

ENTRE LES LIGNES

N° 70 AVRIL 1997 17 F



**République
an 01**



**Le métro lutte
contre le bruit
Un pôle social
30, rue Championnet**

Non, ce n'est pas
D2R2 de la Guerre
des étoiles!
C'est tout simplement
l'autolaveuse robotisée
qui circule ventre
à terre dans
les couloirs du RER,
dans l'indifférence
générale ou, encore,
sous l'œil interloqué
d'une voyageuse.

MARGUERITE/SG-AV



Panoramiques

P.4 Le MI2N sur la ligne A

Dans la ville

P.10 Dans la lutte contre le bruit

Les vibrations provoquées par le métro, les crissements des rails perturbent la vie des Franciliens. Pour limiter ces nuisances, la RATP a mis en place un certain nombre de mesures : pose de tapis, nouveaux équipements de roues, mur antibruit...

Aller-Retour

P.14 A chaque gare son engagement

Chaque gare de la ligne A s'engage localement sur quatre thèmes – l'accueil, l'information, la sécurité et la propreté –, afin d'améliorer la qualité du service offert aux voyageurs.

Correspondances

P.16 Le subway new-yorkais

Le passe sans contact de la RATP intéresse les Américains. Serait-ce la fin du tourniquet et du jeton – le *token* – du métro de New York ?

Sommaire



CHABROL/SG-AV

P. 10

P. 17

Dossier

P.17 République Services

Choisie en raison de son important trafic et représentative des problèmes rencontrés sur le réseau, la station République a bénéficié pendant un an d'une expérimentation exemplaire en matière de qualité de service et d'insertion. Côté environnement, la station a subi d'importants réaménagements : nouvel habillage de la recette, aménagement de l'agence commerciale, point info jeunes, boutiques, nouvelle signalétique... Côté insertion, la station a permis d'embaucher sur contrats d'insertion de un an, vingt-cinq employés République Service, chômeurs de longue durée ou jeunes sans qualification. Cette opération pilote a fait l'unanimité tant auprès des agents que des voyageurs. Les premiers résultats incitent la RATP à étendre la démarche à d'autres stations.

MARGUERITE/SG-AV

3

Arrêt sur

P.24 Un pôle social 30, rue Championnet

Les activités du département Protection, Prestations et Préventions sociales sont regroupées dès le mois d'avril à Championnet. Par le menu, la découverte du site.

Parcours

P.26 Bourg-la-Reine se dépêche

Toujours en alerte, les agents du centre local des signalements de Bourg-la-Reine établissent les dépêches envoyées par les agents de gare. Avec précision et célérité.

P.28 Gérard, Alain, Michel et... Gipa

Les détériorations aux points d'arrêt bus des lignes du centre Lebrun sont réparées vite et bien, grâce à l'esprit d'équipe de trois agents et aux performances du système informatique Gipa.

Passionnément

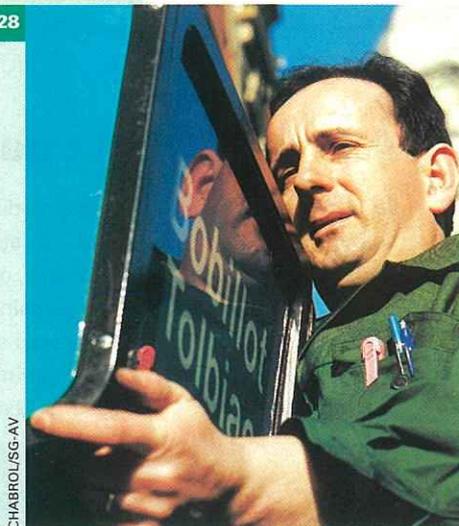
P.30 Martine Desbiendras est assistant coordinateur de secteur au département Métro. C'est aussi une éleveuse de chiens : deux de sesdalmatiens, Heliott et Junior, ont déjà été classés à un salon canin.

Mémoire

P.31 Portrait du lecteur souterrain

Un article du *Monde* de 1947 croque le portrait du lecteur de livre en wagon métropolitain : égoïste, il a une prédilection pour la littérature consacrée par la caméra.

P. 28



CHABROL/SG-AV

Entre Les Lignes : LAC A 85, 54, quai de la Rapée, 75 599 Paris Cedex 12. Délégation générale à la communication-RATP. Tél. : 01 44 68 36 62/36 51/36 42/37 33. **Directeur de la publication** : Vincent Relave. **Responsable de la rédaction** : Arnaud Corabœuf. **Rédaction** : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Jacques Teixeira. **Photographies** : SG-AV. **Conception et réalisation graphique** : Textuel. **Couverture** : Bruno Marguerite. **Photogravure** : Mailing. **Imprimerie** : Torcy Quebecor. 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.

matériel

Le MP 89 fait la une

Le MP 89 a effectué son premier service avec voyageurs le 27 mars.

Une rame de ce nouveau matériel circule sur la ligne 1, entre Château-de-Vincennes et La Défense.

Conçu par le styliste Roger Tallon et construit par Gec-Alsthom, ce métro sur pneumatiques bénéficie des technologies les plus modernes. Côté technique, le MP 89 est équipé de moteurs de traction asynchrones, du freinage à récupération d'énergie et d'une suspension pneumatique. Côté voyageurs, son confort a été nettement amélioré. Des sièges plus solides, de grandes



baies vitrées, un accès plus facile pour les handicapés et, surtout, une intercirculation entre les voitures, ce qui permettra une meilleure répartition des voyageurs et aussi une meilleure sécurité.

À la découverte du MP 89, version Météor

Le 14 mars 1997, un premier train MP 89 version Météor, sans cabine de conduite, a été présenté aux agents de la RATP à la station Tolbiac-

Masséna de la ligne 14. Sorti de l'atelier de Fontenay, où, pendant une semaine, il a subi des essais de vérification des circuits de sécurité, il a ensuite été

acheminé à l'atelier de Tolbiac-Nationale pour y recevoir les équipements du système automatique d'exploitation des trains (SAET). Ce système permettra une grande souplesse d'exploitation puisqu'on pourra, depuis le poste central de commandement, ajuster les fréquences à tout moment en fonction de l'affluence des voyageurs. Premiers essais en ligne en mai 1997. Mise en service en 1998.



l'événement

Deux étages, trois portes par voiture, de larges plates-formes, une ventilation renforcée, des sièges plus confortables, une cabine de conduite climatisée...

Le MI2N va, dès la mi-mai, circuler sur la ligne A du RER. Présentation.

Cinq trains MI2N circuleront dès la mi-mai avec voyageurs pendant les heures creuses, mais il faudra attendre le 1^{er} septembre pour leur véritable mise en exploitation. Étudié avec la SNCF, le MI2N desservira la partie de la ligne A la plus chargée, de Chessy à Cergy-Pontoise.

La surcharge des trains de la ligne A nécessitait la création d'un nouveau matériel. Ses nouveautés : deux étages, trois portes par voiture offrant un passage de deux mètres (au lieu de 1,40 mètre sur les autres matériels), de larges plates-formes permettant un échange rapide des voyageurs, un nombre de places

services

Les Relais H persistent et signent

La convention qui lie les Relais H à la RATP et à Promométro (filiale de la RATP) vient d'être renouvelée pour cinq ans. Dans la précédente convention, qui courait de 1991 à 1996, était prévue la modernisation des points de vente. C'est chose faite pour 130 d'entre eux, tandis que dix autres, comme celui de Neuilly-Plaisance sur la ligne A, attendent la modernisation de la gare avant de lancer leurs propres travaux. D'autres Relais H devraient s'ouvrir, avec la mise en service de la ligne 14 ou de la station Saint-Denis-Université, sur la 13.

Le MI2N SUR LA LIGNE A



CHABROUSG-AV

Le MI2N desservira la partie la plus chargée de la ligne A de Chessy à Cergy-Pontoise.

assises augmenté par rapport au MI 84 et au MS 61.

Ces innovations permettront de diminuer la charge des trains, qui passe de quatre à trois voyageurs au mètre carré.

Pour le confort du voyageur toujours, la ventilation est renforcée, les teintes intérieures choisies sont le pastel, le rose saumon et le gris et, pour le sol,

gris tacheté de couleurs vives ; les sièges plus confortables sont recouverts d'un tissu de velours de laine antivandalisme.

Améliorations aussi du côté des conducteurs : ils disposent à bord de trois écrans de télévision pour la surveillance des quais et d'un radiotéléphone portable. Quand le conducteur doit quitter sa loge et remonter le train pour un inci-

dent de voyageurs ou de matériel, il reste ainsi en liaison avec le PCC. La cabine de conduite, climatisée, est un compromis entre celles de la SNCF et de la RATP. En matière d'ergonomie, il a été tenu compte de l'expérience du MI 84 et des attentes des conducteurs, qui ont été associés à l'élaboration du nouveau matériel.

En ce qui concerne la technique, la volonté des deux entreprises était de réaliser ce nouveau matériel à partir de technologies éprouvées. En conséquence, il n'a pas été fait appel à des innovations techniques majeures.

L'acquisition dans un premier temps de dix-sept éléments permettra de transférer huit éléments MI 84 de la ligne A à la ligne B, pour remplacer le MS 61, et de renforcer la desserte du Stade de France, de Roissy et de Villepinte. A terme, la ligne A sera équipée de quarante éléments MI2N.

5

innovations

Des agents créent un « panier » anti-attentat

Jean-Marc Brumaud, Philippe Parrot, chaudronniers, et Eric Mouro, mécanicien d'entretien, ont mis au point, avec Guy Lenhardt, chef de révision, à l'atelier caisses de Boissy-Saint-Léger (MRF), le « panier ». Il s'agit du dispositif anti-attentat, visant à empêcher la pose de tout objet sous les sièges du RER, qui a été retenu parmi quatre autres projets (ELL n° 68). Pose et dépose, en trois minutes, du panier en tube inox, sans démontage des banquettes, accès aisé pour le nettoyage, pas

de gêne subie par le voyageur qui pourra même utiliser le dispositif comme repose-pied : les contraintes exigées ont été respectées, et le panier, grâce à son dispositif de fixation, pourra s'adapter à tous les matériels du RER, MS 61, MI 79 et MI 84. L'équipe a même prévu des paniers empilables pour faciliter le transport. Des appels d'offres vont maintenant être lancés pour la construction et la pose du dispositif, qui devrait être effectuées d'ici à la fin de cette année.



DUPUYSG-AV

environnement

La lutte antitabac

Fumer dans les lieux publics coûte cher... à la SNCF. A la demande du Comité national contre le tabagisme (CNCT) et de la Ligue contre la fumée du tabac en public (LCFTP), le tribunal de grande instance de Lyon, par jugement du 21 janvier 1997, a condamné la SNCF à verser 10 000 francs de dommages et intérêts pour le préjudice subi par les non-fumeurs.

La RATP, quant à elle, multiplie ses campagnes de sensibilisation. C'est ainsi que, dès 1991, une grande campagne d'information a été lancée

sur tout le réseau : plusieurs milliers d'affiches ont été apposées dans les couloirs et sur les quais ; 3 000 cendriers ont été installés aux diverses entrées du réseau, accompagnés d'affichettes invitant les voyageurs à éteindre leur cigarette. Campagne réitérée en 1994 avec la participation de tous les agents de contrôle. Actuellement, des messages sonores rappelant l'interdiction de fumer sont diffusés dans toutes les gares parisiennes du RER. Enfin, 2 719 procès-verbaux ont été dressés en 1994, et 3 146 en 1996.

réseaux

La ligne 2 du tram marque ses arrêts

La mise en service de la ligne 2 du tramway T2, reliant Issy-Val-de-Seine à La Défense-Grande-Arche, est prévue en juillet 1997. En attendant cet événement, la dénomination de ses treize stations vient d'être arrêtée.



filiales

Sur le marché des Enfants-Rouges

Promométo, filiale de la RATP pour la gestion des commerces sur les réseaux, vient d'obtenir de la mairie de Paris la concession pour vingt ans du marché des Enfants-Rouges, situé dans le 3^e arrondissement. Fermé en 1994, le plus vieux marché de la capitale – il date de 1615 – retrouve ici sa vocation de marché alimentaire traditionnel de Paris. « Nous avons déjà acquis une expérience en dehors de la RATP, mais toujours dans le domaine du transport, explique Jean-Jacques Tachoire, de Promométo. Nous gérons, par exemple, les commerces du métro de Lisbonne et des chemins de fer portugais. Mais, pour développer notre chiffre d'affaires, nous devons diversifier nos champs d'activité. Le marché des Enfants-Rouges est un premier essai. » L'ouverture est prévue, après réhabilitation des lieux, en octobre 1997.

Le marché, côté rue de Bretagne.



CHABROL/SG-AV

DR

entreprise

Informatique et libertés

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, il est porté à la connaissance des agents qu'un traitement d'informations nominatives est mis en œuvre au sein des unités décentralisées techniques : MRF-MF 77, MRF-AME, MRF-MP, ITA-AMI, ITA-Voie, ESE-AE et MRB-AC. Il s'inscrit dans le cadre de la mise en place de systèmes de gestion opérationnelle des activités de maintenance (GMAO-GPAO), afin d'assurer le suivi des matériels, des installations et des équipements, d'ordonnancer les travaux et de gérer l'activité du personnel de maintenance. Les informations nominatives enregistrées sont les suivantes : nom, prénom, matricule, catégorie, qualification, habilitations particulières et type de roulement, date, heure et code des indisponibilités prévisionnelles et réelles, affectations aux tâches et temps passé. Ces informations sont destinées à la gestion opérationnelle locale. Ce droit d'accès s'exerce auprès des centres ou entités de gestion des ressources humaines des unités concernées.

équipement

Croix-de-Berny joue pelouse et vestiaires

Un nouveau terrain mixte, de football et de rugby – aux dimensions internationales –, flanqué d'un bâtiment comprenant huit grands vestiaires (d'une capacité de 200 personnes), a remplacé l'ancien vélodrome du stade de la Croix-de-Berny. Ce complexe sportif sera utilisable en septembre prochain, le temps d'achever



VAUTIER/SG-AV

les derniers travaux d'aménagement des abords du terrain.

partenariat

Championnat du monde d'athlétisme à Bercy

La RATP, partenaire des sixièmes championnats du monde d'athlétisme en salle organisés pour la première fois au Palais omnisports de Paris-Bercy, du 7 au 9 mars. 800 athlètes, 150 pays, pour un événement exceptionnel retransmis à la télévision.



CHABROL/SG-AV

Lebrun : un bus pour les paralysés de France

A la demande de l'Association des paralysés de France, le centre bus de Lebrun a prêté un de ses bus GX 317 de la ligne 20, aménagé pour accueillir des personnes en fauteuil roulant. Le bus et deux machinistes ont participé à une manifestation destinée

à sensibiliser l'opinion publique aux problèmes des personnes handicapées. C'est ainsi qu'une caravane de quarante-quatre voitures de collection, accompagnant le bus de Lebrun qui transportait des personnes à mobilité réduite, a circulé, le

samedi 15 mars, de Pantin à Bondy, en passant par seize communes de Seine-Saint-Denis. Des démonstrations pour faire connaître le bus GX 317 ont eu lieu à Aulnay et au Raincy. **Contact : Gildas Jouneau, Bus, tél. : (01 40 0)2 46 29.**

agenda

30 avril - 30 mai

• Exposition dans la rue de Lyon-Bercy sur les sous-stations. Les trois thèmes présentés : l'évolution de l'exploitation des sous-stations, le regard d'un photographe et les projets pour les sous-stations d'Auteuil, des Lilas et de La Motte-Picquet. Visites guidées les mercredis, à 11, 12 et 13 heures. **Contact : Guy Roy, tél. : (01 40 4)8 79 14.**

mai

• Après la ligne 47, Altair est appliqué sur la ligne de bus 62.

22 mai

• Journée d'information pour les machinistes sur l'adaptation et l'amélioration de leurs conditions de vie au travail. Ouvert à tous les agents, Centre bus d'Asnières de 9 h 30 à 16 h **Tél. : (01 40 0)6 72 73.**

24 mai

• L'Orchestre philharmonique de la RATP se produit dans l'église de la Sainte-Trinité, 3, rue de la Trinité, 75009 Paris. **Réservation des places : 44, rue des Maraîchers, 75020 Paris, tél. : (01 40 0)2 49 36.**

31 mai

• Fête de l'US Métro à la Croix-de-Berny. Pour la première fois, un tournoi de football à 7 est ouvert à tous les adhérents. **Contact au (01 40 4)8 74 23 et 73 98.**

1^{er} au 6 juin

• UITP : 52^e congrès de l'UITP à Stuttgart.

7 juin

• Journée du « Sport et de la Citoyenneté » sous l'égide de la Fondation d'entreprise RATP, au stade Charléty. Entrée gratuite. **Contact : Vincent Filice, tél. : (01 49 5)7 87 86.**

7

animation

Le métro fête le printemps



MARGUERITE/SG-AV

Sept mille bouquets de fleurs ont été livrés dans le métro grâce aux trois équipes de conducteurs-livreurs de Michelet (MRB).

Le printemps est arrivé dans le métro, le 20 mars, sous forme de 7 000 bouquets offerts à la clientèle. Tulipes et primevères, fleurs de saison, ont été apportées, dans trente stations du métro et du RER,

grâce aux conducteurs-livreurs de Michelet (MRB). Pour accompagner la venue du printemps, des ateliers jardins étaient également installés sur cinq sites (Miromesnil, Champs-Élysées, Montparnasse, Châtelet-les-Halles et Nation). Les travaux de jardinage, rempotage, plantation et taille étaient expliqués aux jardiniers amateurs par des animateurs du pépiniériste Truffaut. Les thèmes retenus étaient « Fleurissez vos balcons et terrasses », le 20 mars, « Les potagers, les condimentaires et les fruitiers », le 21 mars, et « Les arbustes et petits conifères », le 22 mars.

Contact : Sylvain Halison, DGC, tél. : (01 44 6)8 36 35.



MARGUERITE/SG-AV

Le 68 joue et gagne

Soixante-huit voyageurs ont gagné au jeu-concours en cinq questionnaires – un par semaine –, organisé en janvier dernier par l'équipe de la ligne 68 (centre bus de Malakoff). Il s'agissait d'inciter les 28 000 voyageurs quotidiens de la ligne à prendre leur bus différemment, en leur faisant découvrir les curiosités historiques et touristiques de ce

parcours très parisien. Les questions, imaginées par l'équipe du 68, qui avoue avoir pris beaucoup de plaisir à réaliser ce jeu, faisaient appel à l'observation, autant qu'à des connaissances livresques. Près de 1 200 voyageurs ont répondu, marquant ainsi le succès de l'opération.

Contact : Catherine Mongin, tél. : (01 48 1)8 97 09.

8

Cybermétropole au Salon du livre

Cybermétropole était présente au Salon du livre de la porte de Versailles, qui s'est tenu du 12 au 17 mars. L'espace

multimédia RATP du Palais de la découverte a en effet été recréé au Salon du livre. C'est ainsi que les visiteurs ont été

accueillis dans cet espace cybernétique et... métro, où ils se sont vu initier à Internet tout en dégustant une boisson.



MINOL/SG-AV



DR

Les juristes dans la course

Le 1^{er} mars, une course pédestre a réuni, à Charenton, les avocats du barreau de Paris et une dizaine de juristes de la RATP. Ces derniers se sont comportés plus qu'honorablement, comme le prouvent les résultats. Michel Vidal a terminé premier de l'épreuve du 10 km vétérans, Myriam Delannoy deuxième de la catégorie 5 km féminin et David Fatovis, troisième des 5 km hommes. Tous trois appartiennent à l'unité Assurance et Responsabilité liée au transport du département Juridique.

Les chiens, gardiens du métro



MARGUERITE/SG-AV

Sollicitée par la Société centrale canine, le groupe cynophile de la RATP, SEC-GPSR, a participé au dernier Salon de l'agriculture, sur le thème « Le chien au service de l'homme ». Les exercices présentés ont montré l'équilibre de caractère et la

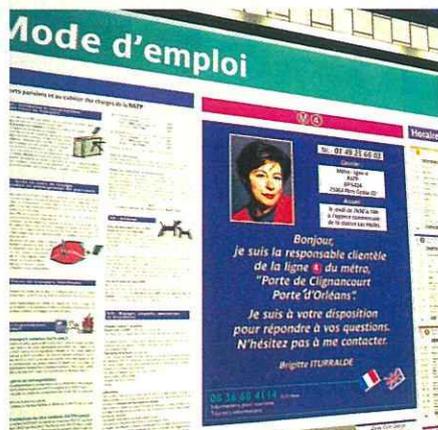
stabilité nerveuse des chiens chargés, avec leurs maîtres, d'une mission de sécurisation sur les réseaux de la RATP. Rappelons que le groupe cynophile, installé à Sucy-en-Brie, comprend dix-huit équipes composées d'un maître-chien et

de bergers belges malinois, dont la moyenne d'âge est de quatre ans. Recrutés entre un et trois ans, les chiens sont ensuite sélectionnés et dressés pour leur nouvelle mission. Ils terminent leur carrière vers l'âge de huit ans. Au salon, grande fut la surprise du public qui a pu, en fin de présentation, approcher et caresser les chiens : tous ne sont pas comme des pitbulls !

Contact : Michel Paul, SEC, tél. : (01 40 0)2 37 03.

commercial

La ligne 4 à visage découvert



CHABROL/USG-AV

A l'image des métros de Londres ou de New York, la responsable clientèle de la ligne 4, Brigitte Iturralde, s'affiche sur les quais des stations de la ligne. Le département Métro souhaite en effet se rapprocher de ses voyageurs en personnalisant ses lignes, et le fait savoir. On peut lire : « ... Je suis à votre disposition pour répondre à vos questions. N'hésitez pas à me contacter. » Suivent un numéro de téléphone, une adresse

postale et un point d'accueil, à l'agence commerciale de Châtelet-les-Halles. Cette information prend place sur l'affiche de réglementation « Mode d'emploi ». Trois semaines après le début de l'opération, on ne peut pas encore parler de bilan, mais déjà de bons retours. « Les voyageurs qui nous contactent apprécient de ne plus avoir en face d'eux une institution, mais une personne clairement identifiée, explique Brigitte Iturralde. Ils nous appellent pour nous faire part de suggestions et de remarques. » Devant la satisfaction des voyageurs, la ligne 4 mène une réflexion pour améliorer cette personnalisation, notamment par un affichage plus important. L'idée fait son chemin sur les autres lignes, et la 9 songe également à se donner un « visage humain ».

enjeux

lu dans la presse



Point à la ligne se veut à la fois plus proche de vos préoccupations quotidiennes et de celles de vos collègues de l'exploitation, mais aussi témoin des diverses activités de la RATP ou d'autres entreprises de

transport. L'ambition de la rédaction est d'en faire un journal d'expression et d'information pour tous les agents du Métro. L'objectif est de rendre compte de la diversité des métiers, d'élargir la vision de chacun sur le travail de l'autre. Ainsi, tous les deux mois, vous découvrirez un sujet général relatif au domaine du transport et des articles spécifiques à chaque famille professionnelle.

Point à la ligne, le journal des agents du Métro, n° 1, février 1997.



Depuis le début du mois de février, une voiture de la ligne 93 est décorée aux couleurs de l'espace Cybermétropole du Palais de la découverte. Cette publicité invite les seniors ; à entrer dans l'univers du multimédia

et d'Internet. Un dossier complet sera remis à chacun des agents de la 93. **Charl'info, journal du centre bus de Charlebourg, n° 73, mars 1997.**



L'audit interne de préparation à la certification a été réalisé le 16 décembre. Il en ressort une forte réactivité des opérateurs et de l'agent de maîtrise quant à la mise en conformité de la maîtrise des processus par rapport

aux spécifications de la norme ISO 9002. Des actions correctives sont à mener, mais elles sont toutes du domaine de la documentation technique. Pour la septième semaine, ces actions seront terminées, et l'audit partiel qui suivra permettra de lancer la précertification.

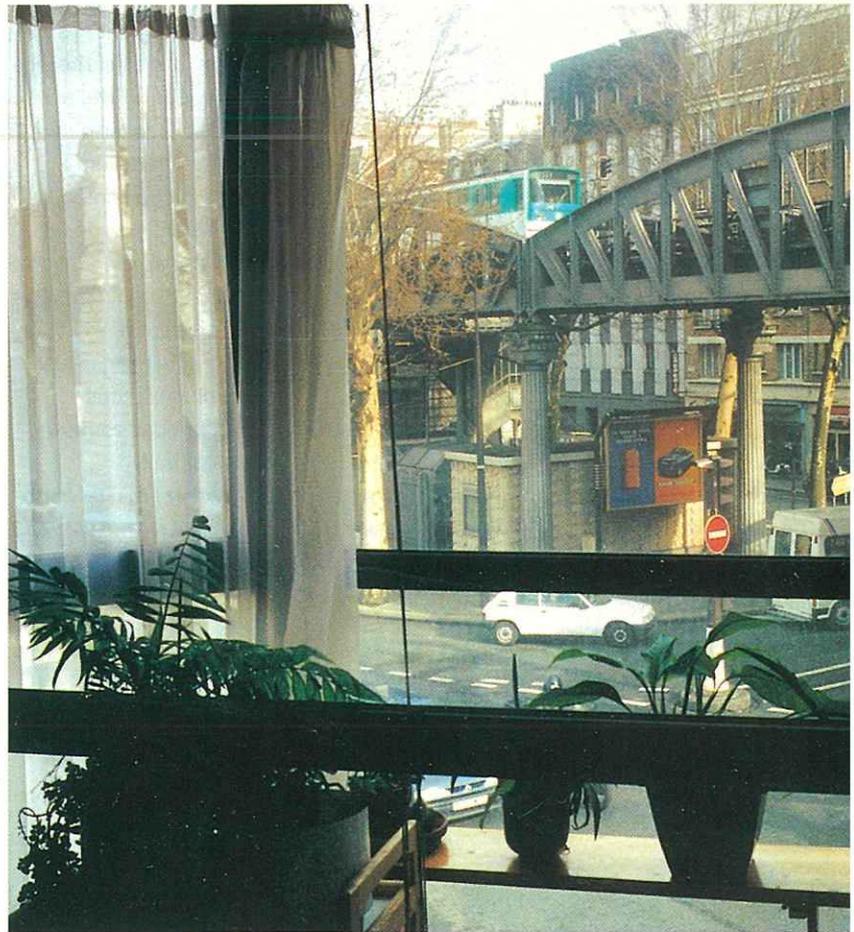
Assurance qualité UDM RER - le train de la qualité - , journal du département du Matériel roulant ferroviaire, n° 13, février 1997.

Vibrations provoquées par le métro, crissements des rails... Le bruit perturbe la vie des Franciliens. La RATP a mis en place des mesures pour limiter ces nuisances : modification des roues du matériel, meulage de la surface des rails, pose de tapis, mur antibruit.

Premier fléau au hit-parade des nuisances : le bruit. Il gêne 40 % des ménages français dans leurs logements. Crissements, vibrations, roulements... A Paris et en banlieue, les transports en commun apportent, eux aussi, leur lot de sons perturbants pour les riverains. Et ces derniers sont de plus en plus nombreux à s'en soucier, plaintes et pétitions à l'appui. Pourtant, la RATP se montre particulièrement vigilante pour réduire ces nuisances.

Les vibrations : fléau des riverains

Premières incriminées : les vibrations produites par le réseau souterrain de Paris *intra-muros*. Elles représentent 85 % des plaintes qui arrivent à ITA-Voie. Ces vibrations se transmettent à travers le sol aux structures des immeubles voisins, provoquant un bruit sourd dans les appartements. « *Ce phénomène est le plus souvent lié à une dégradation locale de la voie, surtout sur les lignes équipées en MF 77, commente Claire Sadier, chargée d'études pour les bruits et vibra-*



tions à ITA-Voie. *Nous savons toutefois le résoudre, par meulage de la surface des rails – 150 kilomètres de voies simples sont ainsi traités par an –, et par différentes opérations d'entretien.* » Mais il arrive que l'analyse du site ne révèle aucune cause précise de bruit. Pour diminuer les vibrations issues du roulement, ITA profite des opérations de renouvellement des voies ballastées (RVB) : sous le ballast, on pose un tapis élastique, fabriqué à partir de bandes de pneus usagés. Cette opération, déjà réalisée sur la ligne 8, est programmée lors du RVB de la ligne 13.

La pose de semelles antivibratiles sous les traverses – 700 à 1 000 mètres de voies sont équipés

annuellement – s'avère aussi particulièrement efficace.

Les bruits de roulement des trains sur les lignes aériennes représentent également un fréquent sujet de conflit. « *Lorsqu'il s'agit de problème de voie, comme le claquement d'un joint de rail, on peut le régler par la soudure, mais il reste des joints, au niveau des aiguillages, sur lesquels il n'est pas possible d'intervenir. De plus, on ne peut supprimer le bruit de roulement.* »

Murs antibruit, couverture de ligne, le problème concerne surtout les récentes extensions du réseau, sur le métro et le RER. Ainsi, depuis vingt ans, la ligne A, au-delà de la gare de Vincennes, se trouve régulièrement mise en

te contre LE BRUIT

Sur les lignes aériennes, le bruit provoqué par le roulement des trains est un sujet de conflit avec les riverains.

ligne A, lorsqu'en 1996 une opération de renouvellement des voies ballastées, réalisée de nuit, avait entraîné les protestations de riverains. Or, depuis la fin des travaux, certains se plaignent de vibrations et de crissements plus importants. Selon D2S, bureau d'études et de conseil en acoustique chargé du dossier pour la RATP, les analyses menées sur le comportement des traverses en bois et en béton et sur le vieillissement du ballast indiquent, pourtant, un meilleur résultat sur les équipements neufs.

Une couverture de RER fort coûteuse

« Il suffit que l'on parle de bruit pour y faire de nouveau attention, remarque Claire Sadier. L'accoutumance à un bruit existe et, dans le cas du Vésinet, peut-être est-ce la tonalité qui a changé, provoquant une rupture d'habitudes ? » A Nanterre, la construction récente de la A86 a entraîné l'édification d'un mur antibruit, dont bénéficie la ligne A, qui sera achevée à la fin du premier semestre 1997. Coût: 14 millions de francs. La RATP en finance 50 %. Dernier dossier à l'étude, les ponts métalliques, qui vibrent au passage des rames et

engendrent un bruit spécifique. La RATP, après étude de chaque pont, met en œuvre une nouvelle pose de voie antivibratile, diminuant nettement le niveau de bruit. Métro et RER ne sont pas les seuls à perturber la vie des Franciliens. Les installations fixes ont leur part, stations de ventilation de tunnel, au nombre de 572, ou transformateurs des postes de redressement et de haute tension (PHT), pour l'alimentation électrique du métro, parfois intégrés dans des immeubles d'habitation, comme le PHT de Monttessuy dans le VII^e arrondissement. Après des analyses réalisées chez les riverains, par Michel Colline et son équipe d'Acoustique et Vibrations (SEC), les solutions sont appliquées au coup par coup : pour les PHT, découplage du transformateur et de son support, pour les ventilateurs, installations d'horodateurs afin de contrôler la mise en marche.

« La RATP respecte la législation, rappelle Denise Nicole. Mieux, elle s'est donné un code de bonne conduite qui fixe les seuils acceptables inférieurs à ceux de la norme légale. » Mais les Franciliens deviennent de plus en plus exigeants quant à la qualité de leur environnement...●

cause dans les colonnes des journaux. Les riverains réclament la couverture du RER sur 800 mètres. « Et, dans la partie est de la ligne, vers Fontenay-sous-Bois, les habitants exigent également des mesures – sur 1 700 mètres –, explique Denise Nicole, déléguée à l'Environnement (SEC). Coût global des deux opérations, 470 millions de francs. Financièrement, la RATP ne peut s'engager dans ce type d'aménagement. Il faut d'ailleurs rappeler que la loi de 1992 sur les nuisances sonores ne s'applique pas aux voies déjà existantes. » Les demandes se multiplient, comme à Montsouris dans le XIV^e arrondissement, à cause de la ligne B. Ou au Vésinet sur la

CHABROLUSG-AV

CHABROLUSG-AV

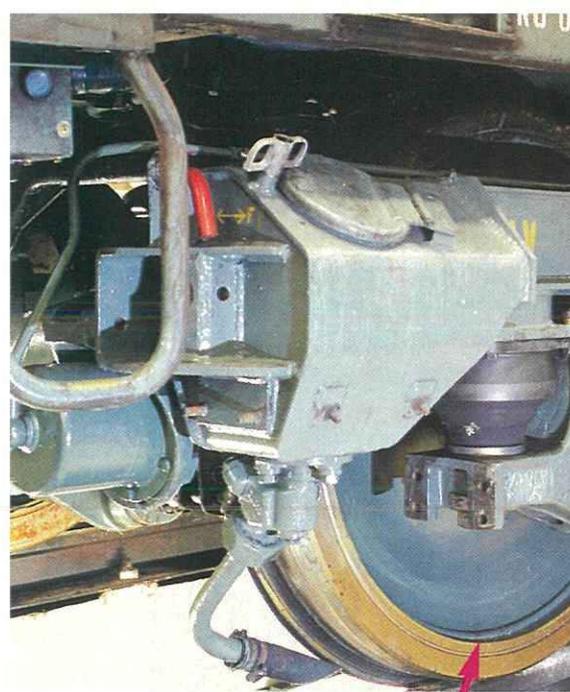


La 8 amortit les crissements

Les crissements sur la ligne 8 étaient insupportables. En 1995, la RATP décide de changer les roues du matériel. Une opération efficace, mais fort coûteuse. En attendant d'équiper tous les trains, une solution transitoire – l'arrosage du rail – est en cours.

Crissements sur la ligne 8 entre les stations Latour-Maubourg et Invalides, crissements entre Faidherbe-Chaligny et Reuilly-Diderot... Depuis 1992, voyageurs, conducteurs et riverains se bouchaient les oreilles en huit endroits de la ligne. Et le faisaient savoir. Un tiers des réclamations adressées à la ligne 8 concernaient les crissements dans les courbes de petits rayons. En été 1995, les conducteurs, roulant fenêtres ouvertes à cause de fortes chaleurs, se plaignaient du

bruit strident. Cette nuisance s'est développée à la suite de l'usure du MF 77, et les solutions classiques de meulage de voie ou du passage des roues des motrices au tour en fosse se révèlent insuffisantes. En 1995, la RATP décide donc d'insonoriser les roues des cinquante-neuf trains de la 8. Déjà cinq trains entièrement équipés circulent sur la 8, et les mesures effectuées par le département Environnement et Sécurité sont probantes : -20 décibels pour les voyageurs sur



Cercle insonorisé Ringdampler monté sur roue d'une motrice.

une rame complètement modifiée, roulant sur une voie sèche. Mais la mise en œuvre de cette solution va prendre plusieurs années. « *Le changement de roues est coûteux et le rythme de 850 roues par an ne peut être augmenté, car l'immobilisation du matériel est très lourde pour l'exploitant*, explique Jacques Bancelin, responsable de la maintenance du MF 77 à MRF. *Il faut savoir que l'échange des roues des motrices se fait à l'atelier de Saint-Ouen, celui des remorques à Bobigny.* » Explication : les nouvelles roues des motrices sont munies à la livraison de Ringdampler – un anneau d'acier inoxydable est encastré sur chaque face de la roue avec un joint en silicone. Sur les roues des remorques d'un « dB système », le montage permet d'éviter leur dépose. D'où des contraintes fortes sur les plannings. « *Par souci d'efficacité, les trains ont été classés par les métrologues de SEC en peu, moyennement et très bruyants, pour pouvoir traiter en priorité les rames les plus perturbantes* », précise Claude Roux, responsable transport sur la ligne 8. « *Mais, ajoute Jacques Bancelin, certaines roues ne pourront pas être équipées du dB système et*

12

Paroles d'agents



Modification des trains. Réalisée sur cinq rames seulement, elle est encore mal connue : « *C'est une vraie amélioration* » ;

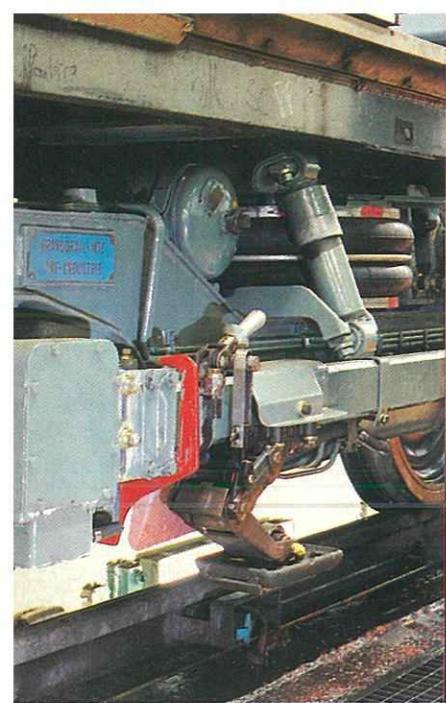
« *il n'y a pas assez de trains équipés pour faire la différence, de plus, toutes les rames ne sont pas bruyantes* » ;

« *on n'a pas eu d'information au corps de garde* » ;

« *j'ai eu les détails techniques par l'inspecteur, mais il faudrait connaître le rythme d'arrivée des rames* ».

Bruit. Bilan positif, mais peut mieux faire : « *Avec les rampes d'arrosage, on voit tout de suite la différence, les crissements sont atténués. Quand elles fonctionnent...* » ; « *c'est un progrès, mais ce n'est pas suffisant* » ; « *il y a encore des rames qui "couinent" tellement qu'il faudrait refuser de les conduire* ».

Comparaison entre les différents matériels : « *Je suis sur la ligne depuis vingt-sept ans, c'est vrai que le Sprague aussi était bruyant, mais c'était folklo* » ; « *le MF 77 est plus agréable à conduire que le MF 67, il est plus rapide et freine mieux* » ; « *on a construit des trains plus silencieux, alors, forcément, on entend mieux le bruit extérieur* ».



DUPUYSG-AV

il faudra attendre leur remplacement.»

Un autre procédé – l'arrosage du rail – avait été testé avec succès en 1994 puis mis en place sur huit courbes de la ligne 8, ainsi que sur la 7 et la 13.

La voie et l'eau ne font pas bon ménage

Le passage du métro actionne une pédale qui déclenche en aval l'arrosage du rail. Dès lors, le train roule sans frotter, grâce au film d'eau déposé sur le rail. Entre les stations Latour-Maubourg et Invalides, on compte jusqu'à quinze rampes d'arrosage sur une seule voie. *« Pourtant, ce système ne peut être que provisoire, commente-t-on à ITA-Voie. La voie et l'eau n'ont jamais fait bon ménage. »* Entartrage, poussières, dérèglages : les clapets d'arrosage sont de plus en plus difficiles à entretenir. On les conservera donc jusqu'à l'équipement complet des rames, prévu à l'horizon 2002. Pour Jacques Bancelin, ces solutions ne sont qu'un palliatif. La véritable solution réside dans les essieux orientés avec différentiel, qui équipent le MF88 et équiperont le MF2000. En attendant, grâce à la synergie de toutes les équipes, les habitués de la 8 pourraient bientôt reprendre le slogan : *« Ecoutez, ça n'a rien à voir »* ● **Yvonne Kappès-Grangé**

La pollution et les transports gratuits

Le 11 mars dernier, Corinne Lepage, ministre de l'Environnement, a annoncé, pour la première fois, des mesures de restriction du trafic automobile – décidées par Alain Juppé – pour les jours de forte pollution de l'air en région parisienne. La circulation alternée s'appliquera dans Paris et les communes adjacentes desservies par le métro. Une contrainte décidée la veille en cas de dépassement du seuil d'alerte (niveau 3). Des dérogations sont prévues pour les véhicules roulant aux énergies « propres », en covoiturage, pour les véhicules d'intervention prioritaire et les transports en commun. Ces derniers devant être accessibles gratuitement pendant la durée de l'application de la restriction et dans la zone de circulation alternée. Reste que les modalités d'application d'une telle gratuité sont toujours à l'étude : saura-t-on l'appliquer à la seule zone concernée ? Faut-il mettre hors tension les péages ?... L'entreprise doit-elle supporter le manque à gagner, de l'ordre de 10 millions de francs par jour d'application ? Le réseau de surface bénéficiera-t-il d'une surveillance des itinéraires des bus par les autorités de police ?... L'entreprise travaille déjà sous l'autorité des préfets concernés à la mise au point d'un plan de communication préétabli, qui pourra être lancé dès la veille du jour de l'application du plan d'alerte : communiqué de presse pour les médias et campagne d'affichage sur tout le réseau pour informer au mieux les voyageurs des dispositions relatives à ses déplacements.



Charlebourg joue la solidarité

Du 17 février au 12 mars, le centre bus de Charlebourg a organisé, avec le Secours populaire français (SPF), une opération de collecte de vêtements pour les plus démunis. D'emblée, les 460 machinistes des onze lignes du centre bus se sont déclarés partants. Il s'agissait, dans un premier temps, d'informer par affichettes et dépliants les voyageurs et de distribuer aux personnes intéressées des sacs de collectage frappés des logos RATP et SPF. Ensuite, pendant quatre jours, l'équipe du centre a reçu les colis à bord de bus stationnés en trois points : terminus Grande-Arche-de-La Défense, terminus Porte-de-Champerret, agence de la place de Belgique à la Garenne-Colombes. Enfin, des nouvelles affichettes à bord des bus ont remercié les passagers de leur générosité. Les chiffres sont en effet parlants : près de 600 sacs collectés, soit plus de deux tonnes de vêtements. Plus significatif encore, une machiniste a reçu d'une voyageuse un don anonyme en espèces de 5 000 francs. Il a été remis au Secours populaire français pour le Val-d'Oise, début mars, au centre (voir photo). Des gestes qui témoignent d'une reconnaissance des valeurs de solidarité qu'incarnent l'entreprise RATP et ses agents. **Contact : Jacques Cadilhon, Bus, tél. : (01 44 6) 8 43 35.**

À CHAQUE GARE son engagement

Chaque gare de la ligne A s'engage localement sur un ou plusieurs thèmes – l'accueil, l'information, la sécurité et la propreté –, afin d'améliorer le service offert. La démarche qualité demande à tous les agents implication et esprit d'initiative avec la participation des voyageurs.

A

RER

A

PARI RER l'Engagement

Accueil



Un sourire, ça change tout.

Information



Quand le train s'arrête, je veux savoir pourquoi.

CHÂTELET - LES HALLES

Les résultats de l'enquête de février 97 en % de voyageurs satisfaits

- l'Accueil : 90 %
- l'Information : 84 %
- la Sécurité : 75 %
- la Propreté : 63 %

NOS ACTIONS

- amélioration du niveau de la Propreté
- ouverture d'un "Point Accueil et Information"



Moi, j'aime voyager tranquille.

Sécurité



Des gares et des trains propres, c'est agréable.

Propreté

Participons tous à la Qualité de notre ligne



Chacune des trente-quatre gares de la ligne A s'engage auprès de sa clientèle sur des actions spécifiques : c'est la nouveauté du PARI RER, démarche qualité menée par les lignes A et B – gares et transport – depuis avril 1995. Cet engagement personnalisé permet d'impliquer fortement les agents des gares dans la démarche et de répondre au plus près aux attentes de la clientèle. Les axes de travail retenus résultent des enquêtes effectuées en février 1996 et 1997 par les agents (des gares, du contrôle et les conducteurs) auprès des voyageurs.

Au palmarès des gares

Les thèmes d'engagement sont les mêmes que ceux de la ligne : accueil, information, sécurité et propreté. Au hit-parade de la qualité, si les gares de Nogent-sur-Marne et de Saint-Maur-Créteil sont premières *ex æquo* (96 % de satisfaits) en matière d'information, à Gare-de-Lyon, des efforts sont à faire, selon 18 % des clients. Charles-de-Gaulle-Etoile est jugée la gare la plus sûre (89 %), mais à Sucy-Bonneuil, 44 % des clients réclament plus de

La ligne A en campagne

Une campagne d'affichage, lancée le 2 avril, fait connaître aux voyageurs les engagements de la ligne A et de ses gares. Différents supports ont été conçus par l'équipe Communication du RER : une affiche générique apposée sur chevalet, qui présente les quatre thèmes du PARI RER, quatre visuels apposés sur les quais reprennent chacun des thèmes et une affiche personnalisée présente l'engagement de chaque gare. Pour expliquer la démarche qualité de la ligne A, un dépliant est offert aux voyageurs à l'occasion de la vente ou des contrôles, et, en interne, le « Point Com » PARI RER l'Engagement est envoyé à chaque agent. Pour que chacun puisse être sensibilisé à la démarche et la valorise auprès de la clientèle.



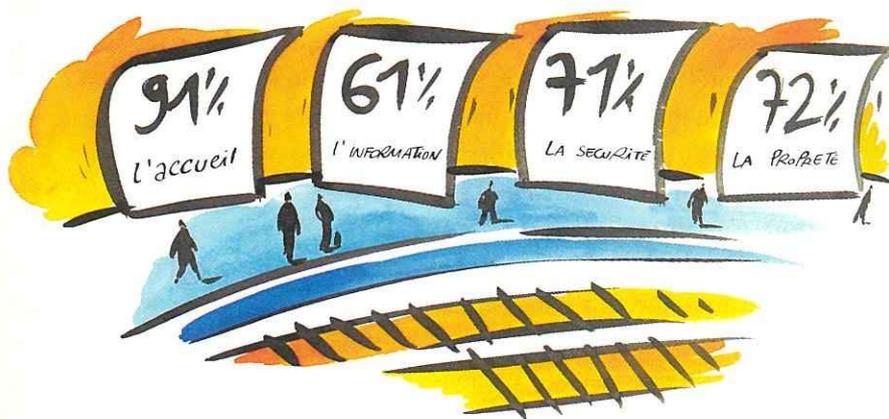
sécurité. Marne-la-Vallée-Chessy se distingue pour sa propreté (selon 95 %), tandis qu'à Nanterre-Université, 37 % des voyageurs ne sont pas satisfaits de l'état de leur gare. Les actions engagées localement auront pour but de répondre à ces demandes. Ainsi, la gare de Nanterre-Ville s'engage, en 1997, à améliorer l'éclairage du passage souterrain, à renforcer la présence des équipes de sécurité et à réaliser un ascenseur accessible aux personnes à mobilité réduite. Auber portera ses efforts sur la création d'un nouveau centre de

surveillance, l'ouverture de deux « Points d'Accueil » et le renouvellement des ascenseurs. Val-de-Fontenay installera des caméras de vidéosurveillance et mettra en place un Adup à l'accès supplémentaire. Quant à Fontenay-sous-Bois, elle engagera un programme de rénovation de la gare (peinture, éclairage, sièges, carrelage...).

Des engagements qui ne pourront être concrétisés par les gares que grâce à l'initiative et à l'implication de chaque agent, et avec la participation de la clientèle.

Simone Feignier

SUR LA LIGNE A, LES VOYAGEURS APPRÉCIENT :



Si la régularité des trains obtient le score record de 93% de satisfaits, la fraude, les correspondances trains-bus et la fiabilité des installations restent une préoccupation constante de la ligne A. (Sources: enquête voyageurs, février 1997.)

Une agence sur rue

La « Boutique de la RATP » s'est ouverte le 8 avril, au 51, de la rue de la Chaussée-d'Antin, dans le IX^e arrondissement. C'est la deuxième agence commerciale située en extérieur – après celle de la ligne 1, au Carrousel du Louvre. Gérée par la ligne 3-3 bis du métro, la Boutique est une agence multimodale qui offre à tous, voyageurs ou passants, un service de conseil, de vente et d'après-vente en matière de transports dans la région Ile-de-France. Sa fonction essentielle est de vendre les produits RATP. L'agent commercial informe sur le service transport de la RATP, mais aussi sur les autres transporteurs, SNCF (essentiellement les horaires et les tarifs), voire Adatrif ou APTR. Le client peut obtenir des renseignements sur les services annexes, tels les services touristiques et de location, les Compagnons du voyage, le musée des Transports, les produits Disney, les musées, et aussi des informations générales sur le quartier, les services environnants, la ville... Tandis que les titres simples sont vendus par l'intermédiaire de distributeurs automatiques situés à l'entrée, l'agent commercial assure la vente des titres particuliers : Carte Intégrale, Mobilis, Paris Visite, dessertes aéroports, télécartes. Dans un premier temps, deux agents de la ligne 3-3 bis, un agent d'information et un agent plus particulièrement chargé de la vente tiendront cette agence. Elle sera ouverte, du lundi au samedi, de 9 heures à 19 h 30, pour tenir compte des activités du quartier. **Contact : Suzanne Kernavanois, MTR, tél. : 52 403.**

Le subway

NEW-YORKAIS

Le matériel roulant et la signalisation du métro new-yorkais ont fortement vieilli. Le passe sans contact et le système de signalisation de la RATP intéressent les Américains. Business à suivre.

Au « paradis » de l'automobile, le métro de New York a lancé un gigantesque programme de modernisation. La RATP suit de très près les projets de ce métro, épaulée en cela par sa filiale américaine, Systra USA (140 millions de francs de chiffre d'affaires). Le président du « subway » new-yorkais est venu récemment apprécier les dernières technologies mises en œuvre par l'entreprise. Plus qu'un signe...

Le métro de New York, sensiblement plus étendu que celui de Paris, présente un réseau proche de celui de la SNCF. A l'inverse du métro parisien, les lignes possèdent deux, trois ou même quatre voies, pour des liaisons express et locales. Le matériel roulant, la signalisation, le système de péage ont fortement vieilli.

Le jeton et le tourniquet

Côté matériel, pas moins de trois gabarits cohabitent, issus historiquement de la fusion de trois réseaux privés. Côté signalisation, c'est la même depuis cinquante ans. Si une rame franchit un feu au rouge, une barre située peu après le signal, le long de la voie, se dresse et vient enclencher le système de freinage automatique. Quant au péage, il a quasiment un siècle : le ticket est un jeton, le « token », introduit

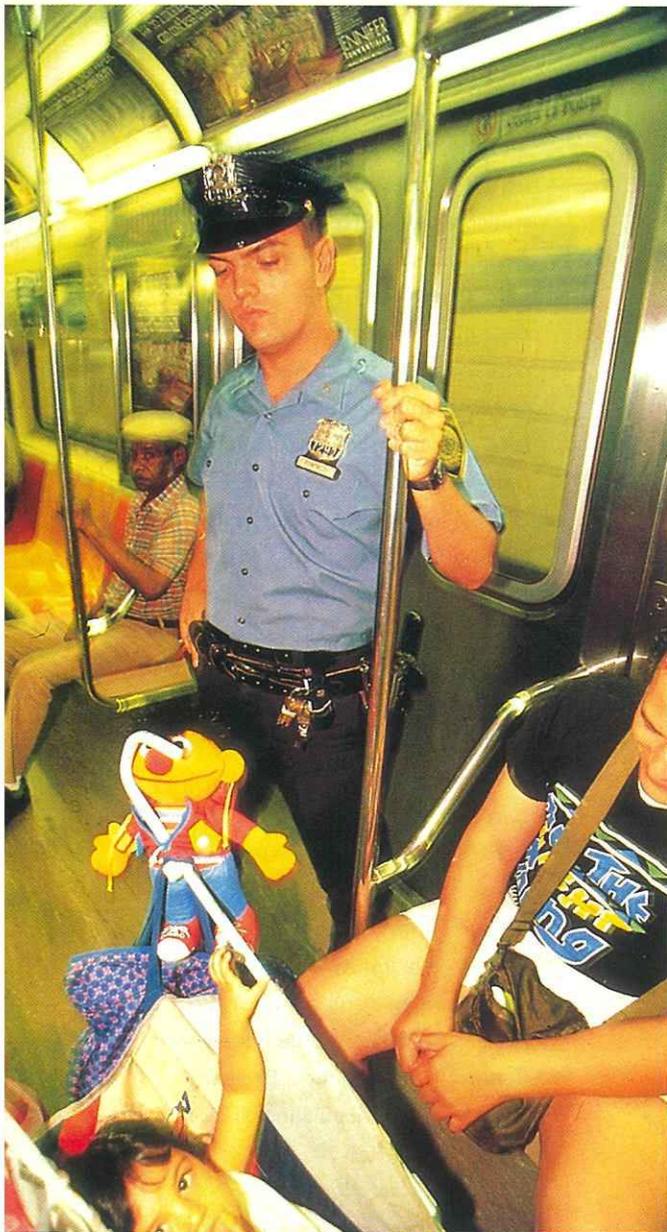
dans le tourniquet pour libérer le passage. A 1 \$ 50, soit 8,40 francs environ, il permet de se rendre sur n'importe quel point du réseau. Reste qu'il connaît de nombreuses contrefaçons et incite à la fraude. La modernisation paraissait inéluctable.

Le Sacem intéresse les Américains

Le marché de la nouvelle génération des sept cent quarante première voitures du matériel roulant met actuellement en concurrence Gec-Alsthom (France), Kawasaki (Japon) et Bombardier (Canada). En ce qui concerne la signalisation, les Américains étudient un système de communication reposant sur une transmission par radio. Avec l'idée de gérer le dispositif par un microprocesseur. A cet égard, le Sacem les intéresse particulièrement. Quant au péage, depuis deux ans, une carte à bande magnétique remplace progressivement le classique jeton. Mais elle n'offre pas toute la souplesse tarifaire du passe sans contact...

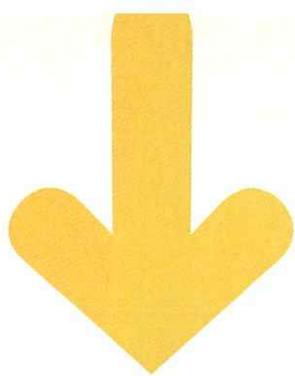
Depuis son unique visite à la RATP, le président du métro new-yorkais a déjà dépêché – par deux fois – ses experts pour étudier notre système de signalisation. Et, en juin prochain, il s'agira du passe sans contact. Peut-être s'est-il dit que nous avions un métro d'avance... ●

Philippe Carron



GAMMA / RICHARD VOGEL

Ouvert en 1904, le métro de New York comprend 22 lignes pour 393 kilomètres de voies, 469 stations dont 153 aériennes. Il fonctionne 24 heures sur 24.



Dossier

L'INSERTION PRIORITAIRE

Chômeurs de longue durée ou jeunes sans qualification, **25 employés République Service**, embauchés sur contrats d'insertion d'un an, ont veillé à la propreté, informé et guidé les voyageurs. Une démarche pour mieux les aider à **réintégrer le monde du travail**.



MARGUERITE/SG-AV

République Services

17

UNE RÉNOVATION SOIGNÉE

La station République a bénéficié d'une importante rénovation : remise à neuf, aménagement de **l'agence commerciale**, nouvel habillage de la recette, caniveaux traités en faïence blanche, éclairage plus puissant... **sans compter de nouveaux services** tels le Point info jeunes, les boutiques, le Photomaton...



AGENTS ET VOYAGEURS UNANIMES

L'opération République a fait l'unanimité, tant auprès des agents que des voyageurs. Ces derniers ont perçu **une nette amélioration** quant à l'aspect général et à la propreté. Les agents ont plus de **plaisir à venir travailler** à République.





Les voyageurs apprécient tout particulièrement la présence des employés République Service (ici Brigitte Dao) qui les informent et les guident avec beaucoup de gentillesse.

République, an 01

République a été choisie pour tester une expérimentation exemplaire en termes de qualité de service et d'insertion. Un an après sa mise en œuvre, les premiers résultats incitent à étendre cette démarche à d'autres stations. L'entreprise a contacté des partenaires publics et privés intéressés par des services de proximité et susceptibles de participer au financement. Un enjeu décisif.

L'expérimentation engagée à la station République a maintenant un an. Décidée par le ministère des Transports, cette opération pilote a consisté à tester une démarche exemplaire en termes de qualité de services – accueil, information, netteté – et d'emploi. En ce qui concerne le volet insertion, vingt-cinq « employés République Service » ont été embauchés sur contrat d'insertion (*voir encadré ci-contre*), avec une double mission : assurer la netteté des lieux, d'une part, informer et orienter les voyageurs perdus ou en difficulté, d'autre part.

Pour le volet rénovation, la station République a d'abord été choisie en raison de son important trafic, de ses nombreux couloirs, accès et correspondances, de sa réputation de station difficile et mal notée pour sa propreté. Elle a donc bénéficié d'une opération « Raviver plus » : remise à neuf, puissance de l'éclairage

accrue, caniveaux refaits en carrelage blanc, nouvel habillage de la recette, aménagement de l'agence commerciale, signalétique de couleur... De nouveaux services ont été installés (téléphones, Photomaton, boutiques...) avec notamment la création du premier Point info jeunes géré par la Ville de Paris et l'implantation d'une antenne de police. Un environnement rénové pour faciliter les activités des employés République Service.

« Nous avons voulu montrer ce que l'on pouvait faire dans des conditions économiques raisonnables et maîtrisées pour améliorer radicalement la qualité de service sur une station de métro, tout en testant un concept totale-

ment novateur avec ces emplois de proximité », commente Laurence Le Blanc, pilote du projet. Plébiscités par les voyageurs, les employés République Service ont également été très appréciés par les agents qui les ont considérés comme des travailleurs exemplaires. Depuis la mise en place de ce dispositif, la RATP a cherché et consulté sur le site des partenaires locaux intéressés par la création de nouveaux services. Darty, Tati, Holiday Inn, Monoprix... ont effectivement exprimé des attentes de prestations diverses mais →

République a été choisie en raison de sa réputation de station difficile

Que sont devenus les ERS ?



L'embauche des vingt-cinq employés République Service a été confiée à deux sociétés :

- **DPS, entreprise d'insertion, qui a signé douze contrats initiative-emploi concernant des chômeurs de longue durée. Ces derniers ont bénéficié sur l'année d'entretiens individuels réguliers et de cours de mise à niveau dans les matières de base en vue de se préparer à des tests de recrutement. Une partie des employés seront embauchés à la RATP, DPS mettant sa propre logistique de prospection d'emploi au profit de l'autre partie ;**
- **Comatec, entreprise de nettoyage, qui a recruté treize jeunes sans qualification en contrat à durée déterminée. En formation à l'Institut de l'environnement urbain de la CGEA pour les amener au niveau du CAP de nettoyage industriel, les jeunes ayant obtenu de bons résultats sur leur fiche d'appréciation seront embauchés sous contrat à durée indéterminée à Comatec ou à la CGEA.**

3 questions à Jacques Rapoport*

L'objectif concernant l'insertion à la station République est-il atteint ?

Il est trop tôt pour y répondre pleinement, car il faut attendre quelques mois après la fin de l'opération pour disposer de suffisamment de recul pour connaître la situation professionnelle de chacun des jeunes. Rappelons que l'objectif est de confier un emploi temporaire et subventionné, assorti d'actions de formation, à des jeunes en difficulté, afin de les aider pendant un an à améliorer leur « employabilité ».

Que recouvre la notion d'emplois partagés ?

La RATP ayant clairement affiché qu'elle ne pouvait assumer seule le financement de ces actions d'insertion, nous recherchons des partenaires également intéressés au développement de ces emplois de proximité. Nous sommes partis d'une opération strictement Métro, avec un partenariat Comatec et DPS, et nous souhaitons aller vers une extension de la notion de partage de l'emploi dans le triple but de développer la politique partenariale de la RATP, d'améliorer les chances de pérenniser l'emploi et de renforcer l'insertion du métro dans la vie de quartier. Ces jeunes pourraient ainsi exercer une partie de leurs activités dans le métro, et l'autre partie en surface, sur des espaces publics, à la périphérie des entreprises pour des missions d'accueil, d'information, de médiation, d'humanisation et de petite maintenance urbaine. A cet égard, nous consultons également des interlocuteurs institutionnels pour l'emploi comme l'ANPE, les Assedic et la chambre de commerce.

Quel prochain site pourrait bénéficier d'une telle démarche ?

L'opération République ne prend tout son sens que si elle correspond à un modèle à développer. Les premiers résultats recueillis sont positifs et incitent donc à étendre la démarche. Le prochain site pourrait être Place-d'Italie. Nous avons reçu de bons échos tant de la mairie que de l'Association des commerçants du quartier. Un partenariat élargi devrait permettre, au-delà d'un financement appréciable, d'accroître le professionnalisme de ces jeunes tout en améliorant leur possibilité d'insertion.

* Directeur du département Métro.

→ sans avoir pris d'engagements financiers.

Ces prestations pourraient concerner l'accompagnement de clients, l'information sur le quartier, un travail avec des associations locales (handicapés...). Quant à la modernisation de la station, largement remarquée par les voyageurs, elle a contribué à l'amélioration du trafic et des recettes, avec une évolution meilleure que

**14,3 sur 20 :
la propreté générale
des lieux a fait un
bond spectaculaire**

celle du réseau. Le taux de fraude a baissé de 1 % (passant de 5 à 4 %), et la propreté générale des lieux a fait un bond spectaculaire avec une note qui est passée de 8,5 à 14,3 sur 20. En ce qui concerne les agressions, elles ont connu de très fortes variations dans le temps – tantôt favorables, tantôt défavorables –, et il est très difficile sur ce point d'établir une corrélation. L'ensemble de l'opération a entraîné des retombées positives pour la RATP, et le métro en particulier, en donnant ainsi l'image d'une entreprise plutôt dynamique et au service des voyageurs. Au-delà de la reconduction de l'opération à République, les prochaines stations susceptibles de bénéficier d'une telle démarche sont Place-d'Italie et, à un horizon plus lointain, Place-de-Clichy et celles des grandes gares parisiennes.

20

Les employés République Service ne se contentent pas de renseigner les voyageurs et de garder propre la station, Athmane Belkadi et Houria Badji signalent ici au centre de liaison les dégradations qu'ils remarquent au cours de leurs pérégrinations.



Du côté d

De l'avis des agents, République nouvelle formule est une réussite : agréable, propre, accueillante, plus sécuritaire. Ils apprécient particulièrement la présence des employés République Service, les « petits hommes bleus », dans leur station. Témoignages.

A République, nous sommes privilégiés, et c'est tellement plus agréable de travailler dans un endroit propre ! » commente Didier Goffart, agent mobile à République. Une réflexion traduisant bien le sentiment général qui domine depuis la rénovation de la station. Ainsi, à l'agence commerciale, Dominique Cappai explique, le sourire aux lèvres : « L'agence est

**À République,
les agents
se sentent
mis en valeur**

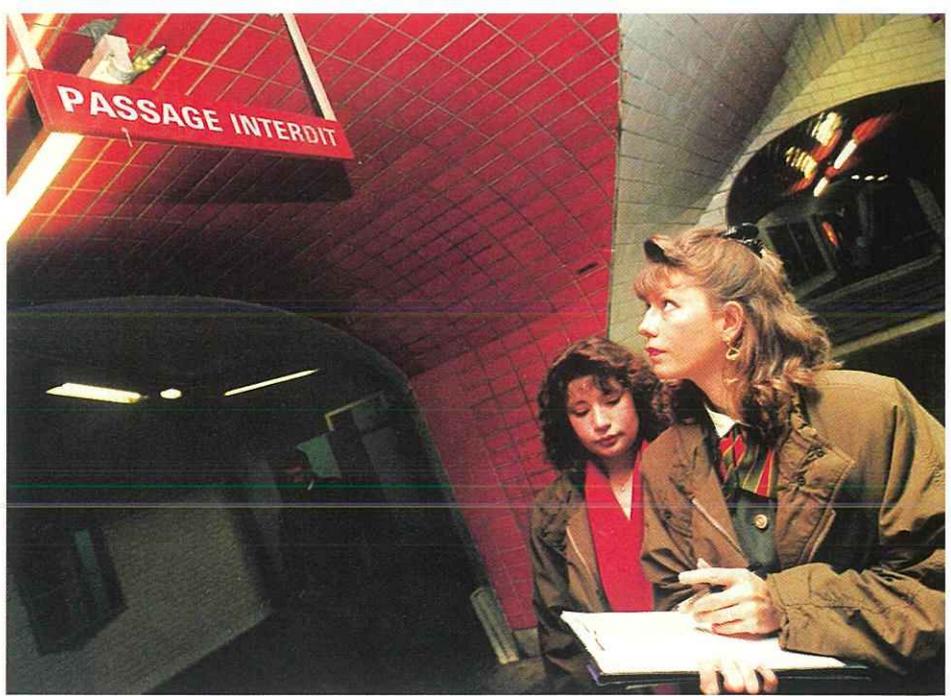
plus visible pour le client et nous sommes plus à l'aise pour y travailler. La preuve, les clients sont étonnés par notre

accueil, la gentillesse, ils me le disent souvent ! » A la recette, c'est le flot habituel des voyageurs. Véronique Lecuyer, agent de station, raconte : « La rénovation, c'est plutôt pour le bien des voyageurs. Curieusement, ce sont les provinciaux, ceux qui viennent occasionnellement, qui remarquent le nouvel





MARGUERITE/SG-AV



Les agents

habillage. » Devant la recette, deux employés République Service « font du renseignement non-stop ». Les « petits hommes bleus », ainsi surnommés affectueusement par les agents, sont incollables. Bruno résume quelques réflexions de voyageurs : « *Tiens, maintenant les balayeurs portent des costards ! Certains m'ont demandé si je tournais un film !... Mais tous les usagers félicitent cette initiative. Nous avons été très bien accueillis par les agents, et même les conducteurs nous saluent quand on passe sur les quais.* » Au détour d'un couloir, Lysiane Le Hénaff et Suzanne Pereira, agents animateurs de l'équipe mobile de la ligne 11, sont en tournée

« bleue » : en clair, elles doivent repérer les dégradations visibles par le voyageur. « *La différence entre avant et maintenant, on la voit surtout sur les quais où il n'y a plus de saleté* », remarque Lysiane. « *En fait, les voyageurs ont surtout fait des réflexions au début des changements, rétorque Suzanne. Maintenant, il faudrait étendre cette démarche à d'autres stations, d'autant que les collègues, ailleurs, se sentent frustrés.* » Franck Filiatre, agent de maîtrise à République, développe : « *Ici, les interventions sont plus rapides et les agents se sentent mis en valeur. Il y a une émulation qui rejaillit sur le travail des agents.* » Incontestablement, le voyageur →

De gauche à droite :

Le balai dans une main, la pelle dans l'autre, les ERS veillent à la propreté des quais.

A l'agence commerciale nouvellement aménagée, Anne-Marie Salémi accueille et renseigne les voyageurs.

En tournée « bleue », Lysiane Le Hénaff et Suzanne Pereira, agents animateurs de l'équipe mobile de la ligne 11, repèrent les dégradations visibles par le voyageur.

21

Zoom sur les résultats de l'enquête qualitative



Les agents considéraient la station République comme « vieille, sale, triste, peu accueillante ». Elle est devenue une station agréablement propre et sécurisante. Les agents ont été plus sensibles à l'amélioration du service qu'à celle de l'espace. La remise à neuf de l'agence commerciale est l'amélioration la plus remarquée et elle est jugée réussie. Tout ce qui simplifie et agrémente la vie du voyageur est apprécié. La mise en place des employés République Service est l'initiative qui contribue le plus positivement à l'amélioration globale de la vie quotidienne dans la station : ils amènent la propreté et la maintiennent par des efforts constants. Ils apportent un peu

plus de civisme aux voyageurs qui, à force de les voir accomplir le travail de ramassage, vont être plus attentifs. Par leur présence et leur mobilité sur le terrain, ils contribuent à donner plus d'humanité et de sécurité dans la station. Enfin, plus de sociabilité, puisqu'ils informent et aident les touristes dans leurs déplacements. Ce qui leur importe, c'est la continuité de l'effort entrepris. A l'unanimité, les ERS doivent être maintenus. Si leurs conditions de travail sont restées identiques, ils affirment avoir plus de plaisir à travailler dans un endroit propre, clair et animé.

* Enquête réalisée par Théma, sur un échantillon de quarante agents travaillant à République, en octobre 1996.

Du côté

Les associations de voyageurs jugent plutôt favorablement les améliorations apportées à la station République. Certaines critiques concernent la signalétique et les heures d'ouverture du Point info jeunes.

Les associations de consommateurs et d'usagers des transports en commun bénéficient maintenant d'une présentation programmée des opérations les plus significatives dédiées aux voyageurs. A cet égard, une visite détaillée de la station République leur a été organisée. La Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut) et la Confédération syndicale du cadre de vie (CSCV) ont donné leurs points de vue. Les deux associations reconnaissent l'aspect général très satisfaisant. Dans le détail, la signalétique,

→ est « soigné ». A l'exemple de la fiche contact client, mise au point par la ligne 11 depuis juin 1996, et qui prend en compte la réclamation du client. Nadine Lemetayer, assistante clientèle témoigne : « *Nous prenons le temps d'écouter le client et de proposer à chaque fois une solution. Nous constatons moins d'agressivité et même une reconnaissance de sa part. Le contexte est ici plus favorable.* »

Sans aucun doute, le personnel de la station adhère largement à l'opération. Si certains aménagements ont amélioré les conditions de travail des agents, dans l'ensemble, ils considèrent que ces efforts ont surtout bénéficié aux voyageurs. Mais, par-dessus tout, ils regrettent – pour le moment – la disparition de leurs petits hommes bleus.

Curieusement, l'habillement de la recette a davantage été perçue par les provinciaux, voyageurs occasionnels, que par les Franciliens.

Être « chez » la RATP

Gabriel Moser, psychologue social et de l'environnement, directeur du Laboratoire de psychologie environnementale du CNRS. « A République, la première chose qui m'a beaucoup frappé, c'est son traitement doux. Les bordures blanches, les murs, l'éclairage, la signalétique... sont des améliorations non brutales. Ce type de traitement est d'autant plus efficace qu'il procure globalement une sensation agréable, sans que le voyageur sache nécessairement pourquoi. Et comme il ne voit que l'ensemble, il se sent plus à l'aise.

La deuxième remarque concerne les carreaux blancs de faïence, ils donnent une sensation de propreté, de soin, mais confirment aussi l'identité du métro :

on n'est pas « dans » le métro, mais « chez » la RATP. Ce marquage est d'autant plus important qu'il signifie qu'on est protégés par la RATP. L'absence de graffitis souligne que la RATP est maître du lieu : l'utilisateur n'a pas le sentiment de se trouver dans un lieu où il y a des conflits de territoires, ce qui contribue à augmenter son sentiment de sécurité. Enfin, le traitement de la visibilité a bien été pris en compte. Quand on sait que son absence entraîne un sentiment de vulnérabilité, les miroirs traités comme des fenêtres contribuent à rassurer le voyageur : il sent qu'il ne peut pas être surpris. »

*** Auteur des ouvrages : *les Stress urbains*, Paris, A. Colin, 1992 ; *l'Agression, Que sais-je*, PUF, 1997 (2^e édition).**

des voyageurs

par exemple, fait l'objet de divergences. Si, pour Antoine Barbero (Fnaut), « les indices de couleur et les numéros des lignes de métro sont l'aboutissement d'une demande faite il y a dix ans à la RATP ! » Robert Pottier (CSCV) considère que « l'indice des lignes n'est pas forcément pertinent, car les voyageurs ne les mémorisent pas très bien ». Le Point info jeunes de la mairie de Paris est apprécié, « bien qu'il soit étonnamment fermé le samedi, jour où les lycéens sont plus disponibles pour y passer », confie Antoine Barbero. Pour la CSCV, « l'inscription mairie de Paris domine trop, par la taille, celle du Point info jeunes, véritable objet du lieu. A tel point que certains voyageurs entrent pour y demander une fiche d'état civil ! »

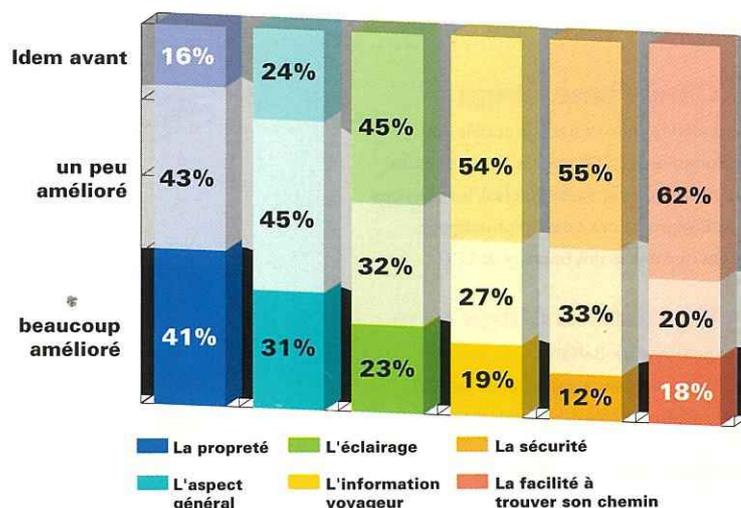
En ce qui concerne l'agence commerciale, la Fnaut regrette que l'on ne mentionne pas clairement la liste des services offerts, mais salue l'aspect spacieux et l'accueil agréable. Enfin, l'expérience des employés République Service est à poursuivre, car elle apporte davantage de présence humaine, bien repérable; ce qui reste, en règle générale, une préoccupation majeure des associations.

Philippe Carron

38 % des voyageurs jugent favorablement la nouvelle signalétique avec ses indices de couleur et ses numéros de lignes de métro.



Une amélioration chiffrée



Le Point info jeunes est un service accueilli comme un « plus ». Il apporte de la vie dans le métro et est utile dans sa fonction pour le public.



Un pôle social

Les activités de protection sociale du département Protection, Prestations et Préventions sociales - CCAS, prestations familiales, accidents du travail... - s'installent, à partir de ce mois d'avril, rue Championnet. Cet emménagement répond au souhait de PPP de regrouper sur un même site parisien ces activités, aujourd'hui très dispersées dans Paris : Naples, Belliard, Lachambeaudie et Henri-IV.

La création d'un siège unique pour les composantes du régime spécial de la RATP permettra de rendre plus visible son existence auprès des agents. Et, en libérant des immeubles dans Paris, le transfert satisfait également la politique patrimoniale de valorisation des actifs immobiliers que mène l'entreprise. Les espaces réaménagés dans l'immeuble G de Championnet ont été libérés par LOG (stockage des pièces détachées d'autobus, laboratoire), qui rejoint la plate-forme de Boissy, et le magasin d'habillement désormais situé au 36 bis, rue Championnet. Profitant de ces mouvements, le centre médical de Belliard et la médecine du travail de Championnet rejoignent le nouvel immeuble et s'agrandissent.

• Cinquième étage :

le staff de l'unité Protection sociale, un laboratoire des SSA pour la fabrication des prothèses dentaires (ex-Naples), les pensions (ex-Belliard) et des salles informatiques. Sont maintenus des bureaux de LOG.

• Quatrième étage :

les pensions (ex-Belliard).
Restent à cet étage des bureaux de LOG et le central téléphonique de la RATP.

• Troisième étage :

les 70 décompteurs de la CCAS (ex-Naples) traitent environ 2 000 dossiers chaque jour.

• Deuxième étage :

prestations familiales (ex-Henri-IV), assurance maladie des agents actifs et accidents du travail (ex-Lachambeaudie).

• Premier étage :

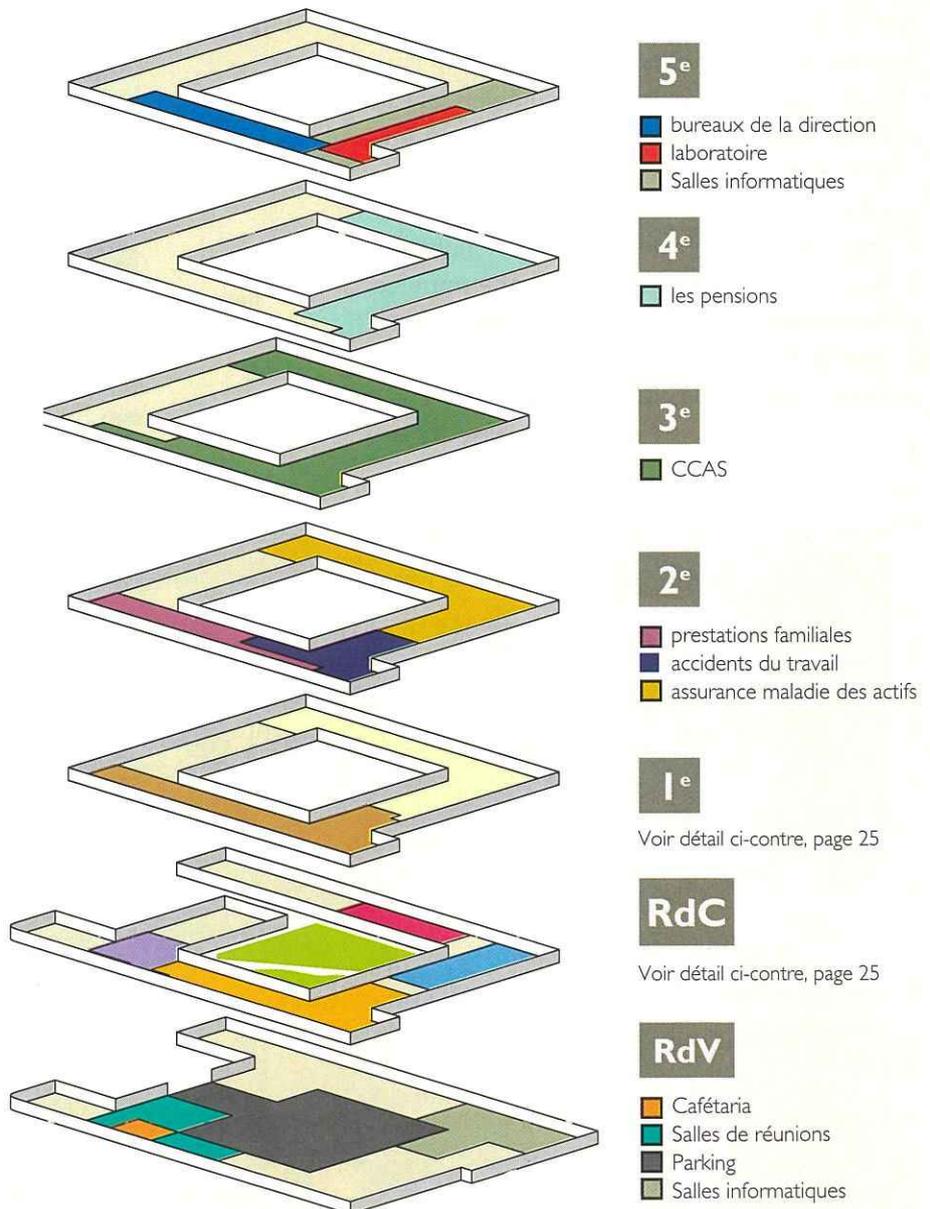
(voir détail ci-contre, page 25).

• Rez-de-chaussée :

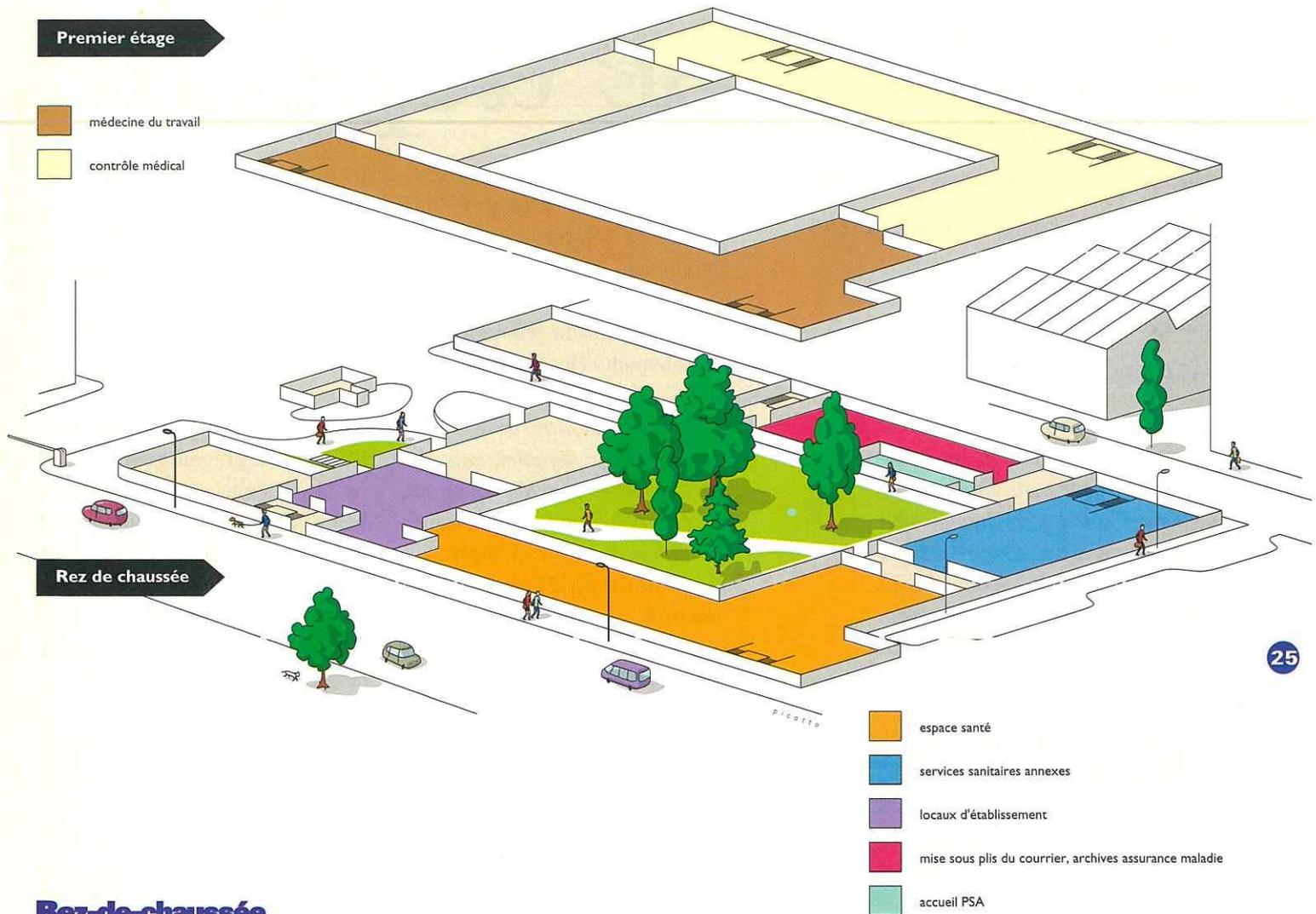
(voir détail ci-contre, page 25).

• Rez-de-voirie :

quatre salles de réunion, cafétéria, réfectoire, salles informatiques de la Protection sociale et parking.



30, RUE CHAMPIONNET



25

Rez-de-chaussée

L'entrée du pôle social est située au 30, rue Championnet. Elle donne accès à un vaste hall, qui accueillera chaque jour près de 600 visiteurs.

- **Espace santé** : il correspond au transfert des centres situés auparavant à Belliard et à Saint-Ouen. Il offre aux agents du secteur nord des spécialités supplémentaires : cardiologie, dermatologie, ophtalmologie et ORL.
- **Services sanitaires annexes** (ex-Naples) : ils comprennent deux cabinets dentaires, un cabinet d'ophtalmologie et une boutique d'optique.
- **Accueil du public** pour la protection sociale, constitutions de dossiers, remboursements...
- **Locaux du courrier.**

Premier étage

- **Médecine du travail** : jusque-là installée au 36, rue Championnet, elle dispose désormais de locaux plus grands. La création de trois cabinets médicaux supplémentaires lui permettra d'accueillir 11 000 agents et d'assurer 3 000 visites d'embauche par an.
- Et de décongestionner les centres de Picpus et de Versailles.
- **Contrôles médicaux** : ils sont regroupés à cet étage et concernent l'assurance maladie des agents actifs, les accidents du travail (ex-Lachambeaudie) et la CCAS (ex-Naples).

La carte d'identité



Immeuble en forme de U, de 9 500 m² répartis sur six étages, qui abritera 450 personnes, et un rez-de-voirie.

Il a été conçu pour accueillir les personnes handicapées.

Maîtrise d'ouvrage :
département du Patrimoine.

Chef de projet :
Jean-Jacques Blanquet.

Bureau d'études : Sogelerg,

Architecte : Bernard Gaud.

Interventions de SIT et de ESE.

BOURG-LA-REINE *se dépêche*

Cinq jours sur sept, les agents du centre de traitement local des signalements de Bourg-la-Reine sont en alerte. Pour améliorer la réactivité de la résolution des dépêches envoyées par les agents des gares.

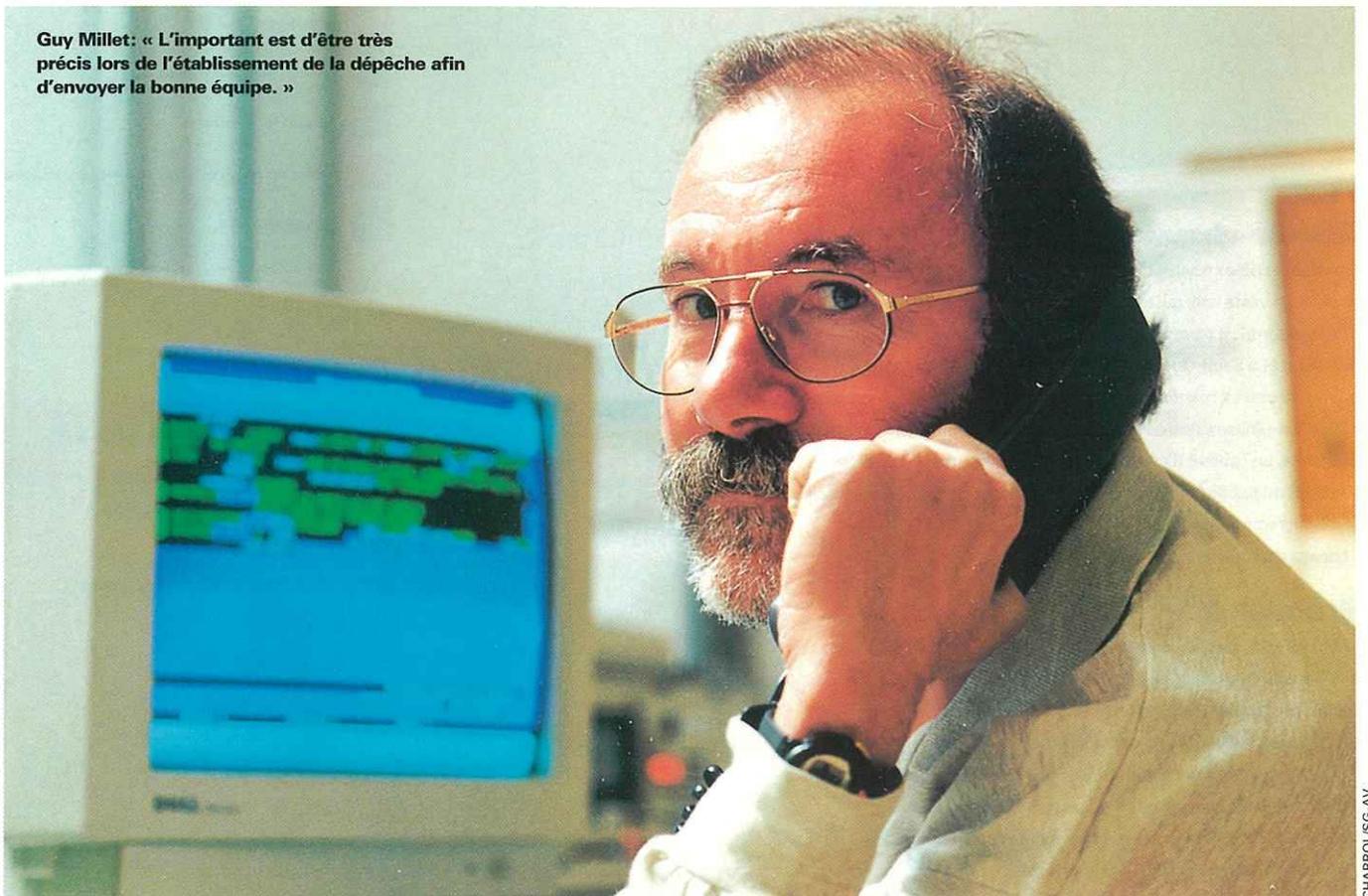
Décentralisation oblige, trois centres de traitement local des signalements ont été mis en service au début de l'année 1996 sur la ligne B du RER, à Bourg-la-Reine, et sur la ligne A, à La Défense et Gare-de-Lyon. Leur mise en place répond au souci de réduire les temps d'attente au

téléphone, d'améliorer la réactivité des mainteneurs et de réduire les temps d'intervention et de dépannage. Tout en allégeant la charge de travail du CTRS, Centre de traitement de résolution des signalements (jusqu'à unique), situé à Bourdon.

« Nous avons environ une cinquantaine de signalements par jour, précise Guy Millet, opérateur au CTLS de Bourg-la-Reine. En dehors de nos horaires – 5 h 40 à 19 h 55, du lundi au vendredi –, les appels sont basculés sur le CTRS de Bourdon. » Le lundi est un jour chargé, car « il faut

traiter les dépêches non passées le week-end, les urgences 2 et 3 ». Les signalements ont, en effet, été classés en fonction de l'urgence à les traiter. L'urgence 1 concerne les pannes ou incidents devant être réglés dans les vingt-quatre heures. C'est un escalier mécanique à l'arrêt, une inondation... L'urgence 2 prévoit la résolution de la dépêche en quarante-huit heures au maximum, l'urgence 3 laisse un délai de cinq jours pour le traitement, par exemple, d'un spot défectueux ou le changement d'une serrure d'armoire. A noter que le CTLS gère également les

Guy Millet: « L'important est d'être très précis lors de l'établissement de la dépêche afin d'envoyer la bonne équipe. »



CHABROL/SG-AV

signalements des titres de paiement électronique, dont il assure lui-même le remplacement, ainsi que ceux pour les entreprises extérieures, notamment la Comatec, Portrex, DAG – société chargée de nettoyer les graffitis des gares.

Le pôle technique de Bourg-la-Reine, créé dans le cadre du Rapprochement exploitation maintenance (REM), comprend, sur place, les équipes dédiées de ESE et d'ITA ainsi que les agents de SIT. « Nous les connaissons et nous pouvons les joindre très facilement. Dès qu'un agent de gare nous alerte en appelant le 63 378, nous établissons la dépêche avec l'aide du programme informatique "Mars 2 G" pour les mainteneurs. En cas d'urgence, nous pouvons aussi les joindre par BIP. L'important est d'être très précis, lors de l'établissement de la dépêche, afin d'envoyer la bonne équipe, qui interviendra dans le minimum de temps. A nous de bien connaître les lieux et les installations pour être efficaces. Le fait d'avoir été agent de gare m'aide beaucoup. »

**Nous formons
tous une chaîne**

« Nous entretenons de bonnes relations avec nos collègues du CTRS, tient à souligner Martine Boutros-Lescoat, également opérateur au CTLS de Bourg-la-Reine. Ce sont eux qui nous ont formés – nous avons été très bien accueillis –, lors du stage de cinq jours à Bourdon, au début de l'année 1996. Il m'arrive d'avoir besoin de leur expérience et de leurs conseils. Saviez-vous que ESE intervient sur les chauffe-eau électriques, mais que toute fuite d'eau sur ces mêmes chauffe-eau relève d'ITA ? En gare, je ne connaissais pas ces



CHAEROL/SG-AV

Martine Boutros-Lescoat: « J'apprécie mes nouvelles fonctions. Elles me permettent d'être en contact avec mes collègues des gares et de la maintenance. »

distinctions, il m'a fallu tout apprendre des services techniques. J'apprécie mes nouvelles fonctions et j'apprends tous les jours. Elles me permettent d'être en contact avec mes collègues des gares et de la maintenance. Nous formons tous une chaîne

– depuis l'agent de gare, qui nous passe une dépêche et nous rappelle pour le "nécessaire fait", jusqu'au CTLS et aux mainteneurs –, où chacun a son rôle à jouer. » Pour le bénéfice des agents et des voyageurs●

Simone Feignier

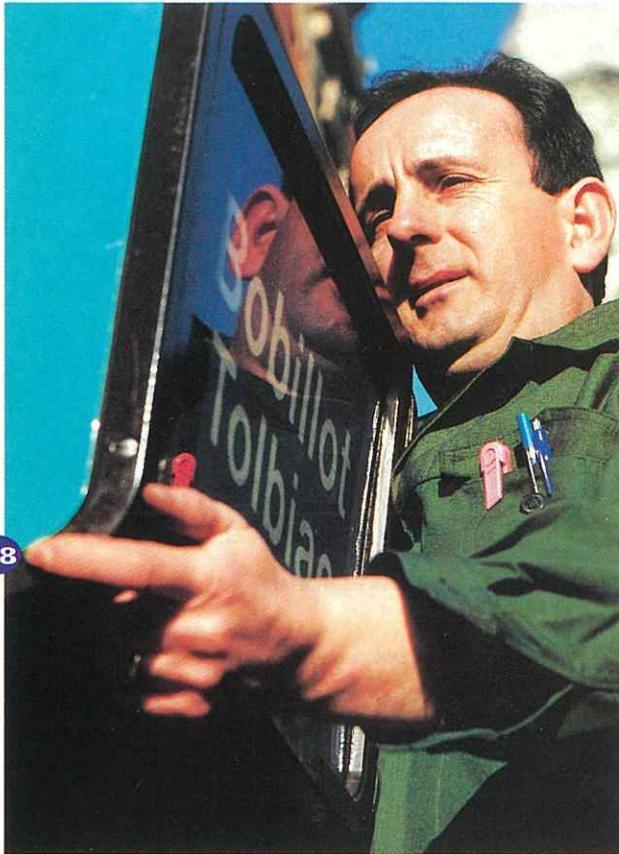
Bourdon sur le pont 24 heures sur 24



Qu'il s'agisse de téléphonie, d'alimentation électrique, de plomberie, de maçonnerie... tout dysfonctionnement survenant sur les installations fixes des ateliers, bâtiments ou celles affectées au mouvement des trains, fait l'objet d'une dépêche adressée, par téléphone, au CTRS, Centre de traitement de résolution des signalements, situé à Bourdon. Il fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre en équipes de quatre agents pilotées par un superviseur. Il recevait, avant la création de « ses trois satellites » CTLS du RER, près de mille appels par jour.

GÉRARD, ALAIN,

Michel et... Gipa



28

CHABROL/SG-AV

Chargé de l'entretien des points d'arrêt, Michel Courteix, opérateur à MRB, intervient pour des graffitis, des plans de lignes qui manquent et pour remettre des macarons sur les bandeaux latéraux.

Comment obtenir une bonne qualité de l'entretien quand on a quelque 205 arrêts à gérer ?

Le centre bus de Lebrun compte à la fois sur Gipa, un système de gestion informatisée, et sur l'esprit d'équipe de trois agents :

Gérard Abodi, Alain Michel et Michel Courteix.

En 1996, c'est le centre bus de Lebrun qui a terminé premier pour la qualité de l'entretien des 205 points d'arrêt de ses lignes 20, 57, 63 et 84. Un succès à mettre au crédit d'une organisation locale MRB-Bus issue du REM (Rapprochement exploitation maintenance), mais surtout d'une équipe travaillant en bonne intelligence : Gérard Abodi pour Bus, Alain Michel et Michel Courteix pour MRB.

Le processus est bien rodé. Les signalements de détérioration sont faits par le machiniste, à

partir de ses observations ou des réclamations de clients, à Gérard Abodi, agent de maîtrise Bus et correspondant Gipa pour le centre. Gipa (gestion informatisée des points d'arrêt) est au cœur du système : Gérard Abodi intègre l'ensemble des signalements sur ce programme, qui trie automatiquement entre traitement à réaliser par MRB, ou par ITA pour des interventions plus lourdes, comme le changement d'une glace sur un Abribus RATP ou le remplacement d'un potelet. Si le point d'arrêt concerne plusieurs lignes, c'est le centre bus qui exploite la ligne ayant le plus petit indice qui est chargé de l'entretien. Gipa gère là aussi automatiquement l'attribution. A l'autre bout de la chaîne, Alain Michel, agent de maîtrise à MRB, reçoit les signalements sur Gipa, accompagnés d'une véritable « carte d'identité du point d'arrêt », les complète si besoin, avant de les communiquer à Michel Courteix, opérateur à MRB, chargé de l'entretien des points d'arrêt. Ce dernier précise : « *J'interviens pour des graffitis, des plans de*

Une gestion informatisée depuis 1992

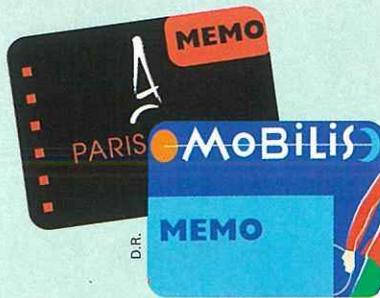


La gestion informatisée des points d'arrêt (Gipa) existe depuis 1992. Elle fonctionne comme une base de données organisée en réseau, liée à Réséda, où l'on trouve, en plus de renseignements sur les 14 000 points d'arrêt bus, des informations transport sur les restructurations (comme Autrement Bus), sur les sectionnements, les

changements d'itinéraires... Gipa concerne une cinquantaine d'utilisateurs : les centres Bus et MRB, ainsi que ITA-AMI pour la gestion des points d'arrêt, Aigle, Altaïr, l'Infocentre, le CIT... pour les informations transport. Contact : Etienne Lengagne, Bus transport, Championnet, tél. : (01 49 2)5 53 71.

lignes qui manquent, mais surtout pour remettre des macarons sur les bandeaux latéraux, il semble y avoir des collectionneurs qui les volent. » Le « nécessaire fait » sera ensuite entré sur ordinateur pour en informer Bus. « On aurait pu penser que l'informatisation limiterait les occasions de contact, mais c'est faux, sourit Alain Michel. Nous, on a cherché à développer les échanges. Comme dans le centre, Bus et MRB sont voisins, c'est facile, on se parle pour mieux se comprendre, préciser un signallement. »

Et Gérard Abodi de renchéris : « Avant le REM, cet entretien était du ressort d'ITA. On ne savait pas à qui s'adresser, c'était plus impersonnel. »



Vendre Mobilis et Paris Visite

Mobilis, le nouveau titre pour les Franciliens, qui remplace Formule 1, est commercialisé depuis le 14 avril. Il en est de même pour Paris Visite, titre désormais spécifique aux touristes (ELL n° 68). Une information, impliquant tous les niveaux de l'encadrement, a été assurée à la fin du mois de mars. Pour l'encadrement, elle avait la forme d'un dossier présentant les nouveaux titres et indiquant les moyens mis en œuvre pour en informer les agents concernés. Ces derniers, agents de vente du métro, bus et du RER, à qui l'information a été présentée et commentée par l'encadrement, disposent d'un guide d'aide à la vente avec deux mémos détachables sur Mobilis et Paris Visite. S'y ajoute un test de connaissances sur les deux produits. Les machinistes, même s'ils ne vendent pas ces titres, n'ont pas été oubliés : ils reçoivent une lettre personnalisée et les deux mémos à conserver sur eux pour répondre à toute demande de voyageur.

Des accoudoirs sur le MF 77

« Il arrive que des agents se blessent aux mains en intervenant sur des organes techniques situés derrière les dossiers du coin salon du matériel MF 77. On y trouve en effet des seringues, des morceaux de verre ou tout autre déchet... A cela s'ajoute la gêne occasionnée pour les voyageurs par la présence de SDF installés très souvent dans cette partie de la rame. » Jean-Noël Fontaine, chef de manœuvre à Mairie-d'Ivry, fait partie d'un groupe de travail sécurité. Il propose une solution à ce problème : installer des accoudoirs entre les fauteuils. Ils empêchent les SDF de s'allonger sur les banquettes, rendant ainsi toute sa convivialité au coin salon, et permettent aux agents de relever les dossiers, évitant ainsi les blessures. Un premier train a été équipé en octobre 1995. Aujourd'hui, ce sont sept autres trains qui bénéficient de cette expérimentation « accoudoirs », et la ligne envisage sa généralisation sur toutes les rames.

L'initiative de Jean-Noël Fontaine prouve bien que chacun peut apporter sa contribution à la maîtrise du territoire métro. Contact : Jean-Noël Fontaine, MTR, tél. : 87 982.



DUPUY/SG-AV

CHABROL/SG-AV

Alain Michel (à gauche) et Gérard Abodi interviennent sur leur outil de travail, Gipa.

Résultat : des signallements clairs qui facilitent la précision des interventions et une meilleure réactivité. Pour tous les trois, le fonctionnement est largement satisfaisant. Mais ils reconnaissent aussi que ces opérations sont facilitées par un environnement peu agressif : « Le vandalisme à Paris, ce n'est pas celui de la banlieue. » Et de conclure : « L'entretien des points d'arrêt, ça va avec l'entretien des bus, c'est l'image de notre métier. »

Yvonne Kappès-Grangé

lire, voir, écouter



Jean-Jacques Lasserre (MRB) présente ses œuvres.

Neuf artistes à Pleyel

A l'initiative d'agents amoureux de leur art, le centre bus de Pleyel a organisé, du 22 février au 2 mars, une exposition. Au catalogue, 68 tableaux, 6 sculptures, des pâtes à sel. Au programme, le talent et l'imagination de neuf artistes. Pour le plus grand plaisir des 209 visiteurs.

Contact : Claude Terrien, MRB, tél. : (01 49 2)5 68 08.

sport

La lutte en finale



En première division, l'équipe de l'USMT a obtenu le titre de champion de France de lutte par équipes pour la deuxième année consécutive. Même titre pour l'équipe USMT de deuxième division et pour la quatrième année

consécutive ! L'équipe de première division comprend cinq agents de la RATP (sur onze compétiteurs) : Alcide Legrand (machiniste Créteil), Dominique Strugen (conducteur ligne 4), Daniel Descamps (DRH, président de l'USMT), Mohamed El Haddad (ITA-AMI) et Christophe Bahuet (afficheur ligne 11). A ce titre, ils participeront à la Coupe d'Europe des clubs champions qui débute en septembre prochain. En individuel et lutte gréco-romaine, l'USMT obtient trois titres de champions de France, dont celui de Mohamed El Haddad, catégorie 76 kg. Dominique Strugen, athlète de haut niveau à la RATP, se classe troisième en 85 kg.

Sur les ailes du parapente

Si le monde des oiseaux vous fascine, pourquoi ne pas rejoindre les « Ailes du ticket », le club de parapente de la RATP, affilié à la Fédération française de vol libre ? Fort de plus d'une centaine d'adhérents de tous les âges, dont 80 % d'agents et de retraités, c'est le plus

grand club de parapente de la région Ile-de-France. Les « Ailes du ticket » vous offrent : une école de formation théorique, mise en place par un machiniste, dans un local du centre bus de Croix-Nivert ; des journées de découverte à Fontenay-lès-Briis ; des stages d'initiation et de

perfectionnement à Luc-en-Diois, dans la Drôme, et des week-ends biplace à Mieussy, dans les Alpes. Avec la possibilité, pour les plus confirmés, de prendre part à des compétitions de niveau national. Contact : Maxime, tél. : (01 40 4)8 72 49 ou Martine, tél. : (01 48 0)4 20 26.

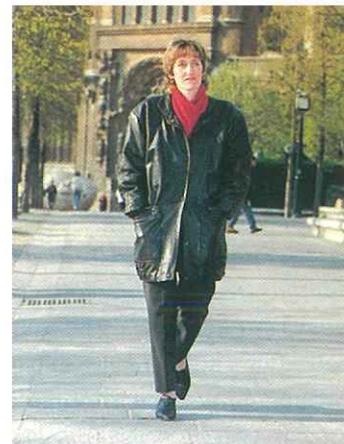


portrait

Une éleveuse qui a du chien

Posséder un couple de dalmatiens qui a une portée de dix chiots peut provoquer une passion, l'élevage de chiens. Surtout lorsqu'un membre du Club français du dalmatien affirme sans détour que les chiens méritent d'être exposés. C'est la récente aventure arrivée à Martine Desbiendras, assistant coordinateur de secteur au département Métro. Devenue éleveuse de chiens, elle expose le mâle, Heliott, avec un de ses fils, Junior, aux différents salons canins pour obtenir le titre de champion. « Au départ, personne ne veut vous conseiller ! Il faut se débrouiller seule, consulter des ouvrages spécialisés... »

Le dressage est capital : obéissance (assis, couché, debout, immobile), acceptation de se laisser examiner par le juge, capacité à ne pas se laisser distraire... « Il faut mettre le chien en totale confiance et c'est un travail permanent. » A l'Exposition internationale de Lille, en mars 1997, Heliott se classe troisième, Junior cinquième, catégorie excellent. « Le titre de champion, je l'aurai un peu plus tard. » Obstinée. Contact : Martine Desbiendras, tél. : bureau du pilote à Strasbourg-Saint-Denis : (01 49 2)5 66 31.

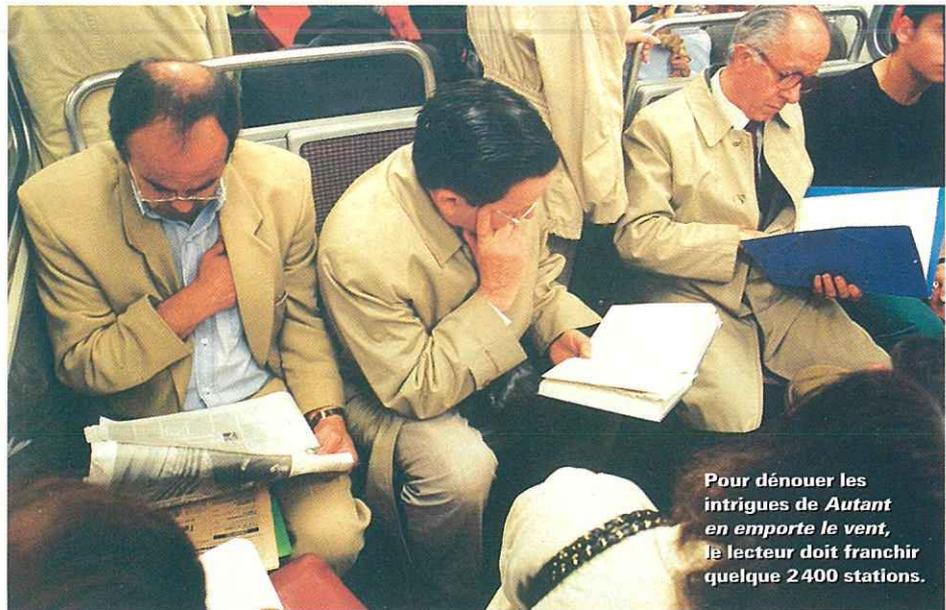


MARGUERITE/SG-AV

Portrait du LECTEUR SOUTERRAIN

Dans la rubrique « Il y a cinquante ans, dans le *Monde* », ce quotidien du soir publiait, le 4 mars dernier, l'article suivant, écrit par Jean-Marc Théolleyre en 1947. Un commentaire toujours actuel à l'heure des polars mis en vente dans les distributeurs sur les quais de la RATP.

« Pour beaucoup de Parisiens, une heure quotidienne de lecture est faite de deux demi-heures : le métro du matin et le métro du soir. Il paraît que c'est une coutume née de la guerre. Si le lecteur du quotidien est complaisant et consent volontiers à ouvrir sa feuille pour permettre au voisin de connaître par-dessus son épaule les faits du jour, le lecteur de livre en wagon métropolitain est beaucoup plus égoïste [...]. Le vrai lecteur souterrain ne lit qu'en wagon. Son volume est marqué par des tickets de métro.



Pour dénouer les intrigues de *Autant en emporte le vent*, le lecteur doit franchir quelque 2 400 stations.

MARGUERITE/SG-AV

Il sait que pour venir à bout d'*Ambre* il devra franchir un total moyen de 1 200 stations, et environ le double pour dénouer les intrigues d'*Autant en emporte le vent*. Pour *la Belle et la Bête*, succès du moment, un aller et retour suffira. Car le lecteur souterrain a une prédilection

reconnue pour la littérature consacrée par la caméra. Mais les livres ne font pas oublier à leurs lecteurs qu'ils sont des usagers. Et, fermant le volume, ils se préparent à descendre à « leur » prochaine, même si le chapitre n'est pas achevé. La suite au prochain métro.» ●

Transportez-vous au musée Carnavalet

Il faut voir et revoir les salles du musée Carnavalet consacrées aux transports. Les maquettes et les tableaux présentés permettent de suivre l'aventure de la modernisation des réseaux. Qu'il s'agisse de la place

Pigalle ou du quartier Saint-Lazare soumis aux encombrements ou des travaux de construction du métro, les œuvres peintes constituent de précieux témoignages sur le développement de l'espace urbain parisien. Sans compter la salle d'exposition des objets découverts par le service du métropolitain de la Ville de Paris lors du creusement du métro.

**Musée Carnavalet,
23, rue de Sévigné, Paris III^e.**

La place Clichy, représentée ici, illustre bien la concurrence entre omnibus et cabriolets à la fin du XIX^e siècle. (Peinture de Grandjean)

Le printemps arrive, le musée ouvre

Au retour du printemps, le musée des Transports de Saint-Mandé ouvre ses portes au public. Mais, le 16 mars dernier, il s'agissait d'une réouverture pas comme les autres, puisque l'Association du musée des Transports urbains, interurbains et ruraux (Amtuir) fête, cette année, son quarantième anniversaire. A cette occasion, l'exposition annuelle présentée par le musée sera consacrée à cet événement : elle relatera l'histoire de sa création et ses acquisitions au fil des années, depuis l'achat de la fameuse motrice numéro un du tramway de Versailles, pour 108 000 francs (de l'époque). **Le musée, 60, avenue Sainte-Marie, Saint-Mandé, est ouvert jusqu'au 23 novembre, tous les samedis et dimanches, de 14 h 30 à 18 heures. (métro : Porte-Dorée, bus 46, 86, PC et 325).**



PARI RER l'Engagement

Accueil



Un sourire... ça change tout

Information



*Quand le train s'arrête,
je veux savoir pourquoi*

Sécurité



Moi, j'aime voyager tranquille

Propreté



*Des gares et des trains propres
c'est agréable*

L'équipe ligne A s'engage
à être plus présente pour vous au quotidien,
tout en garantissant la régularité des trains.

Participons tous à la Qualité de notre ligne

