à bord des voitures. « Nous avons souvent des clients étrangers. Cela nous demande beaucoup d'attention pour bien les comprendre et nous faire comprendre. Nous risquions de ne pas tenir nos engagements de départ toutes les quinze minutes, poursuit Philippe Fermin, machiniste sur le Roissybus. L'ouverture



d'un point de vente à l'aéroport 1 de Roissy, ainsi qu'un partenariat avec American Express au point d'arrêt d'Opéra, a permis un allègement important de notre charge. »

La maintenance. Passage obligé sans lequel toute offre de service d'une telle ampleur serait vouée à l'échec, le département MRB a répondu présent. Serge Merle, responsable d'équipe : « Nous travaillons souvent à flux tendus. En effet, nous devons répondre à une demande importante les week-ends et pendant les périodes d'été qui correspondent, en général, aux congés des agents. Mais c'est notre challenge. »

Des recrutements hors ligne

Les ressources humaines. « Même si la gestion des ressources humaines est délicate, nous devons faire face à la demande, affirme Martine Plas, feuilleliste gérant l'affectation des machinistes. Aussi, en ce qui concerne les machinistes, nous sommes amenés à faire appel à un volant de personnel hors ligne, voire au volontariat. Pour les points de vente, nous sollicitons des agents inaptes provisoirement ou en mi-temps thérapeutique. Par ailleurs, nous enseignons la pratique de l'anglais à nos machinistes. Et nous faisons alors en sorte que notre personnel inapte obtienne la qualification d'agent des ventes. »

Un travail d'équipe sans quoi rien ne serait possible. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : 600 000 voyageurs transportés en 1993, 800 000 en 1995 et 900 000 prévus en 1996. Mais jusqu'où iront-ils ? ● **Jacques Teixeira**

Contact : Daniel Lelarge,
tél. : (48 0)4 18 24.



ROY/SG/AV

Formation au contrôle des escaliers mécaniques à Châtelet-les-Halles.

Escaliers mécaniques : la SNCF à l'école RATP

La SNCF fait appel au savoir-faire de la RATP en matière d'escaliers mécaniques. Quatre agents SNCF ont, en effet, reçu une formation de ESE-Ingénierie de maintenance, concernant les contrôles périodiques des escaliers de leur entreprise. Cette formation répond au souci de la SNCF d'améliorer la maintenance et le contrôle des escaliers qu'elle a confiés à la sous-traitance. Effectuée par des formateurs de ESE-IDI, elle portait sur la sécurité des voyageurs et sur la qualité de la maintenance. Elle s'est déroulée au cours du premier semestre de cette année, et a duré l'équivalent de trois mois environ. Elle comprenait quatre parties : connaissance de l'escalier mécanique à Noisiel, apprentissage des normes, formation au contrôle, dans le métro et le RER, et initialisation du contrôle des escaliers mécaniques à la SNCF. A l'issue de cette convention passée à la fin de 1995, il a été évoqué la possibilité d'un partenariat, dans ce même domaine, entre les deux entreprises. Il porterait sur les échanges d'appréciations, d'informations sur les méthodes de travail respectives et le maintien du potentiel des connaissances.

Un bilan pour la Clops

La Clops (Commission locale de prévention et de sécurité), créée en 1994 au centre Bus de Flandre (voir ELL n° 53, juin-juillet 1995)

tire son premier bilan. Les résultats semblent encourageants : en 1994, on enregistrait 87 actes délictueux, 9 débrayages et 5 000 kilomètres perdus ; en 1995, il était relevé 122 actes délictueux, 5 débrayages et 2 500 kilomètres perdus, soit une hausse de 40 % d'actes délictueux, mais une diminution d'autant de débrayages et de kilomètres perdus. « Ce résultat n'a pu être obtenu, explique Catherine Cyffers, directeur du centre, que parce qu'il existe un climat de confiance entre l'ensemble du personnel, y compris les syndicats, et l'encadrement. » Mais un vrai bilan, c'est surtout des actions. Pour Michel Latouchent, responsable Transport et Qualité, les principales réalisations ont été la création de la formation « Prévoir », qui permet aux agents de mieux gérer les situations conflictuelles. Mais aussi la mise en place de procédures qui évitent les pertes financières en cas d'arrêt de travail à la suite d'une agression. Sans oublier les campagnes antifraudes et d'informations dans les collèges pour faire connaître les métiers de l'entreprise. Pour l'avenir, les agents espèrent la création d'un véritable poste d'assistant au responsable prévention-sécurité et la réalisation des CIAC (contrats individuels d'alternative à la conduite). En attendant, l'année 1996 a mal débuté. Ainsi, au 31 juillet, on enregistrait 78 actes délictueux, 2 débrayages et 1184 kilomètres perdus. On ne crie pas victoire, mais le voyageur apprécie. Contact : Michel Latouchent
tél. : (48 0)4 18 78

sport

Bowling, tous en piste

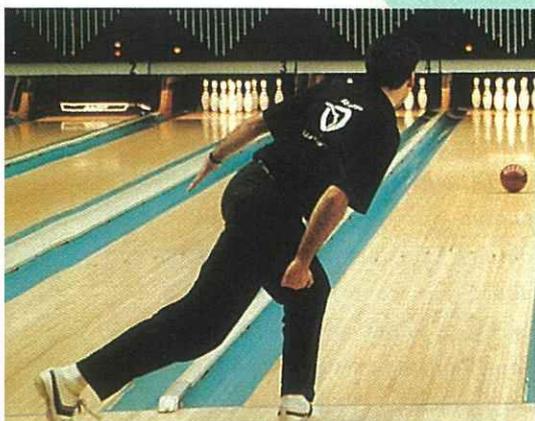
Ils étaient six agents, en 1991, à pratiquer le bowling de façon indépendante, quand ils décidèrent de se lancer dans les compétitions corporatives sous les couleurs de la RATP. Ils remportèrent les titres de champions d'Ile-de-France en

1993, puis de champions de France en 1994 et 1995. Ils obtinrent également une très honorable quatrième place au championnat d'Europe, en 1995.

Créée en 1994, la section bowling de l'USMT recense aujourd'hui une vingtaine d'adhérents. Les entraînements ont lieu au bowling de la porte de La Chapelle.

Si vous voulez les rejoindre, n'hésitez pas à contacter le responsable de la section : Jacques Carriquiriberry, Tél. : (42 0)3 42 26.

A noter : la section a obtenu des billets à tarif réduit, pour les agents et leurs familles, dans cinq bowlings parisiens. Ils sont en vente à la billetterie du CRE.

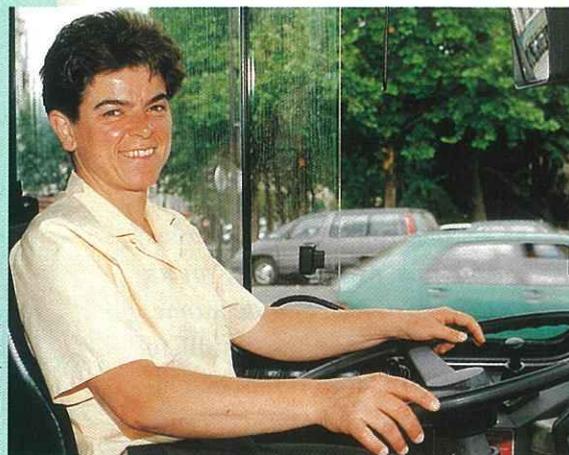


D.R.

portrait

L'héritière des « Rochambelles »

Cent vingt conductrices-ambulancières ont défilé, pour la première fois, le 14 juillet dernier sur les Champs-Élysées. Parmi elles, Anne-Marie Giraud, machiniste sur la ligne Orlybus : « J'ai été très impressionnée, enfant, par les récits de mon père, ancien combattant de la 2^e DB. » Ce qui explique sans doute que dès 18 ans, âge minimal autorisé, Anne-Marie a rejoint cette unité de réserve, avec, après l'examen d'entrée, le grade de caporal-chef. « Je pouvais enfin réaliser mon rêve, être au volant d'une ambulance et me rendre utile au sein de l'armée dont j'appréciais la



MARGUERITE SC - AV

discipline. » Anne-Marie est incorporée au 21^e régiment du génie civil de Versailles. Comme les trois cents autres ambulancières - qui sont, dans le civil, hôtesse de l'air, avocate, mère de famille, coiffeuse, journaliste ou encore... contrôleur au métro -, elle consacre un week-end par mois à des exercices au sein de son régiment. Et, deux fois par an, le corps des conductrices-ambulancières - héritières des « Rochambelles », engagées volontaires pendant la Seconde Guerre mondiale comme infirmières de ramassage dans la 2^e DB - se reconstitue pour suivre l'entraînement. Anne-Marie est aussi à l'aise aux commandes de son ambulance qu'au volant de son bus. « J'apprécie mon métier de machiniste. Et ma hiérarchie ne m'a jamais fait de difficultés pour me permettre d'exercer ce qui est ma passion. »

30

Le Tour de France en voiture-balai

Vous l'avez vu, sans aucun doute, cet été sur la route du Tour de France. Patrick Lauret, machiniste sur la ligne 27, conduit la voiture-balai. Coureur amateur, le cyclisme est sa passion. Il a repris la place occupée par son père pendant quatorze ans

au volant du minibus dont le rôle est de prendre à son bord les cyclistes qui abandonnent la

course. « Abandonner est très dur pour les coureurs. Certains sont complètement effondrés. Cette année, ils ont été soixante-dix à renoncer au Tour sur près de deux cents partants. Ce n'est pas une mauvaise année ! »



DR

lire, voir, écouter

Les comédies d'Aurore

Trois spectacles seront présentés au cours de la prochaine saison par le groupe théâtral Aurore.

En novembre et décembre, *A vos souhaits*, comédie de Pierre Chesnot. En janvier et février, *Potiche*, comédie de Barillet et Grédy. Dernier spectacle, au mois de mars, *Un ami... imprévu*, comédie policière de Robert Thomas, d'après une œuvre d'Agatha Christie.

Prix des places : 60 F. Abonnement pour les trois spectacles : 120 F. Renseignements et réservations au 44, rue des Maraichers, 75020 Paris, tél. : (40 0)2 49 39.



DR

100 ANS DE MÉTRO, 50 ANS DE RATP



Construite de novembre 1898 au 1^{er} septembre 1900, la ligne 1 symbolise le centenaire du métro.

1999 : la France se prépare à entrer dans le troisième millénaire, le métro fête son centenaire (19 avril 1999, création de la CMP, 19 juillet 1900, ouverture de la ligne 1), la RATP son cinquantième anniversaire (création effective le 1^{er} janvier 1949). Pour préparer dignement l'événement, la RATP organise dès aujourd'hui le programme des célébrations, qui doivent s'intégrer dans les manifestations prévues à l'échelon de la capitale et de la France. D'ores et déjà, des axes forts se dessinent :

un colloque sur les transports publics, la rénovation des stations de la ligne 1, des expositions, des jeux-concours pour les voyageurs... La participation des agents sera indispensable et largement sollicitée : idées d'animation sur les réseaux, réalisations et expositions de « chefs-d'œuvre » par les unités techniques... Le programme reste encore très ouvert pour ce double anniversaire.

Contact : André Pascal, mission du centenaire, tél. : (49 5) 7 87 73.

Sprague, TN 4... à l'honneur le 19 octobre

19 octobre : journée « mémoire » à l'initiative de la ligne 3. Sur la ligne 3 bis, une rame Sprague circulera avec voyageurs, de 9 à 19 heures entre les stations Gambetta et Porte-des-Lilas. En surface, sur l'itinéraire correspondant, le centre bus des Lilas fera circuler des TN 4, tandis que le musée de Saint-Mandé (Amtuir) exposera des bus sur la place Gambetta. Seront présents un OP 5, pour la vente de cartes postales, catalogue du musée et autres pin's, et 2 TN. Enfin, une exposition ITA-voie complètera la journée. Elle présentera dans cette station, au moyen de photos, le métier de poseur de voie et son histoire. L'outillage et du matériel sur la fosse de la station Gambetta seront également exposés : train de travaux ancienne formule et train à marche autonome (TMA), ainsi qu'une remorque porte-rails et une grue Marrel.

DR:

31

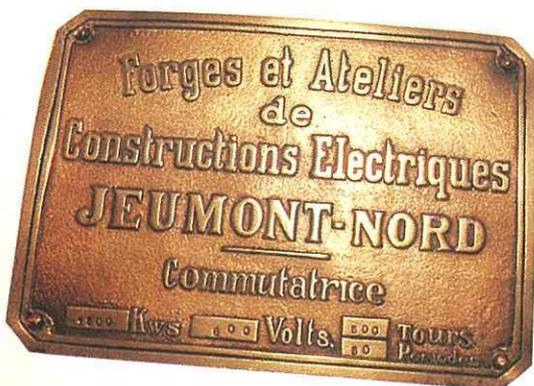
Un amour de tramway

Proposition de sortie pour l'automne : l'exposition présentée par le musée des Transports urbains sur le renouveau du tramway. Vous avez jusqu'au 24 novembre pour tout connaître du tram, du passé à son avenir. Musée des Transports urbains, Amtuir, 60, avenue Sainte-Marie, 94160 Saint-Mandé.

Ouvert les samedis et dimanches de 14 h 30 à 18 heures.



MINOLUSG-AV



ROY/SC - AV

Visite guidée en sous-station

Rendez-vous au centre de Toul, le 19 octobre prochain, pour la journée portes ouvertes autour de l'alimentation électrique du métro (unité Alimentation Exploitation du réseau d'énergie-ESE). Au programme, présentation de redresseurs,

de transformateurs, de postes haute tension. A ne pas manquer, le petit musée dont les collections rappellent la technologie des sous-stations supprimées en 1970.

Contact : Guy Roy, ESE, tél. : (40 4) 8 79 14.



Orlybus. 30 francs
(Correspondances pour Los Angeles,
Casablanca, Istanbul, Nice).



30F. DIRECT DE DENFERT-ROCHEREAU À ORLY.

LA MEILLEURE FAÇON D'AVANCER

