

# ENTRE LES LIGNES

novembre 2002 - n° 125

LE MENSUEL DES AGENTS DE LA RATP

**ARRÊT SUR**  
Pari(s)  
nocturne réussi

**SUR LE VIF**  
Le Nouveau  
Service Tram  
tient la route

09:50:02

 Trains SNCF

 1 Métro

 RER

 2 Tram

 Lignes BUS

CERGY-POISSY-ST BERMAIN EN LAYE 09:58  
ZEU ST BERMAIN 10:00  
JUPIC CERGY 10:01  
ZEU ST BERMAIN 10:01  
TEDY POISSY 10:04

73 Musée d'Orsay 10:06 10:19  
141 Lycée de Rueil 10:10 10:24  
144 Rueil Malmaison 09:58 10:05  
159 Nanterre 10:09 10:23  
161 Gare Arounteuil 09:59 10:07  
258 St-Bermain 10:02 10:16  
262 Maison Laffite 10:08  
272 Bartrouville 10:09  
275 Pont Levallois 10:06 10:18  
276 Ranières Ben 17:10 17:50  
360 Hôpital Berches 10:05 10:30  
378 Villeneuve Bar 10:05 10:06

## Les nouveaux enjeux de l'information

DOSSIER

RATP



# p.4

ON EN PARLE

## LES SUJETS D'ACTUALITÉ

Au cœur de l'actualité, quatre thèmes commentés par des spécialistes : la présentation d'Equival 38, filiale de RATP France et de Transdev, l'évolution du service Bus baptisé la « Bus Attitude », le projet de Microbus et le plan Atlas.



DOSSIER

## LES NOUVEAUX ENJEUX DE L'INFORMATION

Dans le cadre du Service Attentionné, l'information a un rôle important à jouer. Statiques, dynamiques ou numériques, tous les médias sont mis à contribution pour fournir aux voyageurs les réponses à leurs questions. Reste à gérer le flux croissant des messages pour garantir une information efficace.



# p.12

## DOSSIER

### p.6

REPÈRES

#### REGARD DES ÉLUS FRANCILIENS SUR LA RATP

Résultats d'une enquête sur leurs attentes et leurs satisfactions.

### p.7

SUR LE VIF

#### LE CONTRÔLE SERVICE BUS PRIME

Le site réalisé par des agents du CSB a reçu le prix de l'Implication 2002.

### p.8

SUR LE VIF

#### LE NOUVEAU SERVICE TRAM TIENT LA ROUTE

A la rencontre des équipes du Nouveau Service Tram (NST).

### p.20

ARRÊT SUR IMAGES

#### PARI(S) NOCTURNE RÉUSSI

Les noctambules ont pu prendre le bus durant la Nuit blanche offerte par la Ville de Paris.



### p.22

DANS LA VILLE

#### COUP DE POUCE POUR LA LIGNE 111

Les maires de Saint-Maurice et de Charenton ont participé financièrement au prolongement de la ligne.

### p.24

RESSOURCES

#### LE RÉGIME SPÉCIAL DE PROTECTION SOCIALE

Présentation des améliorations apportées dans le cadre du nouvel accord.

### p.25

PANORAMIQUES

### p.30

PASSIONNÉMENT

#### JEUX DE RÔLE ET BONNE CONDUITE

Entre théâtre et département Bus, portrait de Jean-Claude Zaoui, un « machiniste heureux ».

p.10

À LA LOUPE

## LE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL VOIT PLUS LOIN

Le management environnemental est une démarche de progrès continu dans la maîtrise et l'anticipation de tous les aspects qui relèvent des responsabilités de la RATP en termes d'utilisation des ressources ou d'impacts sur le milieu naturel et sur les riverains.



MAGALIE BOUEXEL,  
directrice de la filiale  
Equival 38

## PARTENARIAT

**Equival 38, filiale à 50 % de RATP France et à 50 % de Transdev, vient d'être retenue par le conseil général de l'Isère pour la gestion de la billetterie du réseau départemental. Quelles seront les missions de cette toute nouvelle filiale ?**

« Pour les deux partenaires, RATP France et Transdev, ce contrat est le premier remporté depuis l'accord de partenariat intervenu en janvier 2002 entre les groupes Caisse des dépôts et consignations (CDC) et RATP. Ce contrat est aussi une véritable opportunité pour développer de nouvelles prestations transversales, indépendamment des missions d'opérateurs. Equival 38, société locale en cours de création, sera principalement chargée de la mise en place d'un réseau décentralisé de dépositaires, qui sera opérationnel le 1<sup>er</sup> janvier 2003. Ce réseau sera articulé, dans une première phase, autour des quatre-vingts entreprises exploitantes (mille véhicules circulant sur le réseau Translère), des quatre gares routières principales du département, des six agences de vente chez les transporteurs, des deux points de vente multimodaux existant sur l'agglomération grenobloise et des quatorze dépositaires répartis sur l'ensemble du département. La filiale Equival 38 aura également pour mission la perception et la redistribution de la recette des titres intermodaux nouvellement créés. En effet, depuis le 1<sup>er</sup> octobre, le département de l'Isère a adopté une nouvelle tarification pour son réseau de transport public, basée sur le principe de la tarification francilienne, favorisant un système attractif et intermodal. Ce système est complété par un abonnement scolaire dont l'attribution est gérée par le conseil général. Autre mission confiée à Equival 38, la promotion du réseau de transport public et le conseil à la collectivité qui envisage l'instauration d'une billetterie départementale intégrée à partir de 2004. Equival 38 conseillera notamment le conseil général de l'Isère à chaque étape du développement de la billetterie et l'accompagnera dans la mise en place d'un système télébilletterie (carte à puce sans contact) et de son service après-vente. Enfin, Equival 38 assurera la promotion de la tarification et du réseau Translère, au niveau local et des entreprises. »

p.31

AVANT-APRÈS

## BARBÈS, DERNIER CLAP

Le point sur les travaux en cours à l'occasion de l'ouverture d'un nouvel accès et de ses aménagements.

**Entre Les Lignes** : LAC A 85, 54, quai de la Rapée, 75599 Paris Cedex 12. Délégation générale à la communication-RATP. Tél. : 01 44 68 736 51/36 44/36 68.  
**Directrice de la publication** : Laurence Eymieu. **Rédacteur en chef responsable de l'agence d'information** : Gilles Alligner. **Rédaction** : Simone Feignier, Nadine Guérin, Yann Rodriguez. **A participé à la rédaction de ce numéro** : Jean-Patrick Ménard.  
**Photographies** : DGC-AV. **Conception et réalisation graphique** : **TEXTUEL**.  
**Chef de projet** : Véronique Deldicque. **Directrice artistique** : Danielle Guigui.  
**Maquettiste** : Hélène De Carvalho. **Réviseur** : Dominique Joubert. **Couverture** : Gérard Du max. **Photogravure** : Question d'Édition. **Imprimerie** : Torcy Québecor.  
N° ADEP 1791. Membre de l'Union des journaux et journalistes d'entreprise de France, UJJEF. **Abonnement** : 22,80€ (27,50 € pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à Entre les Lignes, 54, quai de la Rapée, 75599 Paris Cedex 12. **Retraités de la RATP** : vos changements d'adresse sont à transmettre par écrit au bureau des Pensionnés, 30, rue Championnet, 75889 Paris Cedex 18.

## DE LA VSE À LA «BUS ATTITUDE»



J.F. MAUBOUSSIN/DGC-AV

**Alors que les réseaux Métro et RER connaissent un premier déploiement du passe NAVIGO avec les abonnés étudiants Imagine "R", l'arrivée de la télébilletique à Bus avec l'installation des premiers valideurs est prévue à l'automne 2003. Comment le département Bus se prépare-t-il à cette échéance ?**

ÉLISABETH MATHIEU, chef de projet VSE au département Bus

« La télébilletique, à Bus comme sur les réseaux ferrés, est une opportunité technique

pour faire évoluer le service rendu. L'évolution de ce service se construit dans un environnement où s'entrecroisent des projets transversaux d'entreprise, comme la certification ou le Service Attentionné, mais aussi des projets spécifiques à Bus comme l'évolution du métier de machiniste, le Nouveau Service Tram ou Mobilien. L'objectif à atteindre est bien qu'à terme les voyageurs aient une même perception de la qualité de service et des règles afférentes, qu'il s'agisse du réseau de surface ou du réseau souterrain. La particularité pour Bus est de positionner immédiatement le machiniste, dans sa relation avec le client, au cœur de ce projet. Il s'agit de créer les conditions pour qu'il puisse exercer légitimement son rôle d'accueil, de vérificateur et d'agent commercial. La

démarche suivie tient compte du passé et du bilan des actions menées pour lutter contre la fraude, promouvoir la montée par l'avant (MPA) et la présentation du titre de transport pour amener à la validation systématique à l'entrée (VSE). Elle engage collectivement les vingt-trois centres bus à travers des ateliers qui portent notamment sur l'aménagement intérieur des bus, la signalétique et la communication, le respect des

règles d'usage... D'autres ateliers suivront tels que l'aménagement des points d'arrêt ou la formation. Ces thèmes identifiés avec les machinistes et leur encadrement construisent étape par étape l'évolution du service Bus, baptisée la "Bus Attitude" pour donner toute sa place à la dimension relationnelle. Un projet d'envergure, enjeu stratégique tant sur le plan économique qu'en termes d'image. »



## ATLAS : LUTTE CONTRE L'EXCLUSION



VIRGINIE HELLLOT/DGC-AV

**Quelles sont les actions que la RATP met en place pour aider les personnes sans abri ?**

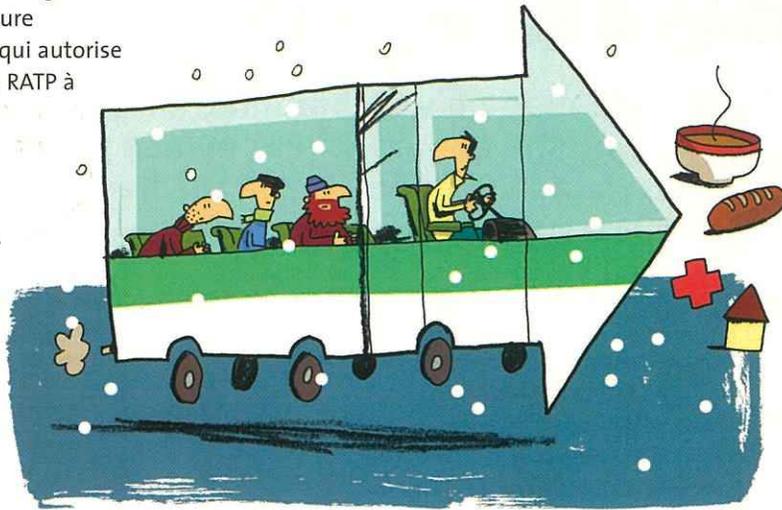
**PATRICK HENRY, chargé de mission de lutte contre la grande exclusion au département Environnement et Sécurité**  
« Depuis le 18 novembre, l'opération Atlas (aide, transport, logis, accueil, soins) est renforcée pour la période hivernale. Concrètement, cela se traduit par une augmentation des capacités d'hébergement des personnes sans abri. De son côté, la RATP offre des moyens de transport

supplémentaires. En dehors de cette période, le plan Atlas reste en vigueur toute l'année. Cette opération humanitaire, fondée sur un partenariat entre la RATP, la DASS de Paris, des associations, consiste à transporter les personnes en difficulté vers des centres d'hébergement mis à leur disposition par la DASS et gérés par les partenaires associatifs, opération qui s'accompagne également d'un soutien opérationnel au Samu social.

Par ailleurs, une autre opération consiste à aller à la rencontre des personnes sans abri. Ainsi, des agents volontaires du Recueil social ou de RATP Assistance parcourent le réseau pour les inciter à le quitter pour les conduire vers un centre d'accueil. En Ile-de-France, quatorze Espaces solidarité-insertion (ESI) ont été mis en place, avec l'État et la Ville de Paris. Ces structures ont vocation à accueillir les sans-abri, leur prodiguer des soins, et autres prestations ●●●

●●● médico-sociales. Au-delà de l'aide à la satisfaction des besoins vitaux, des bénévoles et salariés leur apportent un soutien psychologique et amorcent l'idée d'une possible réinsertion professionnelle. En 2001, près de cent dix mille personnes ont été prises en charge par des agents et conduites vers un lieu d'accueil. Enfin, lorsque le thermomètre affiche des températures proches de

0 °C, le préfet de Paris peut déclencher le plan "grand froid". Une mesure exceptionnelle qui autorise les agents de la RATP à étendre leur activité de maraude au domaine de la voie publique. »



## LE MARCHÉ DES MICROBUS



DENIS SUTTON/DGC-AV

❓ **La maquette du Microbus, matériel appelé à développer de nouveaux services, avait été présentée à la Maison de la RATP courant 2001. Où en est le projet aujourd'hui ?**

**FRANÇOISE PETAPERMAL, chef de projet Microbus à la RATP**

« La RATP prépare actuellement un marché avec Gruau (constructeur carrossier et équipementier) pour la fourniture de vingt Microbus, destinés à un programme de recherche et d'expérimentation de nouveaux services à la clientèle. Ce marché pourrait être signé avant la fin de

l'année et les premiers Microbus seraient livrés dès juin 2004.

Le Microbus est issu d'une recherche engagée en 2000 dans le cadre du Programme national de recherche et d'innovation dans les transports terrestres (Predit). Écologique, à plancher entièrement plat et bas, accessible aux personnes à

mobilité réduite, le Microbus a été conçu pour de nouveaux services – services de proximité, services à la demande, déplacements de personnes à mobilité réduite... – en complément des services de transport en commun actuels. Le programme "Microbus" rassemble quatorze acteurs (collectivités locales et

opérateurs) autour d'un objectif commun "offrir de nouveaux services urbains de proximité à un coût maîtrisé. Un groupement d'intérêt économique (GIE) a été créé avec les partenaires intéressés. Le Predit a apporté son soutien financier correspondant à une aide pour cent véhicules. Et, déjà, les membres du GIE se sont engagés à en expérimenter plus de la moitié.

*Les partenaires du projet :*

*Communauté d'agglomération de Laval, Valence Major, SMTC de l'agglomération clermontoise, Cars Giraux, Cars rouges, CGEA Connex, Kéolis, RATP, RTM Marseille, Société des lignes touristiques (SLT), STGA (Angoulême), Transdev, Tram (Mulhouse) et Trans urbain (Évreux). »*

*Dites... on vient de m'apprendre que votre projet n'a rien à voir avec des bus karaoké !!?*



# Regard des élus franciliens sur la RATP

**Première étape d'un « baromètre élus » qui sera réalisé tous les deux ans, une enquête a été menée par la direction Ville et Action territoriale auprès des élus franciliens. Bilan de leurs satisfactions et de leurs attentes.**

**198** entretiens menés auprès des maires, adjoints aux maires, secrétaires généraux, directeurs de cabinet..., dont 53 % de maires et 25 % d'adjoints aux transports. Les huit départements d'Ile-de-France étaient concernés.



**5** C'est le nombre des thèmes abordés par l'enquête qualitative menée par la société de consultants SDE : transport ; aménagement urbain ; environnement ; politique de la ville ; relations avec la RATP.

**5** constats majeurs émergent de l'enquête.

- Le transport reste la préoccupation majeure. Les attentes concernent notamment une offre encore plus performante qualitativement et quantitativement, une meilleure information et plus de compréhension sur l'organisation des transports.
- L'aménagement urbain engendre également des souhaits : il est demandé plus de réflexion, de collaboration et de partenariat dans ce domaine.
- En matière d'environnement, les bus focalisent le discours, mais les élus semblent mal informés des efforts de la RATP pour diminuer la pollution des véhicules. Ils demandent plus d'innovation et de dynamisme.
- Politique de la ville : les actions sont jugées trop timides. Des propositions et des initiatives concrètes sont attendues sur le terrain.
- Qualité des relations : la proximité est plébiscitée, mais l'amélioration de la réactivité et du suivi des dossiers par l'entreprise est souhaitée.



**75, 92, 93 et 94**

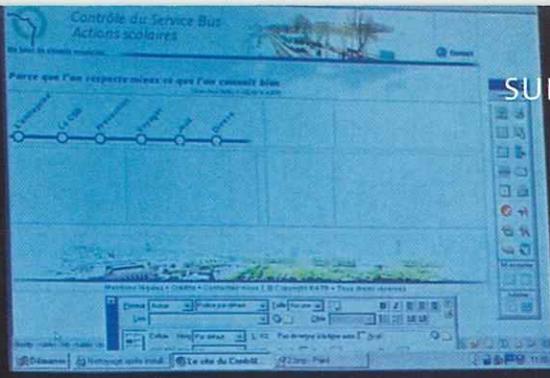
Paris et la petite couronne, même s'il demeure des attentes à satisfaire sur les transports, ont en commun de nombreuses préoccupations liées à l'aménagement urbain.



**77, 78, 91 et 95**

Dans les départements de la grande couronne, le développement de l'offre de transport est la préoccupation principale. Les élus sont parfois très critiques sur l'organisation des transports et le manque d'intermodalité entre opérateurs. La perspective que la RATP puisse répondre à des appels d'offres est souvent bien perçue.

SIMONE FEIGNIER



Pour communiquer auprès des jeunes et des enseignants, des agents du CSB ont élaboré un site internet qui leur a permis de remporter le prix de l'Implication 2002. Explications.



De gauche à droite : Christophe Louis, Jean Fournet, Jean-Christophe Pagès, Thierry Fournier, Thierry Chartier, Pascal Boucq, Jean-Claude Zaoui, Dominique Hiron, Monique Maire, Guy Crost. Au centre du groupe, Catherine Kurdoglou et Christine Petit.

## Le Contrôle du service Bus primé

Décidément, l'année 2002 restera dans les annales du Contrôle du service Bus (CSB)! Après la certification obtenue au mois de janvier, l'unité a remporté le seizième prix de l'Implication pour l'élaboration d'un site internet permettant de mener des actions de communication et de prévention auprès des enseignants et des élèves. Thierry Chartier, opérateur de contrôle et internaute averti, et son collègue Pascal Boucq, pionnier dans l'action scolaire, racontent l'origine du projet. « Les outils dont nous disposions commençaient à être caducs. Nous ressentions la nécessité de nouveaux supports pédagogiques, plus "branchés", dynamiques et ludiques. » Ce constat largement partagé par les quarante agents du CSB qui interviennent en milieu scolaire, l'idée est présentée aux proviseurs et enseignants qui l'accueillent immédiatement avec intérêt. Monique Maire, responsable actions scolaires, explique: « Le travail mené

conjointement avec les professeurs sur les comportements civiques est ici envisagé à travers un outil moderne, réactif, valorisant, qui suscite la curiosité du plus grand nombre. »

### Toucher aussi les 20-25 ans

Et c'est bien là l'enjeu, avec 98 % des établissements équipés en matériel informatique, l'action scolaire se trouve démultipliée, le dialogue peut se poursuivre au-delà de l'heure du cours ou même, pourquoi pas, s'engager au-delà des frontières. Indépendamment des collégiens, ce site évolutif pourrait également intéresser la tranche d'âge des 20-25 ans, dont les comportements inciviques donnent parfois du fil à retordre à ceux qu'ils appellent les « leurs ».

Jean Fournet, responsable Prévention Sécurité du CSB, souligne que « derrière le prix de l'Implication, il y a tout le quotidien des acteurs et des partenaires et, quelle que soit la validité de ce nouveau support,

rien ne remplace l'intervention humaine ». Le site devrait prochainement intégrer le portail ratp.fr.

NADINE GUÉRIN

### Prix de l'Implication 2002

Les deux autres équipes participantes :

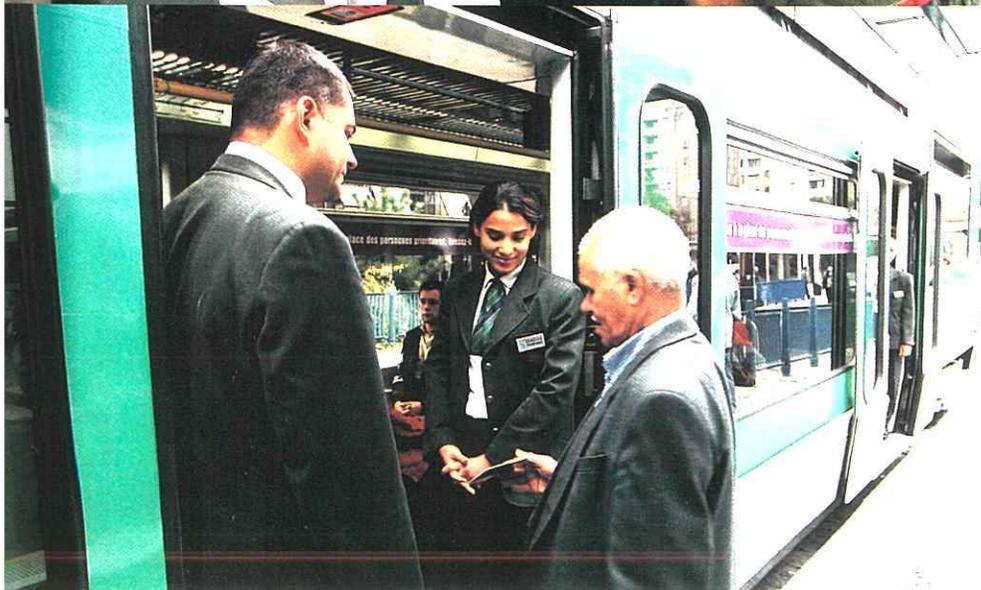
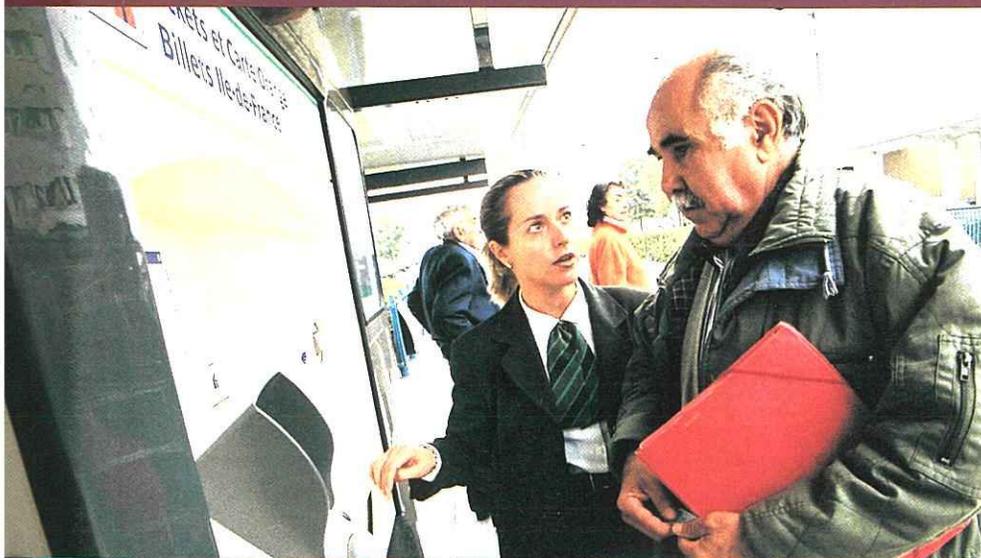
■ L'unité AE (Alimentation électrique) du département EST présentait la réalisation d'un outil de manutention pour des blocs redresseurs de courant de nouvelle génération, dont le poids peut atteindre 2,5 tonnes.

■ L'unité ligne 8 du département MES soumettait la création d'un guide touristique destiné à une clientèle désireuse de parfaire un court séjour dans la capitale, ainsi qu'une nouvelle signalétique facilitant l'accès du réseau aux voyageurs encombrés.

PHOTOS BRUNO MARGUERITE/DCC-AV

# Le Nouveau Service Tram tient la route

Créé il y a un an sur le T1, le Nouveau Service Tram offre à ses équipes de volontaires un rôle qui, au-delà du contrôle, conforte les règles du savoir-vivre et améliore les conditions du voyage.



Il est **8h30**: au terminus de Bobigny-Pablo-Picasso, la rame de T1 approche et laisse apparaître l'équipe du Nouveau Service Tram (NST). Christophe Girard et Philippe Cluzeaud, machinistes, Hamana Mokadem, emploi-jeune, et Catherine Duval, du Contrôle du service Bus (CSB), se dirigent vers la gare routière pour une pause-café. Dans la petite salle du local de la maîtrise où se croisent les machinistes, Catherine commente: «*Aujourd'hui, la composition de l'équipe n'est pas tout à fait orthodoxe! Christophe est venu remplacer le second emploi-jeune qui normalement complète le groupe.*» Christophe enchaîne: «*Au-delà de la vérification des titres de transport, notre rôle est d'informer, de conseiller les abonnements adéquats, de veiller à la netteté des lieux et à la disponibilité des équipements.*» Le véritable service en station a commencé sur le T1 en décembre 2001, après les travaux de réfection des voies durant l'été de la même année.

## Une équipe qui s'est peu à peu construite

Hamana, présente à cette époque, raconte: «*À la création du NST, qui ne comprenait alors que des emplois-jeunes, nous assurons surtout la gestion des flux des voyageurs vers les bus qui rempla-*

Christophe: «*Au début, ce n'était pas facile de rester toujours debout... Après six ans de conduite, j'avais besoin de voir autre chose. J'ai saisi l'occasion du NST...*»



Une voyageuse :  
« Leur présence  
quotidienne, crée une  
ambiance. On se sent  
en confiance. »

çaient le tramway provisoirement arrêté. » Étouffé depuis avec la participation des machinistes du centre de Pavillons, en alternance, et des contrôleurs, tous volontaires, le NST prend alors sa véritable dimension.

## Une expérimentation motivante

**8h45**, l'équipe reprend l'accompagnement de T1. « On fait la montée ? » demande Catherine, portable en poche et feuille de route à la main. Ils effectuent aux portes le contrôle des titres de transport. Certains voyageurs préféreront rester à quai...

La rame s'élanche en direction de Saint-Denis. Chaque membre de l'équipe reste à sa place. « Au début, ce n'était pas facile de rester toujours debout, commente Christophe. Après six ans de conduite, j'avais besoin de voir autre chose. J'ai saisi l'occasion du NST qui démarrerait, car de participer à une expérimentation, c'est toujours motivant. » Philippe approuve et ajoute : « L'esprit d'équipe tranche avec l'isolement de notre métier d'origine. Ici, nous prenons plus le temps de parler avec les voyageurs et, du coup, on les voit différemment. » Une voyageuse témoigne : « Leur présence quotidienne, ça crée une ambiance, on se sent en confiance. »

Au fur et à mesure que la rame s'ap-

proche de la station 8-Mai-45, elle se remplit de Caddie et de poussettes, c'est le jour du marché. L'équipe se met alors à « faire du flux », c'est-à-dire à dégager un couloir pour permettre les entrées et les sorties. Peu après, dans la voiture, le valideur émet un son strident, Hamana s'approche du voyageur : « Vos tickets ne sont pas valables sur le tram, mais uniquement à Paris. Vous le saurez pour la prochaine fois ? » Le but n'est pas de verbaliser systématiquement, même si certains, visiblement provocateurs, peuvent faire l'objet d'une contravention.

À l'arrêt des Six-Routes, le conducteur du tramway signale un problème de porte et demande à l'équipe de rester avec lui jusqu'au terminus.

## Et demain ?

**10h30**, Gare-de-Saint-Denis, terminus. La rame se vide de ses occupants. L'occasion de recueillir les derniers commentaires de l'équipe qui s'interroge sur la poursuite du NST, lié notamment à l'avenir des emplois-jeunes et au *turn over* des équipes pionnières qui l'ont investi.

« Si on me laisse le choix, je préférerais rester », affirme Catherine.

NADINE GUÉRIN

## À chaque tramway son NST

### T1 Bobigny - Saint-Denis

■ 40 agents sont affectés au NST. La moitié d'entre eux sont des agents de prévention recrutés localement.

■ Une équipe type se compose de quatre personnes : un opérateur de contrôle, un machiniste en alternance et deux emplois-jeunes (un issu de SEC).

■ Ces équipes mixtes opèrent chaque jour de la semaine et tournent sur deux services : celui du matin de 5 h 30 à 13 heures et celui d'après-midi de 12 heures à 19 h 30.

■ Le taux de fraude évalué en juin 2000 à 28,7 % est passé en juin 2002 à 12,9 %.

■ T1 transporte 80 000 voyageurs par jour.

### T2 Issy-les-Moulineaux - La Défense

■ Le NST a été mis en place en 2000. Il comprend 16 agents.

■ L'équipe est constituée de quatre personnes : deux opérateurs de contrôle et deux machinistes en alternance qui tournent sur deux services, le matin : 6 heures-13 h 30 et l'après-midi : 13 heures-20 h 30.

■ Le taux de fraude évalué en juin 2000 à 19,7 % est passé en juin 2002 à 9,8 %.

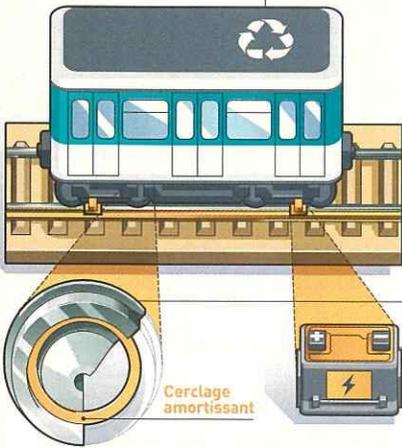
■ T2 transporte 60 000 voyageurs par jour.

# Le management environ

Le management environnemental est une démarche de progrès continu dans la maîtrise et l'anticipation de tous les aspects qui relèvent des responsabilités de la RATP en termes d'utilisation des ressources ou d'impacts sur le milieu naturel et sur les riverains. Une démarche concrétisée par la certification ISO 14001, obtenue par le centre bus d'Ivry et la ligne 8. Explications par l'exemple.

## 1 Trains

Les futurs matériels roulants seront constitués de matériaux majoritairement recyclables.



## 2 Bruits

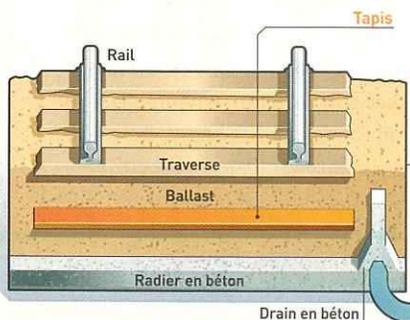
Pour réduire les crissements des trains dans les courbes, les roues sont équipées de dispositifs amortissants.

## 3 Energie

Lors du freinage des trains, l'énergie cinétique récupérée est transformée en électricité pour alimenter d'autres rames.

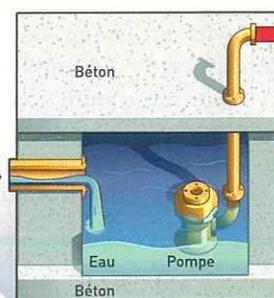
## 4 Vibrations

Les vibrations transmises au sol par le passage des trains sont amorties par des tapis en caoutchouc placés sous le ballast.



Eaux en provenance des drains de la voie

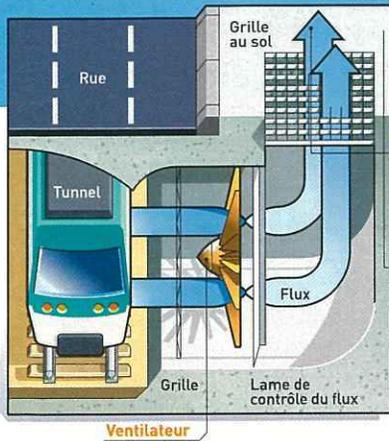
Rejet à l'égout



## 5 Eaux

Afin d'éviter leur pollution, les eaux de ruissellement, récupérées sous le ballast, sont conduites jusqu'à une chambre d'eau par un réseau de drains spécifique.

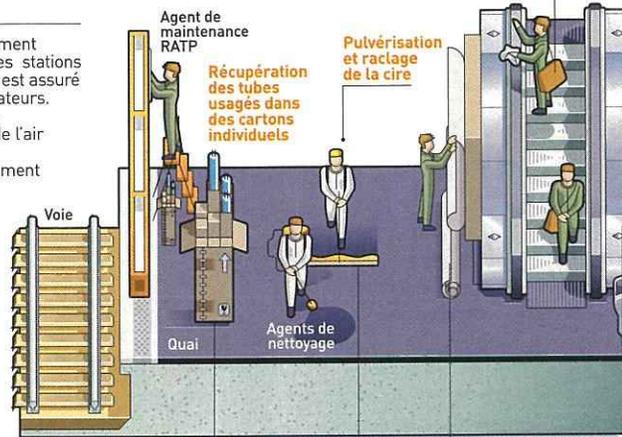
# nemental voit plus loin



Extraction de l'air vers l'extérieur

**6**  
**Air**

Le renouvellement de l'air dans les stations et les tunnels est assuré par des ventilateurs. Des contrôles de la qualité de l'air en souterrain sont régulièrement effectués.



**10**  
**Déchets : Huiles**

Lors des interventions techniques sur les escaliers mécaniques, les huiles, graisses et chiffons souillés sont récupérés et éliminés dans des conditions respectueuses de l'environnement.

**11**  
**Déchets des Voyageurs**

Environ 1700 tonnes de déchets sont produites annuellement dans 440 stations et gares. Ceux-ci sont collectés et valorisés par les services municipaux de collecte des ordures ménagères.

**7**  
**Déchets : Fluos**

L'éclairage des stations est assuré par des tubes fluorescents. Les tubes usagés sont récupérés et éliminés dans des filières de traitement spécifiques.

**9**  
**Déchets : Affiches publicitaires**

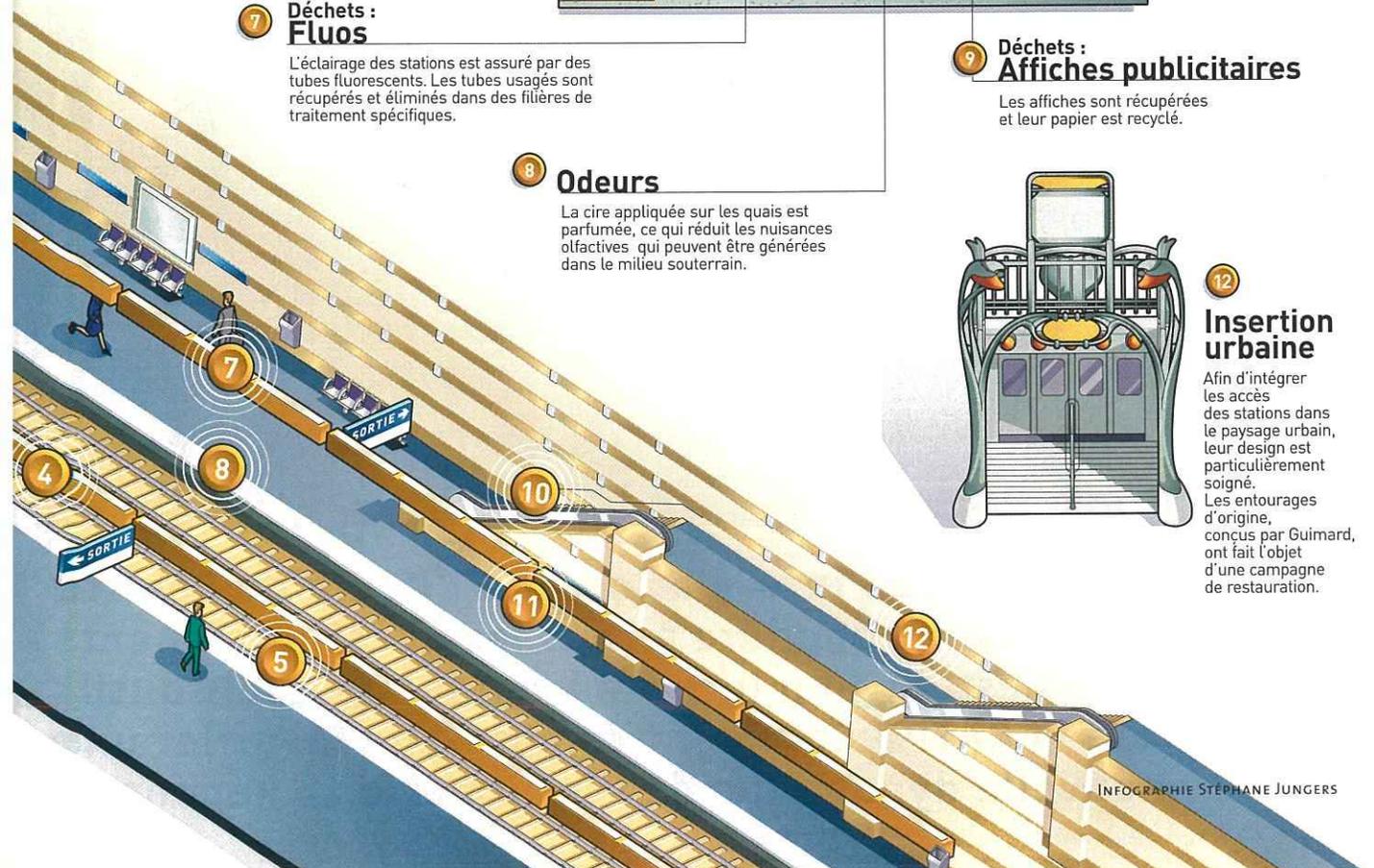
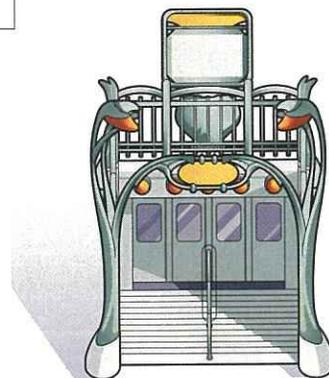
Les affiches sont récupérées et leur papier est recyclé.

**8**  
**Odeurs**

La cire appliquée sur les quais est parfumée, ce qui réduit les nuisances olfactives qui peuvent être générées dans le milieu souterrain.

**12**  
**Insertion urbaine**

Afin d'intégrer les accès des stations dans le paysage urbain, leur design est particulièrement soigné. Les entourages d'origine, conçus par Guimard, ont fait l'objet d'une campagne de restauration.



**p.14** Statique, dynamique ou numérique, l'information doit être maîtrisée.

**p.16** Affiches et plans côtoient les dernières innovations issues des NTIC.

**p.19** Avec leurs Palms, les agents de la ligne A sont incollables.

## Dossier

RÉALISÉ PAR JEAN-PATRICK MÉNARD

# Les nou

En pleine société de l'information et à l'heure du Service Attentionné, savoir répondre à tous les questionnements des voyageurs est devenu incontournable. De quels outils dispose la RATP ? Comment compte-t-elle insuffler une nouvelle dynamique de l'information ? Réponses.



veaux enjeux de

# l'information



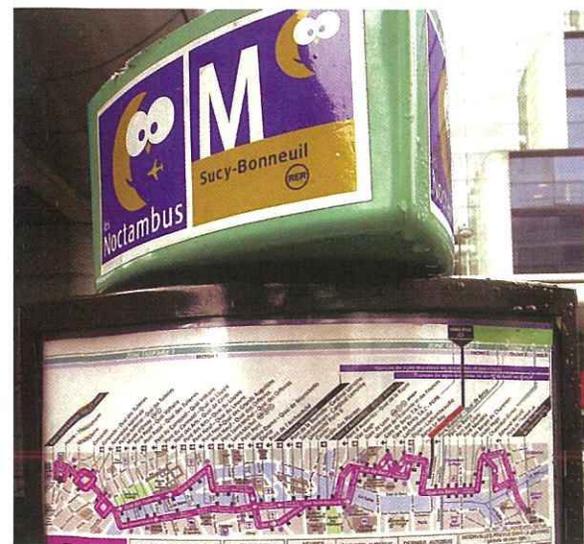
# Du statique au numérique

Des panneaux d'affichage aux supports interactifs, une grande variété de médias permet à la RATP de communiquer avec les voyageurs. Reste à gérer cette profusion d'outils et de messages pour diffuser une information précise et ciblée.

Entre voyage et aventure, il existe une différence fondamentale : l'information ! Qui part en voyage rassemble l'information nécessaire avant de prendre la route, qui part à l'aventure prend l'information quand elle se présente. D'ailleurs, si les voyages sont organisés, l'aventure, elle, ne l'est jamais... Cette dimension, les sociétés de transport, quelles qu'elles soient, l'ont depuis toujours intégrée : « Les voyageurs ont effectivement un besoin essentiel en information, confirme Marc Beauhaire, responsable de la mission Règles de gestion multimodale. La RATP, dès sa création, a pris en compte l'information aux voyageurs. Principalement sous

la forme de signalisations et d'affichages. » Ce mode d'information est d'ailleurs toujours d'actualité, il constitue en quelque sorte le « socle de base ». Mais le voyageur du XXI<sup>e</sup> siècle avance quelques demandes supplémentaires. « L'environnement a considérablement changé. Au cours du dernier demi-siècle, notre société est devenue une société de l'information. Parallèlement, les besoins du public ont rapidement évolué, nos clients sont de plus en plus exigeants et nous réclament toujours plus d'informations », renchérit Marc Beauhaire.

Le temps réel, en matière de diffusion, est aujourd'hui la règle. Cette profusion, cette disponibilité de l'information crée de nouveaux enjeux : « Il s'agit désormais d'organiser ce flux en répondant efficacement aux besoins des voyageurs, des besoins qui peuvent prendre différentes formes (sonores, visuelles) et qui peuvent être différents en quantité et en qualité, c'est toute la difficulté de l'exploitant cherchant à répondre à toutes les attentes ; d'organiser notre dispositif, car rien ne serait plus contre-productif que d'inonder le public



GILLES ALLIGON/DGC-AV

d'une information désordonnée et mal ciblée », relève Marc Beauhaire. Quels sont les moyens disponibles ? L'information statique, matérialisée sous forme de plans et d'affichages, a toujours sa place dans notre monde numérique. Pourtant, ce sont sur les formes dynamiques de diffusion des messages – système d'information en ligne (SIEL), sonorisation à bord des trains, expérience Palm Pilot, bornes internet, etc. (voir pages 16 et 17) – que l'entreprise met désormais l'accent. « Ces informations dynamiques offrent une réactivité plus grande et correspondent aux attentes des voyageurs qui souhaitent recevoir en temps réel la réponse à leurs interrogations », souligne Marc Beauhaire.

### Les canaux susceptibles de porter les messages se sont multipliés, les capacités de transmission aussi.

En service normal, cette information dynamique donne les horaires d'arrivée des trains, ce sont les systèmes SIEL, qui se développent dans le métro, le bus, en phase d'extension, et le RER depuis près de dix ans. En service dégradé, la maîtrise de l'information dynamique est plus compliquée. Car, si cette information s'appuie sur des systèmes informatiques performants, elle demande toutefois le relais des agents sur le terrain, sous la forme de messages vocaux diffusés dans les gares ou les stations, ou d'affichages ponctuels. « Et, dans la situation de service dégradé, nous devons améliorer notre coordination, reprend Marc Beauhaire. Des efforts dans ce sens ont été faits, mais la marge de progression reste encore importante. »

Quatrième vecteur, l'information aux voyageurs grâce aux NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) ouvre de nouvelles perspectives. Avec Internet, les voyageurs peuvent accéder directement à une information structurée de chez eux ou de leur bureau. L'information en ligne est également disponible sur des bornes interactives consultables dans des sites très fréquentés, dans certaines stations de métro ou dans les gares de RER. « Nous développons actuellement une expérience que nous avons baptisée "Mille bornes". Nous sommes en phase de tests » (lire notre article ci-après).

Enfin, pour mieux informer les voyageurs, il convient que l'information circule parfaitement entre les différents acteurs du transport : « Là encore, nous pouvons nous améliorer, conclut Marc Beauhaire. Nous devons optimiser les procédures de communication entre les différents réseaux afin d'offrir aux voyageurs la meilleure information qui soit. »

## Trois questions à Sylviane Delmas\*

De quelle manière le Service Attentionné prend-il sa place dans le dispositif d'information aux voyageurs ?

Sylviane Delmas : Le Service Attentionné est une manière d'être dans son métier qui contribue à ce que la relation entre les voyageurs et les agents soit réussie. Quand un voyageur a besoin d'une information et qu'il trouve un agent qui répond à sa recherche de façon personnalisée, nous nous situons parfaitement dans ce cadre de relations réussies.

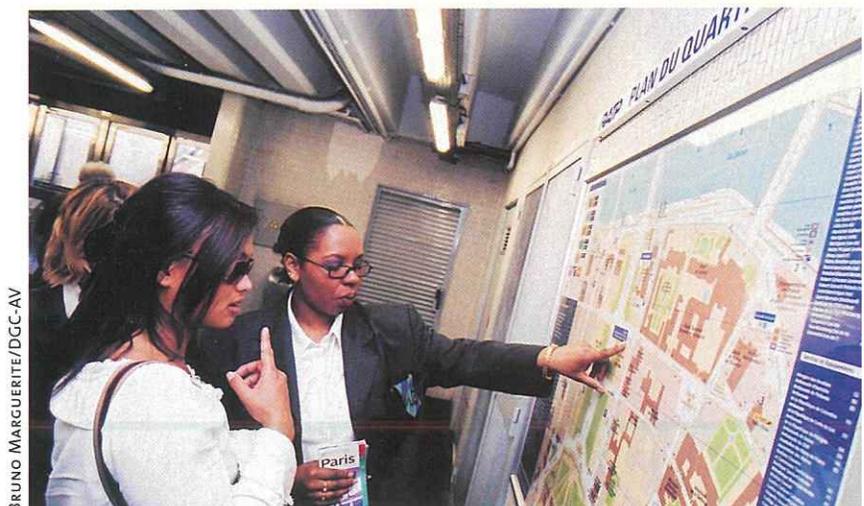
Les agents sont-ils bien préparés à ce type d'échange ?

S. D. : Les agents ont l'expérience, ils connaissent leurs voyageurs et, la plupart du temps, ils répondent efficacement à leurs demandes. Pour favoriser la dimension attentionnée du contact, il est important que la hiérarchie soutienne et encourage quand c'est possible les relations positives entre les agents et les voyageurs. Pour que cette dynamique locale s'organise, elle doit être soutenue à la fois par les encadrants et directeurs d'unité. Cette sensibilisation est d'ailleurs en cours. Par ailleurs, il est essentiel de choisir des personnes qui entrent dans les entreprises pour exercer un métier de contact avec les voyageurs de manière à ce qu'elles disposent d'un bon sens relationnel. Le rôle de la formation est également important.

Les voyageurs ressentent-ils l'effort accompli ?

S. D. : Les voyageurs apprécient de trouver la bonne information au bon moment, au bon endroit, ce qui participe au sentiment de prise en considération globale qu'ils ressentent de la part de la RATP. Seulement 20 % de notre clientèle éprouve ce sentiment. Il nous faut donc saisir toutes les occasions pour faire naître de la considération mutuelle, aussi toutes les micro-actions individuelles ou collectives sont les bienvenues.

\* Responsable de l'unité Relations de service au département Commercial, à l'origine de la démarche du Service Attentionné dans l'entreprise.



BRUNO MARGUERITE/DGCC-AV



La signalétique connaîtra une nouvelle évolution en 2003

# De A com

Totems, dispositif SIEL, site internet... Les outils offerts par les nouvelles technologies viennent compléter, sans les détrôner, les supports de la première heure.

## SIGNALÉTIQUE : DU NOUVEAU EN 2003

La signalétique historique, qui indique le nom des stations, le numéro des lignes, le type de transport, métro ou RER, connaîtra en 2003 une nouvelle évolution. Sur un support, placé à chaque entrée des stations, figureront tous les services dont les voyageurs peuvent disposer au sein d'une station : point de vente, point d'information, bouquet de services, bornes internet, distributeurs, etc. Un prototype, installé au début de 2003 à la station Grands-Boulevards, permettra de vérifier la lisibilité et de tester à la fois les codes signalétiques et les pictogrammes. Les Totems, ces mâts au design contemporain découverts sur la ligne 14 – chargés d'informer les voyageurs sur le numéro de la ligne, sur le mode de transport, ainsi que sur le nom de la station – seront installés sur un plus grand nombre d'accès tout au long du réseau. Enfin, depuis cette année, le PAM, panneau d'affichage multimodal offre un espace d'information aux dimensions impressionnantes (5 mètres sur 18). C'est le seul support d'information aussi important existant à ce jour. Installé dans la salle des échanges de la Défense, le PAM met en scène l'information et s'apparente ainsi aux panneaux qui sont installés dans les aéroports. Dans la partie supérieure du panneau figure les informations ponctuelles. L'espace central est consacré à chacun des modes : les lignes de bus de la RATP, la ligne 1 du métro, la ligne A du RER, les lignes banlieue de la SNCF, le tramway T2. À l'avenir, un espace sera réservé aux lignes de bus non RATP. Pour chacun des modes, des voyants lumineux destinés à être vus de loin – voyant vert pour le trafic normal, voyant rouge en cas de perturbations – signalent aux voyageurs l'état général du trafic.

Contact - Jean-Marc Viaut, tél. : 01 44 68 38 92.



Crédible et réactif, le système SIEL est sans doute le mode d'information le plus apprécié des usagers à l'heure actuelle.

PHOTOS JEAN-FRANÇOIS MAUBOUSSIN/DGC-AV

# ne affiche à W comme Web

## 12 MILLIONS DE PLANS PAR AN

La RATP édite chaque année, tous documents confondus, près de 12 millions d'exemplaires de plans des réseaux Bus, Métro et RER avec le dessin des rues. Ces plans sont réactualisés tous les ans. Quand une nouvelle station est créée, la sortie du plan coïncide généralement avec la date d'ouverture de cette station.

Le service cartographique édite aussi les plans de quartiers. Grâce à un nouvel outillage informatique, toutes les stations de métro en seront prochainement équipées, et une plus grande réactivité sera assurée pour leur actualisation.

**Contact - Ramon Villagrasa, fax : 01 48 04 13 78.**



BERTRAND CHABROL/DGCC-AV

Vingt-neuf lignes de bus sont équipées de SIEL (en information voyageurs).

## SIEL LUMINEUX SUR LES RÉSEAUX

Principale source d'information pour le public sur les quais du RER et du métro et aux arrêts de bus, le dispositif SIEL est un vrai succès, plébiscité par les voyageurs qui ne pourraient plus aujourd'hui s'en passer. Sur l'ensemble des trois réseaux, le système SIEL, installé sur les lignes A et B du RER ainsi que sur la ligne D (SNCF) à Châtelet-les-Halles, est en cours de déploiement sur les autres réseaux, avec pour chacun d'eux des contraintes plus ou moins importantes. Les principales lignes du métro s'équipent au rythme des financements.

Pour Bus, SIEL sert à la fois de système d'information aux voyageurs et aux régulateurs : soixante-dix-sept lignes sont aujourd'hui équipées en régulation et vingt-neuf en information aux voyageurs. L'objectif étant d'implanter SIEL sur l'ensemble des lignes du futur réseau Mobilien. SIEL Bus aux points d'arrêt

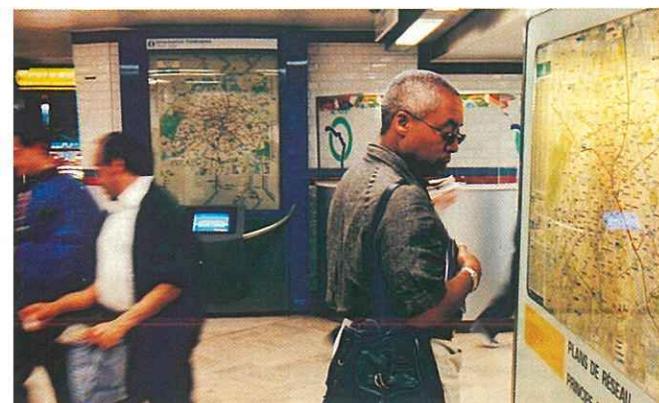
est financé à 100 % par le Stif et la Région. Pour le RER, le contexte est assurément plus compliqué. Les messages actuellement diffusés doivent tenir compte des temps de passage de trains venant de branches différentes et convergeant vers une même station, comme c'est le cas à Vincennes, à Nanterre-Préfecture, Bourg-la-Reine et Gare-du-Nord. Bref, une situation complexe ! Le dispositif du RER est en cours d'amélioration, afin de donner une information plus fiable. Le système gagnera donc en réactivité et en crédit.

**Contacts - Pierre Meda, fax : 01 44 68 23 50 ; Michel Nivol, tél. : 01 44 68 33 55.**

## BUS : L'INFO EN UN TEMPS RECORD

Sur les lignes de bus certifiées (une centaine en fin d'année), les voyageurs doivent être systématiquement tenus informés, du moins aux points d'arrêt les plus importants, des perturbations inopinées engendrant un retard supérieur à vingt minutes. Aussi, quand de tels incidents se produisent, et ils sont nombreux sur les lignes parisiennes, un représentant de la ligne est chargé d'afficher à chaque arrêt important situé en amont de la perturbation une feuille pré-imprimée sur laquelle il a ajouté les éléments relatifs à la perturbation en cours. Cette opération qui doit s'opérer en un temps record représente souvent une véritable performance.

**Contact - Emmanuel Bouvet, fax : 01 44 68 27 30.**



JEAN-FRANÇOIS MAUBOUSSIN/DGCC-AV

## MESSAGES SONORES ET VISUELS

Ce sera la nouveauté de 2003. En effet, à partir de l'année prochaine, les rames de métro et de RER seront équipées d'un nouveau système qui permettra d'afficher par des petits points lumineux les différentes stations desservies. Au-dessus des portes d'accès des voitures, les actuels plans « point à point », matérialisant la ligne et ses stations, seront animés et deviendront des plans lumineux. Le matériel de la ligne 3 du métro - Gallieni - Pont-de-Levallois sera le premier équipé. Des messages sonores automatiques seront également diffusés, ils annonceront les gares ou les stations desservies, éventuellement le nouveau parcours de la rame en cas de situation perturbée. Ce déploiement se fera au rythme de l'acquisition ou de la rénovation du matériel, jusqu'en 2010.

## MILLE BORNES : L'AUTOROUTE DE L'INFO !

Avec la phase pilote de l'opération « Mille bornes », réalisée en partenariat avec la société JCDecaux (mobilier urbain), la RATP offre au grand public la possibilité d'accéder à des services en ligne en utilisant gratuitement des bornes internet. Au total, vingt-quatre bornes sont déjà installées. En surface, leur déploiement prend plus de temps en raison des nombreuses autorisations qu'il faut obtenir. À Paris, les emplacements ne sont pas encore définis, en revanche, certaines communes de banlieue possèdent déjà leurs bornes.

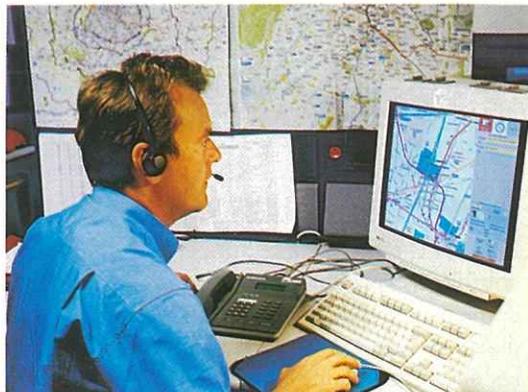
L'internaute trouve des informations sur les transports et sur la ville où est implantée la borne :

plans, itinéraires, horaires, adresses utiles, etc. Une imprimante contenue dans la borne donne la possibilité d'imprimer ces informations.

Les possesseurs du passe NAVIGO en posant la carte sur un lecteur, peuvent accéder à des sites et des services spécifiques.

Il est également possible de télécharger des informations sur un PDA grâce à une liaison infrarouge.

**Contact - Danielle Gance,**  
tél. : 01 44 68 42 29.



JEAN-FRANÇOIS MAUBOUSSIN/DGC-AV

Un téléopérateur du Centre information téléphonique (CIT) répond en temps réel aux questions des voyageurs.

## CITEFUTEE.COM : LE SITE QUI DIT TOUT

Recherches d'itinéraires, informations sur les titres de transport et les tarifs, plans interactifs : citefutee.com répond aux questions des voyageurs. Comment y aller, combien ça coûte, quel est l'état du trafic ?

Toute l'information utile, pratique et indispensable pour mieux utiliser nos réseaux. On peut aussi comparer la durée d'un trajet en transport en commun avec le même effectué en voiture.

**Contact - françois.lejoyeux@ratp.fr**

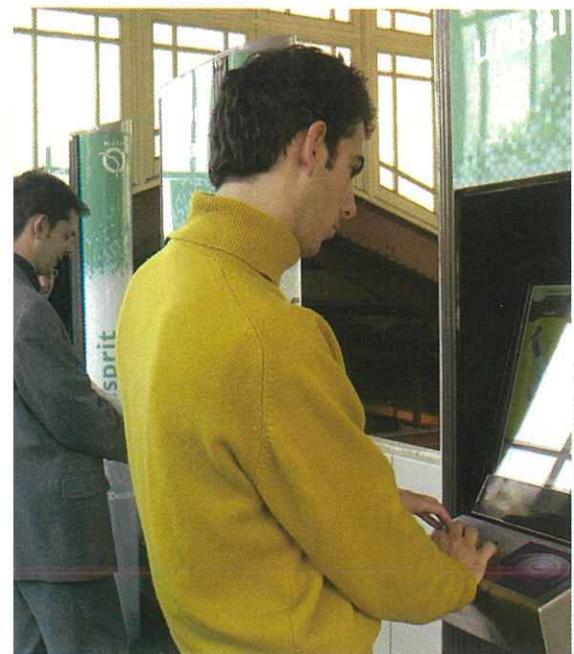
## CIT : LE CENTRE NÉVRALGIQUE

Le Centre information téléphonique (CIT) a deux missions. La première est de répondre aux demandes d'information des voyageurs, qui appellent le numéro kiosque de la RATP au 08 92 68 77 14. Ce numéro reçoit deux mille cinq cents appels par jour, les appelants étant mis en contact avec un serveur vocal et pouvant, s'ils le souhaitent, dialoguer directement avec un téléopérateur.

La seconde mission du CIT, par l'intermédiaire du PC Info, est d'alimenter en information plusieurs dispositifs : Citéfutée, le serveur vocal, le numéro Azur (0810 03 04 05), le 3615, Paris Trafic (messagerie sur les téléphones portables) et, enfin, un service par fax d'information aux grandes entreprises (disponible sur abonnement). Le CIT est en contact avec la Permanence générale des réseaux, *via* les informateurs multimodaux. La Permanence Bus et l'inspecteur principal d'exploitation pour le Métro et le RER avisent les informateurs multimodaux dès qu'une perturbation dépasse quatre minutes.

**Contact - Jean-Jacques Chabanne,**  
tél. : 01 40 06 23 67.

Ces bornes sont un condensé de technologies permettant l'accès à un bouquet de services très complets.



JEAN-FRANÇOIS MAUBOUSSIN/DGC-AV

# Des Palms pour ne pas ramer

Déployé depuis le début de l'année sur la ligne A du RER, un système d'information aux voyageurs s'appuie sur un assistant personnel ou PDA\*.



**T**out a commencé par une demande de Sylviane Delmas, qui anime la démarche du Service Attentionné, se rappelle Daniel Guignonnet, responsable contrôle RER. Elle a proposé aux équipes de contrôle de réfléchir sur les moyens d'améliorer la relation avec les voyageurs. Les agents se sont réunis en groupe de travail et de nombreuses solutions ont été avan-

cées. » Parmi celles-ci, figurait l'emploi d'un PDA. « C'est un de mes collègues, François Letessier, qui a eu cette idée, explique Bruno Ansellem, assistant au contrôle, responsable d'équipe. Il a acheté un petit Palm pour démontrer l'efficacité de cet instrument. François a entré dans la mémoire du Palm une série d'informations comme le tarif des titres de transport, les adresses utiles, hôpitaux, mairies, commissariats, les coordonnées des services sociaux, etc. Et cela pour toutes les communes traversées par la ligne A du RER. » La démonstration a été

convaincante et, depuis le début de l'année, toutes les équipes de contrôle sont équipées de cet instrument. Désormais, quand un voyageur demande un renseignement à un contrôleur, il répond en recherchant sur le PDA l'information voulue. « Par exemple, pour une demande d'itinéraire, reprend Bruno Ansellem, nous entrons le nom de la gare de départ et celui du point d'arrivée. Automatiquement, le logiciel calcule l'itinéraire le plus pratique et donne le temps de parcours. Nous pouvons également montrer à la personne un plan du quartier où il doit se rendre. Il est aussi possible d'entrer le nom d'un lieu, par exemple un musée, on visualise aussitôt sur une carte son emplacement et les différentes gares de métro ou de RER les plus proches. Il suffit ensuite de proposer un itinéraire pour s'y rendre. C'est très pratique et les gens sont extrêmement surpris de nous voir utiliser ce type de technologie. Cet outil valorise notre rôle et notre image. »

Chaque mois, les informations sont réactualisées : « Nous savons que nous pouvons nous appuyer sur des données fiables, souligne Bruno Ansellem. Quand un client nous sollicite, nous n'allons pas être "collés" par sa question, et nous sommes beaucoup plus en confiance. » Cette expérience menée sur la ligne A pourrait se développer. Pourquoi les agents d'accueil de la ligne A, les agents mobiles ou les machinistes ne seraient-ils pas un jour munis de ce précieux outil ? Une piste de réflexion à suivre.

\* PDA : assistant personnel digital.



Une question ? Le contrôleur consulte son Palm. La réponse est instantanée.

PHOTOS GÉRARD DUMAX/DGC-AV

## La SNCF sur les voies de l'information

À la SNCF, et notamment pour l'offre de transport en Ile-de-France, l'information aux voyageurs fait partie intégrante des axes prioritaires de l'entreprise.

Dans les gares, le dispositif baptisé Info Gare diffuse les horaires d'arrivée des six prochains trains, il y est également possible de donner des messages plus conjoncturels quand le trafic est perturbé. Info Gare représente l'équivalent de SIEL. Cent cinquante gares sont déjà équipées et, à l'horizon 2005, trois cent dix des trois cent quatre-vingt-sept gares que compte

le réseau en Ile-de-France seront reliées à ce système d'information aux voyageurs. « Pour alimenter ce dispositif, explique Henri Deltour, directeur commercial Ile-de-France, nous avons constitué une base de données que nous enrichissons en temps réel. Outre Info Gare, cette base de données fournit une base commune de recherche d'itinéraire et alimentera, début 2003, un serveur vocal. Infogare informera les chauffeurs de bus dans les gares routières en correspondance. » En plus de cette information disponible sur le terrain,

le public peut se connecter sur le Minitel - 3615 SNCF - ou sur Internet, www.sncf.com. Début 2003, un serveur vocal diffusera des messages préenregistrés, mais permettra aussi un contact avec un téléopérateur. En cas de perturbations importantes, un numéro Vert est réservé au public, ainsi qu'un site internet appelé ABCD Train. « Ce site est déjà opérationnel, précise Henri Deltour, mais il n'a encore jamais été ouvert, car depuis sa construction nous n'avons pas eu à subir d'événements nécessitant sa mise en œuvre. »

# Pari(s) nocturne réussi

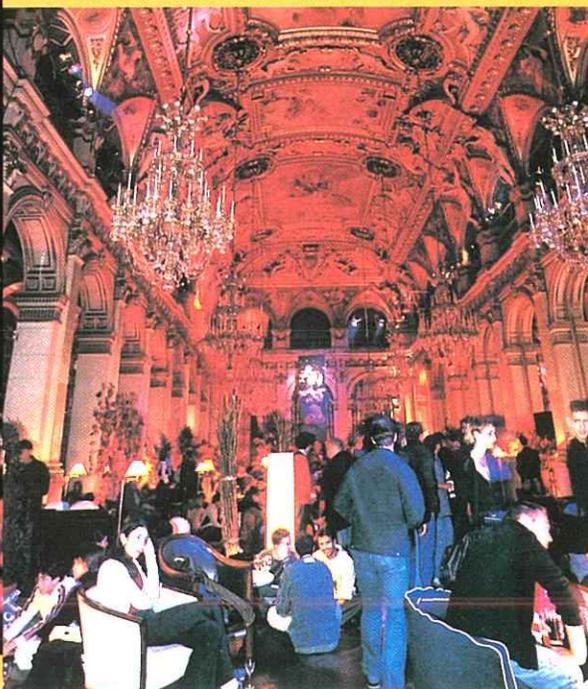
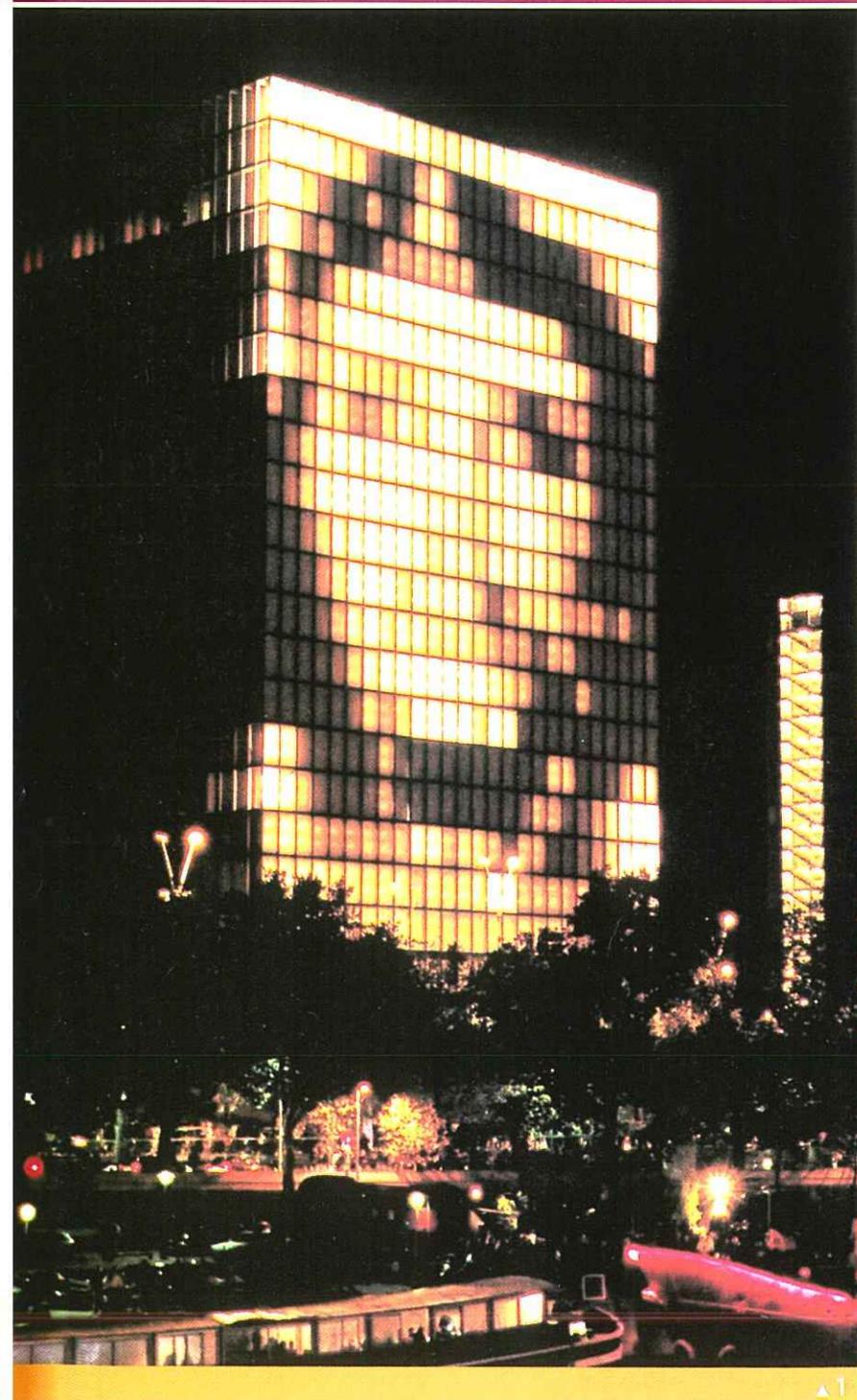
L'opération Nuit blanche, proposée dans la nuit du 5 et 6 octobre par la mairie de Paris, a éveillé la curiosité de 400 000 personnes. La RATP était présente toute la nuit grâce au réseau Bus...

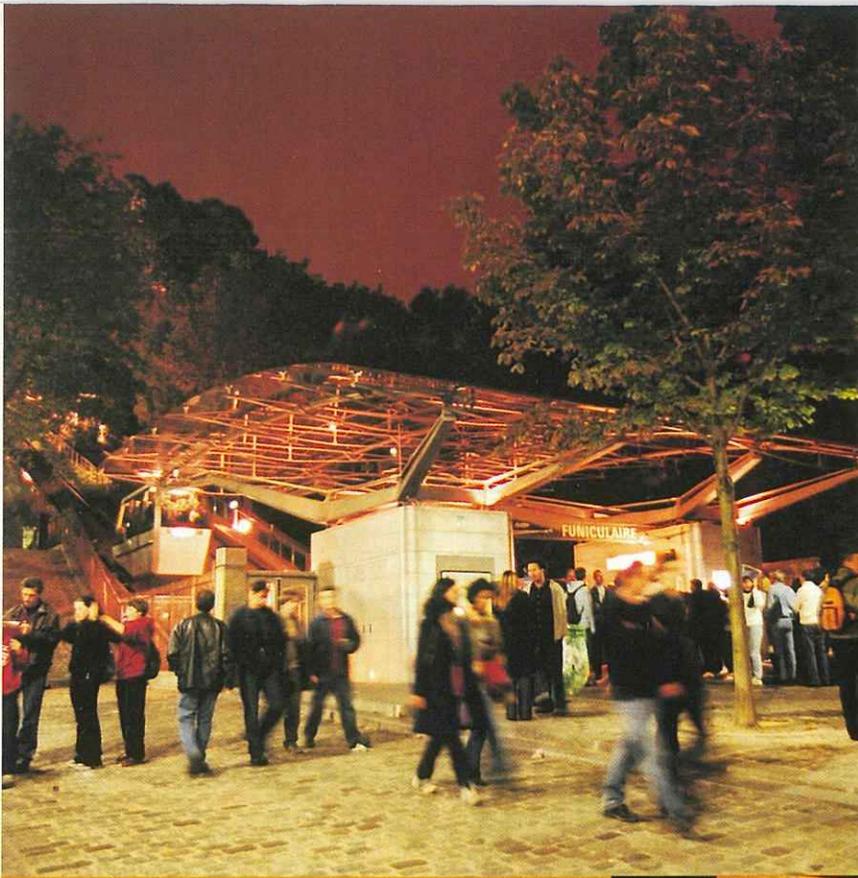
## 1 LES BADAUDS BLUFFÉS PAR LA BNF

« Ceci n'est pas la télé », lit-on sur l'une des façades de la Bibliothèque nationale de France (BNF). Non, ce n'est pas la télé, c'est un écran d'ordinateur éphémère, le plus grand jamais réalisé dans le monde, qui illumine pour la nuit l'une des faces de la tour nord-est du monument. Et expose, aux yeux des curieux arrêtés sur l'une ou l'autre rive de la Seine, des messages envoyés par des centaines d'internautes et collectés par l'équipe organisatrice allemande du Chaos Computer Club.

## 2 FOULE ENTHOUSIASTE À « L'HÔTEL DE VILLE CLUB »...

Transformer les fastueux salons de l'hôtel de ville en club de musique à la décoration des années 1930, tel était l'objectif. Sous les lambris, un groupe de jazz, deux DJ pour des concerts de musique électronique et un pianiste alternaient les mc rceaux dans une ambiance agréablement feutrée. Les lumières orange et bleues, les dizaines de fauteuils Club et le bar ont beaucoup plu aux visiteurs.





**4** JUSQU'AU BOUT DE LA NUIT...

Le réseau a fonctionné à ses heures habituelles, puis les navettes Nuit blanche (qui relient gratuitement une quinzaine de lieux Nuit blanche) et le réseau Noctambus renforcé ont pris le relais au cœur de la nuit. Avec une affluence record et une ambiance digne de la Coupe du monde...

YAN RODRIGUEZ

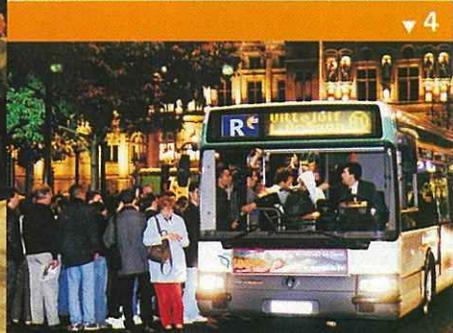
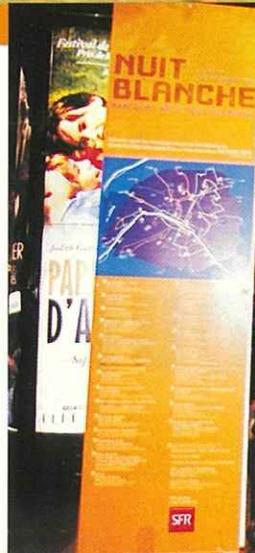
▲ 3

**3** LÀ-HAUT SUR LA MONTAGNE

Amusement des grands-mères, étonnement des parents et joie des enfants... Le funiculaire de Montmartre, ouvert toute la nuit, proposait autour et dans la cabine des sons venus d'ailleurs mixés par l'artiste Bruno Carpentier.

**5** FULL CONTACT

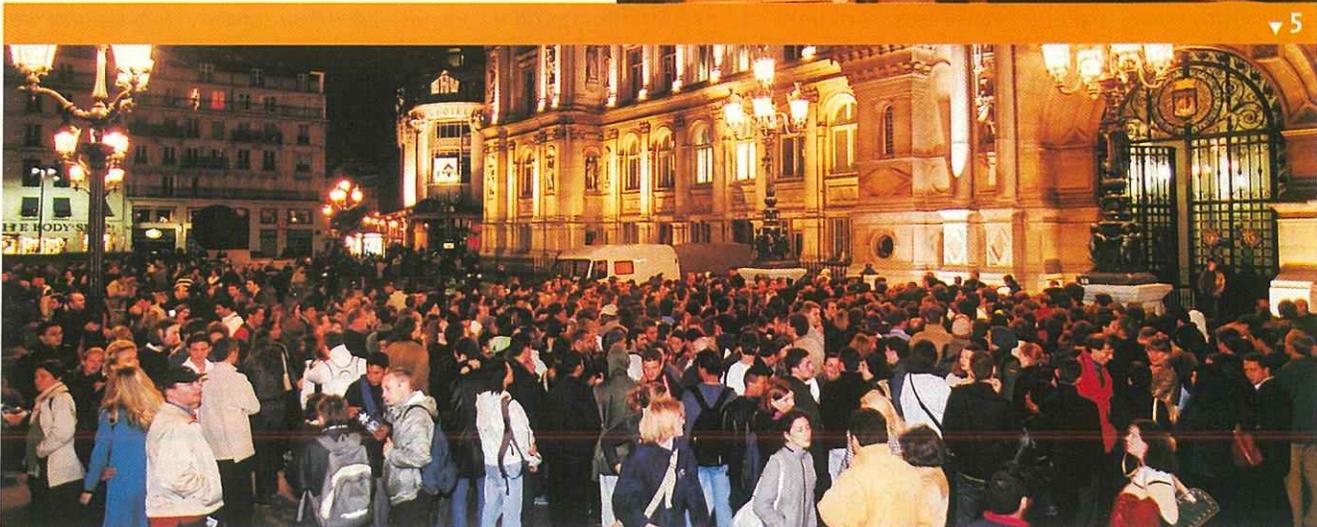
La patience aura été le maître mot de cette soirée. « *Je suis très content, commentait en live le concepteur-programmateur de la soirée, Jean Blaise. Mais, en même temps, c'est trop ! Si Christophe Girard, organisateur à la mairie de Paris, et Bertrand Delanoë décident de reconduire l'opération, ce que je crois, il faudra multiplier les lieux, car il n'y a pas assez de places !* »



▼ 4



▼ 5



PHOTOS : J.-F. MAUBOUSSIN/DCC/AV

Vendredi 4 Octobre 2002  
 Saint-Maurice et Charenton-le-Pont  
 prennent le 111  
 pour Paris

De gauche à droite : Christian Cambon, maire de Saint-Maurice, Anne-Marie Idrac et Hervé Gicquel, adjoint au maire de Charenton

Les villes de Saint-Maurice et de Charenton ont accepté de cofinancer le prolongement de la ligne 111. Un accord sans précédent orchestré par l'Agence territoriale de Créteil.

# Coup de pouce pour la ligne 111

**S**aint-Maurice et Charenton participent financièrement à l'exploitation d'une ligne de bus du réseau de référence\* : c'est une véritable première pour l'entreprise», explique Jean-Pierre Vievard, directeur de l'Agence de développement territorial du Val-de-Marne. La ligne 111 (Charenton-Écoles - Champigny-Saint-Maur-RER) est prolongée, depuis le 1<sup>er</sup> octobre, jusqu'à Terroirs de France, en correspondance avec la station Saint-Émilion de la ligne 14. C'est une demande de longue date de la part des deux villes qui souhaitent un accès renforcé et plus direct à Paris. «*Différents projets avaient été étudiés avec le centre bus de Saint-Maur, dès la mise en service de la ligne 14, précise Jean-Pierre Vievard, mais tous aboutissaient à une exploitation déficitaire, compte tenu du trafic attendu.*

*Une proposition a cependant été retenue et présentée, avec les deux communes concernées, au Syndicat des transports d'Ile-de-France.*» Contractualisation oblige, il prend uniquement en charge la rémunération du trafic laissant un déficit résiduel d'environ 100 000 euros.

## Un projet exemplaire

Sous l'égide du Stif, des discussions se sont alors engagées avec les maires de Saint-Maurice et Charenton, qui ont manifesté leur volonté de voir aboutir le projet en acceptant de participer financièrement en complément de l'apport du Stif. Une convention est signée avec le centre bus de Saint-Maur. Betty Chappe, sa directrice, décrit ce projet «*comme exemplaire tant*

*en interne qu'avec les élus concernés. Les études menées pour répondre aux demandes des deux communes, longues et difficiles, ont pu aboutir grâce à un travail coopératif en interne, en particulier avec l'agence territoriale. Ainsi, dans un esprit d'ouverture et de dialogue avec les communes, la réponse que nous avons su apporter à leurs attentes s'inscrit dans le respect de nos contraintes, financières et d'exploitation*». Propos confirmés par Jean-Marie Brétillon, maire de Charenton. «*Le prolongement du 111 offre aux Charentonnais une correspondance avec la ligne PC et la ligne 14 et leur permet d'accéder aisément au nouveau quartier de Bercy, en pleine expansion. Après la création de la ligne 109 en juillet, qui relie également à la ligne 14 une zone dense de population située au sud de la commune, nous nous réjouissons de la*

2 550 voyageurs sont attendus chaque jour sur la nouvelle desserte de la ligne 111.

## Le prolongement en chiffres

- Un bus toutes les seize minutes, de 6 h 30 à 20 h 30 en semaine.
- Un bus toutes les vingt minutes le samedi, la ligne n'est pas prolongée le dimanche.
- Un bus toutes les vingt-cinq-trente minutes en juillet et août.
- 14 machinistes supplémentaires, par jour, 4 voitures en plus.
- Trafic estimé à 2 550 voyages par jour en semaine et à 970 voyages le samedi.

PHOTOS : BRUNO MARGUERITE/DGC-AV

**Avec le BUS 111**  
Maintenant, CA ROULE jusqu'à PARIS

*mise en service de ce prolongement qui nous satisfait complètement et qui s'est effectué avec la volonté de tous les partenaires de voir aboutir le projet. Nous espérons seulement que le trafic augmentera régulièrement, ce qui verrait notre participation financière diminuer en conséquence !*

*Néanmoins, cette ligne illustre bien la volonté actuelle d'améliorer l'offre de transports pour les banlieusards !* Cette nouvelle desserte est également appréciée par les machinistes du 111. Comme l'a souligné Anne-Marie Idrac, présidente de la RATP, lors de l'inauguration de la ligne le

4 octobre, en citant l'un d'entre eux : « Ce prolongement est un nouveau souffle pour la ligne 111. »

SIMONE FEIGNIER

\* Le réseau de référence correspond aux lignes incluses dans le contrat signé avec le Syndicat des transports d'Ile-de-France (il ne comprend pas les services de type urbain, les dessertes locales, navettes...)

## Une desserte très attendue

Même satisfaction chez Christian Cambon, maire de Saint-Maurice : « Je me bats depuis plus de cinq ans pour une telle desserte, car les 14 000 habitants de ma commune ne disposent d'aucune infrastructure lourde de transport, métro ou RER, et ne pouvaient même pas bénéficier de la mise en service de la ligne 14. Mais, grâce à l'appui de Jean-Marie Brétilon, nouveau maire de Charenton, le prolongement de la ligne 111 convient parfaitement à la commune de Saint-Maurice. Seule ombre au tableau : la participation financière que nous avons acceptée. Nous la ressentons malgré tout comme une injustice, surtout par rapport à d'autres communes auxquelles aucune participation n'a été demandée, et pourtant dotées de dessertes RER ou métro.





# Le régime spécial de protection sociale

**Le 3 octobre, un accord-cadre majoritaire concernant la Protection sociale maladie et les Politiques de santé a été signé par les organisations syndicales CFDT, CFE-CGC, CFTC, Force Ouvrière et UNSA-RATP. Cet accord a permis aux partenaires sociaux et à l'entreprise d'affirmer leur attachement au régime spécial de protection sociale, à ses fondements et spécificités.**

## RESPECT DES FONDEMENTS ET DES SPÉCIFICITÉS DU RÉGIME

### SONT MAINTENUS :

- le salaire, en cas de maladie sans délai de carence ;
- la gratuité des soins médicaux et pharmaceutiques dans le cadre du service médical de la RATP, avec possibilité de consulter sur le temps de travail ;
- les prestations existantes et leur niveau de remboursement ;
- l'intégration des comptes de la protection sociale dans les comptes de l'entreprise ;
- le Conseil de prévoyance et ses prérogatives statutaires.

## AMÉLIORATION DE L'OFFRE DE SOINS

- augmentation du nombre de médecins agréés afin de faire profiter de la gratuité sans avance de frais le plus grand nombre possible d'agents ;
- possibilité de faire agréer le médecin de son choix ;
- meilleure prise en compte des urgences et des contraintes liées aux métiers d'exploitation ;
- ouverture totale du libre choix : médecine générale, radiologie et laboratoire ;
- organisation de bilans de santé ;
- ouverture de l'Espace santé aux retraités.

## MEILLEURE PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES AGENTS

- mise en place par la négociation d'un contrat groupe de complémentaire santé à caractère obligatoire avec la Mutuelle de la RATP ;
- participation financière de l'entreprise dans le financement de la cotisation des agents à la Mutuelle ;
- défiscalisation de la cotisation versée ;
- meilleurs remboursements complémentaires ;
- possibilité d'étendre le tiers payant permettant la non-avance de frais, avec les professionnels de santé, pour les agents.

## UNE ORGANISATION MOINS COMPLEXE ET UNE PARTICIPATION ACTIVE DE NOS REPRÉSENTANTS

- une structure unique de gestion de l'assurance maladie, accident du travail et maladies professionnelles pour les agents et leur famille, par l'élargissement des compétences actuelles de la CCAS ;
- participation active des agents dans le fonctionnement du régime à travers un conseil d'administration paritaire comprenant toutes les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise ;
- rédaction du règlement intérieur dans le respect des dispositions du statut du personnel et garantissant le secret des informations à caractère médical.

Des accords négociés, dès le mois de novembre 2002, permettront une mise en œuvre rapide de toutes ces améliorations, notamment en matière d'offre de soins.



Inauguration du site protégé de Rosny-sous-Bois par ses principaux artisans.

## LIGNE 143 : Mobilien arrive à Rosny

Le centre-ville de Rosny-sous-Bois bénéficie depuis le 21 septembre d'un site protégé long de 350 mètres, sur l'itinéraire du 143 (La Courneuve - Rosny), ligne inscrite dans le réseau Mobilien et exploitée par le centre de Pavillons. Cet aménagement permettra d'augmenter la vitesse commerciale et la régularité de passage en favorisant un meilleur partage de l'espace public entre les voitures et les transports en commun. Ce premier site propre bus de banlieue a été inauguré en présence (de gauche à droite sur la photo) de Jacques

Salvatore, conseiller régional d'Ile-de-France, Jacques Marsaud, directeur général adjoint au pôle Développement et Politique de la ville, Claude Pernès, maire de Rosny-sous-Bois, et Claude Schmierer, premier adjoint délégué à l'urbanisme. Financé à 50 % par la région et le Stif, il est l'aboutissement des concertations avec les élus locaux et les Rosnéens, notamment les quarante-sept commerçants concernés par cette requalification urbaine.

Contact - Didier Blanchet, Bus, tél. : (01 58 7)6 14 13.

## CRÉATION DE LA LIGNE 291

Le 4 novembre 2002 était mis en service le 291, Pont-de-Sèvres - Vélizy-Europe-Sud. Il relie le terminus de la ligne 9 à la zone industrielle de Vélizy-Villacoublay et vient renforcer l'offre de service sur cette zone en développement. Son itinéraire prévoit, aux heures creuses, la desserte du centre commercial de Vélizy 2. Cette ligne du centre de Fontenay-aux-Roses, exploitée du lundi au vendredi, est équipée de bus Citaro.

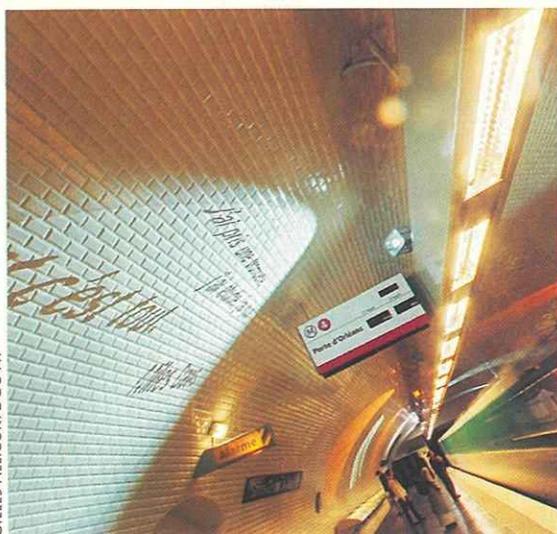


## LES PRODUITS DÉRIVÉS EN VITRINE

Durant tout l'été et jusqu'à la mi-septembre, l'Office du tourisme de Paris, situé sur les Champs-Élysées, a présenté dans ses vitrines les produits dérivés de la RATP. L'occasion pour les

touristes de repartir avec un petit bout du métro parisien. Pour l'anecdote, sachez que l'étagiste Valérie Naretto, qui a monté cette vitrine, est la fille d'un agent qui travaille sur la ligne 3.

# SAINT-GERMAIN, TEMPLE DU DESIGN



GILLES ALLIGON/DGC-AV

Depuis quelques mois, on assiste à une véritable démocratisation du design. Une évolution qui s'observe dans la rue avec le succès rencontré par les grands *concepts stores* type Cappelini (rue de Rivoli) et en sous-sol à la station Saint-Germain-des-Prés « relookée » pendant un mois et demi en véritable temple du design. Saint-Germain accueillait, jusqu'au 15 octobre, le magazine *Intramuros*. Présenté dans les vingt-trois vitrines de la station, le hors-série « Design Paris 2003 » a permis aux voyageurs de découvrir tous les champs d'application du design, ainsi que

leur implantation dans notre capitale, arrondissement par arrondissement.

Autant de lieux insolites ou attendus (boutiques, musées, cafés, restaurants et même stations de métro), beaux et travaillés, qui célèbrent Paris capitale du design. Après le festival de la BD d'Angoulême, le Printemps des poètes et l'Esprit jazz, la station continue de faire vibrer ses visiteurs au rythme de l'art et de la créativité.

**Le hors-série *Intramuros* est en vente chez votre marchand de journaux au prix de 5 €**

## DES POF DANS LE MÉTRO

La RATP s'est associée, du 2 au 6 octobre dernier, au rallye imaginé par l'artiste-plasticien Fabrice Hybert. Les participants ont dû retrouver, à l'aide d'énigmes et d'épreuves, des prototypes d'objets en fonctionnement (POF), dans une soixantaine de lieux choisis dans la capitale. Et notamment dans des lieux de la RATP. Jusqu'au 20 octobre, quatre de ces POF sont restés dans le métro. Ainsi, l'OTO ou la voiture à double tranchant (POF, n° 87, cf. photo) était à repérer dans le métro entre Sèvres-Babylone et Mabillon – dans la station fermée Croix-Rouge. Les baisers d'œufs (n° 92) installés dans la serre de la station Gare-de-Lyon sur la ligne 14. Troisième POF, les aimants (n° 57), stickers posés sur le toit du funiculaire de Montmartre, ont fait

allusion aux rapports humains et à la célèbre maxime « les opposés s'attirent ». Enfin, dernière œuvre dans la vitrine de la station Madeleine sur la ligne 14, un dessin baptisé ZOO ++ (n° 34), qui ne montre que des animaux vivant dans deux milieux différents (air et eau) comme la grenouille. Une manière décalée et insolite de découvrir des œuvres d'art contemporain hors des musées.



GILLES ALLIGON/DGC-AV



### LES 3, 4 ET 5 DÉCEMBRE

À l'occasion de la Journée mondiale contre le sida, le 1er décembre, le Service social (GIS) propose une exposition dans la rue Intérieure de la Maison de la RATP, les 3, 4 et 5 décembre. Description du virus, transmission, dépistage et risques de contamination dans le cadre professionnel : ces différents points pourront également être abordés avec des médecins du travail et des représentants de l'association Aides présents lors de cette campagne de prévention.

### 29 NOVEMBRE

Remise des trophées Challenge Attitude, qui récompensent une ligne par centre bus ayant réalisé le meilleur résultat sur les cinq critères relatifs à la qualité de l'attention portée aux voyageurs et les trois lignes gagnantes au classement général du réseau. Les mesures ont été réalisées entre le 1<sup>er</sup> mai et le 31 octobre.

### DU 29 NOVEMBRE AU 1ER DÉCEMBRE

Quatrième festival musical Efferv'Essonne en partenariat avec la RATP qui assure, avec des navettes bus, la desserte gratuitement à partir de la gare RER B de Massy-Palaiseau au Grand Dôme à Villebon-sur-Yvette. Trente heures de musique, quarante-cinq artistes au programme, dont Laurent Voulzy, Keren Ann, Aston Villa, Jean-Louis Aubert, DJ Mehdi, Arno, Dionysos...

## Agenda

### DU 25 NOVEMBRE AU 30 DÉCEMBRE

Campagne d'affichage sur la poésie sur le thème « Satire et épigramme ». À redécouvrir et savourer sans modération ces petits textes spirituels et mordants des « anciens » tels Jean de la Fontaine, Voltaire...

## ACCESSIBILITÉ : DES VISITES SUR LE TERRAIN

GILLES ALLIGON/DGC-AV



Les machinistes du centre d'Ivry ont accueilli, le 2 octobre, dans la salle du personnel, une dizaine de personnes handicapées utilisatrices des transports en commun. Ce rapprochement visait à mieux se connaître pour comprendre les difficultés de chacun : celles liées aux différents types de handicaps et celles relatives à la conduite. Un rendez-vous identique est fixé le 17 décembre avec les machinistes du centre

bus de Belliard et, en janvier, avec celui d'Aubervilliers. Cette première rencontre avait été précédée, le mardi 1<sup>er</sup> octobre, d'une visite de la presse spécialisée sur les réseaux Métro, RER, Bus et Tram, organisée par la mission Accessibilité. L'occasion d'échanges sur le programme d'actions de la RATP par rapport à tous les types de handicaps.  
**Contact - Muriel Larrouy, mission Accessibilité, tél. : (01 49 5)7 88 75.**

## Itinéraires a dix ans

*Itinéraires* fête son dixième anniversaire avec la sortie au mois d'octobre du numéro 41. Premier journal gratuit distribué dans une quarantaine de gares des lignes A et B (sur 65) par les agents du RER, il est également adressé à une cinquantaine de communes desservies par le réseau express régional. Tiré à 113 000 exemplaires, ce support propose en huit pages de découvrir les coulisses des lignes, les innovations, des visites guidées actuelles ou historiques des villes traversées... Il fourmille

d'informations pratiques ou de loisirs, créant autant de liens entre ville et transport. Son mode de distribution donne l'occasion d'une nouvelle relation de service visant à rompre l'anonymat entre les voyageurs et l'entreprise. Les dix ans du titre offrent l'occasion de célébrer un second anniversaire, celui des vingt-cinq ans de la mise en service du tronçon central de la ligne A du RER. Chaque numéro d'*Itinéraires* est accessible sur : [www.citefutee.com/informer/revue\\_itineraire.php](http://www.citefutee.com/informer/revue_itineraire.php)



DR

DR



## LE CONTRÔLE DE GESTION DE MRB CERTIFIÉ

Une première dans l'entreprise : la certification ISO 9001, version 2000, du groupe de soutien contrôle de gestion de MRB. Audité par l'Association française pour l'assurance qualité (Afaq), il a reçu l'attestation de sa certification lors d'une cérémonie officielle, qui s'est

déroulée le 24 septembre à la Maison de la RATP, en présence d'Alain Genet, directeur de MRB, et, sur la photo, de gauche à droite, Alain Le Duc, directeur financier, Jean-Louis Moyen, responsable contrôle de gestion à MRB, et M. Chauvin, de l'Afaq.

### 2 DÉCEMBRE

Inauguration de la ligne de bus 540, financée à 50 % par le Stif et à 50 % par le groupement interprofessionnel d'entreprise de Saint-Ouen (Seine-Saint-Denis).

d'entreprise au palais Omnisports de Paris-Bercy. Au programme : « Le Sapin enchanté ». Ouverture des portes à 8 h 30 et spectacle à 10 heures (coupon vert), 12 heures et 13 h 30 (coupon orange) et 15 h 30 et 17 heures (coupon bleu).

de la Saint-Sylvestre, entre 1 h 15 et 5 h 30 sur le métro – lignes 1, 2, 4, 6, 9 et 14 –, le RER et les bus.

### 15 DÉCEMBRE

Arbre de Noël organisé par le Comité régie

### 31 DÉCEMBRE

Un service exceptionnel sera assuré, la nuit

### 1<sup>ER</sup> JANVIER

Le ticket vert disparaît au profit du ticket mauve. Ce ticket est valide sur tous les modes de transport en commun de l'Ile-de-France et pour l'ensemble des transporteurs (RATP, SNCF, Optile).

## SOLIDARITÉ DANS LE GARD

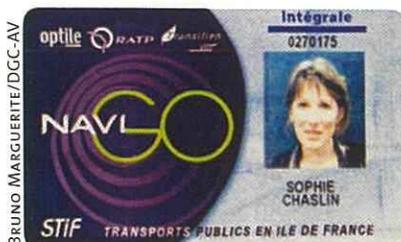


Quatre agents bénévoles du département M2E (Dominique Bruneau, René Collet, Pascal Laroche et François Mino) ont apporté leur aide aux populations sinistrées du Gard. Équipés de pompes, groupes électrogènes,

nettoyeurs haute pression, matériels prêtés par l'entreprise ou loués, ils sont intervenus dans les trois villages d'Aramon, de Combs et de Montfrin, sous la coordination des cellules de crise locales. « *Vous êtes de la RATP ? De Paris ? Et vous venez pour nous !* »

La surprise n'était pas feinte et l'image lointaine de l'entreprise n'est plus la même pour les Gardois qui les ont vus à l'œuvre. Au-delà de l'assistance matérielle et technique, leur présence a apporté une aide psychologique essentielle aux habitants.

## TOP COM 2002 : LA CARTE NAVIGO PRIMÉE



Le rendez-vous annuel des professionnels de la communication a décerné, début octobre, le grand prix Top Com 2002, catégorie design, à l'identité visuelle de la carte NAVIGO, tandis que la deuxième campagne

« Ligne de vie » se voyait attribuer le Top Com d'or, catégorie publicité-affichage, ainsi qu'une mention spéciale pour sa pérennisation et son attractivité lors de la vingt-neuvième édition du grand prix de l'Affichage.

## LE BUS D'OR 2002

Éric Roy, machiniste du centre bus de Fontenay, vainqueur du Challenge Bus RATP a remporté le Bus d'or 2002 dont les épreuves se déroulaient les 8, 9 et 10 octobre à Grenoble, dans le cadre du congrès de l'UTP. Éric Roy, gagnant du Challenge Bus RATP en 2000, s'était classé 8<sup>e</sup> de la finale du Bus d'or de la même année. L'organisation de cette manifestation, au niveau national, est confiée, depuis sa création en 1988, au Nouvel Espace Formation (NEF) du département Bus.

## ÇA GAZE POUR L'UDT BASTILLE

L'unité Bastille du département MRB a remporté un trophée dans la catégorie GPL au cours du challenge Bibendum Michelin qui s'est déroulé fin septembre. Le Berlingo GPL de la RATP a parcouru 700 kilomètres au départ du prestigieux circuit d'Hockenheim (Allemagne) pour aboutir à Paris au Mondial de l'automobile en passant par le Parlement européen de Strasbourg. Événement international, le challenge inauguré en 1998, à l'occasion du centenaire de Bibendum, promeut les véhicules écologiques avec



une évaluation des performances des technologies les plus sûres. La participation de la RATP témoigne de son engagement en faveur des filières écologiques et du développement durable.

## On « M » la poésie



Le chanteur Matthieu Chedid a lancé le quatrième Concours de poésie, organisé du 14 octobre au 3 novembre par la RATP avec la complicité du magazine *Télérama*. Un jury présidé par Matthieu Chedid – avec également Thomas Dutronc – désignera les dix meilleurs poèmes qui seront affichés sur le réseau de la RATP pendant un mois. Le premier prix se verra offrir un week-end culturel pour deux personnes. L'édition précédente avait réuni plus de huit mille poètes en herbe. Résultats en février.

BRUNO MARGUERITE/DGC-AV

BRUNO MARGUERITE/DGC-AV

DR

## UNE JOURNÉE POUR PARLER SANTÉ



Pour la première fois, elle accueillait également des médecins agréés, soit au total plus de deux cents personnes. Au programme, des interventions sur des sujets toujours d'actualité, avec notamment l'ESB, la DHEA ou l'hépatite B. Hors champ strictement médical, étaient également présentés les résultats de l'IAPR ou des sujets comme le coût du risque maladie du régime spécial RATP ou l'information au patient. Cette journée s'est déroulée en présence du docteur Philippe Mongredien, médecin en chef, et de Josette Théophile, directeur général adjoint, directeur du département GIS.

Les trois catégories de médecins – médecine de soin, du travail et de la Sécurité sociale –, ainsi que des infirmières et des secrétaires paramédicales, exerçant tous dans l'entreprise, étaient conviées le 10 octobre à la 28<sup>e</sup> journée médicale organisée par GIS à la Maison de la RATP.

### ROULEZ DANOIS...

De septembre à novembre, le deuxième étage de la Maison du Danemark sur les Champs-Élysées a présenté une exposition baptisée « L'air des cycles » sur le design des bicyclettes danoises. Divers modèles répondant aux exigences évolutives du milieu urbain actuel ont été sélectionnés. En proposant un savant mélange entre design, ergonomie et innovation technologique, les producteurs danois font figure de pionniers et favorisent le développement du vélo comme une réelle solution par



rapport aux transports motorisés polluants. Ainsi, ont été également évoqués à travers des projections et des débats les aménagements urbains dont jouissent les citoyens danois.

## UN TRAVEL BAG POUR MA COLLEC

Un nouveau produit dérivé enrichit la gamme des objets griffés « transports parisiens ». Un sac-pochette arborant soit le ticket vert, soit le ticket ancien à tarif réduit... De quoi se déplacer sans encombre dans les transports en commun. Sac-pochette « travel bag » ticket vert ou ticket ancien - Prix public TTC : 11,65 euros, interne TTC : 9,35 euros. En vente à la boutique Métro & Bus Paris, objets du Patrimoine, salle d'échanges de la gare de Châtelet-les-Halles, côté correspondance avec la ligne 4. Ouvert du lundi au vendredi, de 8 heures à 19 h 30 sans interruption.



Brèves

### RENOUVEAU DU MÉTRO

Pour cause de Renouveau du métro, les stations suivantes sont totalement fermées aux voyageurs : jusqu'au 29 novembre, Ledru-Rollin (ligne 8), Rambuteau (ligne 11), Dugommier (ligne 6) ; Courcelles (ligne 2) jusqu'au 22 novembre ; Wagram (ligne 3) jusqu'au 6 décembre et, enfin, Cité (ligne 4) jusqu'au 20 décembre. Sur la ligne 12, la station Convention fermera à 21 h 15 sauf samedis, dimanches et jours fériés jusqu'au 20 décembre. Les stations encadrant les stations fermées restent bien entendu ouvertes au public. Pour en savoir plus : [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr)

### LA RÉGION FINANCE LE MI2N

Le conseil régional d'Ile-de-France a décidé de participer, à la demande de la RATP, au financement de quatorze nouvelles rames à deux niveaux de type MI2N destinées à la ligne A, et ce, à hauteur de 98 millions d'euros. Une décision qui constitue un premier pas vers une égalité de traitement entre tous les transporteurs, car jusqu'alors la RATP supportait seule la charge du financement du matériel roulant.

### ERRATUM

Une erreur s'est glissée dans le dossier du n° 123 consacré au Renouveau du métro. Le coût des travaux de la requalification d'une station de 600 mètres carrés est d'environ 1 000 euros le mètre carré en station fermée.

### ADEFIPE 2002

Le trophée 2002 de l'Adefipe revient au groupe Kéolis-Société lyonnaise de transports en commun de Lyon pour l'action menée par l'une de ses équipes auprès des établissements scolaires. Le Contrôle du service Bus, gagnant du prix de l'implication (cf. p. 7) représentait la RATP. Œuvrant dans le même domaine, ils ont réalisé la création d'un site internet destiné aux scolaires.

# Jeux de rôle et bonne conduite



« Je suis un machiniste heureux », dit Jean-Claude Zaoui avec un brin d'humilité dans la voix, attribuant ce bonheur à la chance. Jean-Claude travaille aujourd'hui au sein de la mission Prévention Sécurité du département Bus. Un domaine qui durant ses dix-huit années de conduite sur les lignes du centre de Saint-Denis lui aura offert l'occasion de conjuguer son métier et sa passion : le théâtre. Dans les années 1990, alors que les actions de prévention menées par la RATP auprès des scolaires s'articulent principalement autour du sport, Jean-Claude rencontre des enseignants qui l'invite à rejoindre leur atelier de théâtre. Il renoue alors avec un mode d'expression privilégié durant sa jeunesse, dans une famille d'artistes. Côté cour, il s'engage dans la prévention scolaire en proposant des jeux de rôle, des mises en situation faisant référence à la RATP. Le travail sur les textes est pour lui

essentiellement centré sur le respect de l'autre : « Pour donner la réplique, il faut avant tout savoir écouter. » Il forme également ses collègues machinistes, qui interviennent dans les établissements scolaires, au premier contact avec les élèves. Par expérience, il sait qu'« on n'a pas deux fois l'occasion de faire bonne impression ».

Côté jardin, la troupe du Charrado qu'il a rejointe en 1997, remporte, en mai 2002, le Premier Prix et le Prix des collégiens au Festival amateur de Maisons-Laffitte, avec une libre adaptation du journal de Jules Renard. Une distinction qui leur vaut de représenter l'Ile-de-France, au Festival national du théâtre amateur de Tours, fin octobre.

À quelque temps de la retraite, il lui revient, non sans fierté, une réflexion entendue, un jour : « Moi, je voudrais être machiniste pour faire autant de choses que Jean-Claude. »

## CONCERT RATP

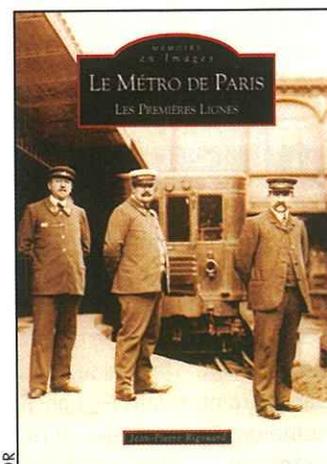
Le premier concert de la saison 2002-2003 de l'Orchestre philharmonique de la RATP aura lieu le 7 décembre. Sous la direction de Martin Lebel, seront interprétées des œuvres de Paul Dukas : fanfare *La Péri*, Robert Schumann : *Concerto pour piano*, et Rimsky-Korsakov : *Shéhérazade*, suite symphonique.

Réservations au (01 40 0) 2 49 36 ou 44, rue des Maraîchers, 75020 Paris.

## VOYAGE DANS LE TEMPS...

Cartophile et amoureux du rail, Jean-Pierre Rigouard dévoile, dans son ouvrage *Le Métro de Paris, les premières lignes*, sa magnifique collection de cartes postales anciennes.

Il nous invite donc à une balade nostalgique entre 1900 et 1950. L'occasion de découvrir un Paris disparu qui défile au rythme du métropolitain avec, par exemple, les femmes en chapeau d'une époque que l'on disait belle ou les ouvriers à casquette des années 1930.



*Le Métro de Paris, les premières lignes*, par Jean-Pierre Rigouard aux éditions Alan Sutton, collection « Mémoire en images ». En vente en librairie : 19 euros.

Les travaux d'envergure de la station Barbès entrent dans leur dernière année. L'ouverture, le 10 octobre, d'un nouvel accès et de ses aménagements préfigure l'aspect final de la nouvelle Barbès.

## Les années 50

Construite au début du siècle, la station Barbès-Rochechouart, à l'image de son quartier favorisant l'accueil dans les « garnis » des vagues de migrants, a vieilli. Les aménagements de la station s'inscrivent dès lors dans la rénovation du quartier de la Goutte d'or, décidée en 1983 par la Ville de Paris. Ils ont pour objectifs la conservation du patrimoine, l'amélioration du service rendu à la clientèle, la requalification de l'environnement sans oublier la maîtrise du territoire. L'espace sous la station étant occupé par le célèbre « marché aux voleurs », lieu de trafic en tout genre. Barbès bénéficie aussi du programme de rénovation des lignes aériennes du métro, mené en partenariat avec les Bâtiments de France et la municipalité.



ND/DGC-AV

# Barbès, premier clap

## En 2002

Ascenseurs panoramiques, escaliers fixes et mécaniques, nouveaux espaces sous viaducs : avec l'ouverture de l'accès rue Guy-Patin, les quelque soixante mille voyageurs qui empruntent chaque jour les lignes 2 et 4 vont enfin découvrir les principaux aménagements de leur station présentés en avant-première le 8 octobre à Anne-Marie Idrac. Mais il leur faudra attendre l'automne prochain pour réaliser pleinement sa métamorphose. Le chantier de la nouvelle Barbès se terminera avec les travaux entrepris cette fois-ci du côté de Magenta. Après l'ouverture de Virgin à proximité de Tati, le lancement des travaux sur les boulevards de Clichy et de Rochechouart et la transformation prochaine de l'ancien cinéma Le Louxor, la station Barbès-Rochechouart rénovée accompagne le renouveau du quartier.

NADINE GUÉRIN



PHOTOS : BRUNO MARGUERITE/DGC-AV

Un bout  
de chemin  
ensemble.



Arts et Métiers

