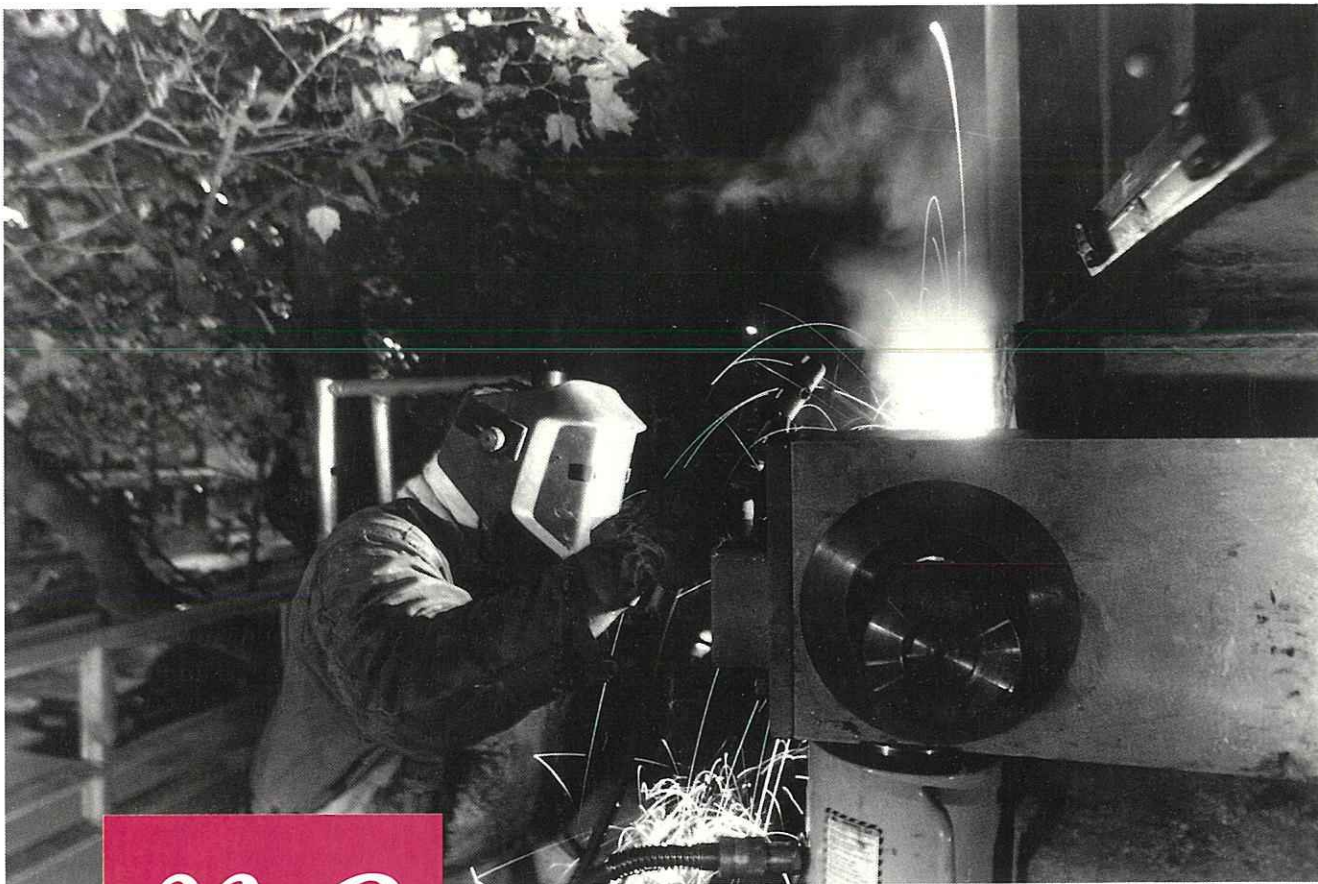


Stations au crible sur la 10

Sous l'œil du satellite

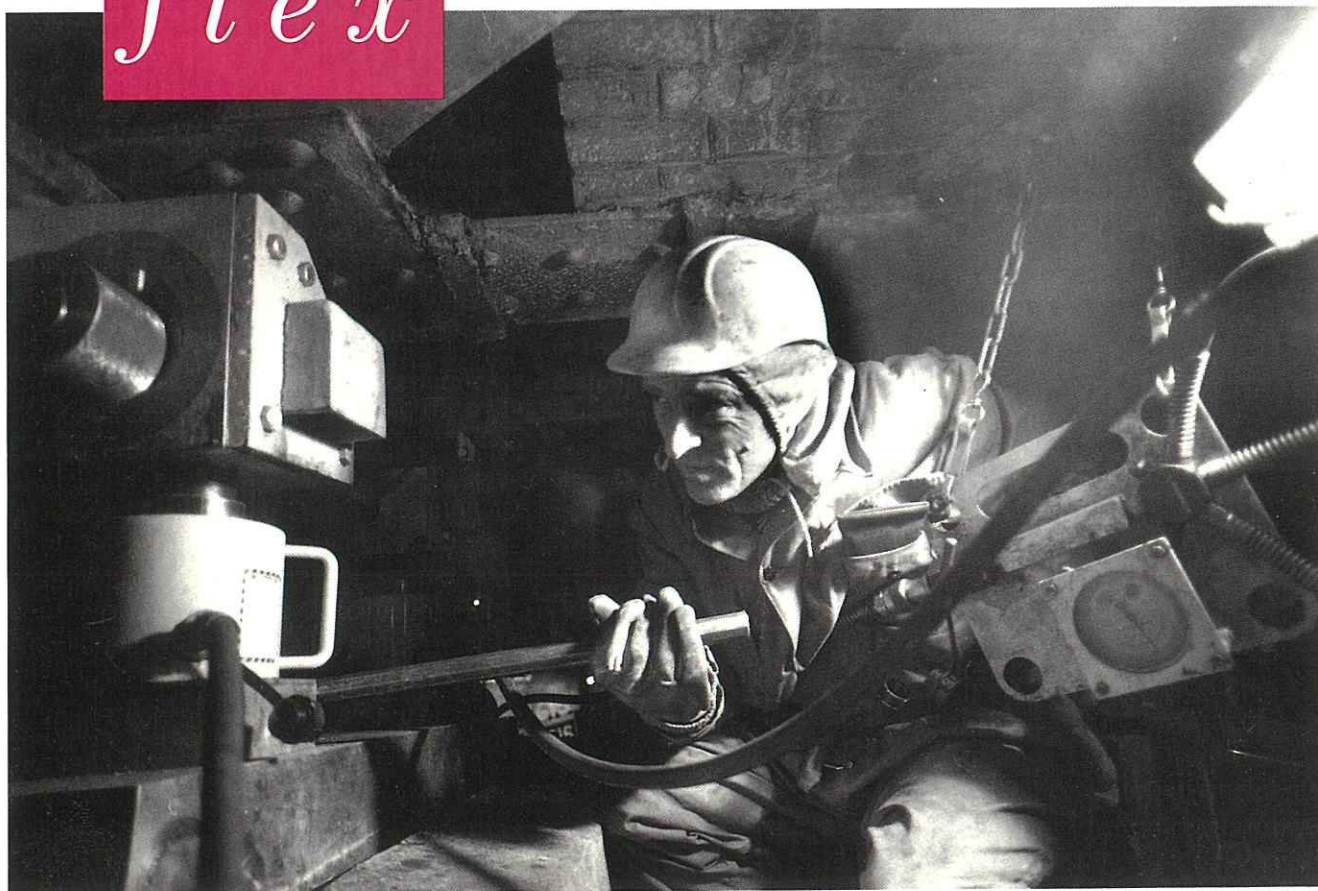
Si le budget M'ÉTAIT COMPTÉ...

RATP



*re
flex*

RAMSÈS. Les travailleurs de la nuit restaurent le métro aérien
(voir page 24).



som maire

6 Chaque incident, chaque défaillance des équipements des stations est noté quotidiennement par les agents de la ligne 10.

Rencontres outre-Manche. Une équipe d'encadrement de la ligne 1 s'est rendue dans le métro de Londres. Impressions p. 4

Stations au crible sur la 10. Un nouvel outil pour prendre connaissance de l'état des stations en un clin d'œil p. 6

Un homme de bon commerce. Le centre Bus de La Maltournée a mis en place une formation à la qualité pour les machinistes. .. p. 8

Un détecteur « maison ». Un relais de détection des incidents électriques plus fiable et meilleur marché p. 10

Sous l'œil du satellite. Demain, bus et véhicules de sécurité pourront être localisés grâce au satellite p. 12

Anatomie du trafic. Qui ? Quand ? Pourquoi ? Une enquête pour mieux connaître les habitudes des voyageurs p. 14

A la croisée des infos. Le BACO, une base de données pour lutter encore plus efficacement contre l'insécurité p. 15



8 Apprendre à répondre aux demandes spécifiques de chaque type de clientèle.

3

dossier

Tous comptes faits. Recettes, effectifs, implication des collectivités publiques... les grands axes du budget d'exploitation de la RATP en 1994 ● Poste par poste, de quoi le budget sera fait ? ● p. 17

actualité

Premier Forum de la Sûreté de fonctionnement ● Ventes de titres touristiques : le bilan de l'été ● Des dessins pour les fêtes ● p. 24

passionnément

Un agent dans la course ● L'Aurore en février ● A Joinville-le-Pont, avec les maîtres goustiers ● p. 31

**La Rédaction
d'Entre les Lignes
vous souhaite
une bonne
année!**

Rédaction : 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris. Tél. : 40 46 45 49 / 43 52. **Directeur de la publication :** Vincent Relave. **Rédaction :** Entre les Lignes, La Lettre, 0 44 44 (Journal téléphonique) . Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Alain Malglaive. **Photographies :** COM-Audiovisuel, ITA-Audiovisuel. **Conception et réalisation graphique :** Textuel. **En couverture :** illustration : WAG. **Photogravure :** TTAG. **Imprimerie :** Avenir Graphique. N°ADEP 1791. Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France UJJEF. **Abonnement :** 150 F (180 F pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à « Entre les Lignes », 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris. **Retraités de la RATP :** vos changements d'adresse sont à transmettre par écrit au bureau des Pensionnés, 9 rue Belliard 75889 Paris cedex 18.

Rencon

Londres, 1988. A la suite d'une défaillance technique, un incendie se déclare dans la station King Cross. Bilan : trente-deux morts. Cette catastrophe a l'effet d'un électrochoc pour le London Underground Limited (LUL). En contrepartie d'un effort d'investissement consenti par l'Etat pour la modernisation du réseau, le LUL met en place une réorganisation radicale en créant des unités décentralisées : les Line Business Units. Il était tentant, pour la RATP, d'aller voir ce qui se passait outre-Manche. Ainsi, pendant trois jours, du 28 au 31 mars 1993, une équipe d'encadrement de la ligne 1 – dont Serge Reynaud, chargé des ressources humaines, Jean-Pierre Roussel et Michel Senac, sous-chefs de ligne – accompagnée d'un ingénieur du département Développement et d'un chercheur du CNRS, a arpenté la Piccadilly Line.

Première impression de l'équipe de la ligne 1 : « Ils ont avancé très vite dans la décentralisation. Les ajustements se font au fur et à mesure, de façon pragmatique, mais ils sont entrés dans une logique de responsabilisation et de maîtrise des coûts. » La réforme de 1988 s'appuyait sur trois priorités – sécurité, qualité, efficacité –, et sur deux mots d'ordre – « Donner un chef à chacun », « Donner un manager à chaque station ».

En 1993, nouvelle étape, avec le Company Plan, qui met l'accent sur la qualité, la maîtrise des coûts et la responsabilisation des acteurs. Ainsi, les stations ont été classées selon quatre niveaux de « difficulté », en fonction de douze paramètres (sécurité, escaliers mécaniques, trafic voyageurs, chiffres de recettes...). L'accès à un poste dans ces stations se fera sur examen, et après une formation dispensée par la ligne, qui reste donc maîtresse de son recrutement et des mobilités. Si les agents sont polyvalents, la diversité de leurs activités et les horaires dépendront du type de station. Avec le Company Plan, le statut du per-

PHOTOS : LIMIER/JERRICAN ; BILGIC / SIPA ; DR

Décentralisation

Depuis cinq ans, le métro londonien vit à l'heure de la décentralisation. Une équipe d'encadrement de la ligne 1 s'est rendue sur place afin de comparer système français et britannique. Impressions.

tres OUTRE-MANCHE

sonnel change : non-renouvellement de postes par des départs volontaires ou des mises à la retraite anticipées, passage d'un salaire horaire à une rémunération mensuelle... D'où beaucoup d'interrogations de la part des agents RATP qui, rappelant le contexte économique et politique de la Grande-Bretagne – privatisation des bus, par exemple, – se demandent si la réforme n'est pas plus subie qu'acceptée, surtout chez les opérateurs.

Le rapprochement exploitation-maintenance semble aussi être entré dans les mœurs. Déjà la gestion du matériel roulant, de la voie et des signaux est confiée à la ligne, bientôt ce sera au tour du génie civil... Mais, les comparaisons ne s'arrêtent pas là. « *Chez nous on sait mieux faire* » : le mauvais entretien, la vétusté du réseau ont surpris les Français. « *Sous tunnel, la voûte laisse voir la terre* ». « *Ils n'ont pas de barrette ; pour couper le courant, il faut pincer deux fils* ». « *Ils ne savent pas suffisamment gérer la régularité des trains, ils n'ont pas l'équivalent de SACEM* ». Un bilan qui peut expliquer – ou justifier – les mesures drastiques des réformes de 1988 et 1993.

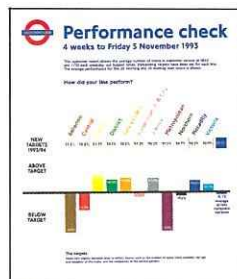
En revanche, la qualité du service au voyageur séduit tout le monde. « *Normal, pour compenser les défaillances dues au vieillissement technique, ils ont développé plus tôt que nous l'information voyageurs !* » Sur les quais, des annonces sonores et des bandeaux lumineux indi-

La contribution du Développement

Pour Yves Bucas-Français, chargé de recherche à l'unité Prospective, « une des missions de DEV est d'apporter des connaissances à l'entreprise – et/ou aux départements et aux unités – pour éclairer les choix stratégiques. Dans le cas présent,

il ne s'agit en aucun cas de créer un modèle à partir de l'expérience menée à Londres, mais, en comparant les deux démarches, d'enrichir notre réflexion pour susciter des questions nouvelles. Nous avons travaillé avec un chercheur du CNRS, Jean-Pierre

Segal, spécialiste des comparaisons internationales. Pendant un an et demi, nous avons suivi avec lui la mise en place de la décentralisation sur la ligne 1. L'étude de la Piccadilly Line n'est qu'un aspect, parmi tant d'autres, de cette analyse. »



Chaque mois les lignes du métro londonien affichent dans les stations un indicateur qualité de service. Avec un chiffre clé : le pourcentage de trains en service du lundi au vendredi à 8 h 50 et à 17 h 30, par ligne, comparé avec l'objectif fixé.

Chaque station de la ligne est désormais classée selon des critères de « difficulté ».

quent la fréquence des trains et préviennent des éventuels incidents – il ne faut pas oublier que Londres vit sous la perpétuelle menace des attentats perpétrés par l'IRA. La grande originalité – et la réussite – est de communiquer aux voyageurs des informations sur la qualité du service offert, par des diagrammes affichés devant les guichets. Quant aux agents, identifiables du premier coup d'œil, grâce à un gilet orange fluo, ils se tiennent aux lignes de contrôle prêts à renseigner le voyageur, « *plus souvent sur le terrain que chez nous* ».

« *Nous sommes venus en Candide* » : les mentalités, les problèmes qui se posent à l'entreprise semblent différents de ce côté de la Manche. « *C'est une autre culture, il suffit de voir le faible nombre de fraudeurs et la propreté remarquable des stations !* » La décentralisation apparaît comme une révolution rapide, rendue possible par des mentalités plus individualistes, davantage formées à un système libéral, dans un contexte économique plus contraignant. Un monde différent mais qui a passionné ses visiteurs : « *Parce qu'à la RATP, à la longue, on prend les yeux de l'habitude.* » ●

Yvonne Kappès-Grangé



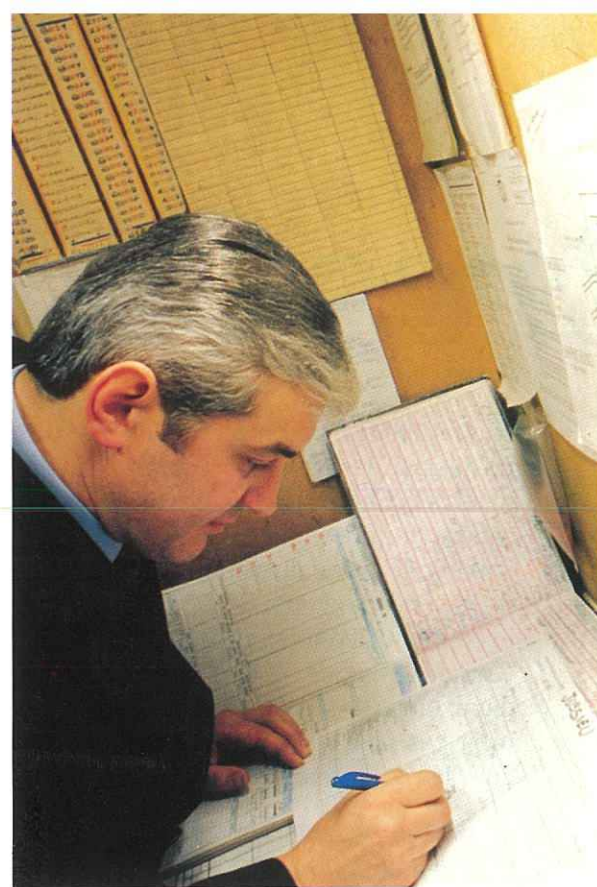
Qualité Avec le relevé quotidien des incidents survenus sur la ligne 10, les agents disposent désormais d'un outil qui permet de mesurer avec précision l'évolution de la qualité de service en station.

Il n'y a pas de qualité sans contrôle ni de progrès sans mesures. » Forte de cet axiome, la ligne 10 a mis au point un indicateur de qualité de service en station, le premier du genre. Il s'agit d'un véritable tableau de bord de chaque station, au fil des jours. Y sont indiqués par l'agent de station les dysfonctionnements, les pannes, les incidents, leur date et leur durée. A la fin du mois, il est alors possible, d'un seul coup d'œil, de connaître le niveau de la qualité de service sur la ligne.

« La mesure s'effectue par station, car chacune est différente pour le voyageur, qui les individualise », explique Jean-Marie Sieur, directeur de la ligne 10. Le tableau se présente comme une liste exhaustive des éléments qui interviennent dans la qualité de service (*voir encadré*). Ainsi, la fiabilité des équipements propres aux agents ne concerne pas directement les voyageurs, pourtant elle y figure, car elle permet aux agents d'effectuer leur travail dans de bonnes conditions et d'être plus disponibles. Jean-Marie Sieur reconnaît bien volontiers que la liste pourrait être modifiée, améliorée. Par exemple en développant la rubrique « Information des voyageurs », qui ne comprend actuellement que deux points. Mais il faut éviter l'inflation de données, qui transformerait ce tableau en casse-tête ou en corvée pour les agents qui le remplissent au quotidien.

« On obtient une vision globale du fonctionnement de la station. Lorsqu'une ligne de croix, en face d'un appareil, signale des pannes à répétition, cela saute aux yeux : dans le livre des dépêches c'est moins évident pour nous qui ne vivons pas dans la station », constate Alain Fontaine, sous-chef de ligne. Du coup, le bilan en fin de mois devient un moment de dialogue ; il

Le suivi au jour le jour de l'état des équipements permet d'avoir une meilleure connaissance de l'état des stations et facilite le dialogue avec les services techniques.

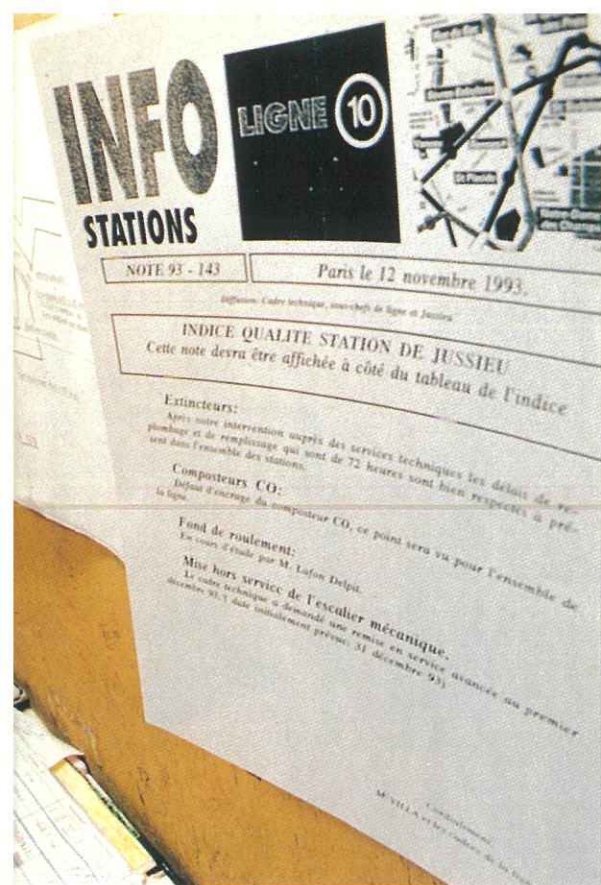


Stations a

est réalisé par l'agent de station qui, au plus près du voyageur, peut mieux que personne estimer la gêne réelle occasionnée aux clients par certains incidents. Un Adar en panne en heures creuses, c'est moins important qu'à l'heure de pointe ! Mais cette heure peut varier en fonction de la clientèle spécifique à chaque station : à l'agent de préciser. L'agent de maîtrise n'intervient qu'en cas de doute, ou pour apporter des éléments inconnus de l'agent de station, comme les plaintes de voyageurs adressées ailleurs qu'au guichet.

Une occasion pour les agents de maîtrise de mieux connaître les problèmes de leur secteur, et d'intervenir plus efficacement auprès des services techniques. Côté agents de station, les réactions sont plutôt favorables, malgré un certain scepticisme. A Jussieu, une des deux stations pilotes, le système existe depuis le début de l'année. « Il faut que ce soit l'affaire de tous, que chacun remplisse le tableau correctement à son tour », explique Daniel Dumas, CSR. « Nous, on donne l'information, mais

**UN OUTIL DE
DIALOGUE
ENTRE
OPÉRATEURS
ET MAÎTRISE**



Indice qualité, mode d'emploi

L'indice qualité station ne concerne que les installations indépendantes des trains. Une soixantaine de thèmes sont regroupés en quatre rubriques :

- fiabilité des équipements en relation avec la clientèle et des équipements propres aux agents,
- information des voyageurs,

- aspect général de la station,
- commercial.

Chaque jour, les agents de station cochent les anomalies constatées sur le tableau et, à la fin du mois, ils évaluent l'indice qualité de la station avec leur sous-chef de ligne. La station possède un capital de 200 points. Plus un incident a - ou peut avoir -

des conséquences importantes pour les voyageurs et eux-mêmes (gêne, sécurité), et plus le nombre de points ôtés est élevé : 5 points lorsque les conséquences ont été faibles, 10 points si elles sont fortes, 50 points lorsqu'elles posent un problème de sécurité. Au final, la notation peut être négative.

au crible SUR LA 10

que devient-elle ? On en attend quelque chose en échange, un suivi... » ajoute Réjane Dessaix, chef de station.

En fait, il a été prévu, pour chaque mois et chaque station, une note d'information qui fasse le tour des points noirs listés par l'indicateur, mettant en regard les solutions apportées ou les mesures prises par la ligne. Note signée par le sous-chef de ligne. « Mais il faut que le système se rode et entre dans les mœurs, ce retour d'information n'existe que depuis le mois de septembre. L'opération semble bien perçue, les tableaux remplis nous reviennent rapidement », commente Serge Fruhauf, cadre responsable d'un secteur Stations. Et les premiers résultats sont encourageants. A Jussieu, par exemple, on a pu constater, grâce à l'indice qualité, que les extincteurs étaient presque systématiquement vidés durant le week-end et n'étaient remplacés que la semaine suivante. Un délai réduit à soixante-douze heures après intervention de l'encadrement auprès des services techniques. Par la suite, un baromètre de satisfaction

local par secteur de station, réalisé par le département Commercial, permettra de comparer le sentiment des voyageurs aux résultats de l'indicateur ligne 10. Mais cet indice apparaît d'ores et déjà suffisamment satisfaisant pour que le département Métro envisage son extension à l'ensemble des lignes. Et pour que la ligne 10 étudie la création d'un indice qualité pour la fonction transport ●

Yvonne Kappès-Grangé





Qualité Quel rôle le machiniste a-t-il à tenir face au client ? Comment gérer au mieux ses relations avec le voyageur ? Une formation à la qualité mise en place par le centre Bus de La Maltournée tente d'y répondre.



8

Tout a commencé par une demande de formation des machinistes du centre de La Maltournée, relayée par le Correspondant prévention-sécurité, pour mieux gérer les relations, parfois difficiles, avec la clientèle. En 1992, La Maltournée met en chantier, avec les centres de Malakoff et de Lagny, une formation qui sera élargie à toutes les relations avec les voyageurs.

L'objectif est de développer une nouvelle relation de service entre la RATP et le voyageur, et de faire assurer par le machiniste la mission commerciale qui lui incombe. Selon Jean-Marie Molina, directeur de La Maltournée, « *cette formation n'est qu'une première étape, elle va en effet permettre de mettre en œuvre une démarche qualité centrée sur la relation avec le voyageur. Des réflexions seront menées au moyen de groupes de travail, constitués des agents ayant suivi la formation, sur différents thèmes : l'information voyageur en temps réel, la communication autour de l'opération Autrement Bus et les problèmes liés à la clientèle* », autant de sujets prioritaires évoqués par les machinistes au cours de leur formation.

UNE FORMATION ÉLABORÉE À PARTIR DE CAS CONCRETS

Selon Isabelle Chastang, responsable Ressources humaines, « *la formation "Le machiniste, un homme de bon commerce" a pour but, tout en aidant le machiniste à appréhender les situations difficiles, de lui permettre de se situer dans son métier de service. Lui qui est à la fois producteur et acteur dans la distribution du produit transport, et relais de communication entre l'entreprise et les clients* ». Ce qui demande à l'agent qui vend des billets ou renseigne le voyageur d'aller au-delà de ce rôle, de se mettre à la place de chaque catégorie de clientèle et de répondre à ses demandes spécifiques.

Un impératif pour La Maltournée : connaître l'avis des agents et de la clientèle avant d'élaborer le contenu de la formation. En mars-avril 1993, des tables rondes avec les machinistes, puis avec les voyageurs (constituées d'adultes et de jeunes âgés de 13 à 17 ans) recueillent leurs témoignages sur les lignes du centre

PHOTOS : MARGUERITE / COM-AY

Un homme



La formation

« Le machiniste, un homme de bon commerce », est une formation assurée par des agents de maîtrise du centre de La Maltournée ayant suivi un stage de neuf jours à NEF. Son contenu, axé sur la relation du machiniste avec les voyageurs, comporte trois volets : la prestation du service transport (marketing des services, connaissance de la clientèle, mesure de la satisfaction

de la clientèle...), le rôle du machiniste par rapport aux attentes des voyageurs, les relations avec les voyageurs (la communication et ses difficultés, des outils d'analyse de situations...). Elle est assurée depuis le mois de mai 1993, au rythme de huit agents – volontaires – par session de trois jours plus une journée de bilan et de réflexion un mois plus tard.

et leurs attentes. Il en résulte l'élaboration d'un cahier des charges de la formation envoyé à NEF (centre de formation Bus) et à un cabinet extérieur pour en établir le contenu. Volontairement concret, ce dernier est axé sur la relation du machiniste avec les voyageurs.

« Toute occasion de s'enrichir, d'améliorer notre travail quotidien doit être saisie, estime Gilbert Félicien, machiniste sur la ligne 113, qui a été parmi les premiers volontaires à suivre la nouvelle formation. Si on ne fait pas attention, on se démotive vite en raison de la fraude, on devient des robots effectuant leur métier de conducteur, sans plus, sans être à l'écoute de la clientèle. Il faut réagir. Une solution est de parler avec les gens, de leur montrer qu'on n'est pas là pour les embêter, que nous ne faisons que notre travail. Il faut essayer de comprendre les raisons de leur attitude, et s'adapter à chaque situation, à chaque individu. En agissant ainsi, peut-être pourra-t-on

Comprendre le voyageur pour mieux répondre à ses attentes.

éviter de nombreux conflits. » Premier bon point du stage pour Jean-Denis Guillotin, qui n'est machiniste – hors ligne – que depuis deux ans : il lui a permis de discuter avec des collègues qu'il ne voit pratiquement jamais et de connaître la maîtrise. « On apprécie que la formation soit assurée par des agents de maîtrise de chez nous : ils sont bien placés puisque souvent ce sont d'anciens machinistes, ils connaissent les lignes, leurs difficultés, on parle le même langage. » Le stage lui a permis de mieux comprendre son rôle, sa place vis-à-vis des voyageurs : « J'ai réalisé que le machiniste est finalement bien vu par la clientèle, il faut se persuader que nous ne sommes pas personnellement visés par les propos des voyageurs, c'est l'institution qui est en cause. Il faut reprendre confiance. J'essaie de mettre en pratique ce qui a été dit au cours des quatre journées, le stage nous donne des cartes. A nous de jouer maintenant. » ●

Simone Feignier

de bon COMMERCE

Implication

Pour pallier les défaillances des relais de détection des incidents électriques, deux agents d'ESE ont conçu un prototype plus fiable et meilleur marché.

Récit de cette aventure.

Soudain, les escaliers mécaniques de plusieurs stations s'immobilisent... Au Poste de commande d'énergie (PCE) un voyant rouge s'allume, localisant l'incident... Immédiatement, depuis sa console, un agent du PCE isole la partie défectueuse et réalimente le secteur concerné... C'est grâce aux « relais de détection de défaut terre » que la panne a pu être rapidement maîtrisée.

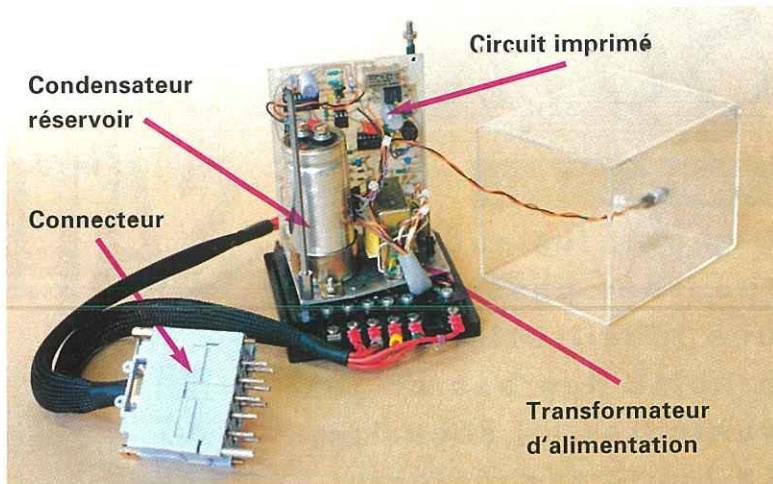
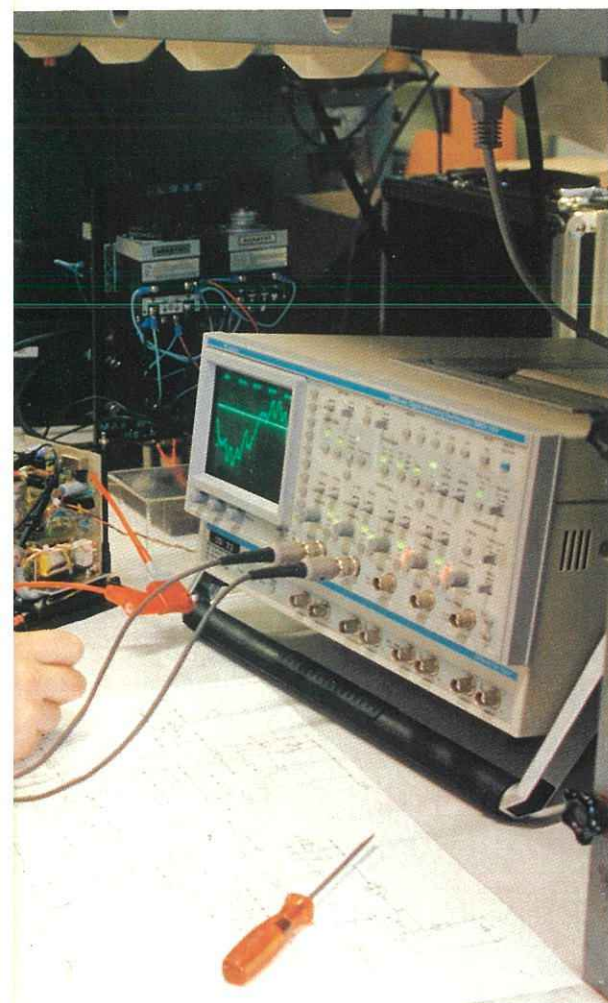
Les relais permettent de signaler sur le synoptique du PCE (Bourdon) les incidents – court-circuit ou rupture de câbles – qui peuvent survenir sur les artères du réseau éclairage-force (éclairage des quais, ascenseurs, ventilation...). « Mon premier travail consiste à vérifier ces relais et je me suis rendu compte d'une dégradation progressive de leur fiabilité due au vieillissement », explique Jean-Michel Bertrand, technicien de maintenance du secteur électronique MHT (maintenance des postes haute tension) au département ESE. L'idée de concevoir un nouveau relais, plus performant, fait rapidement son chemin. « Depuis que nous travaillons au laboratoire électronique de MHT, nous avons déjà prouvé que nous étions capables de faire plus que de la maintenance en modifiant certains appareils électriques qui ont entraîné moins de pannes sur le réseau », renchérit Patrick Goubier, agent de maîtrise, responsable du secteur électronique. L'occasion de démontrer leur savoir-faire se présente avec la demande de Roland Richard,



Un détecte

**DES RELAIS
PLUS
FIABLES
DANS
LE TEMPS**

cadre gérant les équipements des postes éclairage-force au département ESE, et « fidèle » client du laboratoire électronique : « J'avais demandé à mes collègues techniciens du laboratoire, au printemps 1992, de m'établir des statistiques concernant la maintenance de ces relais... Les résultats faisaient apparaître que près de 50 % du parc de relais (530 au total) avaient des problèmes de dérives du seuil de détection et de temporisation. » Jean-Michel et Patrick, qui avaient ensemble recherché les moyens de s'affranchir de ces défaillances, ont alors proposé « leur » nouveau relais prototype baptisé DDT/001. « C'est Patrick qui a eu l'idée d'opter pour une temporisation numérique ne dérivant pas



Jean-Michel Bertrand (au premier plan), et Patrick Goubier testent le nouveau relais.

dans le temps », commente Jean-Michel. A une technologie plus moderne à base de circuits numériques, les deux techniciens du laboratoire se sont imposé des contraintes de dimensions pour permettre le remplacement de ces relais sans modification d'emboîtement et de câblage dans les armoires électriques où ils sont actuellement installés.

Les différents tests – en laboratoire et sur site – ayant donné toute satisfaction (contraintes électromagnétiques, test de déclenchement...), ce prototype de relais aux normes très particulières (caractéristiques électriques, dimensions) a fait l'objet d'une protection juridique.

Deux fabricants travaillant habituellement avec la RATP ont ensuite été consultés. Leurs propositions, selon le cahier des charges établi par le laboratoire MHT, se sont avérées très inférieures au coût des appareils vendus dans le commerce, y compris leur adaptation. Un appel d'offres étendu à une dizaine d'entreprises pour la fabrication de 540 relais sur trois ans, selon les normes RATP, vient donc d'être lancé. « *Ce sont de véritables professionnels de l'électronique qui se sont investis dans cette aventure technologique, conscients de leur savoir-faire. Nous leur avons donné les moyens, nous leur avons fait confiance, et les premiers nouveaux détecteurs devraient normalement être installés en septembre 1994* », conclut Claude Peillet, responsable de cette opération et animateur du secteur électronique ●

Philippe Carron

ur " MAISON "

Le réseau électrique en chiffres

La RATP possède son propre réseau de distribution d'énergie électrique, qui comprend essentiellement :

- 7 postes haute tension (225 000 V et 63 000 V), énergie directement fournie par EDF ;
- 2 000 km de câbles 15 000 V ;
- 164 postes de

redressement du courant pour la traction électrique des trains (courant continu) ;

- 318 postes éclairage-force pour l'alimentation des stations, des gares, des ateliers...

Afin d'assurer la maîtrise de l'alimentation et la résolution

des incidents, l'ensemble du réseau de distribution est exploité de façon centralisée depuis le poste de commande d'énergie (PCE). Les postes éclairage-force sont « télésupervisés », et la RATP est le seul réseau au monde à utiliser un tel système.

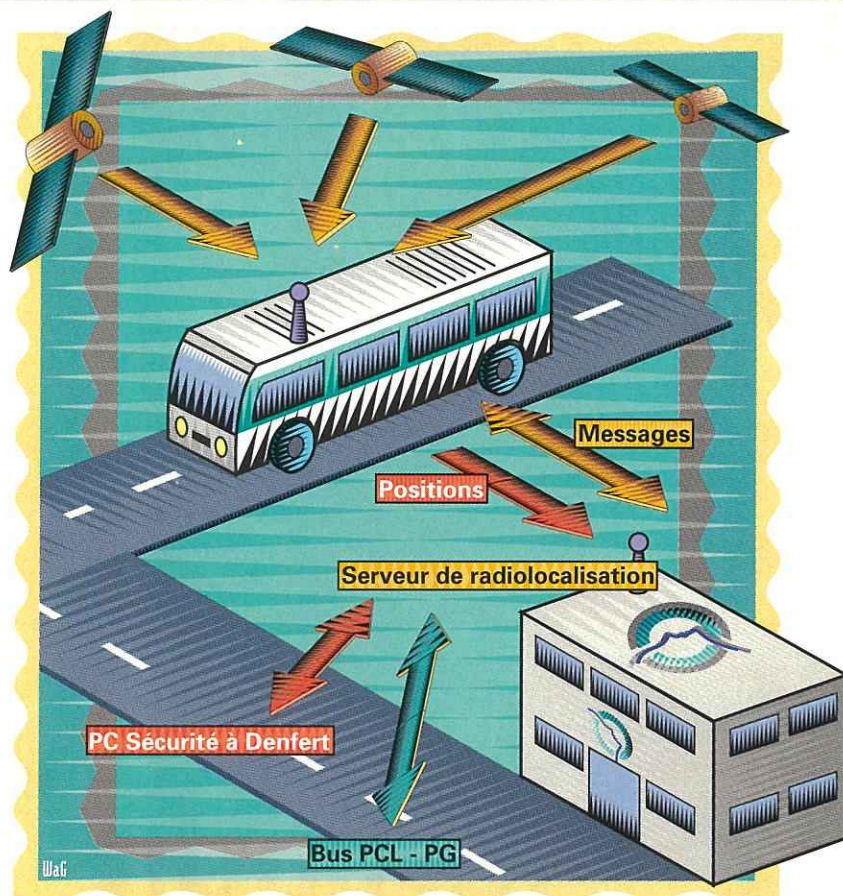
Sous l'œil du SATELLITE

Équipement

Demain, les satellites rendront possible une localisation précise des bus et des véhicules de sécurité. La haute technologie au service de la sécurité et de l'exploitation.

En 1994, indique Alain Chesnoy du département SIT, la radiolocalisation va être appliquée à trente véhicules de sécurité, ainsi qu'aux bus de la ligne 272, Puteaux-Grande Arche - Sartrouville-Charles-de-Gaulle/Cité des Indes, et à ceux de la ligne 256, Porte de la Chapelle - Enghien gare, puis à la ligne 47, Gare du Nord - le Kremlin-Bicêtre-Fort ». Ce projet (voir ELL n° 27) consiste à développer un système de localisation de véhicules fondé sur l'utilisation de satellites, et des prestations liées à l'exploitation et à l'information des voyageurs. L'objectif est tout d'abord d'améliorer la sécurité des voyageurs et des agents, en dotant les forces de sécurité de moyens de radiocommunication permettant une plus grande efficacité de leurs interventions, notamment en banlieue. Une expérimentation a permis de vérifier la faisabilité du projet : une localisation avec une précision inférieure à dix mètres a été obtenue dans 95 % des cas. Concrètement, un système appelé AIGLE (Aide à l'intervention globale sur les lignes en exploitation) affichera en temps réel, sur une carte géographique « numérisée » installée au PC sécurité de Denfert-Roche-reau, la position des voitures de sécurité et celle des bus lorsque les machinistes utiliseront l'alarme d'agression.

La localisation des bus sera dans ce cas également retransmise à la Permanence générale (PG) du réseau routier située aux Grands-Augustins. « La radiolocalisation



DES BUS LOCALISÉS À DIX MÈTRES PRÈS

va conduire à améliorer grandement la coordination des opérations et la vitesse d'intervention des personnels de sécurité en localisant immédiatement l'équipe mobile la mieux située pour intervenir sur l'incident », précise Marc Boudal du département SEC. Le système AIGLE conduira aussi à piloter l'ensemble des problèmes de sécurité de la RATP par la visualisation des effractions commises dans les stations du métro et les gares du RER.

Un des objectifs de la radiolocalisation est également de développer un nouveau système d'aide à l'exploitation et d'information des voyageurs (SAEIV), le système Altair, du nom d'une étoile de la constellation de l'Aigle. « L'objectif, indique Patrick Skrzypek du département BUS, est

Enquête Fin 1989, le département du Développement a organisé l'enquête « Trafic Journalier du réseau ferré 1990 »*. Environ 250 000 personnes ont été interrogées dans le métro et le RER RATP. Quelques résultats.

Anatomie

DU TRAFIC

● Trafic d'un jour ouvrable, de 6 h à 21 h : 4 101 500 voyageurs entrant sur le métro, 1 023 500 sur le RER RATP, soit un total de 5 125 000 pour l'ensemble du réseau ferré.

● Répartition du trafic au cours de la journée : 6 h - 9 h 30 : 27 % ; 9 h 30 - 16 h 30 : 36 % ; 16 h 30 - 20 h : 34 % ; 20 h - 21 h : 3 %.

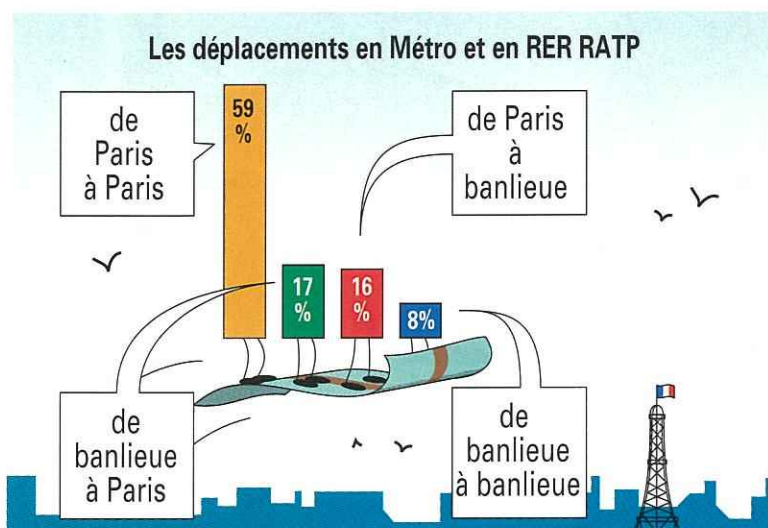
● Parcours : 52 % des voyageurs n'utilisent qu'une seule ligne de métro ou de RER RATP au cours d'un déplacement, 41 % en prennent deux, 7 % trois ou plus.

● Déplacements sur le métro et le RER RATP : Paris - Paris : 59 % ; Paris - banlieue : 16 % ; banlieue - Paris : 17 % ; banlieue - banlieue : 8 %.

● Principales stations du métro : Saint-Lazare : 125 100 entrants dont 82 600 en provenance de la SNCF ; gare du Nord : 114 800 dont 13 800 venant du RER et 64 200 de la SNCF ; gare de l'Est : 93 700 dont 58 400 en provenance de la SNCF ; Montparnasse : 85 600 dont 30 100 venant de la SNCF.

● Principales gares du RER RATP : Châtelet-les-Halles : 136 100 entrants dont 83 400 venant du métro ; gare du Nord : 128 600 dont 19 100 en provenance du métro et 88 300 de la SNCF ; Auber : 115 400 dont 68 200 venant du métro ; La Défense : 98 200 dont 16 300 venant de la SNCF.

● Motifs des déplacements : déplacements obligés (principalement les allers-retours pour se rendre du domicile au lieu de travail) : 67 % pour le métro, 76,5 % pour le



RER ; motifs non obligés (achats, loisirs, démarches) : 33 % pour le métro et 23,5 % pour le RER RATP.

● Modes de rabattement sur les stations et les gares : pour le métro, 82,6 % de rabattements à pied, 15 % en provenance de la SNCF, des bus et cars, 1,6 % en voitures particulières ; pour le RER RATP : 55 % de rabattements à pied, 37 % de SNCF, bus et cars, 6,5 % en voitures particulières.

● Caractéristiques des utilisateurs : hommes 52,5 %, femmes 47,5 %, alors qu'en Ile-de-France la répartition des sexes est respectivement de 48,5 % et 51,5 %. Parmi les utilisateurs du réseau ferré RATP, 46 % ne possèdent pas de voiture (globalement c'est le cas de 42 % des habitants de Paris, et de 21 % pour ceux de l'Ile-de-France) ●

Alain Malglaive

Répartition du trafic Métro et RER RATP au cours de la journée...



* Rapports parus à la fin de 1992 et en octobre 1993. Consultation au département DEV, à la Médiathèque (COM) et à la Base documentaire (CML).

A la croisée

Sécurité Le BACO centralise les informations concernant la délinquance sur le réseau. Une base de données indispensable à la lutte contre l'insécurité.

DES INFOS



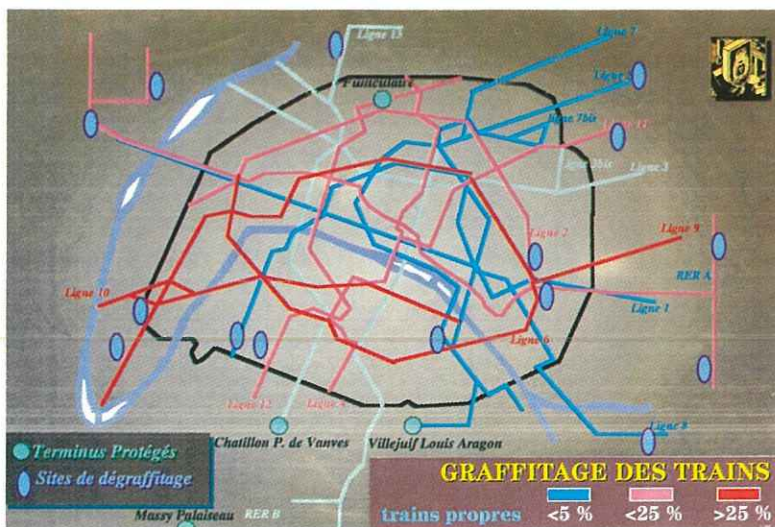
Recueillir le maximum d'informations relatives à la sécurité des réseaux, les analyser puis les diffuser dans l'entreprise est la mission confiée au BACO. » Pour Jean-Pierre Daliès, responsable du Bureau d'analyse et de coordination opérationnelle au département Environnement et Sécurité, « il ne suffit pas d'établir des statistiques, il est indispensable d'analyser les chiffres et de les commenter afin d'enrichir les informations et d'obtenir une meilleure efficacité sur le terrain ». Cela, dans le domaine de la sécurité et, de plus en plus désormais, dans celui de l'environnement. Créé à partir d'éléments déjà existants, notamment la cellule Statistiques consti-

**AGENTS OU
VOYAGEURS,
AUCUNE
SOURCE
N'EST
NÉGLIGÉE**

tuée lors de la création du département SEC et la cellule Enquêtes de la Surveillance générale, le BACO est désormais une mission autonome, transversale au département SEC, constituée d'une équipe de neuf personnes.

Première de ses tâches, le recueil de l'information. Il s'effectue à travers les réclamations des voyageurs, déposées auprès des agents. Au moyen également des signalements effectués par les agents de façon très informelle – coup de téléphone, rapport écrit, etc. – depuis les lignes de métro et de RER et les centres Bus, puis dépouillés et analysés par la cellule Enquête. Enfin, une dernière source d'information, les lettres des voyageurs, qui ●●●

PHOTO : MARGUERITE / COM-AY



●●● apportent un éclairage complémentaire et permettent de connaître la façon dont ils perçoivent l'ambiance des transports. Ces données enregistrées vont être dépouillées, analysées et exploitées par l'équipe. Il en résultera différents documents : les fiches signalétiques où sont consignés des renseignements concernant par exemple une agression (signalement de l'individu mais aussi informations sur son comportement, sa façon d'agir, le type des victimes...); les fiches de synthèse qui permettent de connaître l'évolution d'un problème : lieux fréquentés par les dealers, leurs déplacements sur le terrain, etc.; grâce à ces informations, enfin, des cartes du réseau indiquant clairement les points sensibles en matière de drogue, bandes, agressions, vols à la tire, graffitis... sont mises à jour quotidiennement.

Pour les atteintes aux biens de l'entreprise (escroquerie, graffitis, vandalisme...), un travail d'investigation est mené par la cellule Enquêtes en collaboration avec le département Juridique et la police judiciaire. Ainsi, au 1^{er} semestre 1993, on a enregistré 200 graffitis et une centaine de graffiteurs ont été remis à la police, ce qui a permis d'élucider la moitié des affaires.

Autant d'informations émanant du terrain qui sont diffusées et utilisées en permanence par l'unité opérationnelle Sécurité des réseaux. Avec le BACO, le département dispose également d'un outil de pilotage, d'un tableau de bord, qui va lui permettre d'affiner sa politique, ses grandes orientations mais aussi de mesurer son efficacité au moyen d'indica-

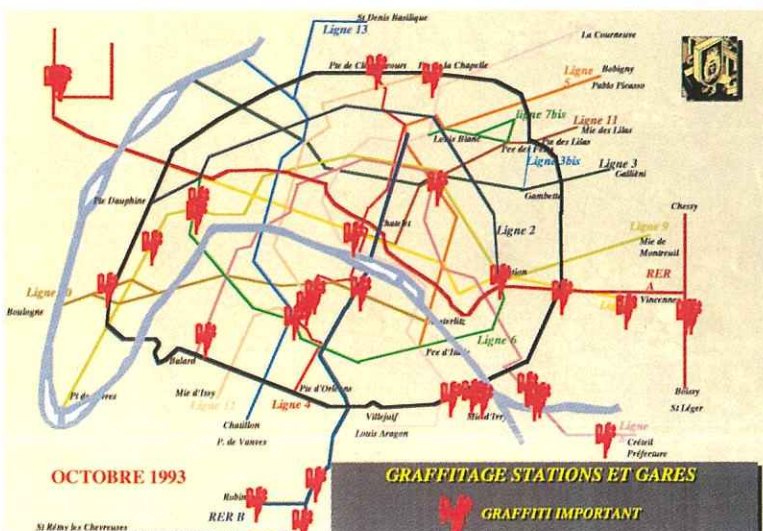
Des cartes du réseau permettent de visualiser les stations et les lignes à problèmes.

teurs. Au niveau de la direction générale, le travail du Bureau permet de faire le point sur l'évolution de la situation, et de « vérifier » si, avec les moyens donnés, les objectifs sont atteints.

Reste à l'équipe du BACO à trouver des indicateurs de mesure des phénomènes et d'efficacité de SEC, à améliorer l'approche des problèmes dans l'espace et dans le temps pour tenter d'assurer une présence des agents aux heures et aux lieux de plus grande délinquance.

Une recherche constante d'une plus grande efficacité à laquelle répond aussi l'arrivée, début 1994, de SAFIRS, nouvelle base de données informatique. Elle permettra de mesurer avec un très grand degré de précision l'adéquation des moyens mis en œuvre sur le terrain avec l'évolution de la délinquance dans l'espace et le temps ●

Simone Feignier

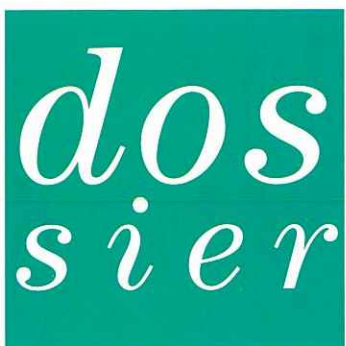


Le point de vue du consommateur

Pour Philippe Chamarande, responsable opérationnel de la Sécurité, « le BACO est une banque de données qui nous aide quotidiennement dans notre travail. Il nous apporte une meilleure

connaissance du terrain au moyen des statistiques et leur analyse nous permet de mieux cerner les problèmes de la délinquance et de suivre leur évolution. Nous disposons d'une physionomie des

réseaux, ce qui nous aide à intervenir de façon plus pratique. Les échanges sont permanents entre le BACO et l'opérationnel. Ce travail en commun, cette communication de chaque instant sont une condition de notre efficacité ».



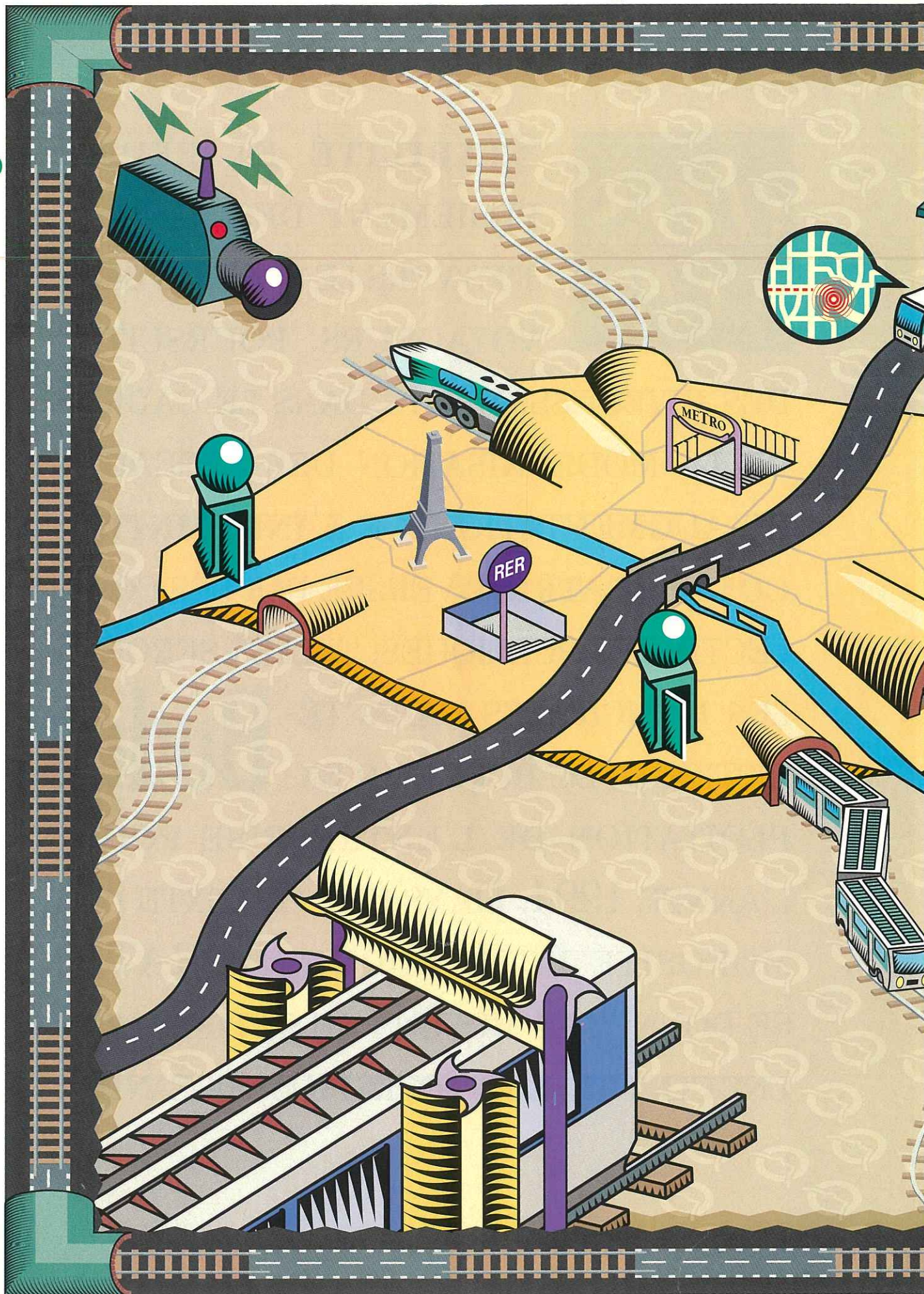
STABILITÉ ET REDÉ-
PLOIEMENT DES EFFEC-
TIFS VERS LE SERVICE DES
VOYAGEURS, POURSUITE

DES INVESTISSEMENTS DANS LE CADRE
DE LA MODERNISATION DES RÉSEAUX
ET AUGMENTATION DE L'**INDEMNITÉ
COMPENSATRICE** VERSÉE PAR LES COL-
LECTIVITÉS PUBLIQUES, TELLES SERONT
LES PRINCIPALES CARACTÉ-
RISTIQUES DU BUDGET D'EX-
PLOITATION DE L'ENTREPRISE POUR
L'ANNÉE 1994. DANS UN CONTEXTE DE
MOROSITÉ ÉCONOMIQUE, LA RATP
SE DONNE LES MOYENS DE **SATISFAIRE
UNE CLIENTÈLE** TOUJOURS PLUS EXIGEANTE.

Budget

17







Le budget d'exploitation 1994 de la RATP marque une progression des recettes et des dépenses de 2,6 %. Recettes, effectifs, implication des collectivités publiques... le point sur les objectifs de l'année.

Tous COMPTES FAITS

Rapporté à celui de 1993, le budget 1994 marque une progression des recettes et des dépenses de + 2,6 % et prévoit une hausse des tarifs de + 5,2 % le 1^{er} mai 1994. Il présente quatre caractéristiques essentielles :

● **UN ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE PARTICULIÈREMENT DIFFICILE.**

Dans un tel contexte, le trafic 1993 sur les réseaux RATP est resté stable et n'a entraîné qu'une faible hausse des recettes directes du trafic de + 4,3 % par rapport à 1992 (compte tenu des hausses de tarif intervenues en 1992 et 1993). Pour 1994, une prévision plus optimiste – hypothèse fragile cependant – est retenue avec une hausse du trafic et des recettes, à tarif constant, de + 0,9 %.

● **UNE STABILITÉ DES EFFECTIFS ET LEUR REDÉPLOIEMENT**

La deuxième caractéristique concerne l'amélioration du service

rendu aux voyageurs par une action vigoureuse de redéploiement des effectifs. « *Nous avons obtenu vis-à-vis des pouvoirs publics, et dans un contexte défavorable, la stabilité des effectifs* », souligne Sylviane Delmas, responsable de l'unité Contrôle de gestion au département CGF. « *Un acquis d'autant plus important et appréciable que nous sommes l'une des très rares grandes entreprises publiques ou privées, qui continue à embaucher entre 1 300 et 1 500 personnes par an.* » L'emploi sera donc préservé, mais stabilité ne signifie pas immobilisme : « *La stratégie de l'entreprise se décline par un redéploiement très important afin de promouvoir les priorités de la Régie : près de 350 postes seront ainsi redéployés au profit du voyageur par le développement du service bus, par la lutte contre la fraude, par l'amélioration de l'information et de l'accueil des voyageurs, par l'accroissement de leur sécurité ainsi que celle des agents.* » ●●●

ILLUSTRATIONS : WAG

● **UNE POLITIQUE D'INVESTISSEMENT VIGOUREUSE**

La troisième caractéristique relève d'une politique d'investissement préparant l'avenir avec notamment la poursuite du projet Météor dont les dépenses progresseront de + 17 % par rapport à 1993. Le Nouveau service en station, le renforcement de la sécurité ferroviaire avec l'implantation du Sacem sur les branches du RER, l'équipement du réseau en dispositifs de sécurité des biens et des personnes (télésurveillance, alarmes, radiolocalisation en surface des bus, installation de bornes d'appel dans les gares, mise en place de dispositif de fermeture des stations), l'extension du système SIEL sur la ligne B, le développement du Centre d'informations téléphoniques - Info-centre -, du 36 15 RATP, de l'implantation de sites de lavage des trains, du pelliculage des rames pour améliorer la lutte anti-graffitis... traduisent la volonté de la RATP de se maintenir comme l'une des premières entreprises de service public du monde.

● **UNE IMPLICATION RENFORCÉE DES COLLECTIVITÉS PUBLIQUES EN FAVEUR DE LA RATP**

Enfin, la quatrième et dernière caractéristique concerne l'indemnité compensatrice versée par l'Etat - à hauteur de 70 % - et par les départements franciliens - à hauteur de 30 % -, qui augmentera de 6,6 % par rapport à 1993. Le budget 1994 s'inscrit donc dans un projet de développement et de modernisation des réseaux de la RATP. De tels progrès sont rendus possibles grâce aux efforts de productivité et d'efficacité de tous les agents. Les pouvoirs publics, qui contribuent au financement de la Régie, n'ont pas manqué de « saluer », à leur manière, la mobilisation du personnel de l'entreprise ●

Si le budget M'ÉTAIT COMPTÉ...

Poste par poste, tous les ingrédients du budget. Visite guidée dans le dédale comptable.

La RATP doit présenter à la direction du Budget et au STP un budget en équilibre et justifier ses postes de dépenses et recettes. Elle se trouve placée sous le régime de droit commun des sociétés commerciales dans un cadre comptable particulier, adapté à sa situation spécifique.

Le budget de la RATP se calcule toujours par rapport à l'année précédente, qu'il s'agisse de francs ou d'effectifs.

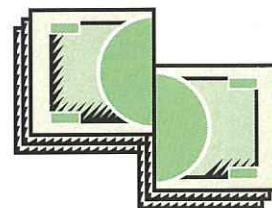
LES PRINCIPAUX POSTES DE CHARGES



+ 5,2% ENERGIE : 684 MF.
Ce poste comprend l'électricité, les carburants et le chauffage. Les trois départements exploitants - Métro, RER, BUS - calculent le nombre de « voitures-kilomètres » prévus (kilomètres parcourus par chaque voiture). Ce produit est alors multiplié par le coût unitaire de l'énergie correspondant.

+ 2,8% CHARGES EXTERNES : 2 410 MF.

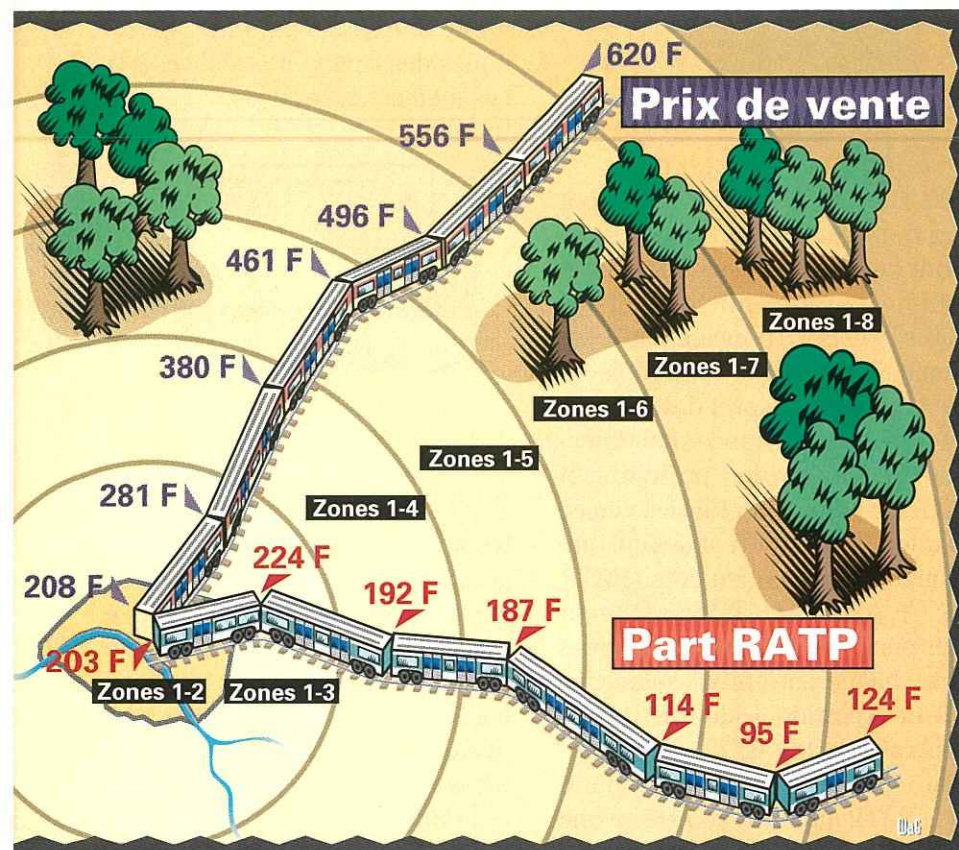
Elles comprennent notamment les travaux d'entretien et de réparation des installations et équipements en réseaux (matériel, pièces détachées, nettoyage, pelliculage des trains, gardiennage, etc.), les dépenses relatives aux charges de circulation versées à la SNCF dans le cadre de l'interconnexion du RER, les loyers des immeubles, la recherche, la formation, l'habillement, la communication... Les contrôleurs de gestion de chaque département établissent ainsi le coût des différentes opérations prévues en fonction des objectifs (y compris les effectifs) qui sont fixés entre la Direction générale et les départements.



+ 20,7% IMPÔTS ET TAXES : 869 MF.

Cette rubrique comprend essentiellement la taxe professionnelle, impôt versé aux collectivités locales, départements et communes, dont l'assiette est fondée pour partie sur les salaires et pour partie sur les immobilisations non

1994



Prix de vente public des cartes Orange par zone (de 1 à 8) et part de recette correspondante attribuée à la RATP (les chiffres sont arrondis).

fixes (matériel roulant). Le département du Patrimoine fournit à CGF les éléments de calcul.



+ 2,9% CHARGES DU PERSONNEL : 11 580 MF. Elles dépendent des effectifs et de la politique salariale (voir l'encadré sur le GVT). Ce poste est constitué des rémunérations directes, des charges sociales (maladie, prestations familiales, vieillesse, décès, œuvres sociales, etc.) ainsi que de la charge des retraites. Celles-ci représentent 54 % des salaires

bruts contre 18 % dans le privé : proportionnellement, la RATP compte un actif pour un retraité, alors que la moyenne nationale est de deux actifs pour un retraité.



+ 3,7% CHARGES LIÉES AUX INVESTISSEMENTS : 4 130 MF. Cette rubrique comprend principalement les dotations aux amortissements des immobilisations de la RATP – 2 298 MF – (matériel roulant, centres Bus, ateliers, postes de redresse-

Les tutelles

- **STP** (Syndicat des transports parisiens) : il organise la desserte de la région Ile-de-France et coordonne les différentes entreprises de transport (SNCF, RATP, APTR, ADATRIF). Il approuve les budgets et comptes annuels de la RATP, répartit les recettes des titres multimodaux, affecte à la RATP l'indemnité compensatrice.
- **Direction du Budget** : elle négocie avec la RATP les conditions de financement de son exploitation.
- **Ministère des Transports** : il intervient notamment dans la fixation des tarifs, dans le calcul de l'indemnité compensatrice ainsi que dans l'évaluation des compensations tarifaires. Il définit les règles de fonctionnement du Conseil d'administration et du statut du personnel de la Régie.
- **Mission de Contrôle économique et financier** : antenne du ministère de l'Economie et des Finances, elle est chargée de contrôler *a posteriori* les comptes de la Régie.

21

Les hypothèses macro-économiques

Le ministère du Budget et des Finances fournit à l'unité Contrôle de gestion l'évolution d'un certain nombre de données économiques qui lui permettent de construire correctement le budget. Ainsi, pour 1994, les évolutions prévues sont les suivantes :

Prix à la consommation : + 2,2 %

Prix de l'énergie :

- énergie électrique : + 0,45 %
- carburants : + 12,1 %

Taux d'intérêts sur les marchés financiers :

- emprunts à long terme : + 6,1 %
- placements à court terme : + 5,3 %

Cours du dollar : 5,50 francs

Prix du baril de pétrole : 17,6 dollars

... ment électrique, etc.). L'amortissement correspond à la dépréciation d'une immobilisation, que l'on obtient en divisant sa valeur d'acquisition par sa durée de vie. Ces amortissements représentent donc le coût de renouvellement des investissements – achat d'une rame, d'un bus, d'un atelier –, investissements financés selon trois modes (voir encadré investissements). La rubrique comprend également les charges financières – 1 832 MF –, qui correspondent aux intérêts des emprunts contractés par la RATP pour financer ses investissements. Ce poste est notamment calculé par les spécialistes financiers de l'unité Contrôle de gestion.

LES PRINCIPAUX POSTES DE PRODUITS

+ 3,7% RECETTES DU TRAFIC : 7 524 MF.

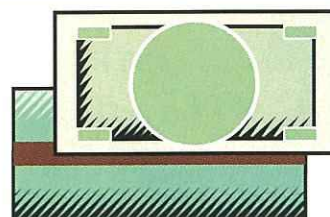
Elles comprennent les recettes directes du trafic issues de la vente des titres de transport (tickets, cartes Orange, etc.). C'est le département Commercial qui établit l'ensemble de ces prévisions.



+ 2,6% REMBOURSEMENT DE PERTES DE RECETTES : 3 158 MF.

Ce sont les compensations tarifaires qui sont versées par les collectivités publiques pour compenser les tarifs réduits. La principale, le « versement transport », a pour objectif de compenser le prix des abonnements (cartes Orange, hebdomadaires, cartes des policiers et sapeurs pompiers). Elle est versée par le STP aux entreprises qui pratiquent ces abonnements (RATP, SNCF, APTR, ADATRIF) à hauteur des pertes de recettes enregistrées par chaque entreprise, selon une clé de répartition calculée tous les trois ans sur la base d'un sondage : une carte Orange 8 zones rapporte à la RATP moins de recette qu'une 2 zones (voir illustration p. 21). Ainsi, l'éloignement progressif de l'habitat se fait au détriment des recettes de la Régie.

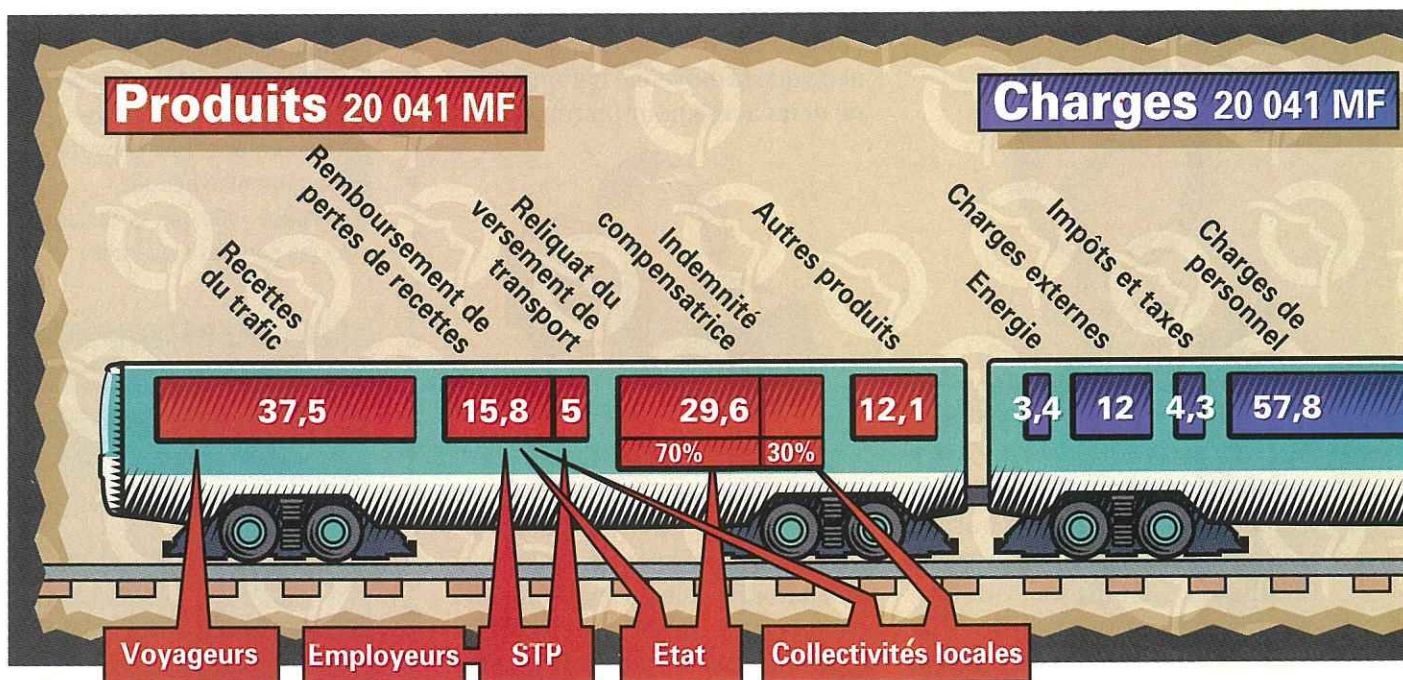
RELIQUAT DU VERSEMENT TRANSPORT : 1 009 MF. Quand le STP a effectué le remboursement pour pertes de recettes aux entreprises concernées, le reliquat de la taxe est affecté au financement d'investissements spécifiques des transports réalisés par ces mêmes entreprises.



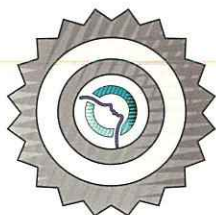
+ 6,6% INDEMNITÉ COMPENSATRICE : 5 931 MF.

La décision prise par les autorités ministérielles chargées des transports et des finances d'appliquer un tarif moins élevé que celui qui serait nécessaire à l'équilibre des dépenses implique que les collectivités publiques supportent les conséquences financières de leur décision. Une indemnité est donc versée à la RATP pour compenser cette insuffisance de recettes : pour équilibrer son budget – donc sans indemnité compensatrice – la RATP devrait

ILLUSTRATIONS : WAG



appliquer le prix d'un voyage à 7 francs (module d'équilibre) alors que le voyageur paie effectivement, en tarif normal, 4,10 francs (module d'application). La différence représente donc l'indemnité compensatrice.



-1,2% AUTRES PRODUITS : 2 418 MF. Cette rubrique comprend notamment la publicité commerciale qui représente à peine 3 % du budget recette (322 MF), les produits divers (opérations effectuées pour la SNCF, etc.), les produits financiers... L'unité Contrôle de gestion réalise donc la synthèse financière de toutes ces informations recueillies auprès de l'ensemble des départements de la Régie en vue de la négociation du budget ainsi constitué avec les autorités publiques. Une fois « arbitré », l'unité prépare l'affectation pour chacun des départements ●

Dossier réalisé par
Philippe Carron

Charges liées aux investissements
Autres charges

20,6

1,9

Tout ou presque... sur le GVT

Le GVT ou le Glissement Vieillesse Technique correspond à la politique salariale d'une entreprise et relève de trois paramètres :

- Glissement : c'est le changement de catégorie professionnelle, de l'exécution à la maîtrise, de la maîtrise à l'échelle cadre.
 - Vieillesse : c'est le changement d'échelon, prévu tous les deux ans.
 - Technique : c'est le changement de position (niveau) ou d'échelle.
- Il faut distinguer le GVT positif (GVT +) et

le GVT négatif (GVT -).

Le GVT + concerne le personnel présent d'une année sur l'autre. Ainsi, pour les agents qui « vieillissent » d'un an, on observe leur évolution individuelle. Ils peuvent obtenir soit un échelon (vieillessement), soit une promotion qui leur donne une position (ou niveau) supplémentaire, soit une échelle (de M2 à M3).

Le GVT - concerne les agents qui entrent à la RATP ou qui en partent. Par exemple, un cadre de niveau C4 qui part à la retraite et

qui est remplacé par un cadre C1 va générer une diminution des charges de personnel.

La différence entre le GVT + et le GVT - donne un solde positif à la Régie. Il faut ajouter à ce solde l'effet des mesures générales – augmentation du point qui fait l'objet d'un accord salarial – et catégorielles – elles correspondent au Progrès partagé. Compte tenu de la variation des effectifs, ce solde final va donner l'augmentation de la masse salariale.

Le financement des investissements

Métros, bus, ateliers, bâtiments et péages... sont des biens durables. Ces différentes acquisitions ou ces investissements

peuvent être financés de trois façons :

- Par une subvention d'investissement. La RATP reçoit l'argent de l'Etat,

de la Région.

- Par l'emprunt sur le marché financier.
- La RATP emprunte auprès des épargnants publics ou privés. C'est le département CGF qui gère ces emprunts.
- Par les amortissements. C'est une opération comptable qui affecte le budget

d'exploitation de la Régie puisqu'une partie de la dépréciation du bien acquis est affectée dans les charges. Les produits du transport (recettes, indemnité compensatrice...) viennent donc, en regard, financer cette charge particulière.

Formation, douze jeunes machinistes reçoivent leur diplôme de secourisme (p. 27). **Commercial**, les résultats des ventes de titres touristiques (p. 28). **Presse**, le palmarès des transports 1993 (p. 29). **Animation**, des dessins d'enfants fêtent le bus et la nouvelle année (p. 30).

Sûreté

PREMIER FORUM POUR LA SÛRETÉ DE FONCTIONNEMENT

Le premier Forum de la Sûreté de fonctionnement s'est tenu le 3 décembre dernier. Il concrétise la volonté de l'entreprise de placer la sûreté parmi ses priorités. Comme Francis Lorentz l'a rappelé : « *Ce que nous faisons est reconnu, mais la sûreté n'est jamais définitivement acquise. Face aux risques nouveaux et à ceux créés par l'habitude, nous sommes contraints au progrès. Mais*

progresser, ce n'est pas additionner des procédures, c'est se remettre en cause ».

Des priorités ont donc été définies : le « nettoyage » de la réglementation, la maîtrise des modifications et la nécessité de revalider alors les systèmes, la constitution ou le renforcement des bases de données de la maintenance. Enfin, la mise en place d'une cellule de retour d'expérience, qui permettra la prise en compte

de tous les incidents, a été décidée. Au cours de la journée, l'homme est apparu au centre des débats comme un maillon essentiel, mais faillible, d'où le conseil donné par Pierre Barrier, directeur général adjoint, de fuir les certitudes, d'anticiper l'événement, et de savoir rester humble et tenaces, « *car nous sommes là au cœur de notre métier, puisque notre priorité n° 1 est la sécurité ferroviaire* ».



Chantier

DES TRAVAUX DE PHARAON

On connaissait Ramsès I, II et III. Il faut désormais compter avec Ramsès IV. Ramsès est un système de levage qui permet de remplacer les appareils d'appui des travées aériennes sans employer d'échafaudages importants et onéreux. Ramsès IV est le dernier né de la série, concocté par ITA Amof Etudes. Il permet d'intervenir sur des piliers supportant des travées atteignant 50 mètres de long, telles qu'on en trouve sur la ligne 6 ou la 2. Dans ce cas, les pièces de Ramsès IV sont trop lourdes pour être maniées par un

homme. C'est donc un bras élévateur, commandé par un tracteur, qui monte les pièces aux techniciens installés sur un échafaudage léger. Ceux-ci vont « guider » la pièce et la placer. Un travail de virtuose pour la petite équipe d'ITA Amof urgences nuit, qui réussit le tour de force de changer deux appareils – soit une travée – en cinq nuits (voir *Reflex*, en page 2). Nationale vient d'être modifiée, bientôt ce sera au tour de La Motte-Picquet-Grenelle. En tout dix travées – vingt appareils d'appui – sont au programme.

Multimodalité

LA DÉFENSE, COMPLEXE D'ÉCHANGES

La ligne A, la ligne 1, quinze lignes de bus, la SNCF et bientôt le Trans Val-de-Seine font de la gare de La Défense un des principaux sites multimodaux de la RATP. Mais dans ce quartier symboliquement fort, celui des affaires de l'Ouest parisien, la gare, créée en 1970, apparaît en mauvais état, suscitant chez les voyageurs un sentiment d'inconfort. La nécessaire remise en état des lieux est, pour la RATP, l'occasion de transformer le site en un complexe d'échanges. C'est la mission « Cœur Défense », avec à sa tête Georges Amar, qui est chargé de ce projet : « *Les complexes d'échanges qui*

intègrent multimodalité et multiservice, sont devenus une priorité stratégique pour l'entreprise. Les voyageurs doivent se sentir bien dans ces espaces, y trouver information et accueil, un décor agréable et des services de commodité. A nous de repenser les lieux en intégrant ces nouvelles exigences de qualité de service. Mais cette organisation n'ira pas sans une mise en cohérence dans l'exploitation entre les différents partenaires internes ou externes de l'entreprise. » Une étude qui fait de La Défense un laboratoire pour les futurs complexes d'échanges.



Distinction

D'ANDRÉA MÉDAILLÉ D'OR

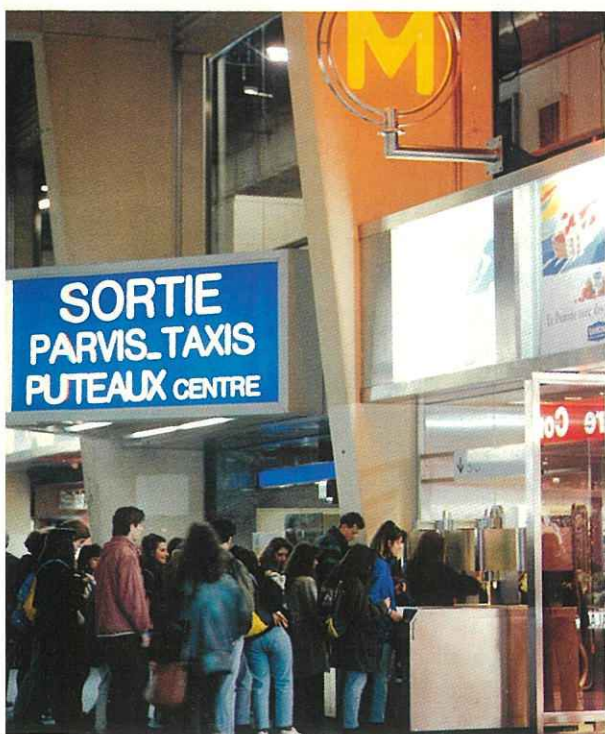
Lorsque la prévention échoue, la répression et la sanction deviennent indispensables.

Mais seulement lorsque la politique de la main tendue est inopérante. Car nous sommes tous des victimes potentielles, et ce que nous souhaitons c'est, certes, voir arrêter et condamner notre agresseur, mais surtout ne pas être agressé du tout. »

La formule sonne haut et clair dans la bouche du commissaire Gérard d'Andréa, qui vient de recevoir le 3 décembre dernier la médaille d'or Albert-Schweitzer de la Fondation Goethe – c'est le second français, après l'abbé Pierre en 1975, à être ainsi distingué. Chargé de la Prévention à la RATP depuis 1989, Gérard d'Andréa, avec l'équipe du Comité de Prévention et de Sécurité, mène son action en direction des jeunes des banlieues et des sans-domicile-fixe. Pour les SDF, c'est la création des points « Coups de pouce » puis de « Réseaux Plus », une aide à la réinsertion par le travail : en tout, 555 SDF sortis du métro. Pour les jeunes, le Comité de Prévention et de Sécurité, relayé par des agents, correspondants dans les centres Bus et sur les lignes Métro et RER, organise des activités sportives – Championnats de football inter-cités, tours de l'Ile-de-France en VTT... – , monte ●●●

« J'ai seulement accompli mon rôle de serviteur de l'Etat et de citoyen. »

25



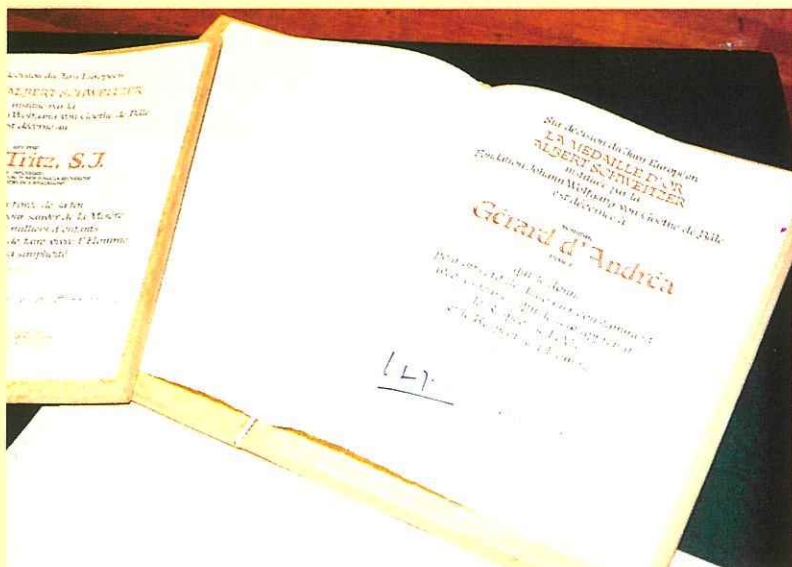


Nordine Zenati, champion de karaté et « ancien » des Bosquets, a rendu un hommage appuyé à Gérard d'Andréa.

●●● des actions culturelles et éducatives comme le concours photos « 24 heures de la vie dans la cité », auquel 6 000 jeunes ont participé, met en place des formations avec à la clé un emploi qualifiant.

Interrogé sur l'impact de sa politique de prévention, Gérard d'Andréa répond avec force : « *Sans la prévention, je suis convaincu que la situation serait pire encore sur les réseaux RATP. Nous avons fait en sorte que nos agents soient mieux perçus et respectés. Mais la prévention est un travail de longue haleine qui demande beaucoup d'investissement personnel. Il nous faut recréer un tissu social dans les banlieues, fondé sur la morale républicaine. Et, à partir de là, rétablir le dialogue.* » D'où l'idée de créer un ilotage civil dans les cités, confié à des animateurs. C'est d'ailleurs l'un d'eux, Nordine Zenati, originaire des Bosquets, qui a conclut la cérémonie : « *Vous méritez cette médaille : beaucoup d'hommes politiques sont venus, ils ont beaucoup promis, ils ont peu tenu. Vous êtes venu avant tout le monde, vous avez peu promis, et beaucoup tenu, grâce entre autres à la RATP, vous avez su donner un dynamisme à ces quartiers, mettre en valeur les jeunes qui voulaient s'en sortir.* »

Une distinction qui « honore des personnalités qui se dévouent de façon désintéressée à une œuvre, dans l'esprit à la fois humaniste et humanitaire du docteur Schweitzer ».



Prévention

PAVILLONS OFFRE SON MUR AUX JEUNES

Le centre Bus de Pavillons-sous-Bois et le collège Pablo-Picasso de Montfermeil ont signé, le 12 novembre 1993, une convention de partenariat. Quinze élèves vont peindre une fresque le long des 153 mètres du triste mur gris clôturant le

centre. Les apprentis artistes ont déjà présenté la maquette de leur œuvre, qui a été acceptée. Un nouveau pas dans une démarche d'échanges entre machinistes et jeunes voyageurs des quartiers difficiles, pour se connaître autrement.



LE NOËL DE FLANDRE

Le centre de Flandre a organisé, à la veille de Noël, une collecte de jouets et de vêtements pour les enfants défavorisés de la région Nord-Pas-de-Calais. Quatre bus stationnés en différents points d'Aubervilliers, de Pantin et de La Courneuve ont reçu les dons les 10, 11 et 12 décembre. Un beau succès pour le centre puisque ce sont 800 jouets, plus de 200 livres, 20 car-

tons de vêtements et un carton de confiseries qui ont été acheminés, le 14 décembre, vers Faches-Thumesnil par un car du Comité Prévention et Sécurité en présence de dix agents-machinistes et maîtrise du centre de Flandre. Ils ont été offerts, le jour même, aux enfants de cette commune de l'agglomération lilloise au cours d'une fête animée par Smaïn.

formation

MACHINISTES : LE SECOURISME EN PLUS

Le 10 décembre, au Nouvel espace formation d'Aubervilliers, douze jeunes machinistes ont reçu leur diplôme de secourisme.

Accueillis par Robert Jung, directeur du département BUS, Daniel Canepa, directeur de la Sécurité civile, Alain Ivaldy, sous-directeur de l'action interministérielle de la Sécurité routière, et le professeur Louis Lareng, président de la Fédé-



ration nationale de protection civile, ont participé à cette manifestation exceptionnelle. Il s'agissait d'une première promotion ! Depuis le début décembre, tous les nouveaux machinistes reçoivent systématiquement une formation

au secourisme. Avant, celle-ci était facultative. L'objectif est de sensibiliser les machinistes à une meilleure prévention des accidents et d'assurer un traitement plus efficace de ces derniers lorsqu'ils se produisent. Ce type d'ensei-

gnement serait susceptible de se généraliser à l'ensemble des futurs conducteurs de poids lourds et de transports en commun. En collaboration avec la Sécurité civile et la Protection civile, la RATP donne l'exemple.



DES MÉTIERS AU FÉMININ PLURIEL

Nouvelle « conquête féminine » dans un métier jusque-là exercé par des hommes : Martine Bossolasco est, depuis le 15 novembre dernier, la première femme à la RATP « habilitée

transport ». Conductrice sur la ligne A du RER, elle est désormais autorisée à conduire également des tracteurs – électriques ou diesel –, trains utilisés pour le transport de matériel – lors de remplace-

ment de voie et ballast par exemple –, le transport de bogies... Retenue en fonction de l'ancienneté et après avoir suivi une formation de six semaines, elle rejoint les 73 autres conducteurs trans-

port, dont 22 titulaires, de la ligne A. Mais elle n'est déjà plus la seule sur le RER : le 10 décembre, Sandrine Bailly, conductrice sur la ligne B, obtenait elle aussi son « autorisation ».

En bref

FRANCE MUSIQUE À AUBER. Du 8 au 11 février, de 17 h 30 à 19 h 00, à la station Auber (salle d'échange), des concerts retransmis en direct par France Musique. Jazz, chansons, musique classique, un rendez-vous devenu traditionnel pour tous les mélomanes.

TOLBIAC-MASSÉNA. Tel est le nouveau nom du terminus sud de la première phase de Météor. Cette appellation se substitue donc aux termes ZAC de Tolbiac ou Seine-Rive Gauche (ELL n° 35). Un nom susceptible d'être encore modifié d'ici à la mise en service de Météor !

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ. Conformément à la loi, il est porté à la connaissance des agents de la RATP qu'un traitement d'informations nominatives dont la finalité est l'expédition de courrier administratif par une société de routage, pour tout ou partie des agents, est créé à partir du 1^{er} janvier 1994. Le droit d'accès prévu par la loi s'exerce auprès des responsables d'unité ou des responsables ressources humaines des départements.

Commercial

RER+EURODISNEY : TOUT COMPRIS

Fin novembre, Aladdin a fait son apparition sur les murs du métro et du RER pour accompagner la reprise des ventes par la RATP du billet d'entrée au parc EuroDisney. Il s'agit d'un service supplémentaire proposé au voyageur qui peut se procurer ce « pass » dans trente-deux stations du métro, dans toutes les gares



du RER A, sauf Chessy, et dans les gares parisiennes de la ligne B, sauf Gentilly. Trente mille titres – dont 7 500 pour enfants –, ont été livrés pour être mis en vente du 25 novembre au 18 décembre 1993



et du 3 janvier au 11 février 1994, la suspension des ventes, fin décembre, étant due aux changements de tarifs effectués par Disney pendant cette période. Précisons que les agents ont pour mission de proposer des titres de transport pour Chessy à tout acheteur d'un billet d'entrée pour EuroDisney.

OPÉRA, GALLIENI, TERNES... ET LES AUTRES

« *Soyez les stars de l'été* ». C'est le challenge que le département Commercial avait lancé auprès des agents de station. L'enjeu : augmenter au maximum les ventes de titres touristiques – Paris

Visite, Formule 1 – en juillet et août 1993 par rapport à la même période de l'année précédente. Si les résultats globaux des ventes font apparaître une baisse du nombre de ces titres vendus pour la RATP, la situation est contrastée sur le réseau : certaines stations progressent fortement, d'autres ont eu du mal à se maintenir, en particulier les stations desservant les gares SNCF. Des résultats à rapprocher de ceux publiés par l'Office du

tourisme de Paris, qui enregistre une chute de la fréquentation touristique de la capitale de 16 % en juillet et de 28 % en août. Ceci pouvant expliquer cela. Compte tenu de ce contexte difficile, les résultats (chute d'environ 6,5 % du nombre de titres vendus) montrent que, grâce à l'effort particulier de promotion, la baisse a été limitée. Un bravo particulier à Opéra, Gallieni, Ternes, les stations superstars qui ont fait un « carton » dans leur catégorie.



ÉTÉ 1993

Réseau	PARIS-VISITE		FORMULE 1		ENSEMBLE
	Nombre	CA	Nombre	CA	Total CA
RER A	11 429	1 574 785 F	64 555	3 603 387 F	
RER B	2 761	327 090 F	13 984	512 068 F	
Métro	70 670	8 136 715 F	160 942	4 679 644 F	
Ensemble	84 860	10 038 590 F	239 481	8 795 099 F	18 833 689 F
Différentiel 93/92	-6,41 %	0,48 %	-6,79 %	11,71 %	5,43 %

Ventes des titres touristiques, métro et RER, en nombre et en chiffre d'affaires (CA), comparées avec celles de l'été 1992.



RATP + : C'ÉTAIT NOËL POUR LES VOYAGEURS

A l'occasion des fêtes de fin d'année (du 10 au 24 décembre), la RATP a lancé un nouveau service baptisé RATP + : une soixantaine de CES ont ainsi accueilli les voyageurs dans les six stations qui desservent les grands magasins (Hôtel-de-Ville, Pont-Neuf, Chaussée-d'Antin, Sèvres-Babylone, Havre-Caumartin et Auber). Hôtes de Noël, vêtus aux

couleurs de l'entreprise, ils ont facilité l'accès au métro, notamment au passage des tourniquets, et renseigné les voyageurs pour rendre leurs déplacements plus agréables. Un dispositif souple et ponctuel, susceptible d'être mis en place en d'autres occasions, lors des départs en vacances dans les stations desservant les gares parisiennes, par exemple.

Équipement

SIEL, MON RER !

En raison du succès de SIEL auprès des voyageurs, il a été décidé d'équiper rapidement de ce système d'annonce par écrans vidéo les quais et les accès de l'ensemble des gares situées sur les lignes A et B, à l'identique de ce qui a déjà été mis en service sur la ligne A en mars 1992. Le système central sera installé au PCC de

Denfert-Rochereau de la ligne B. Le marché correspondant s'élève à 14,7 millions de francs.



Presse

PALMARÈS DES TRANSPORTS 1993

Deuxième édition, par *La Vie du Rail*, du palmarès des transports urbains dans dix-neuf grandes villes de France (Paris et Toulouse exclues).

Pour 1993, la palme d'or revient à Nantes, suivie de Lyon puis de Saint-Etienne. Les critères retenus étaient l'équipement, la qualité de service, la part occupée dans le trafic urbain, les



prix, la sécurité et la volonté d'encourager l'utilisation des transports en commun. Le constat de *La Vie du Rail* pour ce palmarès 1993 : « Les

Français ne sont pas tous logés à la même enseigne selon la ville où ils habitent... Les cités où il fait bon vivre sont toutes dotées d'un mode de transport en site propre... et la plupart des villes ont encore bien des efforts à faire pour convaincre les Français d'abandonner leur voiture au profit des transports publics. »



Partenariat

PSG : UN BALLON ROND AUX COULEURS DE LA RATP

Depuis le 10 novembre dernier, la RATP est devenue le partenaire officiel du GIE PSG Omnisports : le logo de la RATP apparaît sur tous les maillots des joueurs de football, basket, handball et volley, lors des compétitions nationales et internationales. Outre le logo et les annonces sonores et visuelles (panneaux, presse),

la RATP bénéficie de places gratuites pour l'ensemble des épreuves sportives (saison 1993-1994). En contrepartie, l'entreprise met à la disposition du club notamment des emplacements publicitaires, des retransmissions sur grand écran à Auber des matchs de Coupe d'Europe, ainsi que quinze bus pour les

rencontres de basket, handball et volley, destinés à acheminer (aller-retour) les jeunes d'agglomérations franciliennes au stade Pierre-de-Coubertin. Un partenariat sportif de haut niveau permettant de réconcilier les jeunes et la RATP tout en les associant à une activité qui les motive et les solidarise pleinement.

Revue de presse



Sous le titre « Le vent s'apaise, les nuages se dispersent... », *Systra information* rapporte que « après une première période de collaboration avec les autorités chinoises responsables du

projet de métro de Canton, Sofretu et GMC (Guangzhou Metro Corporation) ont conclu un accord de coopération technique, d'une durée de un an, portant sur les études préliminaires de la première ligne. Ainsi, des experts de Sofretu collaborent, depuis janvier 1993, avec les spécialistes de GMC dans les domaines techniques du génie civil, des équipements électromagnétiques et de leurs interfaces, de même que pour la coordination et le suivi de réalisation du projet (contrôle des investissements, contrôle-qualité, suivi des plannings...). Sofretu apporte également son concours à l'élaboration des spécifications techniques et des documents nécessaires au lancement des appels d'offres internationaux pour la réalisation des travaux souterrains.

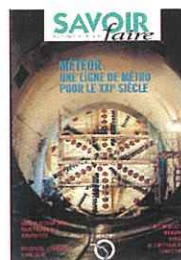
« *Systra information* », n° 2, octobre 1993.



Tout ce que vous avez voulu savoir sur Orianne et Sandrine, tunneliers respectivement de la ligne D du RER et de Météor, se trouve dans le numéro 2 de *Innovita*, le nouveau journal d'ITA. Vous pourrez

également y lire un article sur la voiture de mesure de la géométrie des voies, ainsi que sur les logiciels de gestion de projets.

« *Innovita* », n° 2, journal du département des Infrastructures et Aménagements.



Et pour les agents qui souhaiteraient compléter leurs connaissances de Météor par des informations techniques, *Savoir Faire* propose, dans son dernier numéro, un dossier consacré à

la « nouvelle traversée de Paris », et particulièrement au creusement du tunnel.

« *Savoir Faire* », n° 7, 3^e trimestre 1993.

Animations

LA COMÉDIE FRANÇAISE À SÈVRES-BABYLONE

En avril 1993, l'ancien théâtre du Vieux-Colombier devient la salle rive gauche de la troupe de la Comédie-Française. A cette occasion, la vie de la Comédie-Française – à travers

son histoire, ses costumes, ses acteurs et son répertoire – a été exposée, du 22 décembre au 7 janvier, à la station Sèvres-Babylone, voisine de la nouvelle salle.



DES DESSINS POUR LES FÊTES

« Lucie, CE 2, école primaire Gustave Rouanet et l'équipe de ligne vous souhaitent de joyeuses fêtes de fin d'année. » Les lignes 31, 60 et 95 du centre Belliard présentent leurs vœux aux voyageurs, depuis le 13 décembre et jusqu'à fin janvier, avec des dessins

d'enfants affichés dans les voitures. Ils ont été réalisés par 250 jeunes du CP au CM 2 de l'école Rouanet, dans le XVIII^e arrondissement, sur le thème du bus et des fêtes. Auparavant, le directeur de l'école avait emmené les enfants sur les trois lignes

pour qu'ils y trouvent l'inspiration nécessaire...



AVEC LES VŒUX DU 96

Sur le 96, l'équipe de ligne a décidé de terminer l'année en beauté. Pour l'occasion, elle a créé, avec la complicité du bureau de dessin IVP des Grands-Augustins, un calendrier 1994. Mis à la disposition

des voyageurs dans des présentoirs, ce dépliant, sur lequel on trouve également les horaires et l'itinéraire de la ligne, les centres d'intérêt desservis... constitue un document pratique, à conserver par le voyageur.



LA MALTOURNÉE ET LA BD

Terre, mer, air... les moyens de transports, héros de BD : c'était à Lognes, pour le 4^e Festival de bande dessinée du Val Maubuée présenté du 6 au 17 décembre dernier. En vedette : Félix et le bus et Gaston Lagaffe, fou du bus. Mais aussi une bande dessinée réalisée par Jacques

Borgès, dessinateur à la Mission Communication interne, qui figurait en bonne place sur le stand de la RATP réalisé par le centre de La Maltournée. Le centre assurait également le transport des élèves de collègues sur les différents lieux du festival.



UNE FRESQUE POUR FAUCHON

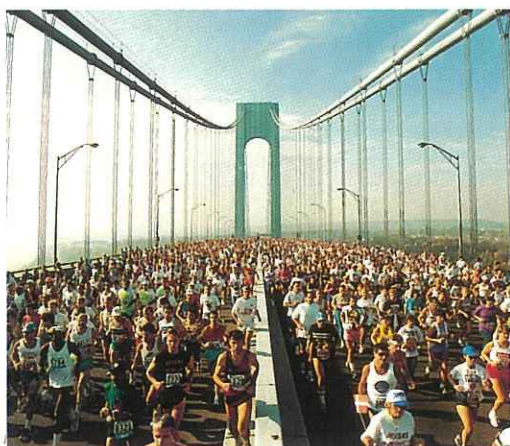
Consciente des désagréments occasionnés par la présence du chantier Météor dans

le quartier de La Madeleine, la RATP a participé à la réalisation d'une fresque.

Signée RATP, elle a recouvert, pour les fêtes de fin d'année, la façade de Fauchon.

passion nément

Portrait, il court, il court... Marc a participé au Marathon de New York. Impressions. **Voir, lire, écouter**, une comédie pour terminer la saison en beauté. **Partenariat**, Jean-Louis connaît bien Joinville-le-Pont. La Confrérie des maîtres goustiers de cette ville l'a nommé membre d'honneur.



Portrait

UN AGENT DANS LA COURSE

Parmi les 30 000 personnes qui s'élancent le 14 novembre pour le marathon de New York, surprise : un coureur portant les couleurs de la RATP. Marc Eloy, responsable d'immeuble aux Grands-Augustins, venait à New York pour la première fois et a souhaité porter le maillot vert jade. Avec panache, puisqu'il s'est classé 999^e en 3 heures 07. Une place d'autant plus remarquable que Marc, ancien machiniste, a dû se reconverter à la suite d'ennuis de santé. Mais il reste modeste : « C'était mon dixième marathon :



je pouvais descendre en dessous de trois heures, mais le décalage horaire et les conditions climatiques – 70 % d'humidité – ont joué contre moi. New York, c'est la Mecque du marathon, les spectateurs vous encouragent sans arrêt, l'ambiance et l'organisation sont extraordinaires. J'espère pouvoir y retourner l'année prochaine. »

Voir, lire, écouter

L'AUREORE EN FÉVRIER

Dernier spectacle de la saison 1993-94 pour la compagnie Aurore avec *Lorsque l'enfant paraît*, comédie en quatre actes d'André Roussin. Représentations au théâtre

Maurice-Ravel, 4, avenue Maurice-Ravel, Paris XII^e : les samedis 26 février, 5, 12 et 19 mars à 15 h, les dimanches 27 février, 6, 13 et 20 mars à 15 h, et les samedis 12

et 19 mars à 20 h 30. Prix des places : 55 francs. Location de 12 h à 18 h, du lundi au vendredi, au (40 0)2 49 39.



Partenariat

À JOINVILLE-LE-PONT...

Jean-Louis Vasseur, responsable du secteur Vincennes - Boissy sur la ligne A du RER, a été nommé membre d'honneur de la vénérable Confrérie des maîtres goustiers de Joinville-le-Pont. « Il faut dire, précise J.-L. Vasseur, que l'encadrement de la ligne A du RER et les agents de la gare de

Joinville entretiennent des relations étroites avec la municipalité. Une occasion de rencontrer des élus, des riverains, des voyageurs, d'établir des dialogues. Aussi la RATP participe-t-elle à Joinville à diverses animations organisées par la municipalité et auxquelles elle

apporte sa contribution, en offrant, par exemple, une autorisation d'affichage. » Signalons que Joinville-le-Pont a une vigne, le long du RER, à droite en allant de la gare de Joinville à celle de Saint-Maur-Créteil. Son vin blanc, fruité et parfumé, est baptisé le Guinguet du coteau de l'Europe.



**CENTRE
D'IVRY**



**CENTRE
D'IVRY**

LA RATP VOUS SOUHAITE DE BONNES FÊTES DE FIN D'ANNÉE



JSR Impressions 45 80 45 68 Paris

RATP

CENTRE BUS D'IVRY

36, rue Pierre et Marie CURIE - 94 200 IVRY sur SEINE

Paris : lignes 27 - 47 - 83 - 91.

Val de Marne : lignes 125 - 131 - 132 - 180
182 - 184 - 186 - 325

Orlybus

l'esprit libre



Comme d'autres centres ou lignes de bus, Ivry a présenté ses vœux à sa clientèle sous forme d'affiches très colorées, apposées dans les voitures fin décembre et début janvier : un Père Noël sur un bus en forme de skate pour de joyeuses fêtes.