

# ENTRE LES LIGNES

Funiculaire encore plus câblé • Paris entre dans Belliard • La Régie connaît la musique

Écho III :  
2286  
salariés  
parlent de  
la RATP



## —3— SALUT, C'EST LA VISITE

Tous les trains signalés pour avarie leur passent entre les mains : ce sont les contre-maîtres-visiteurs.



maintenance ont participé à la définition des vêtements qu'ils porteront à partir de 1991.



## —10— LA RÉGIE CONNAÎT LA MUSIQUE

Orchestre symphonique, Harmonie, École de musique, Batterie-Fanfare : la musique est très présente à la RATP dans les activités du CE.



## —5— MAIS COMMENT FONT-ILS ?

Une animation-exposition qui a permis aux voyageurs de rencontrer pour la première fois les agents des ateliers.



## —7— LE CHOIX DES AGENTS

Proposer et non imposer de nouveaux vêtements de travail : les agents chargés de la

## —14— MOUVEMENT EN DEUX TEMPS

Les rames de métro de l'an 2000.



## —16— CARTES ORANGE POUR BLOUSES BLANCHES

Une autre façon de vendre les cartes orange.



## —13— CONCOURS RATP-JEUNES

Grand succès pour ce concours organisé par le Comité de Prévention et de Sécurité de la RATP.



## —18— FUNICULAIRE ENCORE PLUS CÂBLÉ

Le funiculaire de Montmartre se modernise tout en gardant ses attraits.



## —19— PARIS ENTRE DANS BELLIARD

Pour animer les murs de ce dépôt, une fresque monumentale donnant une version poétique de Paris a été réalisée par Dominique Antony.



## —21— QUAND LA RATP FAIT DE L'ÉCHO (III)

L'enquête pour dresser la carte du climat social de l'entreprise.



## —33— PARIS PROMENADE

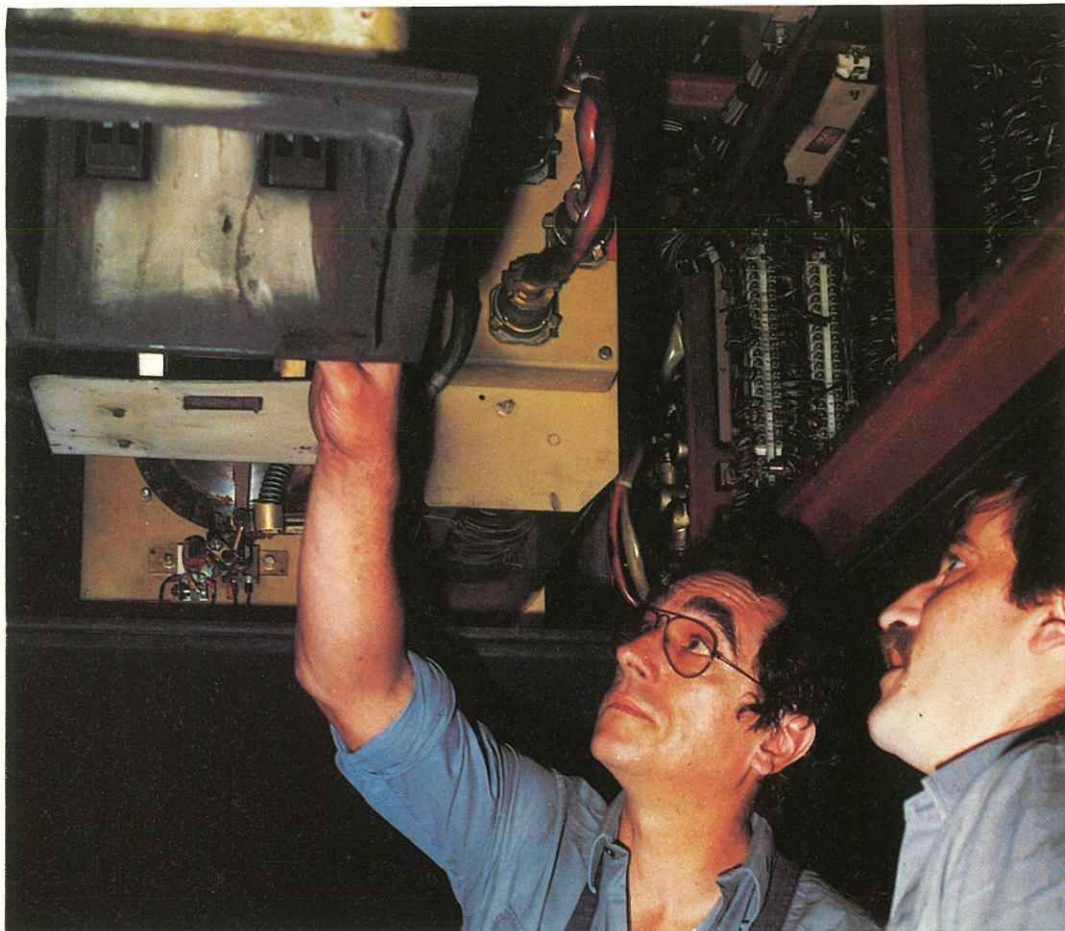
## —34— ACTU'ELL

L'actualité de la Régie

# SALUT C'EST LA VISITE



« Ils sont la tête de pont de l'atelier sur la ligne », explique un chef d'atelier d'entretien. Avec ce vocabulaire d'origine militaire, commence la rencontre avec l'un des métiers où l'on utilise le plus de jargon — et de jargons différents — à la RATP : celui de contremaître-visiteur. Cette réalité, qui pourrait être anecdotique ou un peu snob ailleurs, reflète assez bien les originalités de la fonction, du métier et de la conception qu'en ont ceux qui l'exercent depuis quelques années. Et pourtant, cet exercice n'est qu'une parenthèse dans leur carrière.



6 h 05, sur toutes les lignes du métro, à peu près au même moment, les contremaîtres-visiteurs prennent leur service. Ils passent d'abord au « départ » prendre la sacoche qui contient le courrier, consulter la « feuille de matériel » et le « livre de signalements ». Ensuite, ils se rendent à « la fosse de visite » où les attend peut-être déjà un train « signalé ». Ils vont passer leur journée « en dessous », sans voir personne. Les locaux des contremaîtres-visiteurs sont le plus souvent situés au terminus opposé à l'atelier d'entretien. Tous les trains signalés pour une avarie quelconque passeront entre leurs mains. Ils décideront de réparer, de remettre le train en ligne ou de l'envoyer à l'atelier.

6 h 05, Christian Langer et Maurice Level arrivent à la fosse située dans l'arrière-gare de Bobigny ligne 5. Le temps de « se changer » et Christian appelle le PCC (poste de commande centralisée): « Salut, c'est la visite ; des signalements ? » Il y en aura beaucoup, il y en aura peu, la charge de travail est par nature imprévisible. Les locaux, vieux de cinq ans mais en paraissant vingt tant la poussière a « bouffé » la peinture, se

composent d'un atelier, un bureau, une petite cuisine, des toilettes. La revendication, c'est la douche. « Il paraît que c'est décidé, qu'on va en avoir une », dit Maurice. L'autre revendication, c'est le nettoyage des locaux. La poussière du tunnel passe partout, autour des portes, par les aérations, y compris dans la cuisine. A l'inverse, le métier s'est amélioré depuis une dizaine d'années : il n'y a plus que deux services (6 h 05 - 13 h 30 et 13 h 20 - 20 h 35) au lieu de trois et le « visiteur » n'est plus seul : un technicien lui a été adjoint, qui deviendra à son tour visiteur. En fait, la solitude du poste se vit à deux, avant tout pour des raisons de sécurité. Tout en discutant, l'équipe répare une poignée de porte d'intercirculation. A Bobigny, ils sont quatre visiteurs et sept techniciens. Les roulements différents font que les équipes changent. Une semaine sur quatre, le visiteur « remonte » en atelier. Là, il devient personnel d'encadrement. « D'ailleurs, on n'a même pas de caisse à outils, en atelier », dit Christian qui manifestement préfère être « en dessous » à exercer son métier. Il est entré à la Régie comme OS et il a gravi

les échelons. « La remontée en atelier, elle est obligatoire au bout de quelques années », ajoute Christian. Déroulement de carrière oblige ! En fait, Christian et Maurice sont « minoritaires » (voir encadré) puisque arrivés là « au choix ». Leur métier depuis des années, c'est la réparation, alors que les visiteurs recrutés sur concours se destinent plus facilement à l'encadrement. Ce qui est sûr, c'est qu'ils disposent, dans leur fonction de visiteur, d'une autonomie de travail et d'une responsabilité importantes. Les solidarités, elles

se nouent entre visiteurs et techniciens plus qu'avec l'atelier. « D'ailleurs, dit Christian, pendant les grèves de 1988 on a travaillé tant que les trains pouvaient rouler. »

Midi est arrivé, on sort les casse-croûte. A 13 heures arrive Daniel Diard, le visiteur « du soir », suivi à 13 h 15 de Patrick Busso, le technicien. La relève s'effectue tranquillement, à l'image de la matinée calme entrecoupée d'appels au PCC. « Salut, c'est la visite ; des signalements ? » Le second service commence comme le premier. Daniel et Patrick se connaissent depuis un moment : ils étaient déjà ensemble à Montreuil, sur la 9. Mêmes questions, réponses un peu différentes. Ils n'hésiteront pas à « remonter ». Ils préféreraient Montreuil où la fosse était moins isolée. En remontant, ils gagneront aussi les week-ends. Il y a en effet un service le samedi matin et un le dimanche après-midi. Sur le plan technique, ce sont les mêmes remarques : manque de contact avec le conducteur qui signale son train, imprécision du signalement, difficulté de « sentir » le problème sur un train immobile. « On a parfois des discussions à la Sherlock Holmes et Watson, pour trouver une panne, explique Daniel. On nous dit "non-fonctionnement des portes" ! Laquelle ? Il y en a quarante ! ». C'est un peu la difficulté d'un métier proche de la ligne mais qui n'en fait pas partie, inclus dans une fonction entretien, mais extérieur à l'atelier. En revanche, c'est un métier qui sauvegarde le savoir-faire, où l'on travaille encore « à l'oreille et au toucher ».

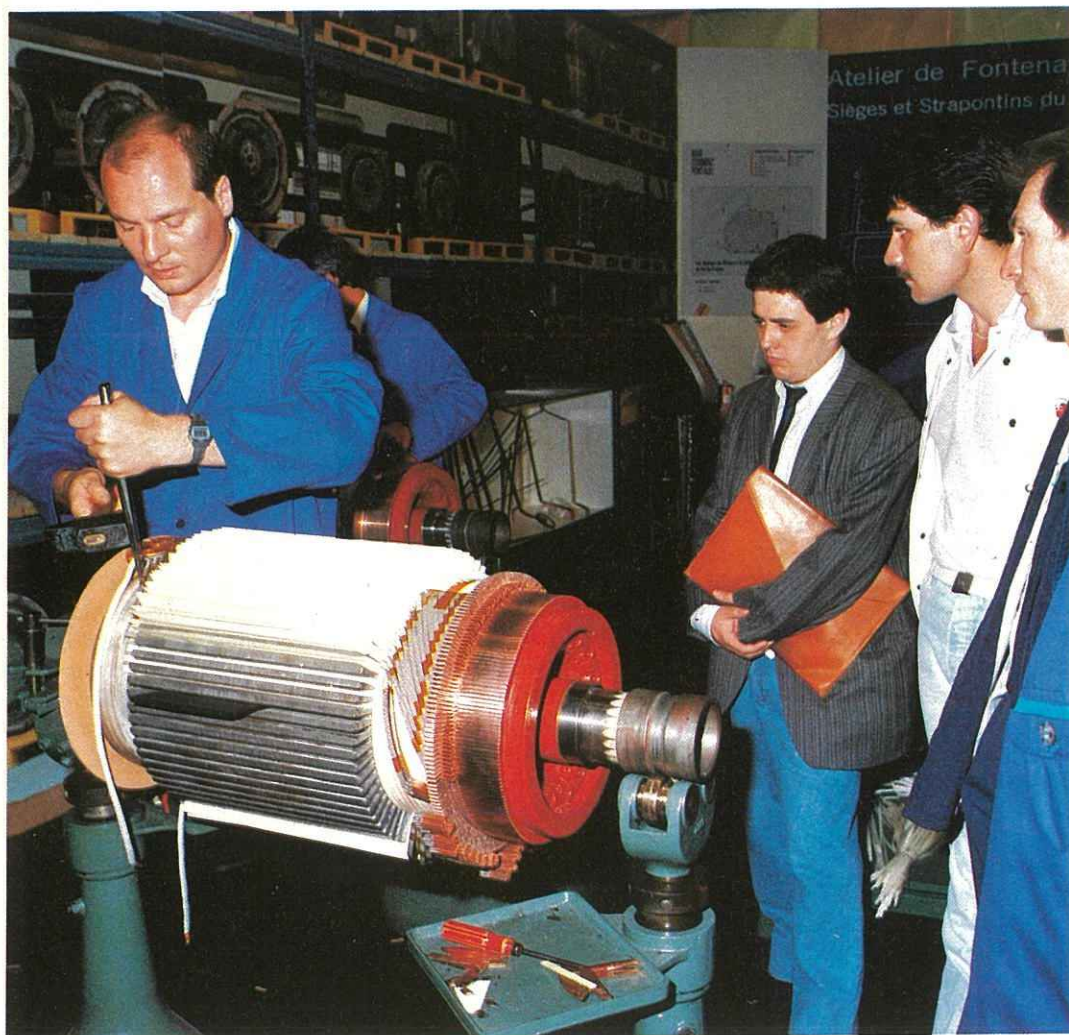
## Carte de visite

Ils sont 92 contremaîtres-visiteurs sur les lignes du métro et du RER (particularité du RER, il y a plusieurs CV par ligne). Parmi eux, 27 sont issus des concours et du « choix », 65 sont entrés directement comme attachés de deuxième catégorie (70 % ont un BTS ou un DUT d'électrotechnique). Ils restent en moyenne cinq ans dans le poste avant d'encadrer en

atelier sur une liste d'aptitude. 4 ont plus de 50 ans, 32 entre 40 et 50 ans, 38 entre 30 et 40 ans, 18 ont moins de 30 ans. Outre leur travail de réparation des trains avariés, ils ont la responsabilité de surveiller régulièrement les « trains-graisseurs » et le degré de graissage des autres. Signe particulier, aucune femme dans les effectifs.

# MAIS COMMENT FONT-ILS ?

Les agents des ateliers du métro et du RER 5



Un des agents de l'atelier de rebobinage de Fontenay à la station Miromesnil.

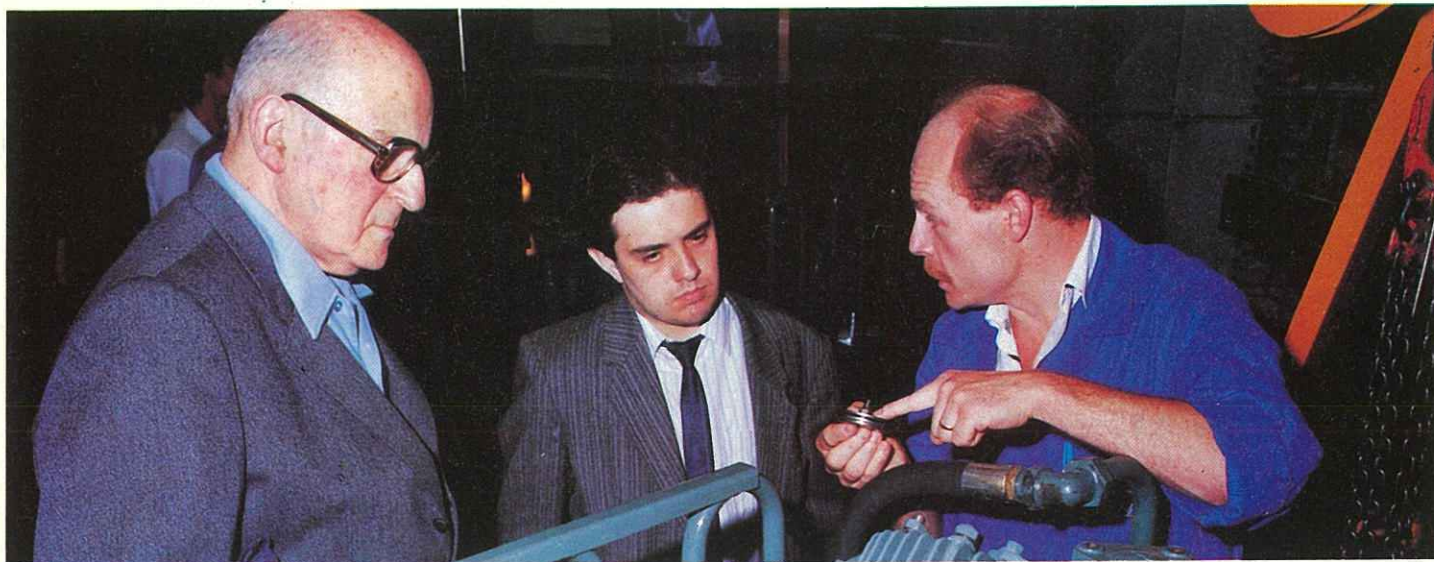
Un train qui roule, quoi de plus normal pour le voyageur ? Et pourtant, ce sont près de 3 000 agents qui, chaque jour, assurent l'entretien et la révision du matériel roulant du métro et du RER dans 19 ateliers, situés à Paris et en banlieue.

« Faire connaître au public les métiers de maintenance, leur importance dans l'entreprise,

et la compétence des agents qui travaillent dans les ateliers, tel était notre souci », explique Didier Langrand, directeur du Département du matériel roulant ferroviaire. « Les voyageurs ne connaissent pas les métiers de maintenance, il était donc bon de les leur faire découvrir. D'autant plus que nous nous sommes rendu compte de l'inté-

rêt du public pour ces métiers à la suite des journées "Portes ouvertes" de la ligne 5 à Bobigny en juin 1989 et de la fête du RER à Boissy en octobre dernier. » A cet objectif s'ajoutait également « le sentiment que les gens des ateliers éprouvaient de façon latente le besoin d'être reconnus et considérés par les voyageurs, besoin qui a été

**d** Du 14 au 19 mai une animation originale s'est tenue dans le métro et le RER. Pour la première fois, en effet, les agents des ateliers de maintenance du matériel roulant du réseau ferré étaient mis en scène : animateurs et acteurs, une cinquantaine d'agents du Département du Matériel roulant ferroviaire ont travaillé, en présence du public, sur des postes de travail reconstitués. Pourquoi une telle exposition ? Comment a-t-elle été ressentie par les agents ?



En haut, l'atelier de Choisy : Sylvain Périn, Pascal Kretsch et Yannick Joulin. En bas, l'atelier de rebobinage de Fontenay à Miromesnil.

confirmé par le mouvement de grève de novembre 1988 ». Aujourd'hui, après cette exposition, chacun a repris son poste de travail en atelier. « Mais il serait souhaitable, ajoute Didier Langrand, de rappeler régulièrement l'existence des hommes et des métiers de maintenance. Une animation tous les deux ans environ, par exemple, pourrait être envisagée. »

## Les maillons d'une grande chaîne

Fontenay, atelier de rebobinage : Joël Chauvin, entré à la RATP il y a quelque vingt ans, en tant qu'électricien bobineur, est aujourd'hui respon-

sable de l'atelier de bobinage. Il a tout de suite été favorable au projet d'exposition car, dit-il, « se faire connaître du public à l'occasion d'un mouvement de grève, comme cela a été le cas en novembre 1988 pour les agents de FR, c'est regrettable » ! Aussi contacte-t-il pour les informer du projet, cinq de ses agents qui répondent immédiatement présent. « Les agents des ateliers appartiennent aussi à la RATP, ajoute Joël Chauvin, ils sont les maillons d'une grande chaîne et il est important pour eux de faire découvrir aux voyageurs avec lesquels ils n'ont pratiquement aucun contact, contrairement aux agents de l'exploitation, leur métier et leur compétence. D'autre part, nous avons un produit à vendre : pour cela, nous devons le faire bien mais aussi le faire connaître. » C'est ainsi que l'on a pu voir à la station Miromesnil certaines phases de travail représentatives de l'activité de cet

atelier qui consiste au rebobinage des moteurs électriques des différents types de matériels roulants à courant continu et à courant alternatif. Une opération ressentie comme positive pour l'atelier de bobinage de Fontenay. « C'est du travail en plus... ça va coûter cher... pour nous rapporter quoi ? » L'idée de présenter les agents dans leurs activités entraîne certaines réticences aux ateliers du MF 67 de Choisy où le projet a dû être « défendu » par Jean-Paul Chantrelle-Faure. Les deux équipes pressenties ont participé malgré tout à l'exposition à Saint-Augustin : une équipe du montage mécanique de six agents assurant la révision d'un bogie et une équipe d'ajustage de deux agents présentant l'entretien d'un atelage de MF 67. « Le projet d'exposition a entraîné des réticences de la part des agents car ce que réclame le personnel, précise Jean-Paul Chantrelle-Faure,

c'est d'être reconnu, mais moins par le public que par l'entreprise elle-même. Certains ont le sentiment d'être des "laissés-pour-compte" à la RATP. L'arrivée des mécaniciens d'entretien au début des années 80 a créé un malaise chez les ouvriers qualifiés spécialisés qui n'est toujours pas dissipé... » L'exposition n'a sans doute pas apporté de solution aux vrais problèmes, mais elle aura eu cependant des côtés positifs : l'agent de station, le conducteur ou le contrôleur, tout le monde connaît, mais quel voyageur pourrait parler de ces « inconnus » que sont les agents des ateliers ? Au cours de ces journées de mai, ils auront pu être découverts et appréciés à leur juste valeur. De plus, l'exposition aura permis aux agents d'exploitation de côtoyer, le temps d'une animation, « ceux des ateliers » et d'établir de nouveaux contacts. Une action à renouveler ?

# LE CHOIX DES AGENTS

Le nouveau vêtement de travail des agents de la filière D 7



## La griffe Comoditex.

A la suite de la demande des CHSCT \*, en juin 1989, le « bleu » créé il y a près de quarante ans, en 1954, va céder la place à un nouveau vêtement de travail. C'est près de 9 000 agents de la filière D, responsables de l'entretien, de la maintenance et du dépannage tant du matériel roulant que des installations fixes, qui sont concernés. Le bureau administratif et technique des CHSCT (BAT) est chargé, à l'automne 1989, de piloter le projet : il s'agit de réaliser un nouveau vêtement adapté aux différents postes de travail et accepté par les agents qui le porte-

ront. Car pour être porté, un « vêtement » doit plaire par son esthétique et son confort, mais il n'est pas seulement cela. A travers lui s'expriment l'attitude, le comportement, la relation de l'agent qui le porte avec l'entreprise et la clientèle. Un « état des lieux » est tout d'abord dressé : Martine Pradal-Houot et Pascal Boffel vont pour cela s'entretenir avec 145 agents sur leur lieu de travail. Agents de maîtrise, d'exécution mais aussi avec l'encadrement, très intéressé par le projet, et, fait nouveau, avec des agents féminins alors que, jusque-là, il n'y avait pas de vêtement

particulier pour elles.

« Mon grand-père avait la même tenue, elle n'a pas évolué... on se sent déclassé, pas du tout valorisé avec le bleu... il rétrécit et s'use vite... il est étrié et nous gêne dans nos gestes de travail... je le porte parce que mon travail est très salissant mais je me sens ridicule vis-à-vis des collègues, des voyageurs et des agents d'autres entreprises... » A ces entretiens se sont ajoutés divers contacts avec des fabricants spécialisés et des entreprises extérieures telles EDF ou Aéroports de Paris pour leur expérience dans ce domaine.

Le 7 juin a été présenté par le Département potentiel humain et formation le nouveau vêtement de travail qui sera porté par les agents de la filière D à partir de mars 1991. Début 1990, le dossier sur la nouvelle tenue des agents d'exploitation était réouvert par le Département commercial. Deux dossiers différents mais, pour tous deux, ont été adoptées des démarches participatives impliquant et mobilisant les agents, afin qu'ils s'approprient les projets. Et portent ces nouveaux « vêtements de travail » ou « tenue » qu'ils auront contribué à définir. « ELL » présente aujourd'hui la démarche suivie par le Département potentiel humain et formation avant d'aborder celle du Département commercial dans un prochain numéro.

# Un vêtement valorisant

Le constat est rapidement fait : le bleu actuel n'a pas évolué ; de mauvaise qualité et peu confortable, il est peu apprécié par les agents qui ne le trouvent pas valorisant

tant sur le plan personnel que professionnel. Il faut changer le « bleu ». Mais le changement doit tenir compte de l'intérêt et de l'opinion des agents. La démarche retenue doit favoriser l'expression du personnel, être fondée sur la participation des agents à la définition du nouveau vêtement. Dans cette optique, un groupe de travail est constitué en janvier 1990 : ses 14 membres, tous volontaires, représentent les agents concernés, l'encadrement, les

CHSCT, la médecine du travail et les services d'approvisionnement.

Ils recueillent, au moyen d'enquêtes, entretiens, réunions, travail de groupe, boîtes à suggestions..., les avis et les propositions sur le vêtement de travail de quelque 6 000 agents qui vont permettre d'établir un cahier des charges.

Tissu, couleur, coupe, accessoires, un vestiaire type a pu être défini qui présente pratiquement les mêmes carac-

téristiques malgré les activités différentes exercées par les agents : « Des polos à manches courtes ou longues selon la saison... des blousons... des combinaisons avec poches sur le côté pour le boîtier électrique... et profondes pour mettre les clés... »

Mi-mars : un appel était lancé auprès de 10 fabricants mais le concours de création était également ouvert aux agents de la RATP. Deux créateurs restaient en piste, après la



Les projets finalistes du concours : Adolphe Lafont, Lionel Rouault et Comoditex.

présélection, pour le concours du 7 juin : Adolphe Lafont et Comoditex ainsi qu'un agent RATP, Lionel Rouault (chargé de l'entretien des caténaires sur la ligne A du RER), retenu sur 21 candidats « maison ». Début octobre, le nouveau vêtement de travail sera testé par 500 agents environ et il faudra attendre le mois de mars 1991 pour qu'il fasse sa véritable entrée.

\* CHSCT : Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

## La griffe Comoditex

Jeudi 7 juin, 14 h 30 : atmosphère inhabituelle à l'école technique de Noisiel avec la présentation en musique d'un défilé de mode. Le concours de création du nouveau vêtement de travail se déroule en présence de 200 personnes environ dont un grand nombre d'agents d'entretien, de maintenance et de dépannage intéressés au premier chef puisque ce

sont eux qui porteront ce vêtement. A côté de mannequins professionnels présentant les modèles des deux confectionneurs présélectionnés, des membres de la troupe « Aurore » évoluent avec les créations de Lionel Rouault, agent chargé de l'entretien des caténaires sur le RER.

Autour de Jean-Paul Bailly, directeur général adjoint (Politique sociale

et Potentiel humain), président du jury, une trentaine d'agents RATP dont quelques femmes (elles porteront le nouveau vêtement et... l'entretiendront...) ont à se prononcer sur le nom du créateur retenu. Comoditex, Adolphe Lafont ou Lionel Rouault ? A 17 heures, les résultats étaient proclamés : le nouveau vêtement sera signé Comoditex.

## Un agent en finale



### Un look jeune pour le vêtement dessiné par Lionel Rouault.

Quel peut être le point commun entre un agent RATP, chargé de l'entretien des caténaires sur le RER et un styliste ? A première vue, aucun. Et pourtant...

Lionel Rouault a 27 ans ; il est entré à la Régie en 1980 parce que, comme beaucoup d'autres agents, son père y travaillait. Il est chargé de l'entretien et de la réparation des caténaires sur le secteur est de la ligne A du RER. Mais ce n'est vraiment pas sa vocation. Ce qui l'intéresse c'est « le dessin sous toutes ses formes : illustration, BD, peinture hyperréaliste, dessin publicitaire et surtout le dessin de mode ».

Aussi lorsqu'il prend connaissance de la note demandant des candidats pour participer au concours de création du nouveau vêtement de travail devant remplacer

le « bleu de chauffe », répond-il immédiatement. Les idées ne lui manquent pas. Lui-même, dans son métier, doit porter ce « bleu démodé, étriqué, pas valorisant pour celui qui le porte... » et, comme la plupart de ses collègues : « préfère venir travailler en jean. »

En tant qu'utilisateur du vêtement de travail Lionel Rouault maîtrise mieux que quiconque le « sujet ». « Je connais les avis, critiques et souhaits des agents mais aussi les contraintes à respecter (ne serait-ce que du point de vue sécurité). » Ajoutez à cela des notions de stylisme. Et le 3 avril dernier, Lionel Rouault était sélectionné, parmi 21 agents de la Régie, pour la finale du concours le 7 juin. Compte tenu de la moyenne d'âge des agents concernés — 30 à 35 ans — « j'ai choisi un

look jeune pour le nouveau vêtement, m'attachant à lui donner le maximum d'aisance, créant un blouson, accessoire tant réclamé ! Les teintes sont « beige taupé » (en quelque sorte « safari » pour les non-initiés), couleurs qui ne se démodent pas et supportent les salissures. » Un vêtement jeune, mais assez « sage » pour être adopté par les moins jeunes. La réalisation du vestiaire du nouveau vêtement a été confiée à deux fabricants : Gilpas à Villeurbanne et Top Maille à Pau ce qui a valu à Lionel Rouault de nombreux déplacements en province. Il a pour cela bénéficié de relèves : « Ma hiérarchie s'est intéressée à ce que je faisais et m'a aidé. Nous avons beaucoup discuté et j'ai pu participer au concours dans une bonne ambiance. »



# LA RÉGIE CONNAÎT LA MUSIQUE

O

Orchestre symphonique, Harmonie, Batterie fanfare, Ecole de musique, la RATP est l'une des entreprises où la musique est la plus présente dans les activités culturelles et œuvres contrôlées par le Comité d'entreprise. Toutes souhaitent associer largement les agents à leurs activités. La Fête de la Musique, le 21 juin, en était un exemple.



80 musiciens, dont un tiers sont agents de la RATP, composent l'Orchestre symphonique. Ils sont dirigés (comme l'Harmonie) par Jacques Mas, Premier Prix du Conservatoire national supérieur de Musique de Paris. L'orchestre a été constitué en 1938 sous l'égide de la SLAM. Il se produit le plus souvent Salle Gaveau, mais aussi parfois à Pleyel ou dans les gares RER.



**80 musiciens, tous agents de la RATP, veulent vous faire mieux connaître la musique. Leurs représentations — comme celles de l'Orchestre — sont gratuites (demander une invitation au 24936). En 1989, l'Harmonie a assuré 46 prestations, pour la Régie, dans les squares parisiens et en concours. La formation a été « Lyre d'or » au concours international de Vichy des musiques amateur. Elle est née en 1945, issue de l'Harmonie de la STCRP et de l'Harmonie du Métropolitain de Paris, créée en 1905.**

Le 44, rue des Maraîchers, chacun le sait, ne paie pas de mine de l'extérieur. Une fois rentré, à gauche et au fond, se trouvent les locaux à vocation musicale. Là, les choses changent, la musique a adouci les murs, les locaux deviennent fonctionnels et modernes. Une organisation de rêve voudrait qu'on entre à l'école de musique et qu'on devienne ensuite sociétaire d'une des formations musicales. Il n'en est rien. L'école a pour vocation d'enseigner le solfège et la pratique d'un instrument aux agents de la RATP qui le souhaitent et à leurs « ayants droit et collatéraux ». Elle compte 600 élèves parmi lesquels une majorité d'adultes. Outre le solfège, 17 disciplines musi-

cales y sont enseignées\* par 22 professeurs; dont 10 sont « permanents » et 5 des agents de la Régie. Les études durent plusieurs années, prises sur le temps de loisirs des élèves.

Les orchestres ont eux une double mission : sensibiliser les agents de la Régie à la musique — c'est l'objet de leurs représentations dans les attachements ou dans des initiatives où les agents peuvent venir gratuitement ; contribuer à l'image de l'entreprise à l'extérieur. Alors, pourquoi deux orchestres ? Parce qu'un orchestre symphonique est dominé par les instruments à corde et une harmonie est dominée par les instruments à vent.

Autre différence, purement

RATP celle-là, l'Harmonie et sa formation Batterie fanfare est composée à 100 % d'agents de la RATP, l'Orchestre symphonique comportant deux tiers d'extérieurs (des retraités de grands orchestres, des jeunes sortant du Conservatoire notamment). Cependant, tous sont bénévoles.

S'ils ne « sortent pas » de l'Ecole, comment disposer de 80 musiciens pour chaque formation ? En embauchant des musiciens comme chefs de station, machinistes, conducteurs. Les candidats ne disposent d'aucun avantage pour les épreuves. 80 % échouent. Cette formule, si elle a l'avantage de préserver la qualité des métiers, n'a évidemment pas grand-chose à

voir avec la musique et pose une réelle question pour recruter des musiciens de qualité. Par contre, une fois dans la formation musicale, l'agent dispose d'un certain nombre de relèves (environ 21 000 heures annuelles pour l'ensemble) et d'aménagements de service.

Chaque année, les formations ajoutent quelques œuvres nouvelles à leur répertoire. La pièce où sont rangées les partitions, c'est un raccourci de l'histoire musicale du monde.

\* Violon et violon alto, violoncelle, contrebasse, flûte traversière et flûte à bec, hautbois, clarinette, trompette, trombone, piano, guitare, accordéon, synthétiseur, percussions, batterie, orgue, saxo, chant et danse.

## Peinture et clarinette

Montrouge, atelier de peinture : Rémy Duplouy, 26 ans, ouvrier spécialisé, est chargé de préparer les pièces métalliques des trains RER avant qu'elles ne passent en peinture. Entretien, nettoyage, ponçage, « *si l'ambiance est bonne dans cet atelier, le travail n'est pas très exaltant !* » Heureusement, pour Rémy Duplouy, il y a la musique. « *Depuis l'âge de 11 ans je me passionne pour un instrument, la clarinette* ». Elève au conservatoire de Créteil, il accumule « prix d'excellence » de l'Union des conservatoires de Seine-et-Marne, « médaille d'or » de Créteil, « prix d'excellence » du Val-de-Marne... Mais il faut trouver une situation : « *Un frère conducteur de métro, une sœur secrétaire à la Régie* » : la voie est toute tracée pour Rémy

Duplouy. En juillet 1988, il entre à l'atelier de Montrouge, puis comme son frère également clarinettiste, il rejoint, après audition, l'Orchestre philharmonique et l'Harmonie de la RATP. Deux après-midi par semaine, les répétitions lui permettent de s'évader quelque peu de son atelier pour assouvir sa passion. A cela s'ajoutent des concerts en dépôt ou en atelier, des galas, et quelques déplacements en province et à l'étranger. Comme celui prévu en septembre en Allemagne. Mais même s'il reconnaît bénéficier d'horaires aménagés qui lui permettent de se consacrer à la musique, le travail en atelier lui paraît parfois un peu ingrat : en septembre, il va suivre le stage de chef de station pour rejoindre l'exploitation du ferré.



# GRAND SUCCÈS DU CONCOURS RATP AUPRÈS DES JEUNES



Remise des prix du concours RATP, le 6 juin à la Villette, par le Président Christian Blanc entouré de Jeannie Longo, de l'animateur Marc Toesca et de Gérard d'Andréa conseiller du Président.

Les élèves de 6 à 18 ans devaient imaginer par tous moyens d'expression (dessins, maquettes, poèmes, bandes son ou vidéo...) la vie dans le métro, le bus et le RER en l'an 2000. Le but de ce concours, qui manifestement a été atteint, était de restaurer sinon d'engager le dialogue entre les jeunes et la RATP, et d'inventer les comportements de demain dans les transports publics. Une pré-sélection des productions a été effectuée par les membres du Comité de Prévention et de Sécurité et la sélection finale a été faite par un jury d'honneur composé de personnalités de divers horizons parmi lesquelles l'on peut citer Jeannie Longo. Le 6 juin, la RATP et la Cité des Sciences ont invité les participants à ce concours

dans l'enceinte de la Villette. La remise des prix a été animée par Marc Toesca et a réuni, autour de nombreux jeunes, le Président Christian Blanc et le Jury d'honneur.

Quelque 3 000 prix ont été attribués : 1 mini moto, 1 scooter, 1 week-end en mer pour une classe, 1 caméscope, 3 invitations au Festival du film et de la jeunesse, 4 cartes intégrales RATP, 12 micro-ordinateurs, 12 planches à voile, 24 vélos, 84 baladeurs, des tee-shirts, des sacs à dos... Le 1<sup>er</sup> prix des moins de 12 ans a été remis à Pablo CASTANON, et celui des plus de 12 ans à Philippe JOLY. Le prix de la meilleure classe a été décerné à une classe de 4<sup>e</sup> du collège Clemenceau de Paris 18<sup>e</sup>, et celui du meilleur établissement

scolaire à l'école primaire Jean-Moulin-de-Montfermeil. A l'occasion de ce concours, la RATP a commandé à l'institut BVA un sondage auprès de 800 jeunes de 10 à 18 ans ce qui a donné en temps réel une indication sur la perception qu'ils ont du métro. Le sondage et la participation au concours mettent en avant la volonté des jeunes de faire du métro et du bus de l'an 2000 un espace de vie plus gai, plus sympathique où les activités culturelles auraient une place prépondérante.

Mais ce qui les préoccupe davantage, ce sont la propreté et la sécurité : les voyageurs de l'an 2000 seront de « bons citoyens » ; ils sont prêts à s'impliquer auprès de la RATP pour lutter contre la saleté, l'insécurité et la fraude.

# 4

40 000 jeunes qui ont produit 5 000 réalisations, ont répondu au grand concours organisé par le Comité de Prévention et de Sécurité de la RATP, en accord avec l'Education nationale, auprès des scolarisés dans les trois académies de l'Ile-de-France.

# MOUVEMENT EN DEUX TEMPS

La

RATP a décidé de conduire les opérations de renouvellement des 3500 voitures du métro de manière mixte : rénovation pour une partie, renouvellement pour l'autre. Deux nouveaux matériels arriveront dans les prochaines années, intégrant certaines des innovations techniques du « BOA », le prototype du métro de l'an 2000, mis au point par la Régie, que l'on verra dès cet été en service voyageurs sur la ligne 5.



Une rame de métro moderne coûtera 25 millions de francs environ. C'est moins cher que la reconduction du précédent matériel, et plus économique en fonctionnement. Mais quand plus de mille voitures arrivent à plus de 30 ans, composées de matériels fer et pneu, il n'est pas possible de renouveler tout à la fois. Aussi, les plus anciens matériels seront réformés, les autres se partageant entre renouvellement et rénovation. Ce « lissage » des investissements est utile à l'exploitant, mais aussi au constructeur qui étale sa charge de travail plus régulièrement. Les exigences de nouveaux matériels sont liées à l'âge mais aussi à de nouvelles opérations.

Pour les trains pneumatiques, par

exemple, il faut accroître le parc de la ligne 1 prolongée à La Défense; renouveler les 70 voitures MP55 de la ligne 11; mettre en service des trains automatiques sur la ligne METEOR; réformer des trains MP59. Pour le matériel fer, il s'agit, dans un premier temps, de terminer la réforme du matériel articulé encore en service sur la ligne 10. Deux matériels verront donc le jour: le MF88 et le MP89. Ils auront en commun — et aussi avec le BOA — le fait d'être équipés d'une traction asynchrone et de comporter des intercurrences. Le MF88 sera en outre équipé d'essieux orientés à roues indépendantes, délaissant ainsi le bogie.

La rénovation des matériels actuellement en service,

concerne principalement les trains MP59 en service sur la ligne 1. Elle comporte une remise à niveau technique du matériel, une modernisation fonctionnelle et commerciale des voitures, une adaptation à la circulation à l'air libre (prolongement à La Défense). Les trains fer 88 arriveront en 1992 sur la ligne 7bis. 27 voitures (9 trains) l'équiperont et pourront être testées suffisamment longtemps et améliorées pour l'échéance du renouvellement des premiers MF67 à la fin du siècle. Les MF67 de la ligne 7bis iront sur la ligne 10 remplacer les derniers articulés.

Les premiers trains MP89 arriveront début 1993 avec deux prototypes pour METEOR et une vingtaine de trains de 6 voitures pour la li-

gne 1 (l'équivalent en matériel rénové allant sur la ligne 4). L'ensemble du marché portera sur 650 voitures dont 120 pour METEOR.

#### Répartition des 3 500 voitures du métro

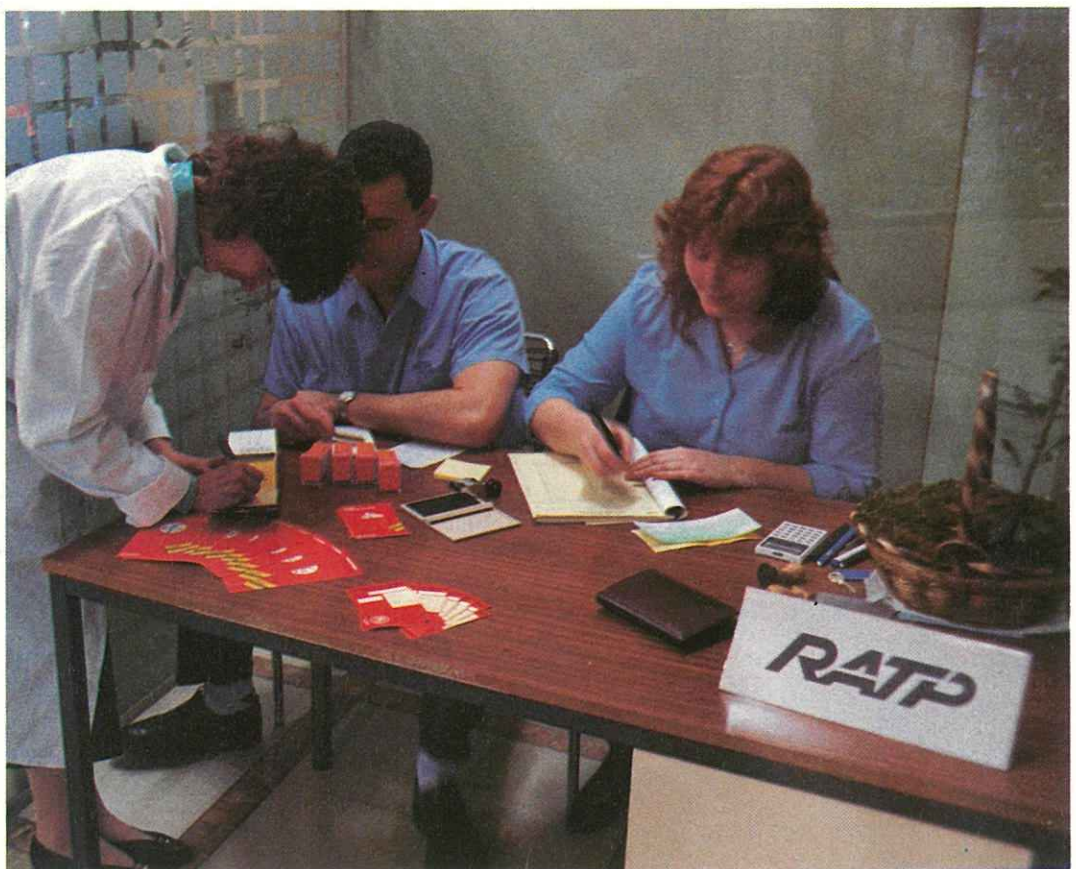
- 40 éléments (100 voitures) de matériel articulé; âge moyen 36 ans; ligne 10.
- 926 voitures de matériel pneu, sur les lignes 1, 4, 6 et 11, dont 70 voitures âgées de 33 ans en moyenne; ligne 11.
- 1 483 voitures de matériel fer 1967; âge moyen 15 ans; lignes 2, 3, 5, 9, 12 et partie de la 10.
- 983 voitures de matériel fer 1977; âge moyen 9 ans; lignes 7, 8 et 13.



# CARTES ORANGE POUR BLOUSES BLANCHES

# 2

Améliorer  
les fins  
de mois difficiles  
pour les agents  
pendant la période  
de vente des cartes  
orange et rendre  
service à la  
clientèle : deux  
raisons qui ont  
conduit les agents  
de certaines lignes  
de métro à assurer  
cette vente, à  
l'extérieur, dans les  
entreprises.



Valérie Brevel et Georges Chatelain assurent la vente de la carte orange aux employés de l'Hôpital Saint-Louis.

« Vous êtes là jusqu'à quelle heure ? 15 heures ? Bon merci, je reviendrai tout à l'heure... » Hôpital Saint-Louis, vendredi, 11 h 30. Valérie Brevel et Georges Chatelain, deux agents de la ligne 11 sont venus assurer la vente des cartes orange aux employés de l'Hôpital Saint-Louis, comme ils le font également à l'Hôpital Robert-

Debré, depuis l'automne 1989. Pourquoi cette action, qui consiste pour les agents à vendre aux employés d'entreprises situées près de leur ligne la carte orange, et aujourd'hui menée sur plusieurs lignes de métro ? Elle répond à plusieurs objectifs : alléger le travail des agents en fin de mois pendant la période de vente des cartes orange, ren-

dre service à la clientèle en lui évitant des temps d'attente importants : « C'est sympathique que les agents se déplacent pour nous..., je suis ravie de ne plus avoir à attendre pour acheter ma carte... maintenant que je sais, je viendrai vous voir chaque mois, c'est tellement commode... », tout en donnant une meilleure image de la RATP

et de ses agents par de nouveaux contacts : « Ça a bien marché ce mois-ci ? interroge une infirmière..., on espère vous revoir le mois prochain. Vous pourrez m'apporter des plans ? » et comme le remarque Valérie Brevel : « Les gens sont tout sourire ; notre travail ne se limite pas à la vente des titres, comme en station : ici, on nous demande des renseignements, on discute, ça nous change de la recette ! »

## **Vous reviendrez le mois prochain?**

Les premiers contacts avec des entreprises sont pris en septembre 1988 par la ligne 9, pionnière en ce domaine. Etonnement, parfois refus quand l'employeur croit que c'est lui qui devra vendre les cartes seulement apportées par les agents, puis, en général, accord mais à condition que la vente ait lieu au moment de la coupure du déjeuner. Si l'entreprise se charge,

par note de service, d'informer son personnel, les agents de la RATP utilisent des affichettes pour signaler leur présence. Ici, l'Hôpital Saint-Louis leur a prêté le bureau de l'interprète, près de la cafétéria, lieu de passage le plus fréquenté à l'heure du déjeuner.

Aujourd'hui, la ligne 9 est bien rodée ; entre le 20 et le 27 de chaque mois, ses agents assurent la vente des cartes orange dans une trentaine d'entreprises : banques, compagnies d'assurance, agences PTT, et même commerce de luxe comme Nina Ricci... « Le bouche à oreille fonctionne bien, remarque Claude Rivet, attaché commercial de la ligne 9, ce sont les entreprises elles-mêmes qui nous contactent parfois, maintenant ! »

Les recettes de ces ventes sont évidemment très différentes selon le nombre et la taille des entreprises. La ligne 1 qui s'est lancée au début de l'année à l'assaut de La Défense a réalisé un chiffre de vente de près de 150 000 F pour le mois de mai 1990. La ligne 12 a obtenu près de 26 000 F ce même mois avec une seule entreprise, mais de taille, le Centre National d'Études de Télécommunications (CNET) à Issy-les-Moulineaux.

Sur la ligne 9 les recettes de ces ventes en entreprises se

sont élevées, toujours pour mai à près de 160 000 F. Quant à la ligne 11, c'est plus de 30 000 F de recettes qui ont été réalisées dans les Hôpitaux Saint-Louis et Robert-Debré.

Les objectifs de cette action sont assurément atteints même si certaines entreprises contactées n'ont pas donné suite à l'offre de la RATP ; parmi elles, peut-on citer... la RATP ? Les agents de la li-

gne 9 ont « offert leurs services » à l'un des immeubles situé sur leur ligne. Faute d'un nombre suffisant de réponses positives, leur proposition n'a pas été retenue ! Quant aux conditions de travail des agents qui assurent la vente des cartes en fin de mois, il suffit de se rendre à la station Corentin-Celton sur la ligne 12 : les fins de mois y sont désormais moins stressantes. 17

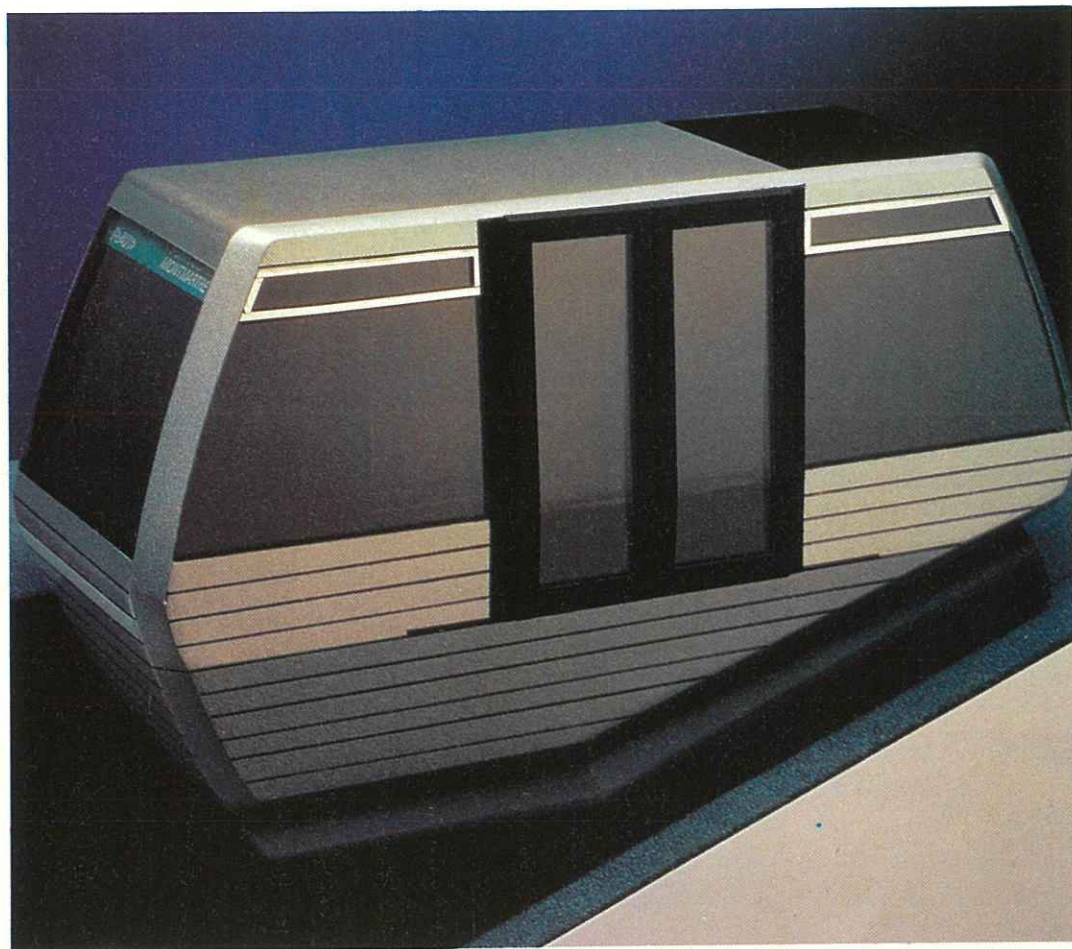


Des affiches, réalisées par les agents. Ici, ceux de la L. 1 signalent leur présence dans les entreprises.



# FUNICULAIRE ENCORE PLUS CÂBLÉ

Il sera plus grand,  
il ira plus vite, en  
un mot, il se  
modernisera, mais  
c'est juré, il  
gardera ses attraits  
et s'inscrira dans  
le site. De  
septembre à  
avril 1991, le  
funiculaire de  
Montmartre fera  
peau neuve.



L'histoire du funiculaire de Montmartre continue à accumuler les éléments d'apparente contradiction (cf « ELL » mai 1986, Montmartre sans escalier). C'est en l'année du Bicentenaire de la Révolution française que ce moyen de transport, dont la desserte du Sacré-Cœur fait l'essentiel de la clientèle, a battu tous ses records d'affluence. Certes, il progresse depuis longtemps : + 60 % de 1975 à 1985, + 23 % de 1985 à 1989. Pour la seule année 1989, + 17 %, portant son trafic annuel à 2 350 millions de voyages

(soit un millième du trafic total de la RATP réalisé avec près de 700 trains et 4 000 autobus). En fonction depuis 1935, une exploitation plus moderne s'imposait.

En voici les grandes lignes : Toujours deux cabines, mais plus grandes (60 personnes au lieu de 50), plus rapides (3,5 mètres seconde contre 2) et indépendantes. Jusqu'alors installées en système de contrepoids, elles ne permettaient pas de tenir compte des flux différents : 2/3 des voyageurs en montée.

Leur fonctionnement sera au-

tomatisé, notamment par l'installation de portes palières de type Val.

Les gares comme les cabines bénéficieront de la modernisation pour répondre à cette double fonction du funiculaire, un transport mais aussi un objet pittoresque, attachant, plus proche de la promenade que du déplacement.

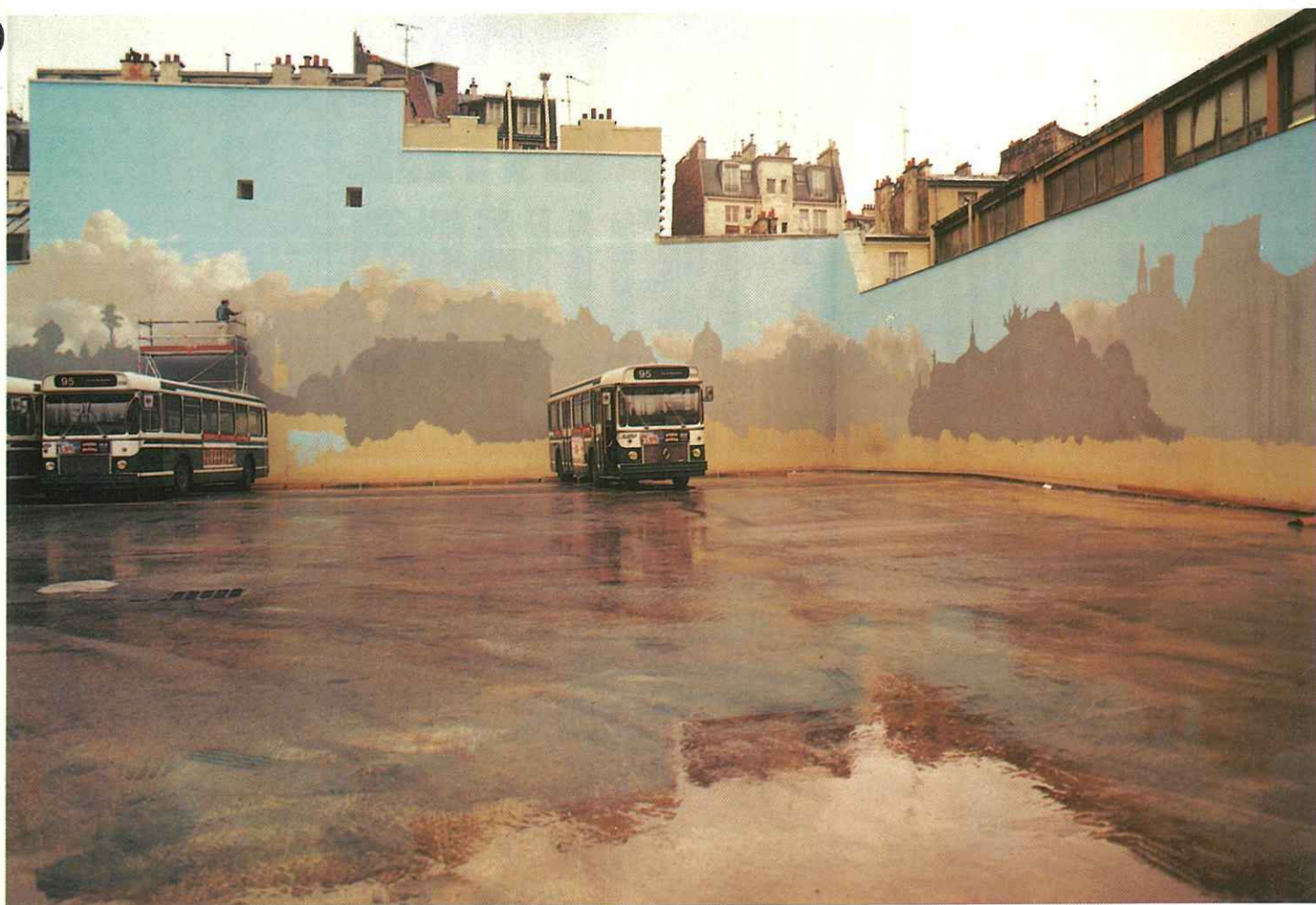
Pour apporter ces modifications, les utilisateurs réguliers comme les touristes ont été interrogés. La conception est l'œuvre de M. Talon. Un service d'autobus le remplacera pendant son absence.

# PARIS ENTRE DANS BELLIARD

19



La mode est aux murs peints. De plus en plus, dans les villes, on profite d'une réhabilitation d'immeuble pour intégrer sa façade dans l'univers urbain. Dans le nouveau dépôt d'autobus de Belliard, c'est la ville qui a été intégrée à l'immeuble.



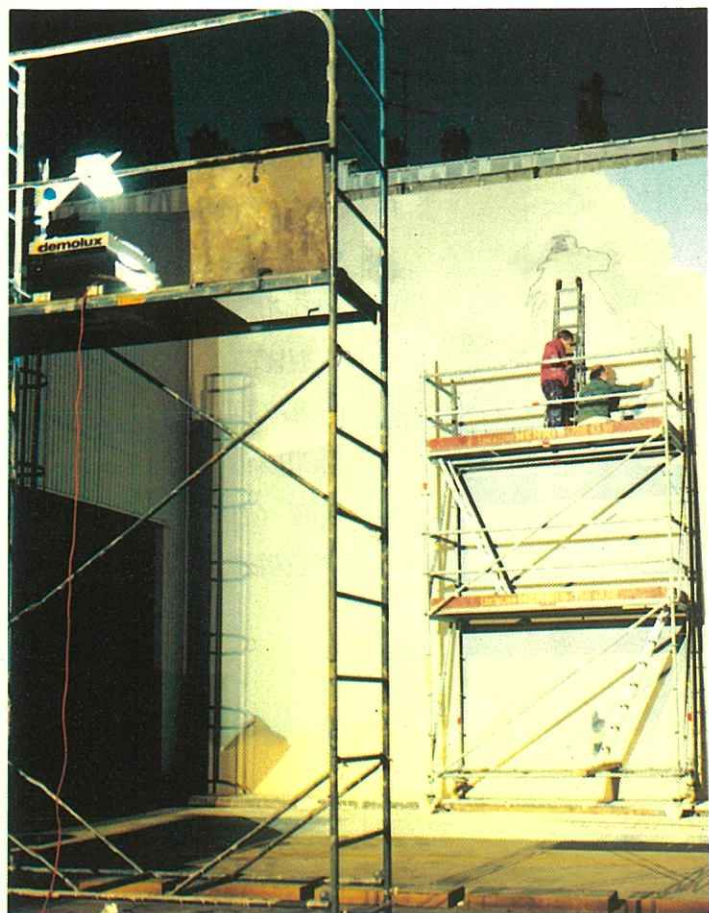
Presque une opération de communication interne, puisque l'œuvre ne sera visible que de l'intérieur du dépôt et des bâtiments adjacents.

Autour du dépôt de Belliard, et auparavant autour de Championnet, la ville n'apparaissait que du dessus : sommets d'immeubles, toits, des

cheminées et des antennes de télé. Profitant des immenses murs entourant l'aire de remisage des autobus, le réseau routier et le service des bâtiments ont décidé de transformer cette morne platitude en décor urbain.

L'affaire a été confiée, après concours, à un peintre-muraliste, Dominique Antony. Avec sa femme, Jennifer, il a réalisé une vision poétique de Paris, un Paris fait de beaucoup de verdure et de mobilier urbain, à l'heure où tout n'est que silhouettes, comme lors d'une prise de service.

C'est aussi le Paris des places et des monuments, des statues et des lampadaires, comme on peut le visiter en autobus. Moins poétiques, les chiffres de la performance: l'œuvre est longue d'une centaine de mètres, culmine à 14 mètres du sol, utilise 1 300 mètres carrés de mur, 500 kilos de peinture, et représente sept semaines de travail. Lisible à 10 mètres comme à 100 mètres, elle sera animée par le mouvement et le stationnement des autobus qui la voileront ou la révéleront différente en fonction des heures.



### Dominique Antony : peintre-muraliste

Né à Strasbourg il y a 45 ans, Dominique Antony a touché à tous les secteurs d'activité concernés par la peinture en grande dimension : architecture, décoration pour le cinéma, les dessins animés, la publicité. De ce fait, il en a utilisé toutes les techniques : figurative, poétique, anamorphosique ou en trompe-l'œil.

Sa réalisation pour le dépôt de Belliard utilise trois plans : piétons et mobilier urbain, immeubles et végétation, ciel. Pour « combattre » le gigantisme du mur, et assurer un repérage correct des divers éléments du paysage, il a utilisé, de nuit, un simple rétroprojecteur pour reporter ses dessins sur le mur.

# TROISIÈME ÉCHO DE LA RATP

Pour la troisième année consécutive, la RATP s'est lancée dans une enquête au-dessus de tout soupçon sur la façon dont la Régie est vue par l'ensemble de ses salariées. Transparence des moyens utilisés, transparence dans le recueil des témoignages, transparence dans la diffusion des résultats :



ECHO III entend suivre de A à Z des règles du jeu saines et sans équivoque. Résultats : des avis très contrastés suivant les catégories professionnelles, une photographie très précise des problèmes rencontrés par chacun. Et si l'on devait faire une moyenne, un jugement global proche du « La RATP, oui... mais... ».

# ENQUÊTE SUR UNE ENQUÊTE

Les tiroirs de la Direction comme ceux des organisations syndicales regorgent de diagnostics et d'études. Echo III risque-t-il d'être un sondage parmi d'autres, une enquête de plus ? « *Surtout pas* », répondent en chœur les membres de l'Observatoire social, la cellule qui a mené l'enquête (voir encadré). « *Echo III est le reflet fidèle de l'opinion des 38 000 salariés de la RATP. Il restitue des résultats très fins aussi bien par catégories professionnelles que par secteur d'activités. Les enquêtes ECHO sont les seules enquêtes de climat social qui soient globales et approfondies à la RATP* », explique Yves Schwartz, le plus ancien de l'équipe qui, par ailleurs, a piloté les deux enquêtes précédentes, Echo I et Echo II. « *Chiffrées et fiables, précise-t-il, les informations ramènent la réalité à sa juste valeur. Echo III devrait donc contribuer au dialogue entre agents, hiérarchie et partenaires sociaux.* » Moderne dans sa forme et probablement unique dans son ampleur, l'enquête redore le blason du secteur public « *qui n'est pas à la traîne du secteur privé* », ajoute le responsable de l'Observatoire social, Denys Pierre.

## S'exprimer franchement

Ainsi, Echo III montre non seulement que la RATP est à l'écoute de ses salariés, qu'elle leur donne l'occasion de s'exprimer franchement à tous les niveaux hiérarchiques et qu'elle les considère comme des acteurs de changements, non de simples exécutants. Mais l'enquête joue également



Avec ECHO III, la RATP persiste et signe dans une démarche qui reste rare dans le secteur public : se donner les moyens techniques et humains d'être à l'écoute de ses 38 000 salariés, accepter de ne pas se voiler la face et de divulguer les bons comme les mauvais résultats. Moderne par ses moyens, d'une rare ampleur, cette enquête n'est pas une fin en soi : elle jette les bases des améliorations futures.



à fond la carte de la transparence. Cartons rouges ou médailles d'argent, cette opération-vérité est diffusée sans fard à l'ensemble du personnel. De plus, comme le précise Pascale Valette, la juriste de l'équipe, « *Echo III ne court-circuite pas les canaux de communication existants mais apporte des informations complémentaires à tous les salariés, agents et responsables* ».

## Déboucher sur du concret

Or dévoiler au plus grand nombre le regard que ses salariés posent sur elle et par là accepter de parler ouvertement des difficultés latentes, jusqu'à non exprimées, suppose une bonne dose de courage. Audace qui ne sera pas gratuite pour autant. Echo III propose la trame de fond d'un vrai débat et doit déboucher sur du concret. « *A partir du moment où les résultats sont publics, on ne peut plus se contenter du simple constat* », observe judicieusement Brigitte Iturralde, membre de l'équipe. « *Mais pour réussir sa révolution copernicienne (1), la décentralisation et la réorganisation, la RATP avait besoin d'une étude d'opinion suffisamment fine pour permettre aux services qui le souhaitent d'ajuster leurs actions. A chacun maintenant de donner la priorité aux hommes en tenant compte de leurs attentes* », souligne Denys Pierre. Concrète, l'enquête teste la communication, les politiques de formation et de logement. Elle met en lumière la convergence entre les aspirations

des agents et la « qualité au quotidien » qui doit apporter des solutions aux problèmes de sécurité, propreté et fraude. Enfin, à l'heure où s'élabore un Projet d'entreprise, on voit émerger des valeurs fédératrices partagées par plus des deux tiers des agents. La RATP est donc décidée à bouger. Exploré, accepté, bien assimilé, Echo III peut être un réel facteur de progrès. C'est bien ce que souhaite l'Observatoire social.

(1) Copernic a démontré au XVI<sup>e</sup> siècle que la Terre tournait autour du Soleil. Une vraie révolution pour l'époque.



# Observer pour mieux agir



L'équipe de l'Observatoire social : Y. Rioux, S. Galam, P. Valette, D. Pierre, B. Iturralde et Y. Schwartz.

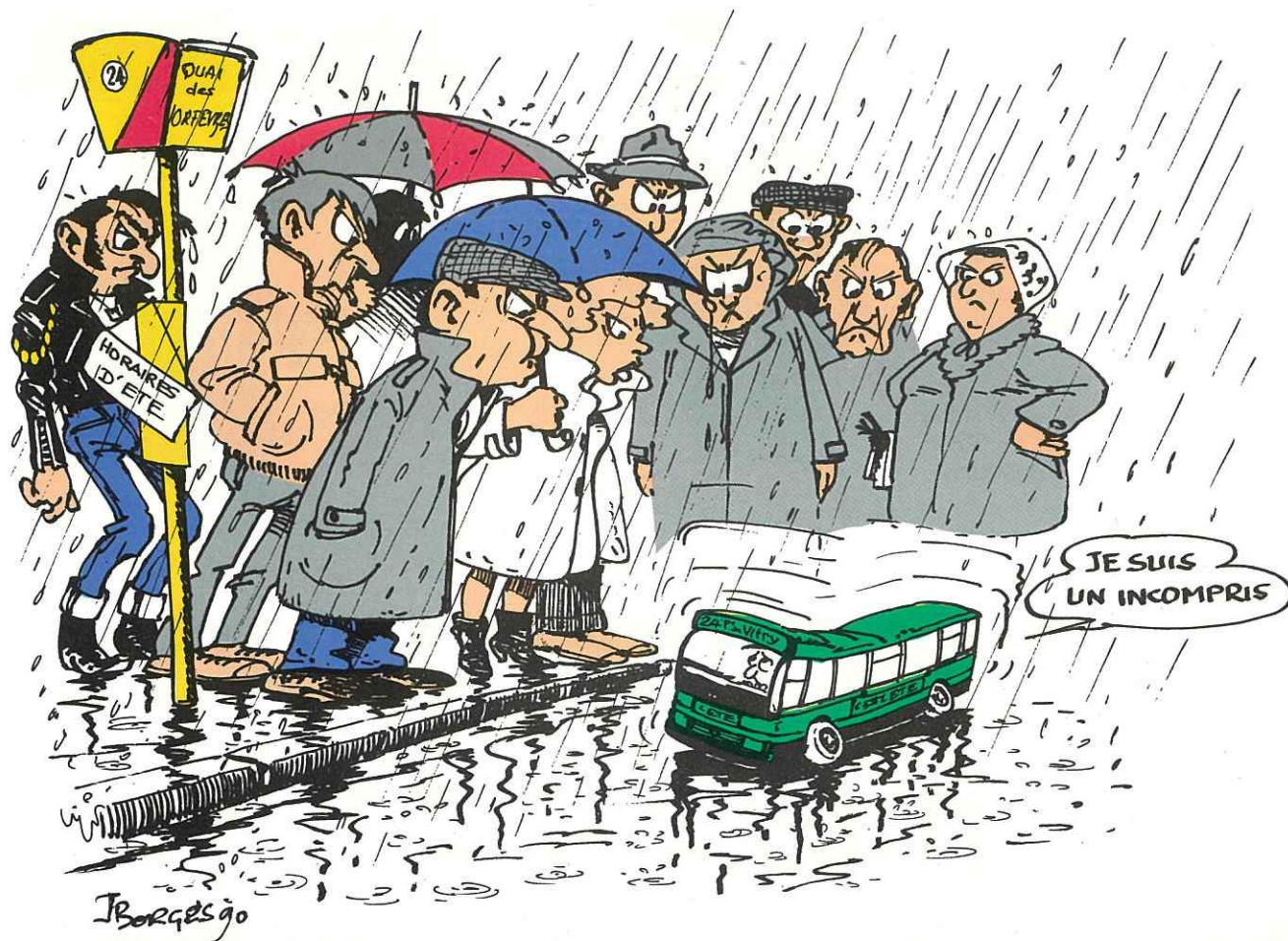
**Pilote de l'enquête, l'Observatoire social, créé il y a moins d'un an. Son rôle : contribuer à améliorer le dialogue social.**

L'Observatoire social porte bien son nom. La tâche de cette cellule qui ne compte que six personnes est « d'approfondir la connaissance du social à la RATP et d'apporter aux responsables de la décision, dans les unités et les départements, des outils de réflexion qui leur permettent de lancer des programmes d'actions adaptés ». Aujourd'hui à sa tête, Denys Pierre entend bien se servir de

sa double expérience du privé — consultant en entreprise — et du public — Commissariat au Plan — pour donner à sa mission toute l'ampleur qu'elle mérite. « On ne peut plus se contenter de guérir. Aujourd'hui il faut anticiper. »

L'Observatoire social qui a vu le jour il y a tout juste neuf mois et est directement rattaché à la Présidence doit également devenir « un véritable lieu de dialogue et de transparence avec les partenaires sociaux ». C'est le deuxième volet de sa mission. « Les informations que nous recueillons auprès de tous les agents doivent permettre une meilleure compréhension des attentes des salariés, » souligne

Denys Pierre en précisant : « La crédibilité de l'Observatoire social dépend de notre capacité d'écoute et de la pertinence des études que nous réalisons. » L'équipe en place, dont Yvonne Rioux assure le secrétariat, rassemble donc un large éventail de compétences. Yves Schwartz a démontré sa capacité d'innovation à travers les études sociales qu'il a menées. Brigitte Iturralde est économiste statisticienne, Pascale Valette, spécialiste en droit social, enfin la plus jeune, Sylvie Galam, est psychosociologue. Sérieux, ces « mousquetaires » n'oublient pas pour autant de marier le parler franc à la bonne humeur.



# RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE : ZOOM AVANT

Echo III évoque le nom des sondes que l'on envoie dans l'espace à la découverte des planètes lointaines et de leurs paysages mystérieux. Pourtant, Echo III n'est pas un satellite, pas même une sonde, tout juste un sondage... et les clichés qu'il nous ramène à travers un questionnaire de 400 questions permettent de dresser une carte saisissante des sentiments qui animent les hommes et les femmes de la RATP, leur entreprise. Pas de doute. C'est la logique du « oui-mais » qui prévaut. Relation à l'entreprise, image de la Régie, satisfaction au travail, regard sur les politiques ainsi que valeurs fédératrices, les photogra-

*Relation à l'entreprise, stratégie, image, satisfaction du travail, ECHO III a tout passé au peigne fin. Ainsi s'esquisse une carte très précise du climat social de l'entreprise et de son évolution. En voici les grandes lignes.*

phies sont contrastées, ni tout à fait en couleurs, ni tout à fait noir et blanc. — Belles éclaircies tout d'abord sur régions tempérées pour le sentiment d'appartenance à l'entreprise. Certes, 30 % des agents sont indifférents à la RATP, 13 % se verraient même bien ailleurs. Cela dit un salarié sur deux se sent membre de la RATP — plus que la moyenne des entreprises — même si ce lien se limite au sentiment d'appartenir à sa ligne, à son dépôt ou à son atelier plutôt qu'à la RATP. Deux tiers des agents portent volontiers les couleurs de la Régie dans le métro, le bus ou le RER et se sentent agents avant d'être voyageurs ; la

RATP est à peu près ou tout à fait le type d'entreprise où ils souhaitent travailler ; enfin ils n'hésiteraient pas à conseiller à leurs amis et relations de venir rejoindre la grande famille.

— Côté image interne, le ciel s'assombrit brusquement, le terrain devient escarpé. Les compétences techniques et la capacité d'innovation de la RATP sont reconnues par deux tiers des sondés. Bien! Mais mal gérée, pape-rassière et cloisonnée aux yeux de 58%, 70 et 92% de son personnel, la RATP se voit attribuer un carton jaune par la moitié de ses agents qui la trouve mal organisée. Elle est dynamique et efficace pour moins d'un salarié sur deux. Ainsi la RATP garde-t-elle les séquelles de son passé. L'excellence de la technique l'emportait alors sur les considérations humaines et sociales tandis que le souci commercial n'était pas encore placé au rang des priorités. Autre carton, rouge cette fois, pour l'image sociale de la Régie qui est impersonnelle selon les deux tiers de ses salariés. A l'appui de ce verdict, un salarié sur quatre se sent considéré comme « un matricule », moins d'un sur deux « agent parmi d'autres », un sur quatre seulement « comme une personne »! Et pourtant, l'entreprise est en pleine évolution aux yeux d'un peu plus de la moitié de ses salariés. Le jugement n'est donc pas sans appel.

— Côté image externe, la RATP traverse une seconde zone de nuages. On survole un paysage peu accueillant. L'image de la RATP auprès du public est plutôt mauvaise selon près de la moitié des agents et la même proportion estime qu'elle s'est dégradée. Un tiers seulement des agents la trouve bonne. Le souci d'améliorer cette image quant à lui n'est perçu que par la moitié des salariés. Pas question pour autant de laisser le public vilipender la Régie. L'esprit de corps veille. Une grosse majorité des agents — 64 % — n'hésite pas à intervenir pour rectifier les critiques non fondées qu'ils entendent. D'ailleurs,

plus d'un salarié sur deux est fier de parler de la RATP à l'extérieur et des services que leur entreprise offre aux voyageurs.

— La satisfaction au travail — un autre thème abordé par l'enquête — adopte également le ton général du « oui-mais ». On vole au-dessus des tropiques mais les averses sont là pour rappeler qu'il n'y a pas que le soleil... Oui, 77% des agents sont satisfaits. Les deux tiers aiment bien leur travail et font un peu ou tout à fait le travail dont ils rêvaient. A l'origine de cette satisfaction, la sécurité de l'emploi pour une forte majorité, suivie de la retraite, et des conditions de travail.

## Relever le défi des transports

Seulement voilà, dans ce climat de satisfaction partagée, les salariés gardent l'œil critique. Il est vrai que « les règles du jeu ne sont pas les mêmes pour tout le monde », que le souci de mieux utiliser leurs compétences n'est pas suffisamment pris en compte, qu'on ne les implique pas assez alors qu'ils se sentent motivés et dynamiques, enfin que leurs qualités professionnelles sont mal évaluées ou ignorées, précisent les deux tiers des sondés. Or Echo III met en lumière la convergence qui existe au sein de l'entreprise entre les attentes des salariés et la nouvelle politique de « modernité publique ». L'objectif de cette stratégie est de faire de la RATP une entreprise publique moderne et efficace, capable de relever le défi des transports dans l'agglomération parisienne.

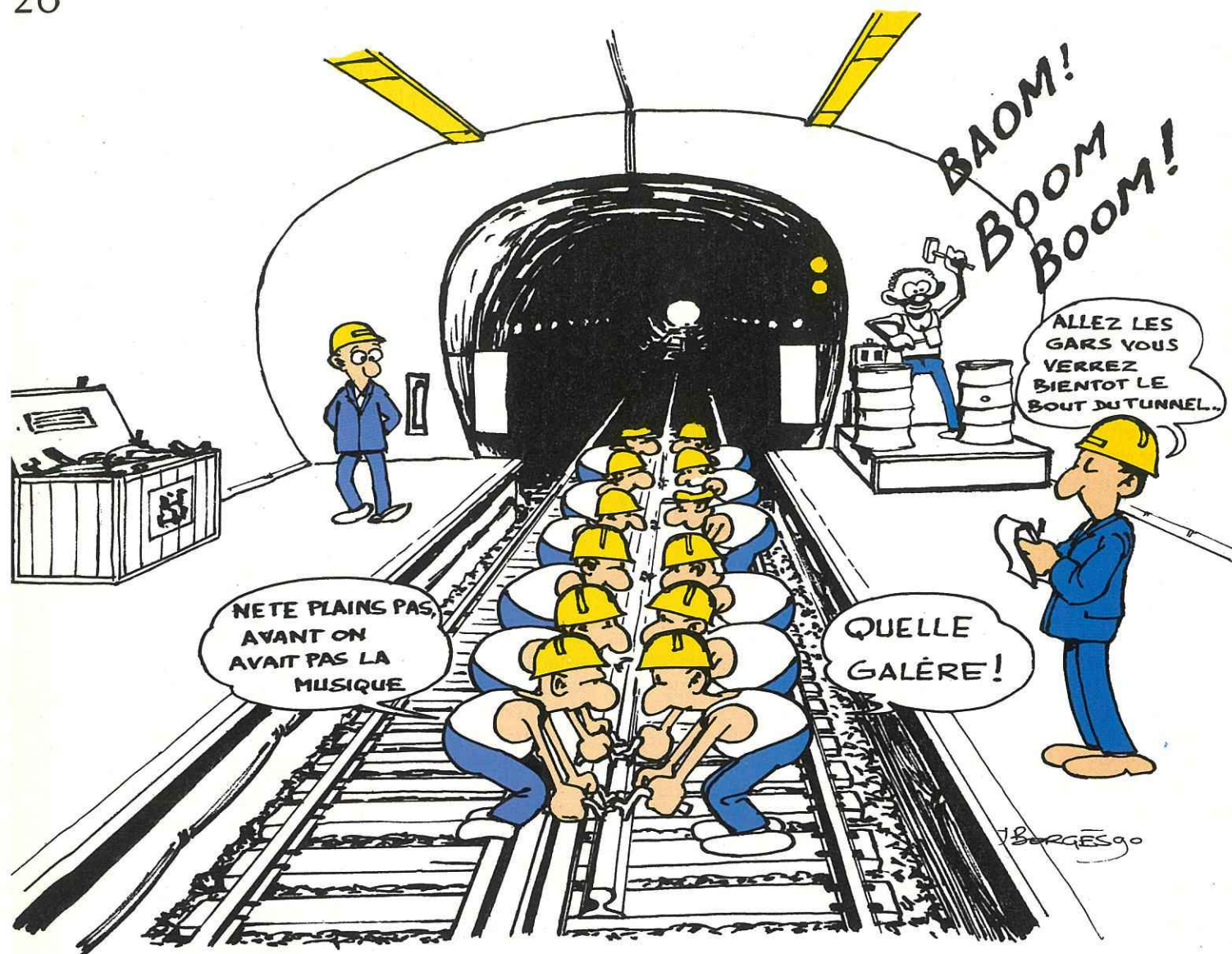
— Propreté, fraude, sécurité et sens de la qualité sont les quatre axes de cette politique. Il est frappant de constater que, interrogés six mois après son annonce officielle, sept agents sur dix se déclarent concernés par ce qui se passe dans le métro et qu'ils sont plus nombreux encore à

penser que c'est à la RATP de s'en occuper.

— Si la RATP est capable de renforcer la propreté d'après deux tiers des agents, un sur deux seulement estime que l'on s'en préoccupe assez. La moitié des agents pense que la fraude peut être maîtrisée par la Régie.

— Quant à la sécurité, thème ô combien sensible dans l'entreprise, les avis demeurent très partagés entre ceux qui pensent que la RATP peut améliorer les choses et ceux qui sont persuadés du contraire. A noter également que très peu d'agents ont le sentiment que la sécurité s'est améliorée sur les réseaux ces dernières années. En revanche, un agent sur





deux juge qu'elle s'est dégradée. Le souci d'améliorer la sécurité n'est pas suffisamment pris en compte aux yeux des deux tiers des agents.

— Pour gagner en efficacité, devenir plus moderne, la qualité doit figurer parmi les priorités de chacun. Justement, 78 % des agents estiment que « la qualité, c'est l'affaire de tous » et deux tiers pensent que tous les services doivent s'impliquer.

## L'information ne passe pas bien

La qualité technologique est un souci majeur — on retrouve la reconnaissance des compétences techniques — mais la qualité du service à la clientèle doit être améliorée, estiment respectivement 72 et 52% des sondés. A ce titre, un salarié sur deux a perçu l'effort commercial, encore jeune il est vrai, de la RATP.

— Corollaire de la qualité, la politique de formation suscite un vif intérêt et ceux qui en bénéficient se disent satisfaits de la qualité des stages. Cependant, une moitié des salariés la juge insuffisante.

— Atterrissage en douceur, enfin, sur le terrain de la communication. Dans l'entreprise, les salariés s'informent soit en discutant avec les représentants du personnel, leurs collègues, leur responsable hiérarchique direct, enfin en prêtant une oreille à la rumeur, soit en lisant, de préférence « Entre les Lignes », les notes de la Direction et les tracts syndicaux. Cependant la moitié des agents se sentent mal informés sur les projets, en particulier ceux de leur service. Ce sentiment varie en fonction du domaine d'activités et du niveau hiérarchique de chacun, le personnel d'exécution éprouvant le plus ce manque d'information. L'information ne passe pas bien d'un secteur à l'autre. Autre pratique en général peu appréciée par six salariés sur dix : découvrir des informations sur leur

entreprise par des canaux extérieurs... Climat social, dites-vous ? L'enquête ressemble un peu au printemps en région parisienne : temps variable avec alternances d'éclaircies et de giboulées. « Peut mieux faire », disent en quelque sorte les salariés de la grande maison.

### DES VALEURS CLEFS

Echo III met en lumière les valeurs fédératrices auxquelles aspirent au moins les deux tiers des agents, qu'elles soient ou non vécues dans le travail quotidien.

Le souci de la qualité du service à la clientèle, le professionnalisme et la compétence technique.

La reconnaissance individuelle, la valorisation du travail en équipe, l'esprit d'initiative, le sens des responsabilités et la concertation sur les décisions, le souci de la sécurité du transport (voyageurs, agents), le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

# NEUF CORPS DE MÉTIERS TIRENT LE PORTRAIT DE LA RATP

## LES AGENTS DE MAÎTRISE : UNE RATP ACTIVE MAIS IMPERSONNELLE

Bon degré de satisfaction dans l'ensemble chez les agents de maîtrise qui apprécient la variété de leurs tâches et sont prêts à jouer la carte du travail en équipe. Cette catégorie de salariés qui évoluent dans tous les domaines considère la RATP avec la même évidente bienveillance. C'est ainsi que la Régie apparaît à la majo-

rité d'entre eux active sur le plan commercial, en pleine évolution et capable d'innovation. Et qu'ils sont plus nombreux encore à reconnaître ses compétences techniques. Les agents de maîtrise ont donc une bonne image de leur entreprise.

N'empêche! Une forte majorité d'entre eux estime que la RATP demeure une entreprise impersonnelle. Certains ont le sentiment que l'image de leur entreprise se ternit auprès du public. Le manque de possibilités d'évolution de carrière est un autre sujet de préoccupation pour un tiers de cette catégorie d'agents qui représente 18 % des effectifs globaux de la Régie, soit un peu plus de 7 000 personnes. Ils sont aussi nombreux à trouver

que l'ambiance au travail se détériore.

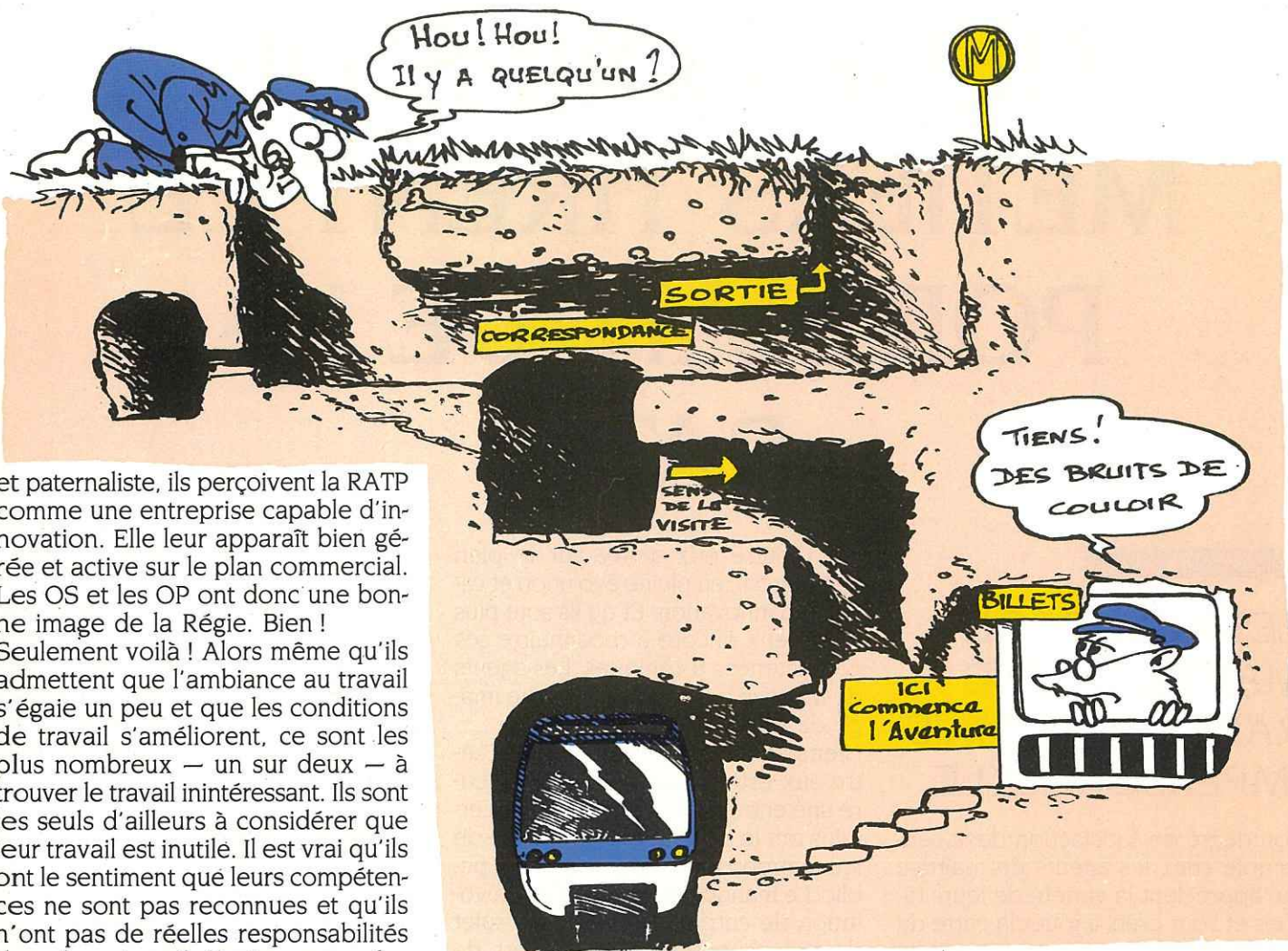
A mi-chemin entre le personnel d'exécution et les cadres, ils estiment enfin que le souci d'utiliser les compétences des agents n'est pas assez pris en compte dans l'entreprise. Un souci qu'ils sont plus des deux tiers à partager.

## OS ET OP : LE SOUHAIT DE POUVOIR ÉVOLUER

Salaires, mode de rémunération et surtout avantages sociaux, tels sont les principaux motifs de satisfaction des ouvriers spécialisés comme des ouvriers professionnels.

Animés d'un fort sentiment d'appartenance à leur entreprise qu'ils jugent, pour la moitié d'entre eux, humaine





et paternaliste, ils perçoivent la RATP comme une entreprise capable d'innovation. Elle leur apparaît bien gérée et active sur le plan commercial. Les OS et les OP ont donc une bonne image de la Régie. Bien ! Seulement voilà ! Alors même qu'ils admettent que l'ambiance au travail s'égaie un peu et que les conditions de travail s'améliorent, ce sont les plus nombreux — un sur deux — à trouver le travail inintéressant. Ils sont les seuls d'ailleurs à considérer que leur travail est inutile. Il est vrai qu'ils ont le sentiment que leurs compétences ne sont pas reconnues et qu'ils n'ont pas de réelles responsabilités dans leur travail. Trait encore plus marquant, ils vivent de mauvaises relations avec leur hiérarchie. A cet égard, les reproches ne manquent pas. Rétention de l'information, indifférence au perfectionnement des équipes, répartition non équitable du travail, manque du sens de l'organisation et de compétences... la liste est longue. En porte à faux avec leurs responsables, les OS et les OP se tournent volontiers vers la formation. Leur souhait ? Pouvoir évoluer.

## LES CONDUCTEURS : LE SOUCI DE LA SÉCURITÉ ET DE LA PROPRETÉ

Les conducteurs se sentent responsables et soucieux de la qualité ; ils sont au contact d'un public qui, à leur yeux, n'a pas une bonne image de leur entreprise. Ils en souffrent. Et ce d'autant plus qu'ils y sont fortement attachés. De plus cette image se dégrade et avec elle, la qualité du ser-

vice à la clientèle laquelle pêche par défaut. Le souci d'améliorer les choses n'est pas suffisamment pris en compte. Pas plus d'ailleurs que celui de la propreté. La sécurité est un autre sujet majeur de préoccupation. Non seulement ils pensent que les efforts pour améliorer la sécurité ne sont pas suffisants, mais ils sont également nombreux à estimer que la situation se dégrade. Rien d'étonnant dès lors que l'image qu'ils ont de leur entreprise ne soit pas excellente... Les qualificatifs « pas humaine, impersonnelle, pas productive, pas évolutive, pas efficace » viennent à l'esprit de la majorité des conducteurs qui représentent près de 3 000 agents. Dans leur travail, ils entretiennent de bonnes relations avec la hiérarchie. Ils mettent l'accent sur la compétence. Mais, partie sombre de ce tableau, ils souhaiteraient prendre plus d'initiatives et trouvent difficiles leurs conditions de travail. Les conducteurs ne baissent pourtant pas les bras. Les deux tiers pensent pouvoir contribuer à faire progresser la sécurité, les trois quarts à améliorer l'image de la RATP.

## LES EMPLOYÉS DE BUREAU : UN PAYSAGE EN DEMI-TEINTE

Pour près de la moitié des employés de bureau, la RATP est avant tout un moyen comme un autre de gagner sa vie. Ils sont également nombreux à penser que là ou ailleurs, c'est pareil. Voilà assurément deux phrases clefs qui donnent la mesure du sentiment général qui prévaut chez cette catégorie d'agents, soit près de 2 750 hommes et femmes (7 % de l'effectif global de la Régie).

Il est vrai que les employés de bureau ne sont pas réellement convaincus de l'importance de leur travail. Avec le personnel de station, ils sont les plus nombreux à penser que le souci de valoriser les compétences n'est pas suffisamment pris en considération dans leur entreprise. Difficile également pour eux de prendre des initiatives ou de proposer des innovations. Dans ce paysage plutôt terne, ils sont

nombreux à affirmer qu'ils manquent d'information. Là encore, les projets du service ne sont pas assez connus. Ni ceux, d'ailleurs, des autres services car la communication pêche par défaut d'un service à un autre. Seraient également souhaitées plus d'informations sur les possibilités d'évolution que leur offre leur entreprise — un tiers d'entre eux note à ce sujet une dégradation des perspectives d'évolution. Toutefois, ils entretiennent de bons rapports avec leur hiérarchie.

Si la RATP leur paraît une entreprise techniquement performante et capable d'évolution, ils sont en revanche une grande majorité à ne pas la trouver « humaine ». Comme ils sont nombreux à penser ne pas pouvoir faire progresser l'image de leur entreprise dans le public.

## LE PERSONNEL DE STATION : DES INQUIÉTUDES POUR L'AVENIR

Pas facile semble-t-il de se sentir heureux à la RATP quand on fait partie du personnel de station. Fort sentiment d'insatisfaction, manque de responsabilité, conditions de travail jugées difficiles, manque d'information

et de formation, inquiétude sur l'avenir, mauvaises relations avec la hiérarchie, tout y est. Or le personnel de station regroupe 15% des agents de la Régie, soit près de 5 850 hommes et femmes qui travaillent en contact avec le public, dans les stations ou derrière les guichets.

Insatisfaction donc chez un tiers des agents de station ? Ils sont les plus nombreux à penser que leurs compétences sont peu ou mal utilisées. Leur travail leur apparaît inintéressant. Qu'il s'agisse des projets de la RATP ou de ceux du service, ils souffrent d'un manque d'information qu'ils imputent à leur hiérarchie. Près d'un agent de station sur deux a une mauvaise opinion de sa hiérarchie. Ne sachant ni animer ni motiver, elle n'est pas disponible, ignore les compétences de ses collaborateurs et n'est pas attachée à la qualité.

S'ajoute à cela l'impression que le service à la clientèle se dégrade, que la sécurité baisse... et la crainte partagée par un bon tiers d'entre eux de voir leur métier disparaître.

Pourtant, les trois quarts des agents de station affirment qu'ils peuvent contribuer à faire progresser l'image de la RATP, deux tiers sont prêts à améliorer la communication entre les personnes et les services et un peu plus d'une personne sur deux participerait à l'amélioration de la gestion de l'entreprise. Enfin, la préparation à un concours ne ferait pas peur à certains. Bien au contraire !

## LES OUVRIERS QUALIFIÉS : MORNE AMBIANCE

Les ouvriers qualifiés ont de sérieuses raisons de ne pas être satisfaits. C'est du moins ce qui ressort de l'enquête. Près du quart de cette catégorie d'agents, qui regroupent à eux seuls près de 4 680 personnes, déclare en effet entretenir de mauvaises relations avec leur hiérarchie. Davantage critiqué pour sa mauvaise organisation que pour son manque de compétences, le supérieur est perçu avant tout comme quelqu'un qui ne sait ni motiver, ni animer une équipe, ne répartit pas équitablement le travail et n'est pas soucieux du perfectionnement de ses collaborateurs. D'ailleurs comment pourrait-il l'être puisqu'il ne reconnaît pas leurs compétences et ne leur fait pas toujours confiance !

Scorie de ces tensions, les ouvriers qualifiés se disent mal ou peu informés. Là encore, le supérieur hiérarchique joue le mauvais rôle. Pourtant la moitié, voire les deux tiers des ouvriers qualifiés souhaiteraient mieux connaître le fonctionnement comme les projets du service, être au courant des formations que propose leur entreprise, enfin mieux comprendre les



grandes actions de la RATP. Ambiance au travail, sécurité de l'emploi comme possibilités d'évolution, mais aussi avantages sociaux et intérêt au travail se dégradent à leurs yeux. Et pourtant, si pour la majorité d'entre eux la RATP est un moyen comme un autre de gagner sa vie, ils sont cependant nombreux à la trouver... « humaine » !

## LES CADRES : PAPERASSIÈRE, LA RATP !

Pour les cadres, travailler à la RATP est assurément source de satisfaction. S'ils sont un peu plus nombreux que leurs collègues — non cadres — à décerner un satisfecit à leur entreprise, c'est parce que celle-ci leur paraît capable d'innovation et en pleine évolution. Et que ses compétences techniques ont particulièrement bonne grâce à leurs yeux. Deuxième trait également marquant de leur vie au travail, les cadres ont la vision la plus positive du management tel qu'il est pratiqué dans la grande maison. Rien d'étonnant s'ils éprouvent le sentiment d'appartenance le plus fort vis-à-vis de leur entreprise. Mais qu'on ne se méprenne pas. Les 3 000 cadres que compte la RATP ne sont pas pour autant tombés dans le piège de l'auto-satisfaction. Lucides, ils estiment que des efforts pourraient être réalisés pour mieux utiliser les compétences de chacun, impliquer plus les hommes et rendre l'entreprise moins anonyme. Paperassière à leur yeux, la RATP a besoin d'améliorer sa gestion. Le souci de réduire les coûts n'est pas assez pris en compte tandis que la situation économique se dégrade. Dans leur travail quotidien, ils souhaiteraient une meilleure ambiance, des carrières plus évolutives et des dossiers plus intéressants. Et s'ils ont l'impression que l'image de la RATP se ternit dans le public, ils pensent que l'on pourrait mieux soigner les clients. Un bon moyen donc de la redresser.

## LES TECHNICIENS : L'INNOVATION DE LA RATP EN QUESTION

Les techniciens de la RATP ont le sentiment d'exercer un « vrai métier ». Conditions de travail jugées bonnes, travail varié et intéressant, ils prennent des initiatives et donnent leur avis sur le contenu comme sur l'organisation du travail. Voilà leurs principaux motifs de satisfaction. Dans leur travail comme dans leur manière de voir la RATP, leur jugement semble guidé par l'intérêt qu'ils portent à la technique. Lorsqu'ils expriment des critiques à l'égard de leur hiérarchie — et ils sont assez sévères —, c'est au regard des compétences techniques. S'ils ont une image relativement bonne de la Régie, c'est là encore pour apprécier son avance technique. Ce qui ne les empêche d'ailleurs pas de la critiquer car ils ne la croient pas capable d'innovation, ils ne perçoivent pas son évolution et la trouvent mal gérée. Les techniciens qui représentent 2,5 % du personnel se sentent étrangers à la RATP — ce sont de loin les plus nombreux — et la qualifient assez volontiers de paternaliste. A leurs yeux, la Régie ne se soucie pas assez d'impliquer ses agents. Ils se disent pourtant prêts à

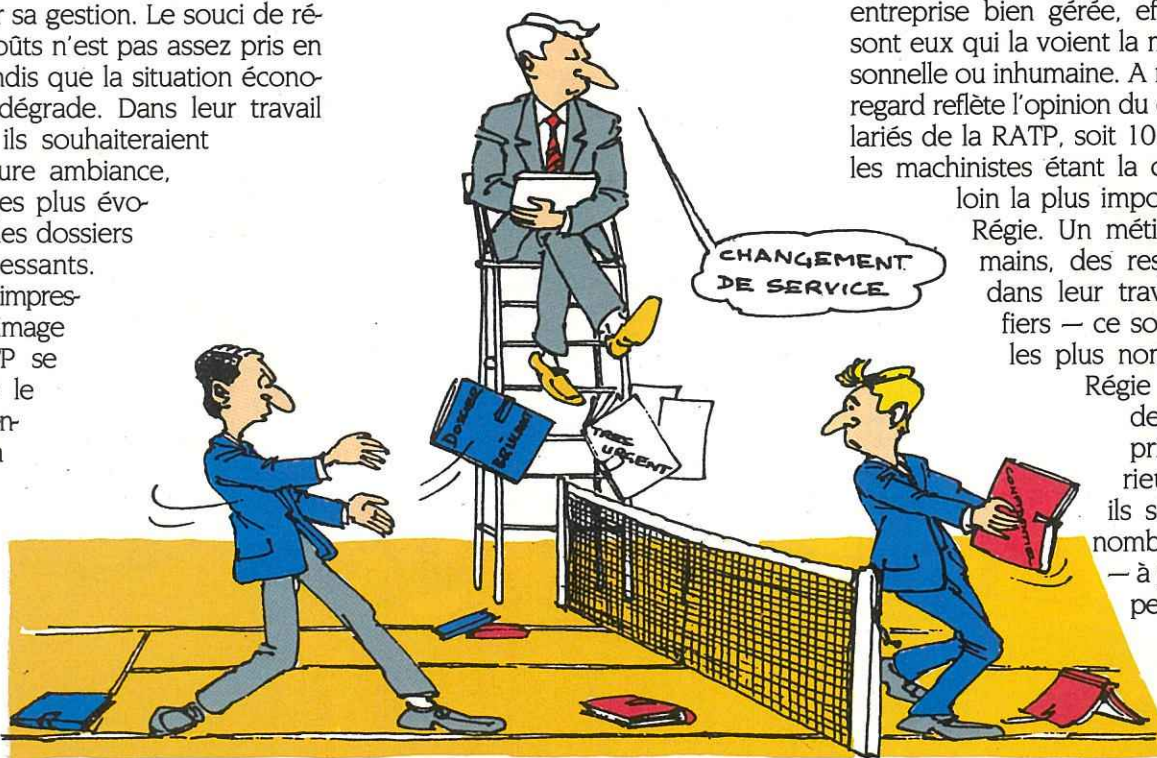
la faire progresser sur le plan technique et dans son organisation. Ils souffrent d'un manque d'informations, pourtant nécessaires au travail quotidien, dont ils rendent responsable en premier chef leur hiérarchie. Aussi s'adressent-ils plus volontiers aux syndicats...

## LES MACHINISTES : UN BON MÉTIER MAIS DES TENSIONS PSYCHOLOGIQUES A ASSUMER

Les machinistes sont, avec les conducteurs de métro, les plus nombreux à déclarer avoir de réelles responsabilités. Entre collègues comme avec leur hiérarchie, ils entretiennent de très bonnes relations. C'est d'ailleurs très important pour 73 % d'entre eux. Leurs conditions de travail leur paraissent cependant difficiles sur certains points, les horaires en particulier ainsi que la tension psychologique.

Pour près de la moitié d'entre eux, la RATP est un travail qui leur plaît. Ils accordent une certaine importance à la formation et désirent pouvoir évoluer soit en passant un concours, soit en suivant une formation pour se préparer à de nouvelles activités ou à un nouveau poste. La RATP est à leurs yeux une entreprise bien gérée, efficace et ce sont eux qui la voient la moins impersonnelle ou inhumaine. A noter que ce regard reflète l'opinion du quart des salariés de la RATP, soit 10 000 agents, les machinistes étant la catégorie de loin la plus importante de la Régie.

Un métier entre les mains, des responsabilités dans leur travail, ils sont fiers — ce sont là encore les plus nombreux à la Régie — de parler de leur entreprise à l'extérieur. Comme ils sont les plus nombreux — 79 % — à penser qu'ils peuvent contribuer à améliorer l'image de leur entreprise.



# ECHO III MODE D'EMPLOI

Du 25 janvier au 20 février dernier, 2 300 agents tirés au hasard ont participé à ECHO III, le troisième sondage d'opinion de la RATP. Cette fois l'enquête s'est déroulée pendant les heures de travail, dans 65 dépôts, ateliers et bureaux. Le traditionnel questionnaire sur papier a fait place à l'ordinateur, une trentaine de PC Commodore, pour un véritable rendez-vous avec la spontanéité. Impossible d'hésiter longtemps sur ses propres impressions au tempo d'environ 400 questions à l'heure ! « *Le but est de mieux se connaître pour mieux travailler ensemble* », annonçait d'entrée de jeu le message d'introduction. Gage de la sincérité, l'anonymat le plus strict est respecté. Noms et matricules restent sous silence. Seuls l'année de naissance, le sexe, l'ancienneté et le secteur d'activités sont demandés. L'enquête est menée puis dépouillée par une société extérieure, Sigmund, « *retenue après appel d'offres pour sa déontologie et l'importance qu'elle accorde aux hommes* », souligne Denys Pierre, responsable de l'Observatoire social.

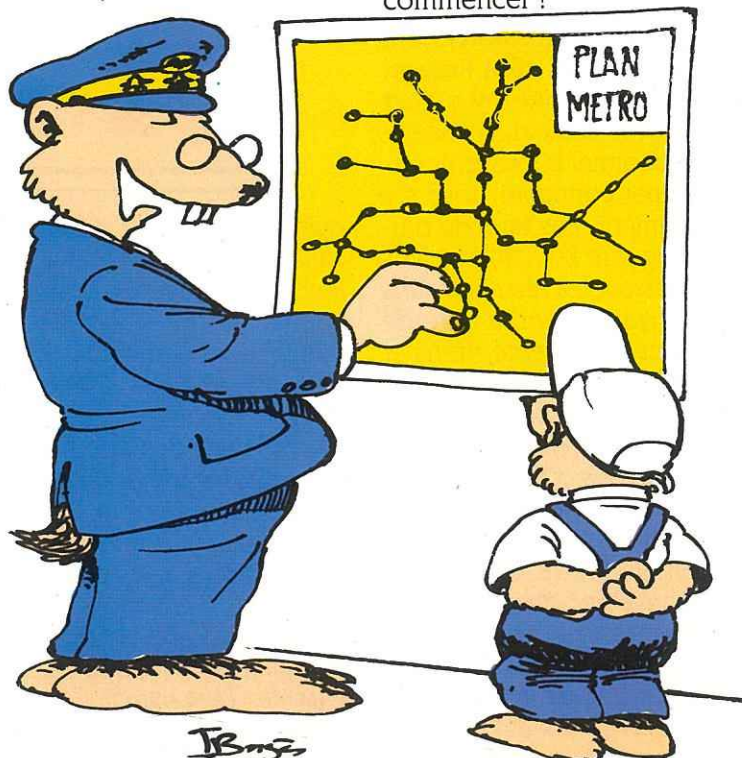
## Le bouche à oreille a bien joué

Enfin les trente enquêteurs, tous extérieurs à la Régie et étudiants pour la plupart, rappelaient à ceux qui doutaient que « *chacun était libre de jouer ou non le jeu* ».

Le taux de réponse atteint 77%, nettement plus que les 44% de Echo I et Echo II. Le côté novateur et ludique de l'ordinateur, son image moderne ont certainement favorisé ce bon score. Et, comme le souligne Yves Schwartz, « *plus le taux de réponse est fort, plus les informations sont représentatives, donc fiables* ». Afin de publier les résultats avant l'été, le compte à rebours démarre

*Des méthodes et des moyens originaux pour interviewer 2 300 agents tirés au hasard : en un mois, pendant les heures de travail, ceux-ci ont pu, dans l'anonymat le plus total, exprimer leurs opinions directement sur ordinateur. Avec l'aide de trente enquêteurs, extérieurs à la Régie. Le taux de réponse a été à la mesure : 77 %.*

dès novembre 1989. L'Observatoire social, dont l'équipe s'étoffe alors de trois nouvelles recrues, adapte le questionnaire de Sigmund aux spécificités de la RATP tandis que le service informatique planche sur l'échantillon des futurs sondés. Convocations et rendez-vous s'organisent en quinze jours. Mi-janvier tout est prêt pour accueillir 3 000 agents. « *L'appui de 150 relais dans les services a été déterminant* », soulignent les membres de l'équipe. « *Le temps nous a un peu manqué dans notre démarche de sensibilisation. Mais le bouche à oreille a bien joué en faveur du sondage.* » Reste aujourd'hui l'une des étapes clefs de l'enquête, celle de la transparence de l'information. Une synthèse a été présentée à la Direction puis diffusée au Comité d'entreprise, aux responsables de départements et d'unités, aux partenaires sociaux ainsi qu'aux agents interviewés. Aujourd'hui, « *Entre les Lignes* » publie le premier bilan global. Suivront ensuite les études sectorielles ainsi que les questions spécifiques à la demande des départements et des unités. De ces réunions doivent jaillir des projets d'actions. Echo III ne fait que commencer !



# TOUR DE FRANCE DES SONDAGES

« On dit souvent qu'un homme qui n'a pas de projet avec son entreprise est un homme qui va mal. Aujourd'hui les entreprises comprennent que la réussite passe par les hommes et plus seulement par des compétences techniques et financières. » Pour Jean-Michel Fourgous, directeur de Sigmund, le bureau d'études choisi pour réaliser Echo III, « le sondage est avant tout un instrument d'évaluation de la motivation des salariés face aux objectifs de leur entreprise ». Protégé par l'anonymat, libéré du carcan de la hiérarchie, le sondé peut s'exprimer en toute spontanéité. Cet outil répond à un double besoin. Celui des salariés d'être écoutés. Celui des états-majors d'apprécier le moral de leurs troupes.

Près de 250 sociétés françaises pratiquent aujourd'hui ces tribunes libres. Grandes ou petites, publiques ou privées, leur motivation, les modalités de mise en place mais aussi la diffusion des résultats et le suivi qu'elles accordent aux retours d'information varient d'une entreprise à l'autre.

La pratique des sondages nous vient des pays anglo-saxons. IBM France, pionnier dans ce domaine il y a vingt ans, invite tous les deux ans l'ensemble de son personnel à s'asseoir devant un terminal connecté pour s'exprimer librement. Les taux de participation atteignent 80 à 90%. « Nos managers reçoivent les résultats dans les trois jours qui suivent la date de clôture. Informés des perceptions et des attentes de leurs collaborateurs, ceux-ci doivent en discuter en réunions de service et décider ensemble d'éventuelles actions correctives. Les sondages permettent aussi à la Compagnie de définir des stratégies à long terme », explique Pierre de Maisonneuve, responsable des relations avec les employés de la compagnie. Pour sonder leur personnel, certaines sociétés choisissent de mener l'en-

*Environ 250 sociétés françaises pratiquent aujourd'hui petites ou grandes enquêtes. Du pionnier IBM à la RATP, les méthodes changent mais les objectifs restent : mettre au point un baromètre de l'image interne de l'entreprise.*



quête et d'analyser elles-mêmes les résultats comme IBM et Bull qui ont créé leur propre logiciel. D'autres sociétés comme Produit Roche SA, Carnot Alimentaire mais aussi la SNCF, France Télécom, adaptent à leurs besoins les quelques logiciels disponibles sur le marché tels « Climat », « Micro-Climat » et « Atmosphère » — celui créé par Sigmund et utilisé pour Echo III. Mais la plupart du temps, les entreprises font appel à un consultant extérieur spécialisé. C'est le cas de Renault qui a lancé en 1987 sa première enquête d'opinion sociale avec ESTEL « afin de garantir l'anonymat », précise Marc

Launay, responsable du secteur Climat social. Deux fois par an, 1 200 salariés sont interrogés par l'institut de sondage, par téléphone à leur domicile, durant une trentaine de minutes. Les salariés ont également la faculté de rappeler un numéro vert. « Ces sondages sont un baromètre de l'image interne. »

## Des résultats suivis d'actions

Les sondages peuvent être des opérations ponctuelles. EDF-GDF a adressé par exemple un questionnaire papier en avril 1989 à 10 000 de ses agents « afin d'établir un diagnostic complet de fonctionnement au travers de leur opinion », précise Claude Grandin à la direction du personnel. Autre expérience au Crédit agricole où un audit social par voie de sondage — un questionnaire sur papier — a été mené fin 1987 par un cabinet extérieur auprès des 37 000 salariés de la Caisse nationale. Aujourd'hui, les conclusions qui ont suivi l'enquête sont reprises en particulier dans les travaux préparatoires du projet d'entreprise du Groupe actuellement en cours. Certains sondages se limitent à des populations ciblées, tel celui de Thomson réalisé par la Sofres en 1988 auprès de ses jeunes cadres en poste depuis trois ans. « Sur les 100 000 salariés du Groupe, les cadres représentent une forte proportion comme dans toute société de haute technologie. Cette enquête a été l'un des éléments qui a conduit à la mise en place de notre politique de gestion des cadres », précise Coline Laporte-Ferreira, responsable de la communication interne. Quelles que soient leurs démarches, les entreprises partagent toutes le même avis : une fois analysés, les résultats doivent être rapidement diffusés et suivis d'actions.

# PARIS PROMENADE

Reflex

33



*Paris qui flâne,  
Paris sur berges.  
Métro et bus  
promènent les  
amoureux de la  
ville vers des  
découvertes  
insolites.*

*Paris métro, Paris  
bus, une façon de  
prendre le temps  
de voir et de vivre.*



## ORLYBUS, PÉRIODE BLEUE



Il a revêtu son nouvel habit le 3 avril dernier. Le nouveau décor d'Orlybus représente les toits du vieux Paris entourés de la tour Eiffel (comment y échapper ?), de La Défense et de la tour de contrôle d'Orly. Le graphisme retenu évoque le Paris des hommes d'affaires, clientèle privilégiée d'Orlybus, tandis que les dégradés de bleu choisis donnent l'idée de monde moderne, technologique, de ciel et de transports aériens.

C'est à l'occasion de la remise à niveau technique des 11 PR 180 assurant la desserte de l'aéroport d'Orly que ce nouveau look a été décidé.

Trois Orlybus redécorés sont déjà en service. Trois autres véhicules vont l'être prochainement, et la décoration des voitures restantes sera terminée d'ici à la fin de l'année.

## LE TRAMWAY : C'EST PARTI

Les premiers travaux du tramway St-Denis-Bobigny, qui ont débuté le 2 mai à hauteur de l'hôpital Avicenne, se déroulent le long de la nationale 186 (rue de Stalingrad et avenue Lénine à la limite de Bobigny et de Drancy) vers la place du 8-Mai-1945 à La Courneuve. Par ailleurs, une commande de 213 MF correspondant à 16 éléments du matériel roulant a été passée aux sociétés GEC-Alsthom et de Dietrich. Rappelons que la ligne sera mise en service entre Bobigny et La Courneuve en juin 1992 et sur la totalité de la ligne à la fin de la même année. Le coût de l'infrastructure s'élève à 636 MF 1989 hors taxes.

## METEOR PRÉSENT AU RENDEZ-VOUS DE 1995

L'Etat, la Région d'Ile-de-France et la Ville de Paris viennent d'arrêter les modalités de financement du projet METEOR.

Les conditions sont ainsi aujourd'hui toutes réunies pour que cette nouvelle ligne soit mise en service fin 1995.

2 470 MF étaient demandés comme autorisation de programme dans le cadre du X<sup>e</sup> plan.

L'Etat participe à hauteur de 700 MF.

La Région d'Ile-de-France fait de même à hauteur de 700 MF et assure en outre 350 MF de prêt.

La Ville de Paris apporte 450 MF.

Enfin, 270 MF ont été dégagés par un transfert de budget des routes vers le budget des transports en commun.

Les pouvoirs publics et les collectivités locales font ainsi confiance au savoir-faire des agents de la RATP, à son dynamisme et à sa modernité.

METEOR est le projet de l'ensemble de l'entreprise. il est porteur de son avenir. Dès octobre dernier la RATP s'était mobilisée, il convient maintenant de transformer ce grand projet en réalisation concrète et prestigieuse au service des voyageurs.

**ENTRE les lignes**

**METEOR C'EST GAGNÉ !**

" Un projet qui nous concerne TOUS ! "

**ÉDITION SPÉCIALE**  
LES GRANDES LIGNES DU PROJET

**RATP**

## BAPTÊME A POISSY



Le 19 mai, a eu lieu le parrainage d'un train MI 84 de la RATP aux armes de la ville de Poissy en présence de Henri Schwebel, directeur du Département RER, et de Jacques Masdeu-Arus, député-maire de Poissy.

Une première rame MI 84 avait été baptisée en juin 1989 aux armes de la ville suisse d'Interlaken, à la suite de la participation de ce train aux cérémonies du 75<sup>e</sup> anniversaire de la Compagnie de chemin de fer du Berne-Loetschberg-Simplon (B-L-S).



## MÉTRO-ART A POMPIDOU

Le Centre national d'art et de culture Georges-Pompidou et la RATP ont présenté jusqu'au 2 juillet une exposition consacrée à l'architecture et à l'art souterrains des métros. De Mexico City à Pékin, des extravagances de l'art nouveau à Paris et à Vienne, des splendeurs palatines de Moscou et de Leningrad aux stations-grottes de Stockholm, 400 photos pour comparer et révéler l'éventail étonnant des styles architecturaux et artistiques adoptés pour personnaliser une station ou un réseau. La RATP, qui collabore avec des ingénieurs et des artistes dans un souci permanent de mise en valeur esthétique et technique de son réseau, se devait d'offrir cette exposition dans un lieu culturel international reconnu. Cette manifestation est la concrétisation d'une étude menée dans 32 métropoles réparties dans une vingtaine de pays par Marianne Ström, historienne d'art d'origine suédoise, qui a spécialement étudié l'intégration des arts plastiques dans l'espace public.



Métro de Lille.

## LE BUS D'OR POUR LA RATP



Alain Lestienne (4<sup>e</sup> à partir de la gauche) a remporté le challenge Bus à Caen le 13 juin.

A l'issue des épreuves des 12 et 19 mai 1990 qui se sont déroulées au dépôt de Créteil, le palmarès était le suivant : 1<sup>er</sup> Alain Lestienne, machiniste au dépôt de Pavillons-sous-Bois (4<sup>e</sup> à partir de la gauche sur la photo), 2<sup>e</sup> Alain Rigal, machiniste au dépôt de Gonesse (5<sup>e</sup> à partir de la gauche). Ainsi sélectionnés, ils ont représenté la

RATP au Challenge de l'UTP (Union des Transports Publics) à Caen le 13 juin. A Créteil les 10 finalistes étaient : MM. Derkaoui (Flandres), Lechaudel (Asnières), Lecourt (Ivry), Léon (Nanterre), Lestienne (Pavillons), Rigal (Gonesse), Robinot (Lagny), Rolland (Créteil), Rolland (Malakoff), Ruffinoni (Belliard). Alain Lestienne est

machiniste sur la ligne 134. 4<sup>e</sup> après la demi-finale du 12 mai, il a réalisé un parcours sans faute à la finale. Il est machiniste depuis 13 ans. Alain Rigal est assureur au dépôt de Gonesse. Il avait déjà terminé second du Challenge Bus inter-dépôts de 1989. Il était en tête du classement après la demi-finale du 12 mai dernier.

## CROSS, SKI, SABRE

Les sportifs du métro sont présents dans les manifestations les plus diverses : Au championnat de France de cross qui a eu lieu à Aix-les-Bains en février dernier,

Jean-Marc Guyot, secrétaire à la Direction Générale, a terminé 55<sup>e</sup> sur 591 engagés. Les 7 et 8 avril, s'est déroulé le 1<sup>er</sup> Challenge inter-entreprises de ski alpin organisé par la RATP, à Saint-Sorlin-d'Arves dans les Alpes. La BNP a obtenu le challenge général, mais les

15 représentants RATP, venus de tous les horizons de l'entreprise, ont remporté la coupe du slalom géant par équipe. Une finale purement RATP : c'est celle du championnat de France senior de sabre remportée, le 27 mai à Arles, par Franck Ducheix, conducteur sur la ligne 2 et athlète de haut niveau sous contrat à la Régie. Il est donc sélectionné pour les championnats du monde qui se dérouleront à Lyon début juillet. Le vice-champion est aussi de la « maison » : il s'agit de Jean-Philippe Daurèle, conducteur sur la ligne 8, également athlète de haut niveau. En finale par équipe, l'USMT est vice-champion de France derrière le Racing.



Jean-Marc Guyot à Aix-les-Bains

## 32, 43 et 49, ÇA DEVRAIT MIEUX ROULER

Création, le 22 mai dernier, d'un couloir bus à contresens rue La Fayette, entre le boulevard Magenta et la rue de Châteaudun : il devrait assurer une meilleure liaison entre les gares du Nord et Saint-Lazare.

Ce couloir, de 1 km de long, est mis en service sur l'un des axes parisiens supportant le plus fort trafic de voyageurs, en autobus : 21 000 par jour et par sens. Le secteur gare du Nord-gare St-Lazare concentrant 200 000 habitants et plus de 400 000 emplois.

Les lignes 32 (gare de l'Est-Porte d'Auteuil), 43 (gare du Nord-Neuilly, Place Bagatelle) et 49 (gare du Nord-Porte de Versailles) devraient voir désormais leur vitesse et leur régularité s'améliorer.

## EN ATTENDANT L'AUTOBUS

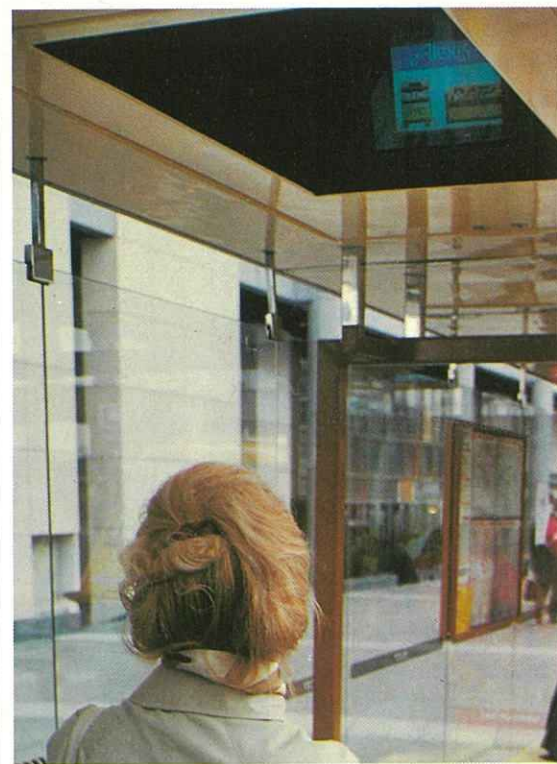
Depuis la mi-mai, les voyageurs du 29 qui attendent leur autobus à Bastille savent désormais combien de temps durera leur attente.

Un nouveau système d'information voyageurs (ALEXIS : voir ELL mars 89 et février 90) vient d'être installé dans l'abribus de l'arrêt, en direction de St-Lazare.

Sur un écran télé, les temps

d'attente des deux prochains bus à venir sont donnés, avec, en cas de service partiel, indication de la mission. Dans l'avenir, des messages sur l'état de la ligne pourront également être passés ainsi que des informations générales sur la RATP.

Avant l'été, une dizaine d'autres points d'arrêt devraient être équipés sur les lignes 29 et 26.



## MONTREAL : LA PROPRETE S'ETEND

Pour sa campagne propreté printemps-été 90, la Société de transport de la communauté urbaine de Montréal innove ! Plutôt que de mettre en évidence

et réprimer les comportements négatifs, la STCUM a choisi de porter l'accent sur la participation de ses clients à la propreté de ses véhicules et de ses installa-

tions, d'encourager la propreté dans les petits gestes quotidiens. Ainsi, les voyageurs qui auront fait un geste actif de propreté se verront remettre un T-shirt

aux couleurs de la campagne. Pour sa campagne d'affichage, la STCUM a retenu une image qui traduit le souci de propreté de l'entreprise : sur une corde à linge sont suspendus les pictogrammes de l'auto-

bus, du métro et du train de banlieue, séchant au soleil. Avec, pour slogan, « La propreté. Un réflexe qui s'étend. Merci ! », qui évoque la nécessité d'étendre à tous le réflexe de la propreté.



## DE MONTRouGE A MULHOUSE

Elle sera comme neuve ! A l'atelier de Montrouge, cette voiture de matériel Z, mise en service lors de l'électrification de la ligne de Sceaux, a fait l'objet de soins tout particuliers. Rénovée, briquée, elle retrouve peu à peu son état d'origine. A remarquer : le lustre, reconstruit à partir de pièces existantes ou reconstituées. Au début de l'automne, fin prête, la

rame « bleu canard » rejoindra le musée français du Chemin de fer de Mulhouse

où elle finira ses jours. Aux ateliers de Montrouge, sont également maintenues

en état de marche 4 voitures de matériel Z. Elles sont utilisées pour des

« voyages touristiques » sur la ligne B. Avis aux amateurs !

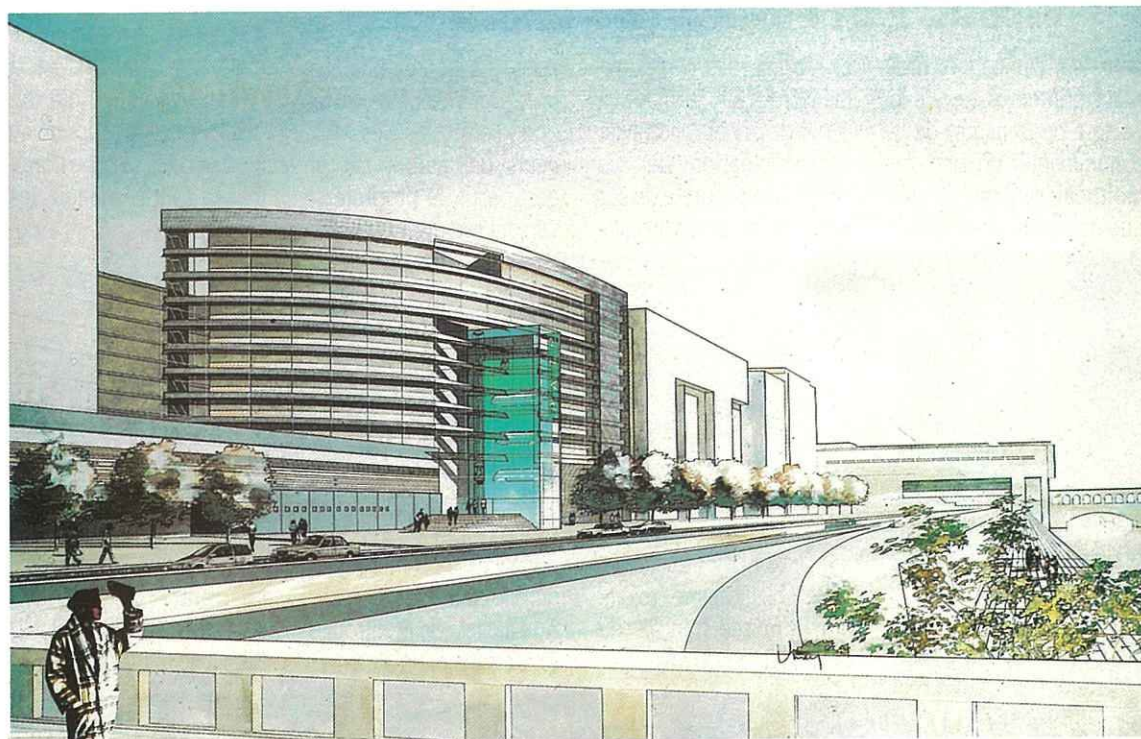


## EXPO PHOTO SPORT

Jean-François Mauboussin, horloger à l'atelier de maintenance des équipements de Saint-Ouen et toujours passionné de photo (ELL n°123), expose ses plus belles prises de vues sur le thème du sport, du 28 juin au 10 juillet, au Centre culturel de la Corée, 2 avenue d'Iéna à Paris 16°.

## LA MAISON DE LA RATP ET DES TRANSPORTS URBAINS

Le Conseil d'administration a décidé de réaliser son nouveau siège social sur le terrain de Lyon-Bercy, dont les installations actuelles seront rasées. C'est le premier volet d'une politique de modernisation et d'amélioration des conditions de travail — les emplois « tertiaires » disposeront de dix mètres carrés effectifs par poste de travail au lieu de 7 actuellement — et de regroupement en une demi-douzaine de sites de la trentaine d'attachements actuels. A partir du mois de septembre, et jusqu'à l'été 91, commenceront les « opérations-tiroirs » de transferts de bureaux : un certain nombre d'entités prendront



possession d'un immeuble neuf loué à Vincennes, l'informatique et la télématique iront définitivement dans un immeuble neuf acheté à Neuilly-sur-Marne — tout à côté du dépôt

d'autobus de la Maltournée, et la centrale médicale se déplacera de quelques centaines de mètres, place Lachambeaudie. Le nouveau siège social devrait être terminé fin 93. Il se compose

de deux bâtiments de 10 niveaux placés sur une plateforme de 3 niveaux. 1 700 emplois y seront regroupés. L'immeuble recevra un certain nombre de services à l'intention des agents et de

leurs familles, des espaces sociaux (restaurant, cafétéria, salle de sport...), et une Cité des transports, un musée retraçant l'histoire technique et humaine des transports urbains.

## Bb = BALABUS

Un grand « B » et un petit « b » accolés sur un fond saumon : c'est le logo de Balabus, ligne d'autobus qui complète la desserte dominicale de Paris (voir ELL n° 127 - déc. 89). Elle emprunte l'itinéraire des lignes 24 et 73, qui ne fonctionnent pas le dimanche, renforçant ainsi la desserte des quartiers touristiques de la capitale. Pour se balader dans Paris, de La Défense à la gare de Lyon en passant par les Champs-Élysées, la place Saint-Michel et le jardin des Plantes, il suffit désormais aux touristes, provinciaux ou simples promeneurs, de prendre « Bb », les dimanches et fêtes, de 12 h à 21 h, et cela du 15 avril à la fin septembre.



Des premiers chiffres : le dimanche 15 avril, premier jour de son exploitation, Bb avait transporté 3 000 voya-

geurs ; puis le nombre de personnes qui avaient choisi de visiter Paris avec lui s'est élevé jusqu'à près de 3 800

certaines jours. D'ici à la fin de la saison, Balabus espère bien avoir « baladé » 254 000 personnes !

## LES NOUVEAUTÉS DU MUSÉE DE SAINT-MANDÉ

La collection du Musée s'est enrichie au cours de l'année 89. On peut désormais y admirer sept nouveaux véhicules dont trois autobus de Saône-et-Loire (Chausson APH, Berliet PH 10, Berliet PLB), un autobus PH 100 de Limoges et un trolleybus type VBRh qui roulait sur les lignes d'Ivry. Ce qui porte à 97 le nombre de voitures exposées au Musée qui rouvre ses portes, pour l'été, les samedis et dimanches de 14h30 à 18h. (60, avenue Sainte-Marie, 94160 Saint-Mandé).

## SPORTS DANS LE MÉTRO

Cela a commencé par la grande Fête du sport les 10, 11 et 12 mai. La RATP s'y associait en proposant aux voyageurs, à la station Auber, 14 disciplines présentées par une centaine de sportifs de l'USMT. 7 athlètes de haut niveau, tous agents de la Régie, participaient à la Fête: Hervé Bidart, Jean-Philippe Daurille et Franck Ducheix (escrime), Corinne Legall (cyclisme), Olivier de Kervanois (athlétisme), Alcide Legrand (lutte), Isabelle Saquet (water-polo). Ensuite ce fut le temps du tennis: du 28 mai au 10 juin, les Internationaux de France de Roland-Garros pouvaient être suivis, comme chaque année, en direct dans 10 stations de métro. Les autobus y participaient aussi en assurant un service de navettes gratuit par minibus, entre la station



La grande fête du sport à Auber.

Porte d'Auteuil et Roland-Garros. Du 1<sup>er</sup> au 22 juillet, ce sont les amateurs de cyclisme qui sont à la fête

avec la retransmission des étapes du Tour de France dans dix stations de métro (gare du Nord, Miromesnil,

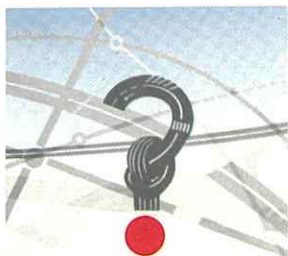
Saint-Augustin, Bastille et Gambetta) et RER (Etoile, Auber, Châtelet, gare de Lyon et Nation).

## DES TRANSPORTS URBAINS...

« Les transports urbains en question » est un ouvrage réalisé par deux attachés au Laboratoire Techniques, Territoires et Sociétés (LATTSCNRS) et maîtres de conférences, Christian Lefèvre à l'Institut d'urbanisme de Paris, et Jean-Marc Offner, à l'Ecole nationale des ponts et chaussées.

« 20 ans après sa réhabilitation, le transport collectif urbain est à nouveau en crise: en quête d'arguments et de doctrines, de clients et de financement. » Les auteurs de cet ouvrage font émerger ces problèmes et

révèlent de façon fort libre et parfois très critique les blocages des prises de décision et le manque de réflexion sur les transports urbains et la gestion urbaine. Ouvrage en vente aux Editions CELSE, 68, rue Cardinet 75017 Paris 170 F ttc.



LES TRANSPORTS  
URBAINS  
EN QUESTION

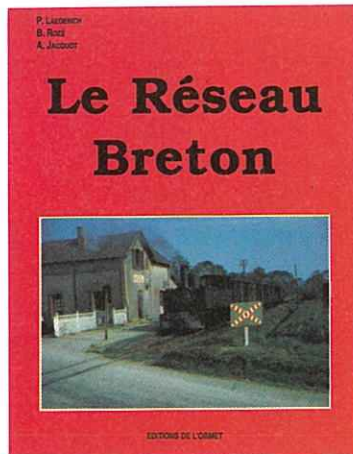
Usages - Décisions - Territoires  
Par Christian Lefèvre & Jean-Marc Offner

Editions Celse

## ... AU RÉSEAU BRETON

Disparu en 1967, à l'exception de deux lignes en correspondance aujourd'hui

avec le TGV, le réseau de chemin de fer breton, l'un des plus grands réseaux à voies métriques de France, a laissé bien des souvenirs dans les mémoires. A retrouver dans le « Réseau breton », Editions de l'Ormet, 245 F.



## FAMILLE EN PÉRIL

Parents en difficulté avec leurs enfants, enfants et jeunes en détresse dans leur famille, proches impliqués dans les problèmes familiaux: l'association Olga Spitzer leur propose, gratuitement, une aide psychologique avec une équipe de psychologues, psychiatres, tous de formation psychanalytique. En composant le 42.46.66.77, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h 30.

## COLOMBEY

Le 11 juin dernier, afin de commémorer le 100<sup>e</sup> anniversaire de la naissance du général de Gaulle, le Comité d'entente des anciens combattants et victimes de guerre de la RATP a organisé un pèlerinage à Colombey-les-deux-Eglises. Deux autobus PR 100 ont été mis à la disposition du Comité pour assurer le transport des participants.

## CARTES ORANGE, POUR QUI ? POUR QUOI ?

La carte orange a plus de 2 millions d'utilisateurs. La répartition socio-professionnelle de la clientèle carte orange s'établit approximativement de la manière suivante: salariés 70%, élèves et étudiants 23%, retraités et divers 7%. La carte orange est le titre le plus utilisé sur chacun des réseaux (en % du trafic total de chaque réseau): métro 56%, RER RATP et SNCF: 62%, SNCF banlieue 63%, bus Paris 65%, et autobus privé 64%.

Dépôt de Belliard : un décor urbain  
signé Dominique Antony.

