

ENTRE LES LIGNES

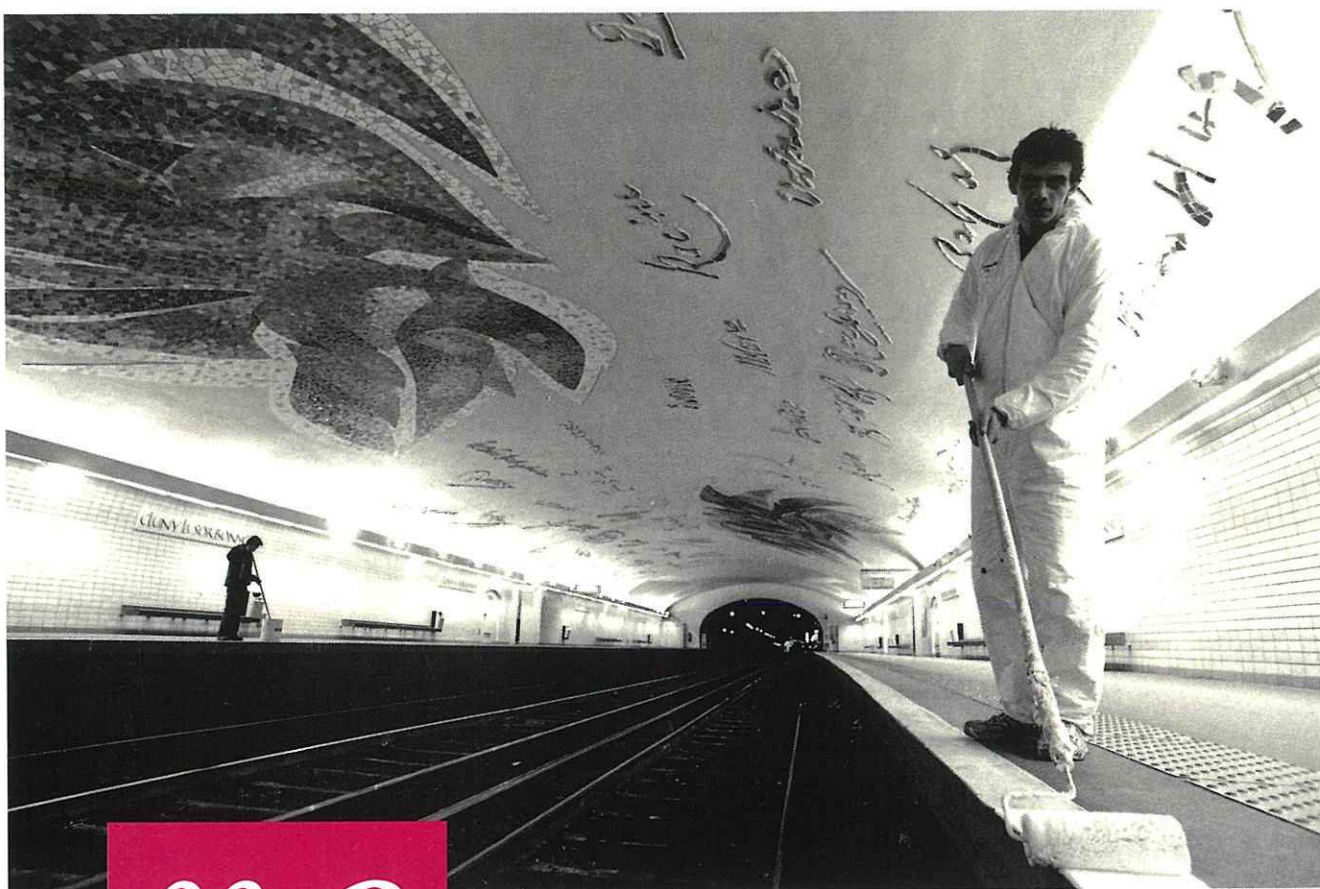
Conflits,
jeux de rôle
et vidéo



MRB: *la prévention* **DES RISQUES**

Tests en
tous genres

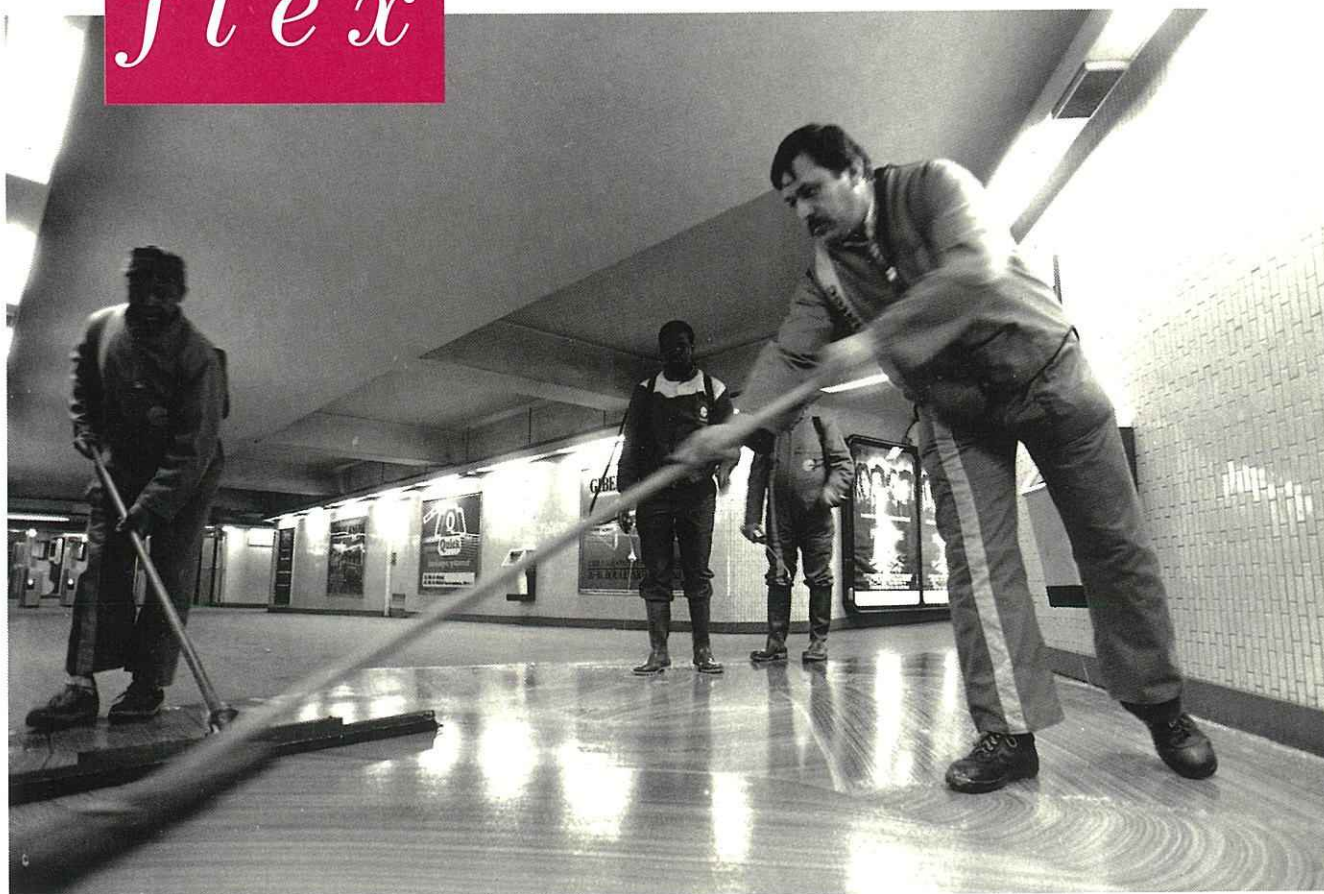




*re
flex*

BALLET DE BROSSES

La propreté s'expose en photos à la station Bobigny-Raymond Queneau sur la ligne 5.





4 Bus, métro, RER, les transports urbains vus par les voyageurs.

som maire

La satisfaction en questions. Propreté, sécurité, ponctualité... les services offerts par la RATP notés par les voyageurs p. 4

Dialogues pour l'avenir. Les entretiens d'appréciation et de progrès, l'occasion pour les agents de faire le point sur leur métier. p. 6

Les clés de la gestion. Morgane, un programme de formation pour une gestion moderne et performante..... p. 9

Tests en tout genre. Les activités des laboratoires de la RATP se diversifient. Avec une priorité : la qualité..... p. 10

Regard : voir plus loin. L'exploitation des gares RER se transforme, ses métiers évoluent : Regard se met en place..... p. 12

Conflits, jeux de rôle et vidéo. Un stage pour désamorcer les situations conflictuelles dans les bus p. 14

Les Arcades à portée de lignes. Bus et RER réunis pour une action de promotion au centre commercial des Arcades p. 16



10 Une équipe de l'unité Laboratoires-Essais-Mesures dans une rame. Au programme, analyse de la qualité de l'air.

17 Utiliser l'outil adéquat, porter les protections requises... des précautions simples pour réduire les risques d'accidents.



dossier

MRB : challenge tous risques. En 1992, le nombre d'accidents du travail a augmenté de près de 20 % au département du Matériel roulant bus. Comment remédier à cette recrudescence ? Les solutions de MRB ● L'opinion du CHSCT ● p. 17

actualité

La propreté au programme ● La B supprime ses passages à niveau ● Accueil aux guichets : 89 % de voyageurs satisfaits ● La ligne 12 met les petits plats dans les grands ● p. 24

passionnément

Paris en cartes postales ● Tout terrain ● Cinéma ● p. 31

Rédaction : 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris. Tél. : 40 46 45 49/43 52. **Directeur de la publication :** Francis Lorentz. **Responsable de publication :** Vincent Relave. **Rédaction :** Entre les Lignes, La Lettre, 6 44 44 (Journal téléphonique) : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Alain Malglaive. **Photographies :** COM-Audiovisuel, ITA-Audiovisuel. **Conception et réalisation graphique :** Textuel. **En couverture :** photos de Chabrol, Roy / COM-AV. **Photogravure :** TTAG. **Imprimerie :** Avenir Graphique. N°ADEP 1791. Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France UJJEF. **Abonnement :** 130 F (150 F pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à « Entre les Lignes », 53 ter, quai des Grands Augustins, 75006 Paris. **Retraités de la RATP :** vos changements d'adresse sont à transmettre uniquement par écrit au bureau des Pensionnés, 9 rue Belliard 75889 Paris cedex 18.

Qualité Propreté, sécurité, ponctualité... les voyageurs ont donné leurs appréciations sur les services offerts par la RATP. Un Baromètre satisfaction qui permet de mieux cerner leurs attentes pour y répondre.

La satisf

Pendant longtemps il a suffi à la RATP d'assurer le transport pour convaincre. Désormais, avec un trafic stagnant et la perte de certaines dessertes en banlieue, la RATP doit séduire pour conquérir et garder sa clientèle. Pour mieux connaître l'appréciation des voyageurs, le département Commercial a réalisé une enquête – le Baromètre satisfaction – dont l'analyse doit dégager des priorités nouvelles – ou déjà connues – vers lesquelles l'entreprise devra déployer ses efforts. Les personnes interrogées ont noté chaque thème abordé et ont précisé son importance dans leur évaluation globale de chaque mode de transport. C'est donc sur les facteurs notés comme non satisfaisants mais importants pour les voyageurs, qu'il faudra que la RATP travaille, et propose des actions. Le Baromètre satisfaction permettra en outre de déterminer des populations spécifiques de voyageurs et d'agir précisément dans leur direction.

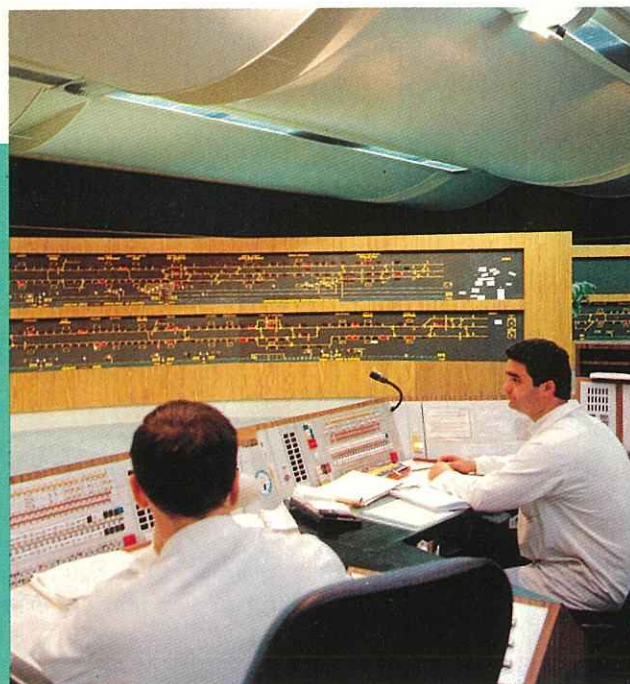
Premier constat, les quatre modes analysés : métro, RER, bus Paris, bus banlieue se tiennent dans un mouchoir de poche pour la satisfaction globale. Entre le mieux et le plus mal noté, l'écart n'est que de un quart de point, et reste donc négligeable.

Si l'on détaille maintenant les réponses données selon les modes de transport, c'est « l'environnement transport » qui satisfait le moins les attentes de la clientèle métro et RER. Ce déficit de qualité se situe au niveau de l'entretien et de la propreté des rames et des trains, comme des stations ou des gares. Les contraintes liées à l'affluence de voyageurs dans ces deux modes de transport sont également mal vécues. Autre sujet de mécontentement, le manque d'amabilité et de compétence du

Métro

+ ponctualité, respect des horaires et rapidité de circulation

- propreté, entretien à l'intérieur du métro et affluence à l'intérieur du métro



RER

+ ponctualité, respect des horaires et rapidité de circulation

- propreté, entretien à l'intérieur du RER et propreté de la gare

personnel pour le RER et, pour le Métro, le déficit en présence et disponibilité du personnel. Enfin, la fréquence des pannes sur le RER et l'absence d'information en cas de perturbation du trafic sont souvent mentionnées. Côté bus, à Paris comme en banlieue, c'est la demande d'information en cas de perturbation du trafic qui prime. Demande à laquelle s'ajoute, pour Paris, une critique du niveau de service offert (ponctualité et respect des horaires). Autant de domaines sur lesquels l'entreprise devra travailler en priorité.



action EN QUESTIONS

Mais tous les jugements ne sont pas négatifs, loin de là, dans cette photographie que nous livrent les voyageurs. Sur le métro et sur le RER, ils apprécient la rapidité de la circulation ainsi que la ponctualité et le respect des horaires. Pour les bus, la qualité de conduite du machiniste ainsi que l'amabilité et la compétence du personnel rencontrent l'adhésion des clients. Ce dernier point soulève davantage de critiques tant sur le métro que sur le RER.

Considéré comme satisfaisant, « l'accès aux modes de transport » (déroulement de l'achat des titres, fonctionnement des escaliers mécaniques, des tourniquets...) n'est cependant pas perçu comme important. Il en va de même pour la lisibilité et la clarté des plans (sauf en ce qui concerne le bus). Ces critères, étant considérés comme acquis, font partie intégrante du mode de transport.

Donc, attention ! Tel critère jugé satisfaisant et peu important aujourd'hui – ou satisfaisant et important – pourra devenir source de critiques, si l'on n'y veille pas : tel élément de confort devra garder le même bon niveau qualitatif, pour emporter l'adhésion des voyageurs : pas question de baisser la garde.

A la fin de ce rapide état des lieux, un constat s'impose : la sécurité est singulièrement absente des préoccupations prioritaires des voyageurs. Notée comme très peu satisfaisante, son importance dans l'évaluation du mode de transport est cependant considérée comme faible. Peut-être faut-il voir là une reconnaissance des limites de la RATP face à un phénomène de société qui la dépasse et qu'elle ne peut régler seule. Quoi qu'il en soit, tous ces résultats doivent désormais être analysés pour déboucher, à la fin de l'année, sur des actions concrètes. En attendant la prochaine enquête de satisfaction, qui permettra de mesurer les progrès accomplis ●

Yvonne Kappès-Grangé

Les dessous de l'enquête

Cette enquête a été menée du 2 au 19 février 1993, par téléphone, auprès d'un échantillon de 1 500 personnes utilisatrices d'au moins un mode de transport RATP, au cours des quatre dernières semaines et, enfin, habitant les zones 1 à 5 de la Carte Orange. Ce baromètre, conçu et exploité par JPF Consultants, a été réalisé sur le terrain par Ipsos.

Bus Paris

+ amabilité, compétence du personnel et qualité de conduite du machiniste

- information en cas de perturbation du trafic et sur la durée de l'attente à l'arrêt



Bus banlieue

+ amabilité, compétence du personnel et clarté et simplicité du réseau bus

- information en cas de perturbation du trafic et sur la durée de l'attente à l'arrêt





Progrès partagé

Machiniste, chef de station, contremaître, agent de maintenance... ils rencontrent leur supérieur hiérarchique pour leur entretien d'appréciation et de progrès. Témoignages.



Les entretiens individuels d'appréciation et de progrès se développent dans tous les secteurs de la RATP, et à tous les niveaux de responsabilité. Voici ce qu'en pensent des agents aux activités diverses dans l'entreprise.

Machiniste sur la ligne 52, Didier Marguery dépend du centre de Point-du-Jour (département BUS). Pour la première fois, il a eu un entretien approfondi avec son chef d'équipe de lignes (CEL), qu'il voit plusieurs fois par mois, mais sans avoir vraiment l'occasion d'avoir une conversation suivie.

Jean-Louis Giovanangeli est agent d'opération de maintenance de matériel micro-informatique à l'unité Installations locales des établissements (département SIT). Après avoir beaucoup circulé dans les bâtiments du secteur nord, il travaille maintenant plus spécialement à l'atelier qui se trouve au-dessus de la gare RER de Nogent. En février, il a eu un premier entretien d'appréciation et de progrès avec l'agent de maîtrise avec lequel il est quotidiennement en relation. Chef de station à Invalides, ligne 13, Janie Silvestre a rencontré le sous-chef de ligne dont elle dépend, pour son premier entretien

Dialogues

individuel. Elle a l'occasion de voir ce gradé plusieurs fois par mois, mais rapidement, sauf en cas de problème particulier. Contremaître à l'atelier de révision du RER à Boissy (département MRF), Raymond Blondeau est responsable de la maintenance des équipements et des bâtiments de l'atelier.

Depuis trois ans, dans son secteur, on pratique les entretiens individuels à tous les niveaux hiérarchiques, mais beaucoup moins formalisés que maintenant. Son premier entretien nouvelle formule avec le chef de révision des équipements électriques, s'est déroulé il y a deux mois. Pas vraiment de surprise, puisqu'ils se voient quotidiennement. Nadine Lacoffe est agent de maîtrise au département CGF où elle est responsable des affaires générales de l'unité Concurrency, contrats avec les tiers, participations, qui se situe à Vincennes-Nadar. En janvier, elle a été appréciée par le

Billets

Formation, possibilités de mobilité et perspectives d'évolution de carrière... les entretiens d'appréciation et de progrès sont l'occasion de faire le point sur les aspirations des agents. Ils prennent tout leur sens dans une organisation décentralisée et permettent la mise en œuvre des contrats d'objectifs des départements et des unités.



POUR L'AVENIR

responsable d'unité et, en février, elle a apprécié les trois agents qui travaillent avec elle.

Mais quel est le contenu de ces entretiens ? Pour D. Marguery, cela a permis de faire le point sur le travail, de parler sécurité, comportement vis-à-vis des voyageurs et des automobilistes, conditions de travail, déroulement de carrière. « C'est aussi l'occasion de pouvoir consulter son dossier, si on le désire », indique-t-il. Dans cet entretien d'une heure environ, une partie a été consacrée aux techniques d'exploitation. C'est ainsi que, sur la ligne 52, pour répondre aux attentes des voyageurs, le machiniste pense qu'il faudrait des véhicules plus petits, passant plus souvent. Les frais supplémentaires de gestion devraient être compensés par l'augmentation de trafic qui en résulterait et par une plus grande vitesse de rotation des bus. L'entretien de J.-L. Giovanangeli a duré une bonne demi-heure. « Il a permis un vrai dialogue entre personnes qui se connaissent bien,

**PRENDRE
LE TEMPS
DE DIRE
CE QUE L'ON
PENSE**

et dans une atmosphère décontractée, précise-t-il. Nous avons fait le point sur le travail, nous avons parlé formation et moyens matériels, mais aussi compensation. Nous sommes en effet, ici, une équipe très motivée ; chacun s'investit beaucoup dans son travail, et même prend sur son temps personnel. J'estime que l'on devrait en tenir compte. » L'entretien de J. Silvestre, qui s'est déroulé dans des bureaux de l'unité de la ligne 13, à Invalides, a duré environ une heure. « Cela a été l'occasion de rappeler ce que l'on attend des agents de station et de bien répartir le travail entre les différents agents d'Invalides. »

La deuxième partie de l'entretien a été tournée vers l'avenir et, pour J. Silvestre, l'objectif est de passer un concours de maîtrise. « Dans l'entretien qui a duré près de trois heures, précise R. Blondeau, nous sommes partis de mon contrat d'objectifs 1992, et nous avons fait un bilan détaillé de l'année passée. L'on a souvent demandé mon avis ; cela a été l'occasion d'un vrai dialogue. Puis nous avons abordé l'avenir, et j'ai fait part de mon aspiration à occuper un poste avec davantage de responsabilités et d'autonomie. En fin d'entretien, ●●●

●●●j'ai pris connaissance de l'appréciation que l'on portait sur moi. » Quelques semaines plus tard, R. Blondeau a signé son contrat d'objectifs pour 1993, qui découle directement de l'entretien qu'il avait eu précédemment. « En 1992, je n'avais pas signé de contrat d'objectifs », indique N. Lacoffe, dont l'entretien a duré au moins une heure et demie. Celui-ci s'est déroulé essentiellement autour de la réorganisation des affaires générales de l'unité qui a eu lieu en 1992. « En ce qui concerne le plan de progrès, il a porté surtout sur le besoin de formation administrative des agents du secrétariat », précise-t-elle. Quelques jours après l'entretien, N. Lacoffe a signé son contrat d'objectifs 1993.

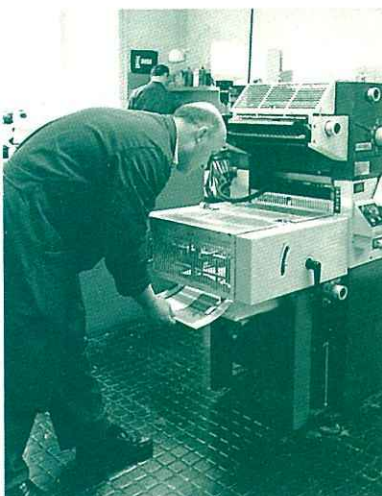
A travers l'entreprise, les jugements sur ce type d'entretien sont divers. Il y a les réticents, ceux qui dramatisent les problèmes que cela pose. Pour d'autres, « on voit mal comment on pourrait vivre sans ! Cela paraît normal aujourd'hui, dans une entreprise comme la RATP ! » Si les agents rencontrés adhèrent au principe de ces entretiens, leurs jugements apportent des nuances à l'intérêt qu'ils y voient, dues en partie au contexte dans lequel ils travaillent. « Ces entretiens sont utiles, indique D. Marguery. Ils permettent de faire le point, d'apporter des idées, de

Les règles du jeu

Chaque agent doit être invité à un entretien individuel d'appréciation et de progrès, au rythme de un par an, sauf exception liée aux contraintes de service, en tous cas ne dépassant pas un intervalle de trois ans. L'agent ne peut refuser de participer à l'entretien qui

constitue une situation normale de travail. L'appréciation sur les résultats est portée en fonction des critères définis pour le métier exercé ou des objectifs annuels pour l'encadrement ; elle doit se référer à des faits observables. L'agent doit avoir

connaissance de son appréciation et, s'il le souhaite, il peut apporter un commentaire écrit. Conservé par la hiérarchie, le document d'appréciation ne fait l'objet d'aucune diffusion systématique ni de classement au dossier administratif.



déceler parfois des problèmes chez l'agent. Et puis cela donne la possibilité de s'investir un peu dans l'entreprise. » Pour J.-L. Giovanangeli, son entretien n'a pas été un moment fort, car il a la possibilité de voir son chef à tout moment. « Toutefois cela permet une discussion plus personnelle, précise-t-il, et si cela débouche sur quelque chose, si l'on tient compte de ce que l'on s'est dit, ce type d'entretien devient réellement intéressant. » J. Silvestre pense, de son côté, que de tels entretiens conduisent à mieux se connaître. « Cela donne la possibilité de savoir ce que le gradé pense, et éventuellement de rattraper une situation qui serait mauvaise. »

Pour cet agent de station, il est utile de faire ainsi le point une fois par an. « Les entretiens annuels permettent de faire le bilan, de se situer, éventuellement de se remettre en cause. Pour moi, précise R. Blondeau, ils sont indispensables. » Pour N. Lacoffe, ces entretiens sont peut-être plus nécessaires aux personnes qui rencontrent peu souvent leur supérieur hiérarchique que pour celles qui travaillent constamment avec lui. « Mais même dans ce cas, précise-t-elle, cela permet de prendre le temps de dire ce que l'on pense, d'écouter l'autre, de parler formation, mobilité, avancement, ce qui n'est pas forcément possible au quotidien ». En fait, c'est un autre type de relations dans l'entreprise ●

Alain Malglaive



Formation

A tous les niveaux, les outils et les tâches de gestion évoluent. Pour mieux les appréhender, un programme de formation a été mis en place par CGF : Morgane. 1 935 agents en ont déjà bénéficié en 1992.



Les clés

Mise en place du contrôle de gestion, décentralisation, gestion en centres de résultats (ELL n° 29), mise en œuvre progressive d'un nouveau système de gestion (dans le cadre du projet Chorus) : dans l'entreprise, la gestion évolue profondément. Et l'amélioration de son efficacité est devenue un objectif prioritaire à tous les niveaux de la RATP. Les acteurs de la gestion sont nombreux : contrôleurs de gestion des départements, assistants locaux de gestion au niveau des unités, opérateurs sur les outils de gestion. Pour répondre aux besoins actuels et futurs de formation résultant de ces évolutions et de ce développement, le département Contrôle de gestion et finances (CGF) a créé Morgane, dispositif de formation modulaire en gestion.

Aujourd'hui, proposant des modules de une demi-journée à deux jours, ce dispositif fonctionne au Credep (Centre de ressources pour l'efficacité et le développement professionnel) situé à Van-Dyck, mais également à Vincennes-Nadar et à Noisiel. Eliane Rey, responsable de la formation au département CGF, précise que « 1 935 agents des différents horizons de la RATP, des cadres, des agents de maîtrise et des opérateurs, ont suivi une formation Morgane en 1992, ce qui représente 2 486 journées-

DE LA GESTION

Morgane en modules

Morgane propose une vingtaine de modules regroupés en sept dominantes :

- concepts et architecture de gestion ;
- outils comptables ;
- outils locaux de gestion ;
- gestion budgétaire des moyens ;
- contrôle de gestion ;
- commandes et marchés ;
- fiscalité.

stagiaires ». Cette formation est en relation avec le département Potentiel humain et formation. « Bâtie sur la volonté d'élargir l'horizon professionnel des acteurs de la gestion, elle est assurée intégralement à l'interne par une centaine de formateurs volontaires issus de toute la Régie, et particulièrement du département CGF et du réseau Contrôle de gestion », précise Michel Pellerin, animateur du dispositif Morgane.

Assistante locale de gestion au département Commercial, Evelyne Varain est formatrice pour le module Budget. Elle assure en moyenne deux sessions de deux jours par semestre. « Les objectifs poursuivis dans cette formation, précise-t-elle, sont de sensibiliser les stagiaires aux mécanismes budgétaires, de leur donner un éclairage sur les circuits de l'information de gestion, et de faire passer le message de la responsabilisation budgétaire dans le cadre de la décentralisation, et cela à tous les niveaux hiérarchiques. » Pour elle, c'est l'occasion d'échanges d'expériences avec les formateurs d'autres départements, et de contacts avec des agents nouveaux dans leur fonction. « C'est très constructif et enrichissant. » ●

Alain Malglaive

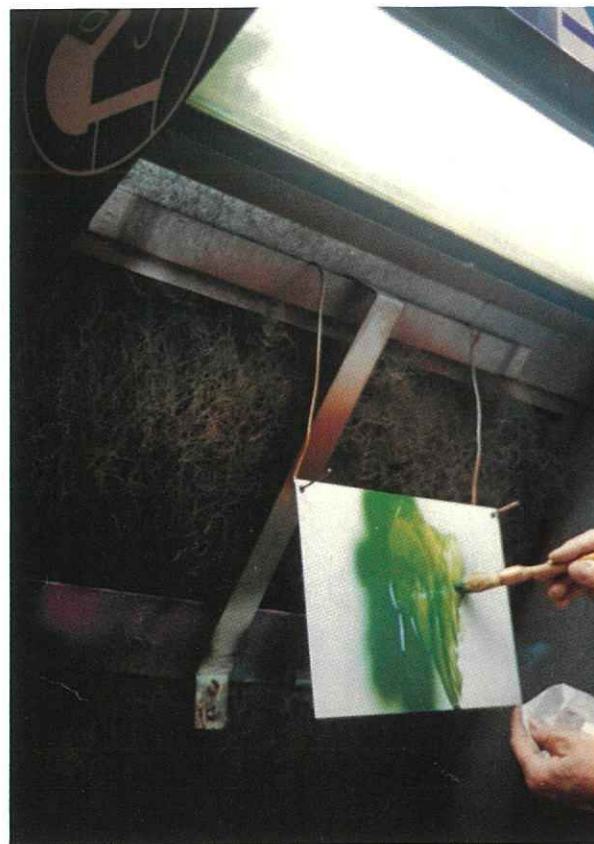
Laboratoire De l'étude de la toxicité des gaz à l'expertise des pièces détériorées, en passant par la mesure des nuisances sur l'environnement, les activités de l'unité Laboratoires-Essais-Mesures sont en plein essor. Avec une priorité : la qualité.

Pour contrôler, analyser, mesurer les équipements, les matériaux ou la qualité de l'environnement, il existe une unité à la RATP, dépendant du département Logistique. Avec une double vocation : d'un côté le laboratoire, situé à Champignonnet, analyse et expertise les produits et matériels nouveaux - ou défectueux ; de l'autre côté, les équipes basées à Mont-Cenis effectuent des mesures sur le terrain. Mesures électriques, mesures des performances des matériels roulants, mesures de contraintes d'effort mais aussi mesures de l'environnement.

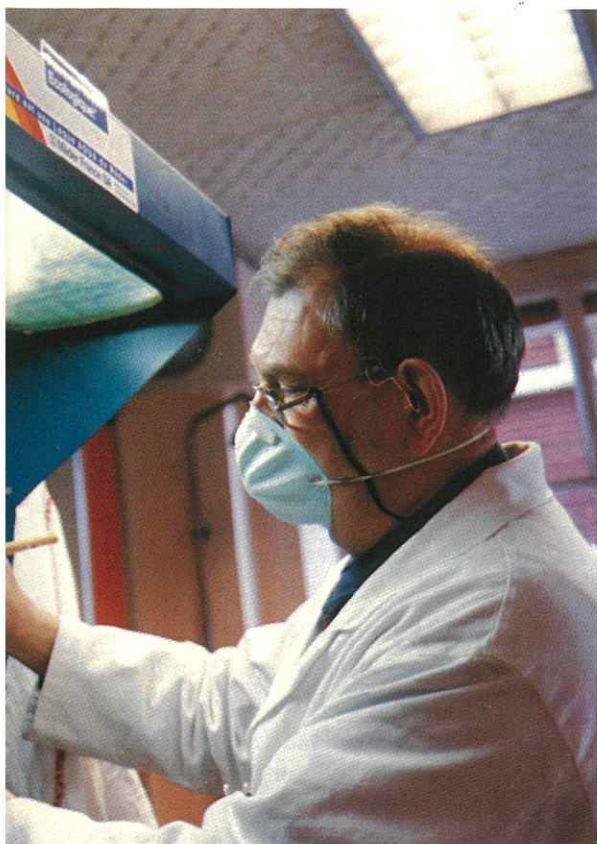
« Chargé à l'origine de vérifier la qualité des approvisionnements, le laboratoire a vu ses activités se développer et se diversifier », explique son responsable, Bernard Condamine. Et d'abord vers des activités de recherche. Un exemple : la RATP est particulièrement performante dans l'étude du comportement au feu des matériaux et de la toxicité des gaz de combustion. « En collaboration, entre autres, avec le Laboratoire national d'essais, l'université de Caen et la Marine nationale, nous sommes en train de mettre au point de nouvelles normes françaises qui permettent un classement des matériaux. Pour effectuer l'étude des câbles du TGV Atlantique, c'est à nous que la SNCF a fait appel, et à la demande des constructeurs du matériel roulant, nous avons fait les essais de matériaux sur le Transmanche. » Concevoir, tester, valider, définir, mais aussi rechercher et assister, tout cela fait partie de la vie quotidienne du laboratoire, qui intervient également en cas d'incidents. Lors de la mise au vert du ticket, l'unité Péage a enregistré un taux anormalement élevé de rejets. Après examen, il est apparu que la sensibilité de

24 HEURES DE L'AIR D'UNE STATION

A Ledru-Rollin, mesure de la qualité de l'air – gaz, poussières, bactéries, température et hygrométrie – pendant 24 heures. Parallèlement, l'air extérieur est analysé.



Tests en t



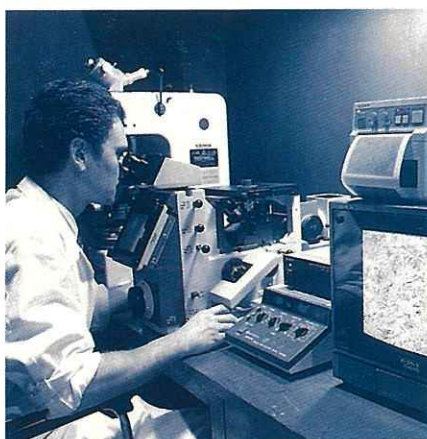
la cellule infrarouge du portillon était réglée pour répondre au jaune, et non au vert. Au laboratoire de proposer ensuite à son client les réglages indispensables.

L'expertise est une activité de base du laboratoire. Pas question de laisser utiliser un matériau ou un produit qui n'ait pas été testé au préalable. « Les pièces cassées, sur le matériel roulant ou sur le matériel voie, nous sont envoyées. » De même, aucun produit chimique ne peut être utilisé dans les ateliers, s'il n'a pas été étudié par le laboratoire, et accepté par la médecine du travail.

Du côté de Mont-Cenis, si les objectifs sont les mêmes, les méthodes s'avèrent différentes : chaque équipe effectue ses mesures sur le terrain en déplaçant avec elle, dans une fourgonnette, tout un arsenal d'appareils. « Nous intervenons sur demande – principalement de MRF, qui représente de 60 à 70 % de notre activité. Mais nous ne voulons pas nous limiter à des mesures : pour chaque essai, nous édi-

LA CHIMIE CONTRE LES TAGS

Les produits servant à taguer, encres ou cirages, sont analysés. Les produits de nettoyage, les vernis ou les adhésifs sont testés en collaboration avec d'autres réseaux (Londres, Marseille...).



AU CRIBLE DU MICROSCOPE

Expertise des fissures sur les moyeux du MP 59, à l'aide d'un microscope métallographique.

tons un rapport avec des conclusions et, le cas échéant, des solutions », précise Daniel Dallest, responsable de l'entité Essais-Mesures. Les champs d'intervention sont multiples, mais un nombre croissant de demandes concernent l'environnement.

Les riverains du funiculaire de Montmartre se plaignent du bruit produit par les nouvelles cabines ?

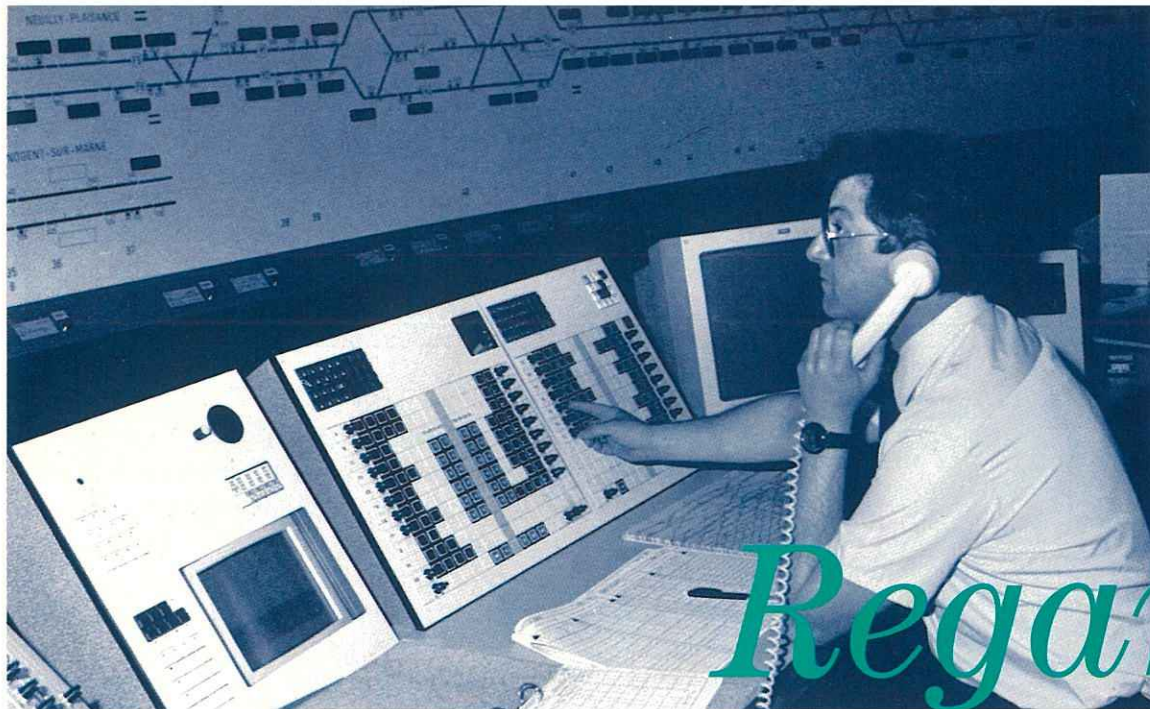
Des mesures et des examens sont effectués pour proposer des modifications au constructeur. Un bruit suspect gêne-t-il les habitants de Vincennes ? Une équipe vient sur les lieux, parfois dans la chambre à coucher ou dans la salle de bains, avec sonomètres et magnétophones. Toutes mesures qui s'accomplissent le plus souvent en soirée, à l'heure où les bruits de la ville

s'atténuent. Mesures du bruit, mais aussi surveillance sanitaire du réseau ferré... Mesures également des nuisances à certains postes de travail, comme la poussière dans les ateliers, ou les vibrations sur le siège du conducteur, dans les MF 67 de la ligne 9. Mais il ne suffit pas de porter remède, il faut aussi prévoir. Ainsi, une étude d'impact sur le Tram Val-de-Seine a été réa-

lisée récemment, en prenant comme données le bruit actuel sur le site, et le bruit, lui connu, engendré par un tramway de type Bobigny. De même, une étude de confort est actuellement menée à bord du MF 88. « Prestataires de service pour les unités, nous sommes aussi promoteurs d'actions de recherche, nous menons par exemple une étude sur la recontamination du sol du métro, avec le Laboratoire d'hygiène de la Ville de Paris », précise Daniel Dallest.

En tout, près de 80 personnes prennent le pouls de la RATP, avec un objectif : l'amélioration de la qualité au travers d'essais, de l'élaboration de normes et de préconisations ●

Yvonne Kappès-Grangé



Jean-Michel Coriou :
« Les gares doivent également avoir une vocation culturelle. »

Regard :

Gares L'organisation de l'exploitation des gares RER se transforme. Valorisation du travail d'équipe, ouverture sur l'extérieur, plus grande disponibilité pour la clientèle. Regard propose des métiers qui répondent à ces exigences.

Lancé en 1992, le projet de réorganisation de l'exploitation des gares au département RER se met progressivement en place depuis le début de cette année. Son nom de baptême : « Regard », décodé : Réussir l'Exploitation des GAREs du Département. Son ambition, double : qualité de service pour le voyageur et qualité de travail pour l'agent.

Au-delà du découpage des lignes en secteurs, c'est la nouvelle trame d'organisation des métiers et notamment de leur revalorisation qui reste la pièce maîtresse du projet. Les agents des gares pourront ainsi accéder aux métiers de développement : correspondant local / aiguilleur (niveau 1) et assistant (niveau 2), avec un déroulement de carrière plus rapide. Enfin Regard a prévu des formations différenciées, spécifiques pour chaque catégorie de métier, et échelonnées dans la carrière des agents.

« Cette formation a été l'occasion de valoriser le travail d'équipe, raconte Yvette Brune, chef de service à la Croix de Berny, et surtout de nous ouvrir davantage vers

l'extérieur, sur l'environnement de nos gares : mairies, lycées, commissariats... et, en même temps, ce fut une solide révision pour chasser la routine ! » Jean-Michel Coriou, chef de service aiguilleur sur la ligne A confirme : « Ce stage nous a permis de relancer la machine en privilégiant la communication, l'information voyageurs, tout en rentabilisant les outils techniques à notre disposition. » Sandra Le Nedic, avec six mois de Régie, a déjà des idées bien arrêtées sur la question : « Ces nouveaux métiers vont nous rendre plus disponibles vis-à-vis des voyageurs, permettre d'ouvrir les esprits, chacun va retrouver sa place et se consacrer totalement à son travail. »

Un des objectifs prioritaires de Regard est de garantir la qualité de service en prenant mieux en compte les attentes des voyageurs : cela implique une bonne connaissance du terrain, une faculté d'observation, une prise d'initiative. « Nous avons une solide expérience dans le repérage des besoins, car nous

Yvette Brune :
« Cette organisation est une vraie prime de motivation. »



PHOTOS : BAROUNI / COM-AV



Sandra Le Nedic :
« Pour les jeunes
qui entrent à la
RATP, Regard nous
offre un choix de
carrières important. »

Thierry Surel :
« Les agents repèrent
bien les attentes
des voyageurs. »



VOIR PLUS LOIN

sommes bien placés. Mais c'est parfois difficile de faire de la qualité aux heures de pointe, quand seulement deux agents sont disponibles, le chef de poste et l'agent receveur », explique Thierry Surel, chef de poste sur la ligne A. L'avancement dans le cadre de cette nouvelle organisation soulève quelques interrogations. « Une promotion au choix c'est bien pour ceux qui veulent travailler, mais l'encadrement a-t-il les qualités pour désigner ceux qui vont en bénéficier ? Cela ne risque-t-il pas de se faire à la tête du client ? », ajoute Thierry. « Mais avec les entretiens d'évaluation, il y aura un vrai dialogue », lui rétorque Sandra.

En fait, la véritable inquiétude des agents tient à la répartition géographique des postes correspondant aux nouveaux métiers de développement : « Pour être efficace, il faut bien connaître sa gare, son secteur, développe Jean-Michel,

UNE FORMATION SPÉCIFIQUE POUR CHAQUE MÉTIER

et le danger, dans cette mise en place des postes, c'est le brassage des agents, déplacés d'un secteur à l'autre, qui entraînerait justement une perte de la connaissance du terrain. »

Les affectations et la formation des agents dans le cadre de Regard seront terminées le 1^{er} octobre prochain.

Cette première approche méthodique étant achevée, les objectifs seront précisés aux agents en fonction des résultats des études de satisfaction des voyageurs menées avec le concours du département Commercial. Si la démarche qualité doit naître d'initiatives locales, ponctuelles, elle doit aussi s'inscrire dans une cohérence globale où le choix d'un nombre de thèmes limités devrait en assurer son succès auprès des voyageurs. C'est bien là le but du projet ●

Philippe Carron



Trois questions à Gérard Boisot *

Quel est le rôle des agents dans la démarche qualité ?
Cette démarche repose essentiellement sur les capacités des agents à prendre des initiatives locales qui doivent conduire à de grandes opérations : qualité de l'espace, de la

maintenance...
Il faut relever les points forts et les maintenir, repérer ensuite ce que les voyageurs attendent de plus, enfin obtenir, avec le concours des agents des gares, des résultats probants partout où cela est possible.

Qu'attendez-vous de ces formations spécifiques ?
Elles doivent contribuer à la prise de décision, à la capacité d'analyse, de manière à passer à un métier où les agents sauront repérer, dans leur gare, les problèmes

et leurs différents paramètres. **Les nouvelles affectations vont-elles engendrer un brassage important ?**
Nous n'avons enregistré aucun refus sur l'ensemble des postes d'assistant ! Quant aux postes de

correspondant local, ils ont été répartis sur l'ensemble des secteurs, et chaque agent pourra donc retrouver un poste dans son secteur actuel.

* Responsable de l'équipe Regard.



Conflits,

Formation-Bus

Voyageur agressif, automobiliste en furie, voleur d'empoeche... Dans un bus, les situations conflictuelles ne manquent pas. Un stage à base de jeux de rôle permet désormais aux machinistes d'y être mieux préparés.

Les trois derniers voyageurs montent dans le bus sans montrer leur titre de transport... Ils s'affalent bruyamment sur une banquette, allument leur cigarette et apostrophent le machiniste : « *Allez, démarre, on est pressés !* »... Comment faire face à une telle provocation ? Comment éviter qu'elle ne dégénère ?

Du voyageur « mal luné » à l'agresseur caractérisé, les machinistes sont parfois confrontés à des situations conflictuelles, qu'il faut pourtant bien gérer. Quatre agents, Dany Boulinet, Jean Fournet (issus de la Brigade de surveillance), Alain Stempfelet et Michel Faure (correspondants prévention-sécurité) ont créé un stage original dans sa conception, intitulé « *Maîtrise des situations conflictuelles* » (voir encadré).

Les temps forts du stage sont, sans aucun doute, les jeux de rôle, où certains machinistes sont confrontés à des « scénarios types » de situations difficiles : un des machinistes reste à bord du véhicule pendant que ses collègues, dehors, se répartissent les rôles. Les animateurs du stage proposent le cas d'un ivrogne qui va importuner une passagère afin de tester les réactions du machiniste

Un malaise est simulé pour inciter le machiniste à quitter son poste de conduite...

pendant que des comparses vont tenter de lui dérober son empoeche.

Ci-contre, un automobiliste, dont la voiture a été accrochée par le bus, tente de rallier à sa cause les voyageurs.

JEUX DE ROLE ET VIDEO

conducteur, qui, bien sûr, ignore totalement le déroulement de l'histoire. Certains collègues vont alors jouer les voyageurs en prenant partie pour ou contre l'ivrogne. Un des animateurs filme toute la scène avec une caméra vidéo. Le résultat est réellement stupéfiant, car les machinistes, très vite, s'investissent dans leur rôle de « méchant » ou de « gentil » voyageur avec une étonnante facilité. Il est vrai que les animateurs, déjà bien « rodés », n'épargnent pas les « acteurs », exagérant les provocations, haussant durement le ton, ce qui génère une réelle tension.

L'après-midi est consacré à l'analyse des jeux de rôle, diffusés en vidéo. A partir de ces situations conflictuelles « vécues », il est alors plus facile et surtout plus efficace de sensibiliser le machiniste à l'observation de quelques règles élémentaires : s'il décide de ne pas démarrer, il doit toujours laisser les portes ouvertes ; s'il quitte son volant, il doit prendre son empoche ou fermer à clé ; face à quelqu'un qui hurle, il doit parler plus bas... S'adapter à la personne « en face » reste une règle d'or. Les animateurs donnent quelques repères permettant de distinguer les différentes bandes (zoulou, skinhead...), car les comportements à adopter sont variables.

« *C'est un progrès considérable, avance Eric, cette leçon de psychologie est très profitable.* » Pour Christine : « *Je pense que j'aurai un comportement différent, notamment vis-à-vis des étrangers, j'essaierai de dialoguer davantage.* » L'ensemble des machinistes reconnaît l'intérêt d'un tel stage, à l'exemple de Pierre : « *Je suis éberlué par la révélation de l'article 309 du code pénal ! Il faudrait approfondir l'aspect juridique.* » En effet, la qualité de citoyen chargé d'un ministère public a été attribuée aux machinistes par la jurisprudence et, aux termes de cet article 309, l'auteur de violence et de voies de fait à l'encontre d'un machiniste est sévèrement puni.

Le bilan de la journée se fait en présence du directeur du centre Bus. Marie-Louise

Origine et bilan du stage

A l'issue d'une formation spécifique dispensée par le docteur Gérard Giuliano (déviance du comportement des usagers dans les transports en commun) à tous les correspondants prévention-sécurité Bus, deux d'entre eux ont jugé nécessaire de sensibiliser les

machinistes et leur encadrement à la gestion des situations conflictuelles. Intégrant les deux gradés issus de la Brigade de surveillance, pour leur connaissance du terrain et un cadre du département Juridique, Claude Pellegrin, pour l'application des

articles du code pénal, 22 stages ont déjà eu lieu depuis le mois de juin 1992.

Ils ont concerné :

- 144 machinistes ;
- 120 agents de maîtrise ;
- 9 centres Bus :

Aubervilliers,
Asnières,
Charlebourg,
Créteil, Flandre,
Gonesse, Nanterre,
Pleyel, Saint-Maur.

S'ADAPTER À LA PERSONNE QUE L'ON A EN FACE DE SOI



Analyse vidéo d'un scénario : chacun s'interroge, le machiniste a-t-il bien géré le conflit ?

Desgrange, directrice du centre de Saint-Maur, explique : « *Les actions menées par le département Juridique pour sensibiliser les magistrats à la prise en compte des agressions dont sont victimes les agents de conduite ont porté leurs fruits... Le jeu de rôle reste irremplaçable, car on se découvre assez différent de ce que l'on croit être, et le souvenir que l'on en garde est bien plus pertinent que le traditionnel papier que l'on remet en fin de stage. Il vaut mieux prévenir que guérir, donc éviter le conflit, et ce stage me paraît être la bonne méthode pour y parvenir.* » ●

Philippe Carron



Les Arcades à portée DE LIGNES

Promotion En juin, le centre commercial des Arcades de Noisy-le-Grand vivra à l'heure de la RATP. Une action de promotion menée conjointement par La Maltournée et la ligne A.

Se faire mieux connaître pour augmenter sa clientèle en heures creuses : c'est l'objectif de l'opération menée, à l'initiative du centre Bus de La Maltournée et en partenariat avec le RER, du 11 au 19 juin prochain avec le centre commercial des Arcades, à Noisy-le-Grand. Elle concerne les quatre lignes d'autobus 120, 206, 303 et 320, qui desservent le centre Bus et la ligne A du RER, entre Val-de-Fontenay et Chessy-Marne-la-Vallée. L'occasion en est donnée par l'ouverture d'une Fnac aux Arcades, qui devrait augmenter leur clientèle – de 30 000 à 60 000 clients par jour – mais aussi par la saturation de leur parking. Deux bonnes raisons pour promouvoir les transports en commun et monter une opération avec le centre commercial. Celle-ci repose en grande partie sur l'amélioration de l'information voyageurs : qu'ils soient dans la gare du RER, dans la gare routière ou dans le centre commercial, ils seront avisés de l'heure des cinq prochains passages des trains RER et de l'horaire des cinq bus à partir. Grâce à SIEL (RER) et à SID (Bus)*, les gens pourront prolonger leurs achats ou flâner dans le centre commercial en toute connaissance de cause, sans avoir

● ● ● ● ● ● ● ●

L'arrêt, SVP !

Sur les 800 clients du centre commercial des Arcades interrogés au centre en heures creuses, 15 % ignorent la présence du RER et l'emplacement de la gare routière desservant le centre.

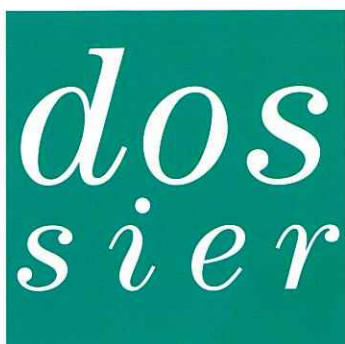
● ● ● ● ● ● ● ●

peur de rater leur train ou leur bus. Et, afin que nul n'ignore « A quelle heure passe mon bus ? », des dépliants ont été réalisés – en interne, par l'équipe de dessinateurs de l'unité Infrastructures et voie publique du BUS – pour chaque ligne, avec les communes desservies, les centres d'intérêt et des conseils utiles. La galerie du centre accueillera l'animation avec stand et exposition. Au programme également des circuits en TN4H...

La clientèle se verra proposer toutes les informations possibles sur « Une autre manière d'aller faire ses achats » ou comment, grâce à la RATP, « Mieux gérer son temps », « Evaluer son temps de trajet », « Repérer sa ligne » dans le secteur. Des dépliants seront largement diffusés et adressés aux habitants des communes avoisinantes avec des cartes donnant en particulier le temps de parcours moyen nécessaire pour rejoindre le centre commercial depuis différents points d'arrêts bus ou gares RER du secteur. D'après une enquête réalisée en heures creuses auprès de 800 clients du centre commercial, 53 % d'entre eux utilisent leur voiture pour effectuer leurs achats, 16 % sont piétons, 21 % empruntent le RER et 9,4 % les bus, alors que 47 % disposent de bus, et 22,5 % du RER. Dans quelle proportion modifieront-ils leurs habitudes de déplacement à la suite de l'opération ? Une nouvelle enquête prévue à l'automne permettra d'en savoir un peu plus ●

Simone Feignier

* SIEL : système d'information sur l'exploitation de la ligne. SID : système d'information sur les départs.



EN 1992, LE DÉPARTEMENT DU MATÉRIEL ROULANT BUS A CONNU UNE RECRUDESCENCE DES

ACCIDENTS PROFESSIONNELS AVEC ARRÊT DE TRAVAIL. FACE À CE BILAN, MRB TIRE LA SONNETTE D'ALARME. LA **PRÉVENTION** DANS CHAQUE ÉTABLISSEMENT EST CONFIÉE À DES **ANIMATEURS LOCAUX DE SÉCURITÉ**, QUI VIEN-

Prévention

DRONT RENFORCER L'ACTION DE L'ÉQUIPE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET DU CHSCT. AVEC UN **CHALLENGE** ANNUEL POUR COURONNER LES MEILLEURS RÉSULTATS.

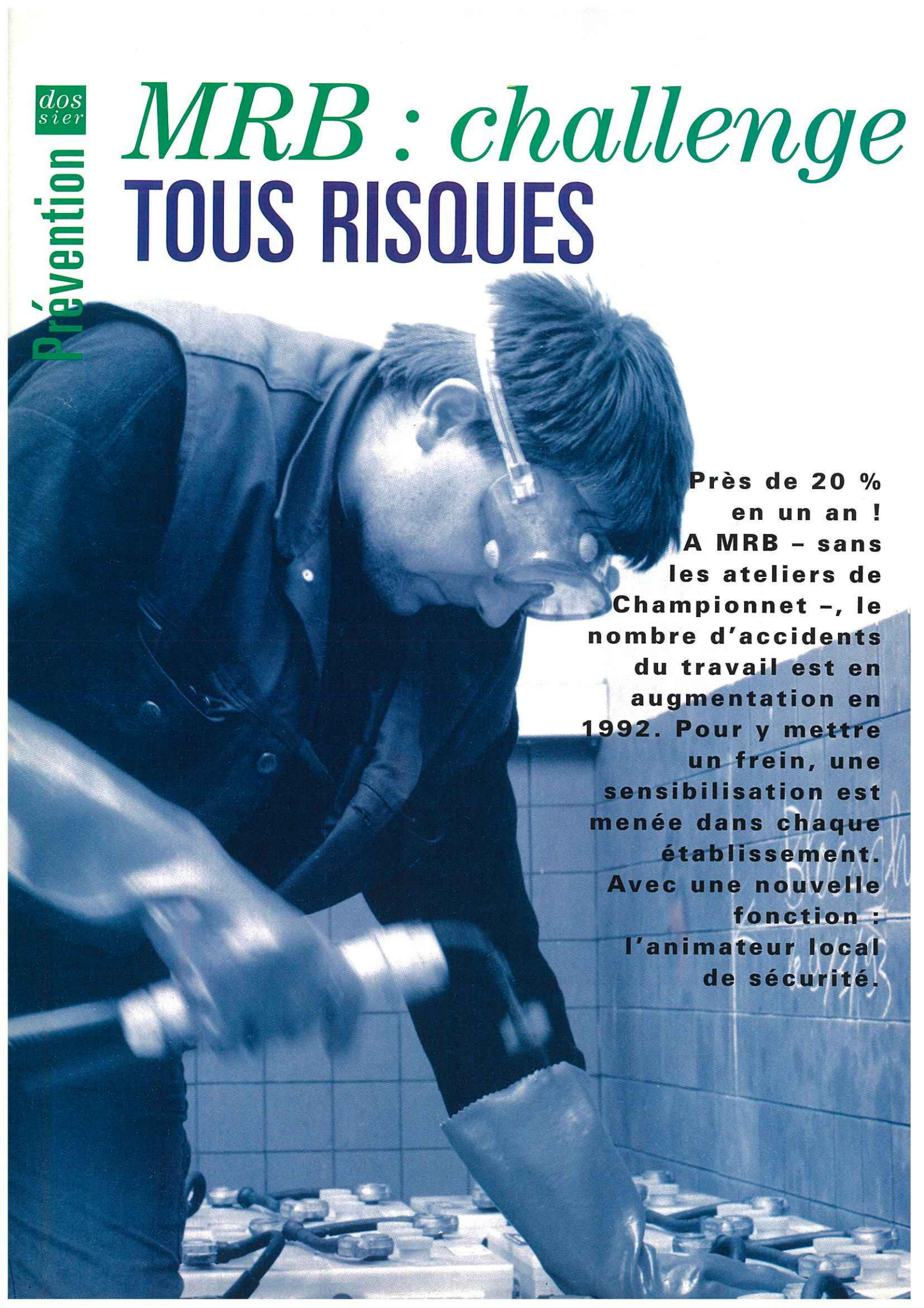
17



dos
sier

Prévention

MRB : challenge **TOUS RISQUES**



**Près de 20 %
en un an !
A MRB – sans
les ateliers de
Championnet –, le
nombre d'accidents
du travail est en
augmentation en
1992. Pour y mettre
un frein, une
sensibilisation est
menée dans chaque
établissement.
Avec une nouvelle
fonction :
l'animateur local
de sécurité.**



430 accidents du travail en 1992, dont 137 avec arrêt, une augmentation en un an de près de 20 %, 4 000 journées de travail perdues, ces chiffres ont de quoi alerter le

département du Matériel roulant bus. La réponse ne s'est pas fait attendre, et le 2 avril dernier, l'équipe Prévention des risques professionnels (PRP) organisait un Forum sécurité. C'était l'occasion pour Jean-Pierre Mercier, directeur du département, de rappeler que « si la sécurité est inscrite dans les contrats d'objectifs, les résultats sont insuffisants et le prix en est trop élevé, humainement, socialement et économiquement. Il s'agit d'un combat consensuel ».

En 1992, les accidents du travail correspondent à vingt agents arrêtés en permanence. Et le coût direct d'un arrêt de travail s'élève à 10 000 francs pour l'entreprise. La création d'une nouvelle fonction, celle d'animateur local de sécurité (ALS), est un moyen de relancer au niveau de chaque établissement le souci de la sécurité. L'ALS devra veiller, en liaison avec

PRP, à la maîtrise des trois principaux risques professionnels : produits nocifs, incendie, manipulation et manutention. « Il y a beaucoup à faire, commente-t-on à PRP : robinets d'incendie prêts à l'emploi, mais enfermés dans un placard, chiffons et papiers usagés, que l'on garde "au cas où", mais qui représentent un risque, bus garé devant une bouche d'incendie... »

L'HABITUDE, UNE SOURCE DE DANGERS

Côté produits toxiques, on constate aussi des négligences : tel liquide réputé dangereux est conservé sur le poste de travail, dans des récipients non étiquetés ou non prévus pour cet usage. Dans les lieux de stockage, des produits non compatibles se côtoient... Tous ces incidents, ces petits dysfonctionnements n'ont pas de gravité en soi mais pourraient, lors d'un enchaînement fortuit de circonstances, conduire à la catastrophe : ce n'est pas lorsque l'incendie est là qu'il faut remplir le bac à sable.

A côté de la sécurité de tous, il y a la sécurité de chacun. A MRB, 40 % des accidents sont dus au levage de pièces et à la manutention, 30 % à la circulation des personnes dans l'établissement ; l'utilisation d'outils, les projections diverses... se partagent les 30 % restants. Des chiffres qui recouvrent des réalités multiples et des disparités selon les établissements, sans qu'émerge une cause particulière. Le centre de Lagny, par exemple, a vécu une mauvaise année 1992, avec une recrudescence des accidents du travail. Marcel Gros, adjoint au chef d'entretien, avance une explication : « L'arrivée des R 312 et les travaux de modernisation du centre ont entraîné un changement des habitudes, il a fallu se roder... » Et puis il y a les gestes quotidiens dus à l'imprudence, à la négligence ou à l'habitude : ne pas aller chercher à l'outillage l'instrument approprié et se contenter de celui que l'on a « sous la main », ne pas porter les protections – lunettes ou gants –, poser le pied et glisser sur le tuyau d'extraction des gaz d'échappement... ●●●



19

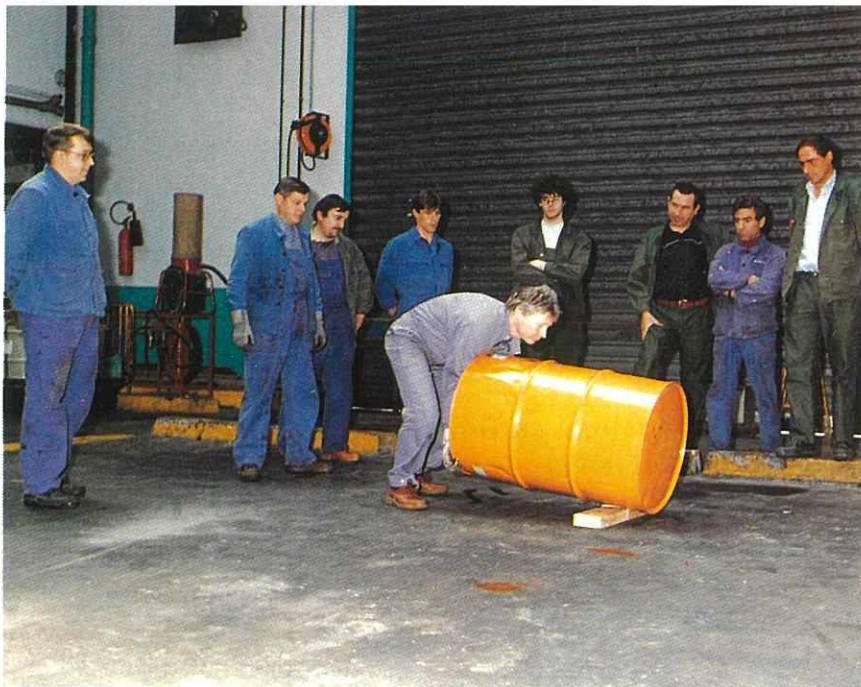
Paroles d'ALS

Anouvelle fonction, responsabilités nouvelles... l'animateur local de sécurité (ALS) ne chômera pas. A lui, en liaison avec l'équipe PRP, de reprendre le rôle du correspondant sécurité : suivre l'application de la méthode René Martin, assurer l'animation de la prévention dans son établissement, veiller aux aspects réglementaires... Véritable homme-orchestre, l'ALS devra exercer cette mission en plus de ses fonctions dans l'entreprise. Un challenge pourtant relevé avec enthousiasme par un certain nombre de volontaires, dont Michel Thion, technicien électromécanicien à l'atelier de maintenance industriel nord (Aminord). « La sécurité, j'en fais depuis quinze ans par passion, à titre privé, comme pompier volontaire et comme moniteur de secourisme. Il faut y croire. Etre ALS demande de la vigilance ; on doit savoir regarder l'atelier sous un certain angle, celui de la catastrophe, afin de pouvoir l'éviter. » Au centre Bus de Lagny, l'ALS en titre, Thierry

Tavet, chef de section principal, partage les tâches avec l'ancien correspondant sécurité, Marcel Gros, adjoint au chef d'entretien. Ce dernier s'en explique : « C'est beaucoup de travail pour une seule personne. J'ai gardé la partie gestion et suivi régle-



mentaire, lui travaille dans l'atelier, les gars lui parlent plus facilement. Thierry, pour la mise en œuvre des projets, pour le retour d'expérience, c'est l'homme de terrain qu'il fallait ! » Un partage de la fonction qui pourrait bien faire école !



Stages « gestes et postures » : moins de fatigue, moins d'accidents.

● ● ● Habitude, négligence... une litanie qui se retrouve dans la bouche de tous les techniciens de sécurité. « Il faut tout d'abord informer et ne pas craindre de se répéter, explique Jacques Bounot, responsable de l'équipe PRP. Nous organisons des stages : "gestes et postures", par exemple, pour apprendre aux agents à lever ou à déplacer une charge avec le moindre risque. Pour impliquer davantage l'ensemble

des agents – encadrement compris – nous allons sur place, dans les centres, pendant plusieurs jours. Avec comme objectif pour 1993, la formation de 300 agents. » Stages, affichage, vidéo, PRP met à la disposition des établissements une panoplie de moyens d'informations, ainsi que son savoir-faire en matière de conseil sécurité, d'analyse d'accidents du travail, d'étude de postes, de

réglementation... Spécifique à MRB, le contrôle des appareils de levage, naguère confié à un organisme agréé, est maintenant effectué par deux animateurs de l'équipe PRP. « Nous organisons également, avec une société extérieure, Contrôle et prévention, une visite régulière des centres, pour constater la propreté des locaux, le respect des normes... mais il y a de moins en moins de problèmes, car les centres profitent de leur modernisation pour se mettre en conformité. » Reste le problème des gaz d'échappement, souvent mal vécu par les agents.

UNE QUESTION DE DISCIPLINE PERSONNELLE

« Chacun est seul responsable de tous. » La phrase de Saint-Exupéry pourrait devenir la devise de PRP, pour qui : « La sécurité est une question de discipline personnelle. Un agent qui ne branche

20



Un challenge pour la sécurité

Créé à l'occasion du Forum, un challenge récompensera chaque année les efforts accomplis en matière de sécurité par les établissements. Les résultats obtenus au cours de l'année seront mesurés par un indice de qualité de la prévention, cumulant les critères les plus importants de la sécurité quotidienne : circulation, manutention, rangement, ambiance... et les démarches d'amélioration privilégiées en

cours d'année. Le programme d'amélioration, établi pour l'année suivante comme le veut la législation, sera également pris en compte. Au début de chaque année, un jury choisira deux lauréats qui, outre l'attribution d'un trophée, seront invités à visiter des entreprises qui se distinguent dans le domaine de la prévention et de la sécurité. Ce challenge est ouvert aux autres départements.





pas l'extracteur de gaz d'échappement, fait du tort à la collectivité. » Pour- tant l'idée de la prévention gagne du terrain. On rencontre

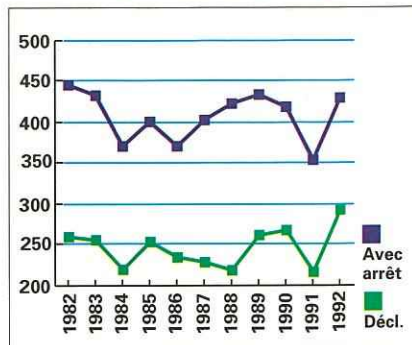
moins de réticences chez les jeunes pour porter les protections individuelles – gants ou lunettes – peut-être par un plus grand souci de leur intégrité physique. Il resterait à l'entreprise à leur fournir un équipement facile à porter et à utiliser.

À CHAQUE TÂCHE, SON OUTIL

Favorisées par la décentralisa- tion, des initiatives locales permet- tent de progresser. Au centre de Lagny, un groupe de travail, ras- semblant tous les métiers concer- nés, a entrepris une démarche qua- lité sur le contenu des caisses à outils personnelles et sur l'outillage commun. L'objectif : vérifier si les outils sont adaptés, utiles ou à sup- primer. Si « la prévention est un acte volontaire, qui s'enseigne, s'observe, mais ne s'impose pas », comme aime à le rappeler Jacques Aulagnier, président du CHSCT-

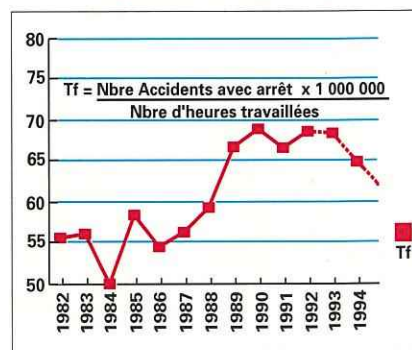
ACCIDENTS AVEC ET SANS ARRÊT SUR 10 ANS

Département MRB (Sauf AC)



ÉVOLUTION DU TAUX DE FRÉQUENCE SUR 10 ANS

Département MRB (Sauf AC)



MRB 1, il existe désormais des directives européennes qui enga- gent la responsabilité de l'opéra- teur en cas d'accident – y compris s'il vient à blesser un collègue – dans la mesure où il n'a pas utilisé les protections fournies par son employeur. Pour une bonne pré- vention, il faut responsabiliser toute la chaîne hiérarchique, du directeur à l'opérateur. Et c'est dans cette volonté que s'inscrit la créa- tion des ALS, qui devrait favoriser le « retour d'expérience ».

Dans un an se tiendra le premier challenge MRB sécurité, qui cou- ronnera le centre le plus novateur en matière de prévention. Rendez- vous donc en 1994, pour un pre- mier bilan ●

Avec un taux de fréquence d'accidents du travail de 68 en 1992, MRB (sans les ateliers de Championnet, qui dépendent d'un autre CHSCT) est, par rapport à la moyenne RATP (50), en deuxième position derrière le département Environnement et sécurité. A titre de comparaison, le taux des autres entreprises de transport se situe aux alentours de 48.

21

La méthode René Martin

Est considéré comme accident du travail tout accident, quelle qu'en soit la cause, survenu par le fait, à l'occasion et sur les lieux du travail. Une méthode d'analyse a été mise au point, à la fin des années 50, par un ingénieur grenoblois, René Martin, pour éviter le renouvellement d'un accident et développer l'esprit de sécurité dans les ateliers. Elle est appliquée à la RATP depuis plus de dix ans. L'accident du travail étant toujours la conséquence logique d'un enchaînement

de plusieurs causes – au moins quatre –, chaque accident doit être analysé pour en « démonter le mécanisme ». L'étude comporte un compte rendu des faits, la recherche des causes et la détermi- nation des actions à réaliser pour éviter que l'accident se reproduise. Différents outils sont à la disposition des responsables d'atelier pour mener cette analyse : le « diagnostic de secteur », le « plan renseigné », la « fiche de poste »... Le réaccueil de tout



agent accidenté, à son retour, permet de préciser avec lui les circonstances de son accident et de

recevoir des informations sur les actions de prévention entreprises ou envisagées.

Par leurs visites régulières des ateliers, les CHSCT connaissent bien les problèmes de sécurité et de conditions de travail rencontrés par les agents. Analyse de Antonio Gonzalez, secrétaire du CHSCT MRB 1.

La sécur



La prévention recouvre différents domaines. Ici, l'exercice incendie.

« Etudier les problèmes relatifs à l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail sont la raison d'être du Comité hygiène, sécurité et conditions de travail (CHSCT) MRB 1. » Antonio Gonzalez en est le secrétaire, élu parmi les neuf représentants du personnel qui composent ce comité. Travaillant aux Lilas, et disposant de vingt heures de relève par mois, il partage son temps avec ses collègues entre les 22 centres Bus, Michelet, Bastille et les 4 ateliers du site de Championnet. Des inspections trimestrielles ont lieu dans les ateliers avec l'équipe de Prévention des risques professionnels (PRP) : « Nous travaillons en bonne entente avec eux. Tandis que PRP veille plus particulièrement à l'application de la réglementation dans les ateliers, nous nous attachons à recenser avec nos collègues les problèmes qui se posent à l'occa-

Trois questions à...

Vous effectuez depuis le début de l'année, à la demande de MRB, des visites d'audit sécurité dans les ateliers des centres. Quels éléments vous paraissent significatifs ?

J.-P. Lechartier : J'ai d'abord été agréablement surpris par la volonté générale de réclamer une politique de prévention. Un point tout à fait important : les responsables d'atelier sont motivés par la sécurité du personnel, mais l'on sent en même temps une pesanteur. Un

gros effort est fait au niveau des installations, avec une abondance de règlements, mais qui ne sont pas toujours suivis. Il faut se souvenir que les accidents ont souvent comme origine un écart entre l'activité et la procédure écrite. Comment se positionnent les ateliers de MRB par rapport à d'autres entreprises que vous avez été amené à visiter ?

J.-P. L. : Je dirais dans la moyenne. Les situations de travail pourraient être amélio-

rées à peu de frais, compte tenu de la volonté de prévention. J'ajouterais qu'en général la situation est plus satisfaisante dans les entreprises où le CHSCT collabore et est une force de proposition. Si vous aviez un conseil à donner ?

J.-P. L. : La création des animateurs locaux de sécurité me semble une expérience intéressante. Grâce à l'équipe Prévention des risques professionnels, ils auront une bonne formation technique à la sécurité, mais



Jean-Pierre Lechartier, ingénieur au groupe Contrôle et prévention (CEP).

pour être acceptés, pour réussir, il leur faudra aussi se former à la communication. Et il est aussi indispensable que l'encadrement s'implique.

ité SOUS L'ŒIL DU CHSCT

sion de leur travail, problèmes que nous connaissons d'autant mieux que nous travaillons nous-mêmes dans les ateliers. » Une fois par an est prévue, pour chaque unité, une visite CHSCT-PRP à laquelle se joint un représentant de l'organisme extérieur Contrôle et prévention.

DES AVIS ENCORE TROP PEU SUIVIS

En dehors de ces visites régulières, le CHSCT est obligatoirement consulté avant toute transformation importante de locaux, installations, matériels, postes de travail... Des commissions du CHSCT peuvent être créées pour des problèmes particuliers et tout agent peut également saisir son comité s'il l'estime nécessaire. Les accidents du travail sont en



hausse à MRB. Selon Antonio Gonzalez, « cette situation n'est pas complètement étrangère à la demande d'amélioration de la productivité : les rythmes de travail augmentent, ce qui oblige les agents à prendre des risques. La situation pourra être inversée si l'on s'en donne les moyens : la nomination des ALS ne sera efficace que s'ils sont volontaires pour faire de la prévention. De quels moyens disposeront-ils ? Ils ne pourront agir efficacement que s'ils sont soutenus par l'encadrement. En effet, la hiérarchie doit s'impliquer plus qu'elle ne le fait aujourd'hui dans la sécurité. Ainsi, après chaque visite d'atelier nous établissons un compte rendu avec nos observations et nous demandons la suite donnée. Nous n'avons que peu de retours et, le CHSCT n'ayant qu'un pouvoir consultatif, nos avis ne sont

pas souvent pris en compte ! Il y a encore beaucoup de choses à faire en matière d'accidents du travail. La méthode d'analyse des accidents du travail de René Martin, par exemple, n'est pas appliquée dans la grande majorité des cas : en mars 1993, sur 30 cas déclarés, aucun n'a fait l'objet d'une analyse ; le réaccueil de l'agent accidenté ne se fait pas systématiquement... C'est dommage qu'il faille aujourd'hui créer un challenge pour remotiver les agents, du cadre à l'opérateur... » ●

Dossier réalisé par Simone Feignier et Yvonne Kappès-Grangé

Le rôle de la médecine du travail

Partenaire indispensable de la prévention des maladies et des risques professionnels, la médecine du travail assure la surveillance de l'état de santé des agents, lors des visites médicales annuelles. De plus, elle organise des visites spécialisées, pour des postes où il existe un risque de maladie professionnelle, ou pour certaines tâches, comme le travail sur écran. En tout, 2 200 postes sont concernés à MRB, et

ce chiffre va croissant. Des mesures qui portent leurs fruits : sur l'ensemble de la RATP, de 1981 à 1989, on n'a enregistré aucun cas d'inaptitude lié à une maladie professionnelle, et un cas pour les années 1990 et 1991. Il faut rappeler que la médecine du travail veille également aux conditions d'hygiène et de sécurité, par l'étude des locaux et des postes de travail, et en participant au CHSCT. Avec,

en sus, une activité particulière : le médecin-chef du travail donne un avis sur l'emploi de tout nouveau produit chimique, en se fondant sur l'analyse faite par le laboratoire du département Logistique. Cette connaissance de la composition des produits toxiques permet une meilleure surveillance. La prévention est-elle

meilleure à la RATP, que pour des salariés d'autres entreprises ? Modestes, les médecins du travail se contentent de répondre qu'ils ne font qu'appliquer la loi, « mais toute la loi ».



Environnement, une loi qui ne fait pas un tabac (p. 25). **Aménagement**, la ligne B supprime ses passages à niveau (p. 27). **Prévention**, le bilan de l'action scolaire sur la ligne 8 (p. 28). **Enquête**, les voyageurs notent l'accueil aux guichets (p. 29). **Animations**, la science en fête (p. 30).

Environnement

LA PROPRETÉ AU PROGRAMME DE LA 5

La station Bobigny-Raymond Queneau a été le théâtre d'une animation « Propreté », du 26 au 30 avril dernier. Exposition photos sur la Comatec (voir page 2), mimes sur le travail des agents d'entretien et les comportements des voyageurs, ballet de

bulles – de savon, bien sûr – sculptures de ballons, jeu concours... les agents de la ligne 5 et le département Commercial n'avaient pas ménagé leurs efforts. Cette opération fait suite à une enquête sur la ligne 5, auprès de 2 000 voyageurs : la propreté de la station Bobigny-Raymond Queneau n'avait alors soulevé aucune critique !

D'autres actions devraient suivre sur la 5 : l'éclairage et la fonctionnalité à Jacques Bonsergent, le nettoyage des quais Place d'Italie, le nettoyage des voies et la mise en valeur du mur de la Contrescapes à Bastille, le nettoyage des grillages et des poutrelles sur les quais de Gare d'Austerlitz, enfin, des travaux de rénovation à Ourcq. ▼

UN MÉTIER DU BIEN-ÊTRE

Sensibiliser les chefs locaux d'établissement, les gestionnaires d'immeubles de la RATP et les responsables des entreprises de nettoyage, tel était l'objectif du colloque « La propreté, un métier du bien-être » qui s'est tenu à l'Ecole technique de Noisiel, le 25 mars dernier, sous la présidence de Jean-François Bougard, directeur du département ITA. A l'initiative de l'entité

Propreté, hygiène, services, cette démarche doit se concrétiser par plusieurs actions devant contribuer à améliorer la qualité du nettoyage et à valoriser le travail des agents qui le pratiquent :
– une campagne d'affichettes visant à la prise de conscience des enjeux du nettoyage couvrant l'ensemble des bâtiments de surface de la Régie ;
– un vidéodisque interactif visant à développer les compétences et motiver les responsables ;
– une formation spécifique destinée aux gestionnaires d'établissement et aux responsables des équipes de nettoyage ;
– et des outils complémentaires (vidéo, plaquette) pour mobiliser tout le personnel concerné.

Des ballons et des clowns pour fêter la propreté sur la 5.

PHOTOS : CHABROL, MARGUERITE / COM-AV ; TOVY / EXPLORER

24



LA RATP S'EXPORTE

Parallèlement à l'exportation de son savoir-faire d'ingénierie, qu'elle réalise sur une base commerciale par l'intermédiaire de Sofretu, la RATP exerce diverses activités au plan international, qui contribuent de façon appréciable à son image et à son efficacité, en particulier par des échanges d'expériences ou des études menées en commun. L'une des missions des Affaires internationales est de promouvoir son rayonnement.

Autre mission : organiser une présence efficace au sein des instances de la Communauté économique européenne, afin d'améliorer le suivi des activités de la Communauté dans le domaine des transports et de se tenir informé des travaux pouvant avoir une incidence sur l'activité de la RATP tant dans le domaine de l'harmonisation et de la normalisation technique que dans celui des politiques d'ouverture des marchés publics. Pour ces missions, les actions doivent être cohérentes avec une politique générale bien définie.

Enfin, les Affaires internationales doivent définir et mettre en œuvre une politique pour le groupe RATP. Compte tenu de la qualité de ses compétences ● ● ●

A L'ÉCOUTE DE L'EUROPE

Etre informée des travaux de la CEE en matière de transports urbains, une nécessité pour l'avenir de l'entreprise.

25



Espace non fumeurs

UNE LOI QUI NE FAIT PAS UN TABAC

Quelques mois après son entrée en vigueur, l'interdiction de fumer dans les lieux publics est-elle entrée dans les mœurs ? On peut en douter au vu du nombre de plus en plus élevé de contrevenants non sanctionnés. Pour y remédier le département Environnement et sécurité a engagé, avec l'exploitation, plusieurs actions. D'abord une campagne d'autocollants incitatifs, mais surtout une action de resensibilisation. Depuis le 3 mai, des agents en tenue se tiennent à l'entrée des quais des

stations les plus fréquentées, pour faire éteindre les cigarettes ; des CES (contrats emploi-solidarité) viennent appuyer ce dispositif. Cette opération est venue renforcer l'action du personnel assermenté chargé du contrôle et de la surveillance, qui doit intervenir dès l'entrée sur le réseau. Reste le problème des SDF, dont la majorité fume en permanence sur les quais et constitue le noyau dur des récalcitrants. Pour eux la solution est celle prévue dans le plan Atlas : les sortir du réseau RATP.





Les pays de l'Est, un important marché pour le savoir-faire de la RATP. Ci-dessus, la ville de Moscou.

●●● et de l'expérience accumulée, la Régie doit être un acteur majeur sur le marché des systèmes de transports urbains. Elle l'est déjà dans le domaine de l'ingénierie, et elle a décidé d'examiner l'opportunité de s'engager dans l'exportation de son métier de base, c'est-à-dire l'exploitation et la gestion opérationnelle des réseaux de transports. La mise en œuvre d'une stratégie qui devra être définie sera progressive et expérimentale. Le projet de développement des activités d'exploitation en Russie et dans les pays de l'Est pourrait être la première concrétisation.

DES IDÉES ET DES HOMMES

Jean-Paul Bailly, directeur général-adjoint, chargé de la Politique sociale et du potentiel humain, est, outre ses fonctions actuelles, en charge des Affaires internationales.

Nommé directeur des Affaires internationales, Philippe Citroën a été, de 1986 à 1990, conseiller chargé des questions de transports auprès de l'ambassadeur représentant permanent de la France auprès de la CEE.

Robert Jung se voit confier la direction du projet de développement international des activités d'exploitation pour la Russie et les pays de l'Est.

Tarifs EN HAUSSE

La Carte Orange est plus chère depuis le 1^{er} mai : les tarifs des transports parisiens ont en effet augmenté, avec trois mois d'avance, de 5,8 % en moyenne. Une hausse supérieure à l'évolution générale des prix, qui s'explique par la politique de rattrapage tarifaire menée depuis 1986, afin d'augmenter la part de l'utilisateur – qui représente 36 %

des coûts – et d'alléger celle du contribuable. Les nouveaux tarifs : carnet de 10 billets, 39 F (soit 6,85 % d'augmentation) ; billet à l'unité, 6,50 F ; Carte Orange 2 zones, 208 F (3,5 % d'augmentation) ; 4 zones, 380 F. Des tarifs inférieurs de 50 % environ par rapport à ceux des transports des grandes villes de province.



A ménagement ▲ DES ESTACADES À GALLIENI

Au terminus Gallieni de la ligne 3 du métro, des estacades ont été installées le long de six positions de garage. Bien éclairés, ces trottoirs facilitent le nettoyage des trains mais aussi

le cheminement des conducteurs. Progressivement, les principaux terminus du métro font l'objet de tels aménagements ; les travaux vont bientôt commencer à Mairie d'Issy (ligne 12).

PHOTOS : BOUVET / GAMMA ; SUTTON, CHABROL, BAROUNI / COM-AY



LA B SUPPRIME SES PASSAGES À NIVEAU

Le 11 mars dernier, les travaux de suppression du passage à niveau (PN) de la gare RER de Bures-sur-Yvette (ligne B) ont commencé. Trop d'accidents graves de voyageurs qui franchissent les barrières fermées ou circulent le long des voies se produisent encore sur la ligne B. Une campagne « Soyez prudents »,

lancée en 1990, avait permis de sensibiliser les voyageurs, les riverains et les collégiens. Mais seul le remplacement des PN par des passages souterrains permettra d'assurer une meilleure sécurité aux piétons, tout en libérant la circulation routière. Dans quelques mois commenceront les travaux de suppres-

sion du PN de la gare de La Hacquinière. Il ne restera plus que trois passages à niveau sur la ligne B, situés près de la gare du Guichet, entre les gares de Gif et Courcelle, et Courcelle et Saint-Rémy-lès-Chevreuse. Des études sont actuellement en cours pour envisager leur suppression.

En bref

ASSERMENTATION. Les enquêteurs de l'unité décentralisée Protection sociale sont désormais assermentés. Cette assermentation permettra de formaliser leur démarche dans le cadre des enquêtes administratives menées auprès des agents.

MÉTÉOR. Les travaux de la station Gare de Lyon de Météor ont débuté fin mars. Ouverture de la ligne entre Madeleine et ZAC de Tolbiac en 1997.

NOISIEL : BEAUCOUP D'APPELÉS... 388 candidats se sont inscrits au concours d'admission de l'Ecole technique Noisiel pour la prochaine année scolaire. Sur les 31 places à pourvoir, 20 sont destinées à la spécialité BEP maintenance des systèmes mécaniques automatisés, et 11 à celle du BEP électronique.

LE « 124 » REMONTE LE TEMPS. Depuis le 1^{er} mai, la ligne 124 (Château de Vincennes-Gare de Fontenay) fait revivre à ses voyageurs l'histoire de leur commune. Grâce à des photos exposées sur les nouveaux surcadres des points d'arrêt, et retraçant une page de vie de Fontenay. Et pour assurer la promotion de la ligne, des dépliants, diffusés aux voyageurs, rappellent les points d'intérêt desservis par le 124. Une enquête mesurera l'impact de cette action.

FÊTE DE LA MUSIQUE. Comme chaque année, la RATP participe le 21 juin à la Fête de la musique. Sur les lignes 20, 29, 75 et 93, des bus à plate-forme circuleront avec à leur bord des formations qui se succéderont : musique brésilienne, musique de cirque...

LE CHAUDRON EN ÉBULLITION. La troisième finale du championnat de football inter-cités, organisée par le Comité de prévention et de sécurité de la RATP, a eu lieu le 29 mai au stade Geoffroy Guichard, temple des illustres « Verts » de Saint-Etienne, en lever de rideau de leur match de championnat de première division.

DU NEUF À LA STATION SAINT-DENIS BASILIQUE

Le 2 avril, un nouvel accès à la station Saint-Denis Basilique de la ligne 13 du métro

a été mis en service. Il permet de soulager l'autre accès, de bien desservir le centre

commercial et d'assurer une meilleure correspondance avec le tramway.



Réseaux

COULOIRS RÉSERVÉS ET SITES PROPRES

Aujourd'hui, le réseau bus RATP compte 646 couloirs ou sites propres, soit plus de 230 km. C'est Paris qui en totalise le plus grand nombre (75 %) très loin devant les Hauts-de-Seine (11 %) et la Seine-Saint-Denis (9 %). Près de 12 km de couloirs de bus ou de sites protégés voient le jour chaque année, c'est dire le travail et l'opiniâtreté des équipes de Bus-études de circulation, chargées de faire avancer les dossiers.

TVS EN 1996

La déclaration d'utilité publique du Tram Val-de-Seine (TVS) a été signée par le préfet des Hauts-de-Seine le 18 mars dernier. L'exploitation de l'actuelle ligne SNCF sera suspendue et remplacée par un service d'autobus, à partir de la fin du mois de mai 1993. Si les crédits sont accordés au rythme souhaité, la durée des travaux sera de trois ans. La mise en service du tramway, entre La Défense et Issy-Plaine sur 11,3 km, pourrait intervenir à la fin du 1^{er} trimestre 1996. Ultérieurement, la ligne pourrait être prolongée sur la Petite Ceinture sud.



Prévention

L'ACTION SCOLAIRE SUR LA LIGNE 8

Comment faire respecter les agents, le matériel, et les installations par les jeunes ? La ligne 8 y a répondu en leur faisant connaître, au cours du premier trimestre 1993, l'entreprise, ses femmes, ses hommes et ses métiers (*ELL n° 30*). Premier bilan : dans les 11 collèges participants, 6 agents de la 8 ont présenté la RATP à 1 600 élèves de 38 classes de 3^e.

Trois cents élèves ont suivi un stage de quatre journées sur la ligne et en atelier, mobilisant 75 agents de station, de conduite et de manœuvre. Un échange « collège-entreprise » qui a permis aux collégiens de découvrir une RATP autre que celle qu'ils voyaient tous les jours, et aux agents de connaître les préoccupations et les questions que se posent les jeunes.

Promotion clientèle

CHARLEBOURG : UN BUS TOUTES LES 5 MINUTES

Pour augmenter la clientèle de ses bus en heures creuses, le centre de Charlebourg a lancé, du 27 au 30 avril, une opération sur ses lignes 161, 262, 272 et 378. Il s'est engagé à assurer un départ toutes les 5 minutes, de 10 h 30 à 15 h,

depuis La Défense-Grande Arche vers le Pont-de-Bezons. L'encadrement et les machinistes ont été impliqués tout au long de cette opération à laquelle ont également été associées les communes du secteur. ►

Enquêtes

MALAKOFF ET SES VOYAGEURS

Un dépliant sur la ligne 126 et ses centres d'intérêt a été distribué par le centre Bus de Malakoff à la clientèle de la ligne, fin 1992-début 1993, afin qu'elle utilise au mieux le 126. Mais « Malakoff » a également voulu connaître l'impact d'un tel document. Selon l'enquête menée sur la ligne, 36 % des voyageurs connaissent

le dépliant, 90 % estiment qu'il correspond à un besoin, et 75 % pensent qu'il contribue à l'amélioration de la qualité du service offert. Enfin, 48 % des personnes interrogées déclarent qu'elles pourraient être amenées à effectuer des déplacements supplémentaires sur la ligne, ce qui répond à l'objectif de la diffusion du dépliant.

LE TRAFIC JOURNALIER EN DÉTAIL

Les résultats de l'enquête sur le « Trafic journalier du réseau ferré 1990 », pilotée par le département du Développement, viennent de paraître. On y trouve la description de l'ensemble des déplacements effectués sur le réseau RATP, un jour ouvrable, de 6 heures à 21 heures. Réalisée huit ans après la dernière enquête sur le métro et quatre ans après

celle sur le RER, auprès de plus de 250 000 voyageurs, elle fait le point sur les modifications de déplacement intervenues entre-temps. Elle intègre en particulier les prolongements en banlieue des lignes 5 et 7 du métro. Un second rapport présentera ultérieurement les autres résultats de l'enquête concernant les caractéristiques des déplacements et des voyageurs.



PHOTOS : MARGUERITE, BAROUNI, ARDAILLON / COM-AV

ACCUEIL AUX GUICHETS : 89 % DE SATISFAITS

L'accueil aux guichets du métro est-il satisfaisant ? Une enquête réalisée en mars dernier aux stations Invalides et Place de Clichy nous révèle tout ce que les voyageurs en pensent : 34 % se déclarent très satisfaits, fondant leur jugement sur la qualité de leur relation avec l'agent. 55 % sont assez satisfaits : ils accordent plus d'importance au bon déroulement de la prestation qu'à l'existence d'un contact avec le personnel. 11 % sont peu ou pas satisfaits : une insatisfaction qui repose essentiellement sur des problèmes de relations avec le personnel.

Challenges

BOBIGNY REMPORTE LE CHALLENGE DE SÉCURITÉ INTERCENTRES 1993

Pour ses bons résultats en matière de réduction des accidents de travail, d'amélioration de l'hygiène et de la sécurité, l'atelier de Bobigny a reçu le 25 mars le Challenge de sécurité des sept

ateliers de l'UDT Maintenance du MF 67 (département MRF). Rappelons que l'atelier de Bobigny assure l'entretien du matériel de la ligne 5 du métro et de celui du tramway.

5 JUIN : SIXIÈME ÉDITION DU CHALLENGE BUS INTERCENTRES

Les 10 meilleurs machinistes de la RATP vont se retrouver le samedi 5 juin, au centre de Belliard, à la porte de Clignancourt, pour le Challenge intercentres. Ils ont été sélectionnés le 3 avril dans une épreuve réunissant 44 machinistes,

2 par centre. Patrick Hédoux, de Montrouge, est arrivé en tête devant Gilbert Andrieu, de Pavillons. Après trois années de suprématie incontestée, Pavillons conservera-t-il en 1993 le trophée du meilleur machiniste ? ▼

Revue de presse



Le centre Bus de La Maltournée présente ses travaux de modernisation. « Pour s'intégrer dans le projet de la

"Coulée verte des bords de Marne", la ville de Neuilly-Plaisance a conclu un accord d'échange de parcelles. La RATP libère 3 296 m² en bord de Marne contre une partie du terrain de la gendarmerie, soit une surface de 3 574 m². Cette offre est une opportunité pour moderniser le centre et assurer le remisage de plus de R 312. »

La Maltournée, mars 1993:



Le journal de la 13 fait le point sur les réclamations à la RATP, un terme qui englobe remarques, suggestions et parfois aussi félicitations. « En 1992, 16 105 réclamations ont été

enregistrées au sein des départements Métro et RER, soit plus de 40 par jour, un chiffre en baisse. Elles concernent principalement les problèmes de vente, les demandes de remboursement, le mauvais fonctionnement des appareils distributeurs, la sécurité, la propreté. Enfin, 700 réclamations parviennent à la ligne 13, soit environ 2 par jour... » *Info ligne 13, n° 11, mars 1993.*



Dans *Quoi de neuf ?*, l'unité Aménagement et transport présente les premiers résultats de l'enquête globale de transport 1991-1992.

Ils montrent une augmentation du nombre de

déplacements motorisés d'un peu plus de 13 % par rapport à l'enquête de 1983. On assiste à un effritement de la part de marché des transports en commun, dû essentiellement à la très forte augmentation des déplacements banlieue-banlieue (+21 %), la part de marché des transports en commun étant stable sur ce type de liaison. (...) *Quoi de neuf ? Journal du département du Développement, n° 2, mars 1993.*

Quoi de neuf ? Journal du département du Développement, n° 2, mars 1993.



Patrick Hédoux, machiniste au centre de Montrouge, félicité par Jean-Mathieu Le Cloître, responsable du Nouvel espace formation.



Expo

AVRIL CRÉOLE

Une exposition sur les livres d'auteurs créoles, du 5 au 10 avril dernier, à Châtelet-Les Halles, a permis aux voyageurs de découvrir des horizons lointains et

enchanteurs comme les îles des Caraïbes et de l'océan Indien. Les hôtesses en costume traditionnel ajoutaient à la note très exotique de cette manifestation.

Identité visuelle

TÉLÉPHONER EN VERT ET BLEU

Mises en vente début avril, 500 000 cartes de téléphone sont aux couleurs de la RATP.



Animations

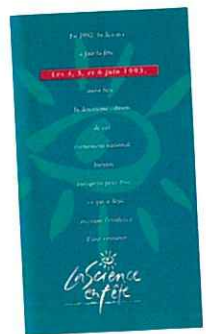
LA SCIENCE EN FÊTE

Pour cette seconde édition de la Fête de la science, les 4, 5 et 6 juin prochain, organisée par le ministère de la Recherche et de l'Espace, la RATP offre deux manifestations à ses voyageurs, pour le plaisir de la connaissance. A la gare RER de La Défense, salle

d'échange, présentation des technologies de la RATP :

un film interactif sur Météor, le nouveau PILI (plan indicateur lumineux d'itinéraires), les métiers de la voie (avec une voie ballastée reconstituée et une vidéo) et un simulateur de conduite de métro. La station

Champs-Élysées-Clemenceau sera investie par le palais de la Découverte, qui présentera plusieurs expositions. En contrepartie, le « plexibus » sera en stationnement devant le palais de la Découverte.



SAINT-MAUR : LE TEMPS DU MUGUET

Le 1^{er} mai, la ligne 108 N fêtait son dixième anniversaire. Et réservait une surprise à ses passagers : le voyage, le long des bords de Marne, se faisait en TN, tandis que les agents de la ligne offraient le traditionnel muguet.



LA LIGNE 12 MET LES PETITS PLATS DANS LES GRANDS

Le mois de juin promet d'être riche en animations sur la ligne 12 : – IX^e Festival de la butte Montmartre du 7 juin au 3 juillet, avec pour thème « l'Europe culturelle » (concerts et théâtre), la ligne 12 prête trois stations – Jules Joffrin, Lamarck-Caulaincourt et Abbesses – pour une exposition textes-photos relative au Festival. Les programmes des spectacles sont disponibles auprès

des agents des stations concernées. Un tarif de groupe est accordé aux agents de la RATP (10 agents au minimum). – La semaine de la chlorophylle, avec pour thème « l'Europe des fleurs » du 7 au 13 juin, à l'initiative de la municipalité d'Issy-les-Moulineaux, une exposition photos de fleurs typiques de chaque pays d'Europe dans les deux stations Mairie d'Issy et

Corentin Celton. Documentation et programmes auprès des agents de ces stations. – Journées portes ouvertes des ateliers « Goutte d'or-Carré d'art » du 7 au 14 juin : à cette occasion, ces jeunes créateurs envisagent « d'habiller » de leurs œuvres les stations (Marx Dormoy, La Chapelle, l. 2 ; Château-Rouge, Barbès et Marcadet, l. 4), qui desservent les différents ateliers.

Portrait, Philippe a plusieurs cordes à son arc. Après les pin's, il investit l'art de la carte postale et nous peint un Paris tout couleur. La passion d'Agnès, c'est le 4 x 4. Elle sera du Rallye Paris-Saint-Raphaël... avec les associations humanitaires. **Cinéma,** Jean Yanne en tournage.

Portrait

PARIS EN CARTES POSTALES

Pin's, dessin, peinture, Philippe Guérard a plusieurs cordes à son arc. Entré à la RATP en 1987, il est tout d'abord sous chef de terminus sur les lignes 2 et 6, puis travaille, depuis le mois de janvier 1991, à SIT sur le système « Réséda » de gestion informatique des centres Bus. Il a suivi,

en effet, des études en informatique, et non pas aux Beaux-Arts comme on pourrait s'y attendre, car il a toujours considéré la peinture ou le dessin comme une simple détente, un hobby. Au moment de la belle époque des pin's, il réalise plusieurs « épinglettes » – pour respecter l'appella-



tion contrôlée – pour le Para club de la RATP, les lignes 2 et 6 du métro (ELL n° 13 juin 1991). Aujourd'hui, il se tourne vers un autre support,

la carte postale, avec pour thème des sites de Paris vus depuis une rame de métro. C'est la tour Eiffel depuis la ligne 6, le Moulin-Rouge depuis la ligne 2 et, en prépa-



ration, la Grande Arche vue de la ligne 1. Une façon originale de correspondre avec ses amis ou ses relations. Si vous souhaitez vous procurer ces cartes postales pour la modique somme de 5 francs, il suffit d'appeler Philippe, au 43 80 32 38.

TOUT TERRAIN

« Contaminée par hasard par le virus du 4 x 4 » comme elle aime à le dire, Agnès Nivière, machiniste au centre Bus d'Aubervilliers, est rapidement passée à la compétition. Cette année, pour la troisième fois, elle va participer au rallye tout terrain Paris-Saint-Raphaël, en tant que pilote, mais avec un véhicule « particulier ».

« J'ai été très touchée par la guerre dans l'ex-Yougoslavie, et j'ai eu l'idée de



récolter des fonds pour soutenir et renforcer l'action menée par l'AICF (Action Internationale Contre la Faim) "Femmes contre la barbarie" en Bosnie. Ce rallye, entièrement féminin, était une opportunité et ma

voiture, exempte de toute publicité ou sponsor, roulera uniquement sous les couleurs de cette action humanitaire ». Vendredi 11 juin, de 14 h à 18 h, départ sur l'Esplanade du Château de Vincennes.

Cinéma

LA TRIPLE CARPATHE

Jean Yanne dans le rôle inhabituel d'un vieux coiffeur dont la spécialité est la « triple carpathe », coup de peigne extrêmement rapide et difficile pour monter les cheveux en boucles. Sa rencontre avec un jeune homme va bouleverser sa vie monotone et le conduire au cham-

pionnat du monde des coiffeurs, qui se déroule en Tchécoslovaquie. Avec son « arme secrète », il décroche le titre ! Mais surtout le jeune homme va découvrir de quelle blessure profonde vient l'attachement que lui porte le coiffeur. Un film de Jean-Michel Ribes, dont la sortie est prévue cet été.

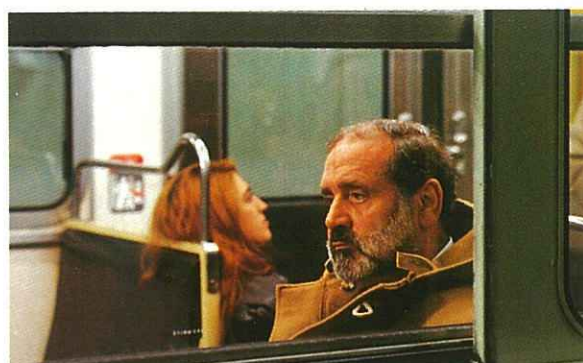




PHOTO : CHABROL / COM-AY

Depuis le début du mois de mai, et tout au long de l'année 1993, les affiches 62 x 100 proposeront des œuvres de poètes célèbres ou méconnus. Des poèmes seront aussi placardés dans chaque voiture. Sur un thème commun : l'humanisme.