

ENTRE LES LIGNES

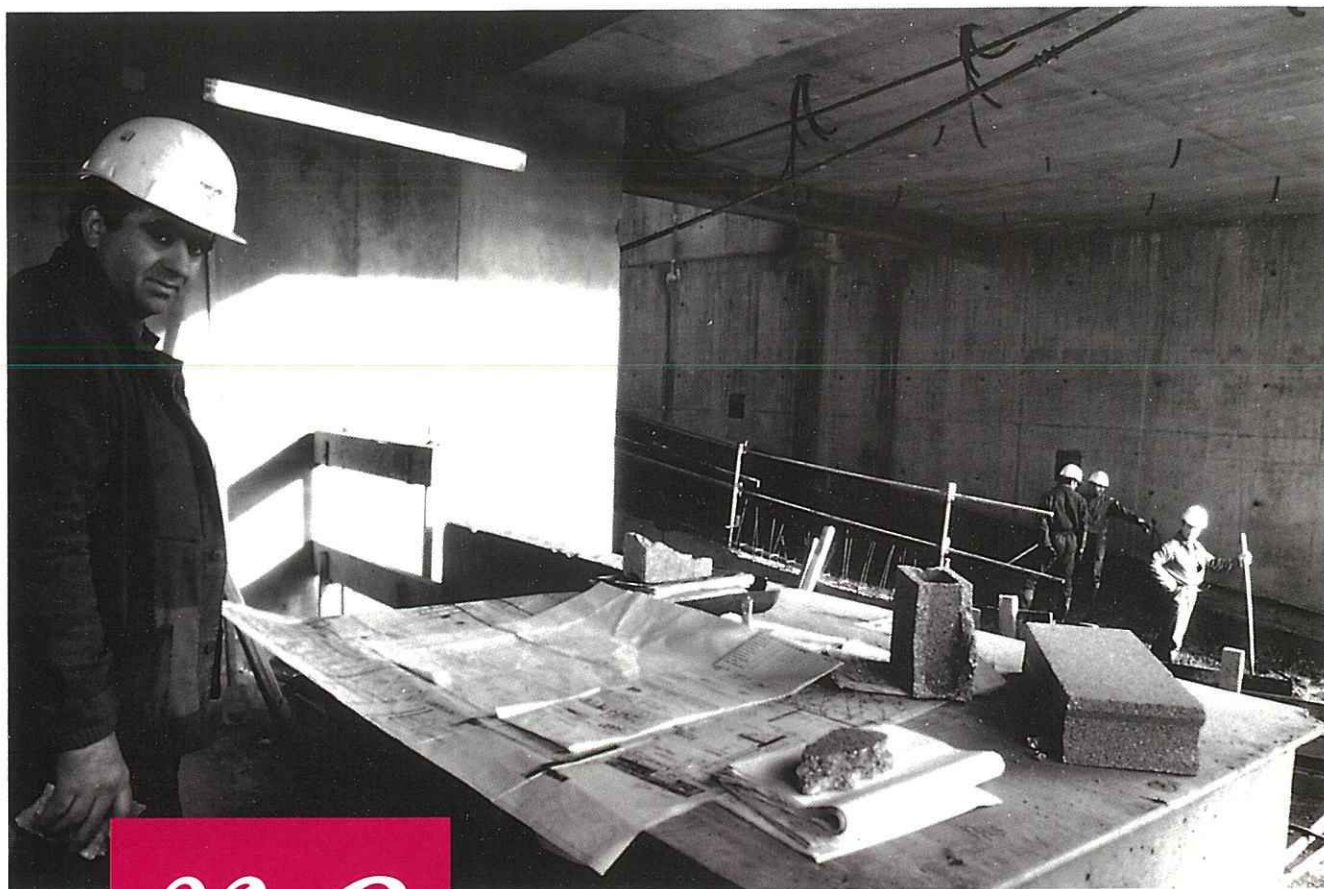
Tout pour **LES TOURISTES**



**Tramssy
partage
le progrès**

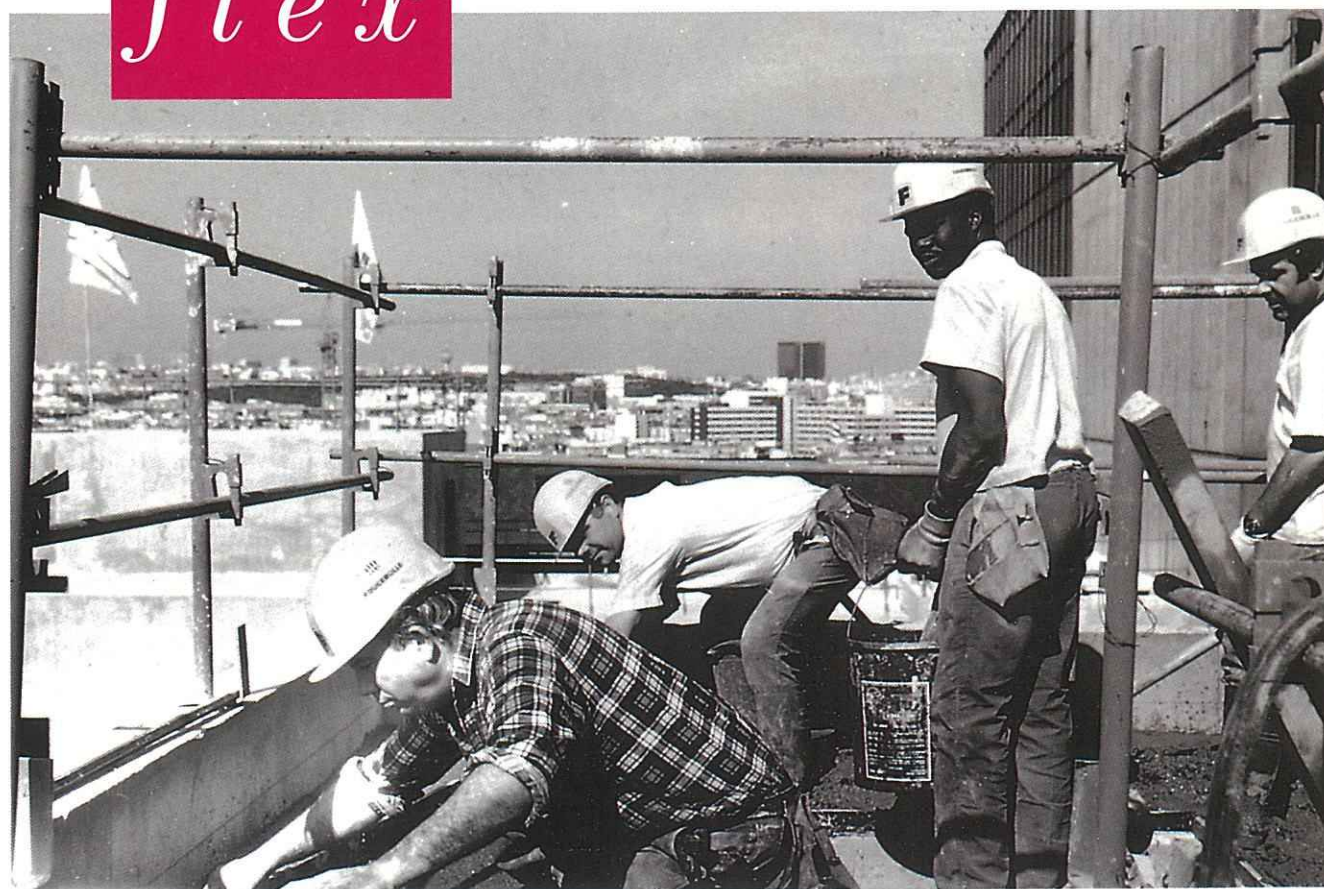
**Bus : de Créteil
à Angoulême**



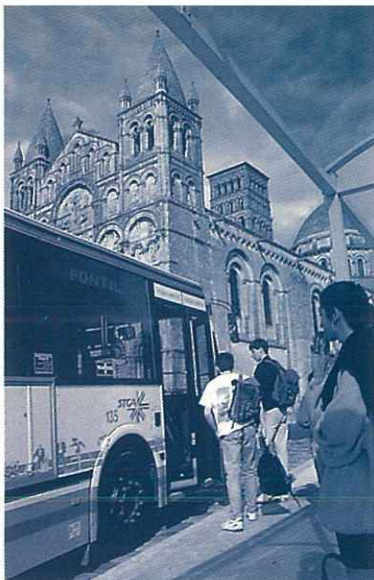


*re
flex*

LYON-BERCY : les hommes du chantier.



PHOTOS : CORNET, BLANCHOT



som maire

6 Un jumelage
entre le centre
Bus de Créteil
et le réseau
d'Angoulême.

Tramssy partage le progrès. Une unité de ESE repense l'organisation du travail avec des équipes à responsabilité élargie p. 4

De Créteil à Angoulême. Deux machinistes inaugurent le jumelage avec le réseau de Bus d'Angoulême p. 6

1993 : les résultats. Trafic, recettes, production, investissements, le point sur les comptes de l'année p. 8

La formation prend de l'amplitude. Une nouvelle formation pour la future maîtrise du RER p. 10

NSS à l'affiche. Le Nouveau Service en Station prépare sa venue sur la ligne 3-3 bis p. 12

Dialoguer en couleurs. Des élèves transforment en une fresque le mur du centre Bus de Pavillons p. 14

Des acquis maintenus. La gestion de la protection sociale à la RATP évolue. Le point sur la question p. 15

dossier

Tout pour les touristes. Pour la période estivale, la RATP renforce sa politique marketing ● Et forme les agents à l'accueil et aux langues étrangères ● p.17

actualité

Un bus très pédagogique ● Les résultats du challenge intercentres ●
Un métro sur la Croisette ● p. 24

passionnément

Un machiniste magicien sur la ligne 80 ● La Pacific 231 K 8 reprend du service ● Le centre Bus des Lilas a fait le marathon ● p. 31

●●● Sur les lignes 3 et 3 bis, nous serons 580 à porter la nouvelle couleur bleue de la RATP. Mais qui s'en chargera ? Que faisons-nous ? Si vous passez toute une journée avec nous, vous pourrez rencontrer 200 conducteurs à leur poste de pilotage sur les trains, 30 agents de maintenance, 20 personnes chargées de la gestion du personnel, 60 cadres ou agents de soutien, et 270 agents de station, aux guichets ou par équipe dans les couloirs, sur les quais et dans les salles d'accueil.

580 + 300 000 = 3 + 3 bis

Pendant cette année, nous allons nous partager 2400 journées de formation pour apprendre à utiliser nos nouveaux équipements et mieux nous consacrer à l'accueil du public. Améliorer le contact, vous servir plus efficacement et avec le sourire, voilà notre souhait !

Sur les lignes 3 et 3 bis, point par point, le métro avance ●●●

l'esprit libre

12 Le Nouveau
Service
en Station
en campagne
sur la 3-3 bis.



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, 6 44 44 (Journal téléphonique) : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Alain Malgaive. **Photographies :** COM-Audiovisuel, ITA-Audiovisuel. **Conception et réalisation graphique :** Textuel. **En couverture :** photo CHABROL/COM-AV ; **Photogravure :** TTAG. **Imprimerie :** Avenir Graphique. N°ADEP 1791. Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France UJEF. **Abonnement :** 150 F (180 F pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à « Entre les Lignes », 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris. **Retraits de la RATP :** vos changements d'adresse sont à transmettre par écrit au bureau des Pensionnés, 9 rue Belliard 75889 Paris cedex 18.



Tramssy PA

Organisation

Le prolongement de la ligne A à Chessy et la mise en service du tramway St-Denis-Bobigny amènent une unité de ESE à repenser l'organisation du travail avec des équipes à responsabilité élargie. Témoignages sur l'opération Tramssy.

Tram comme tramway Saint-Denis-Bobigny, « ssy » comme Chessy : Tramssy est le nom de l'opération engagée par le département ESE, unité-DR - Distribution d'énergie RER, à l'occasion du prolongement de la ligne A à Chessy, en avril 1992, et de la mise en service du tramway en juillet et décembre de la même année. L'unité DR chargée de la maintenance des caténaires, des équipements d'éclairage et de distribution de l'énergie basse tension voit à cette occasion son parc d'entretien augmenter de 15 %. Pour faire face à ce volume supplémentaire d'activité, une nouvelle organisation du travail doit être imaginée : le département ESE décide de réaliser une opération de production de croissance. Les deux centres d'activités élémentaires (CEA) de Nanterre et Val-de-Fontenay sont bien sûr concernés mais également le troisième, Bourg-la-Reine, qui engage un programme de renouvellement des supports caténaires, et sera impliqué dans l'opération de productivité.

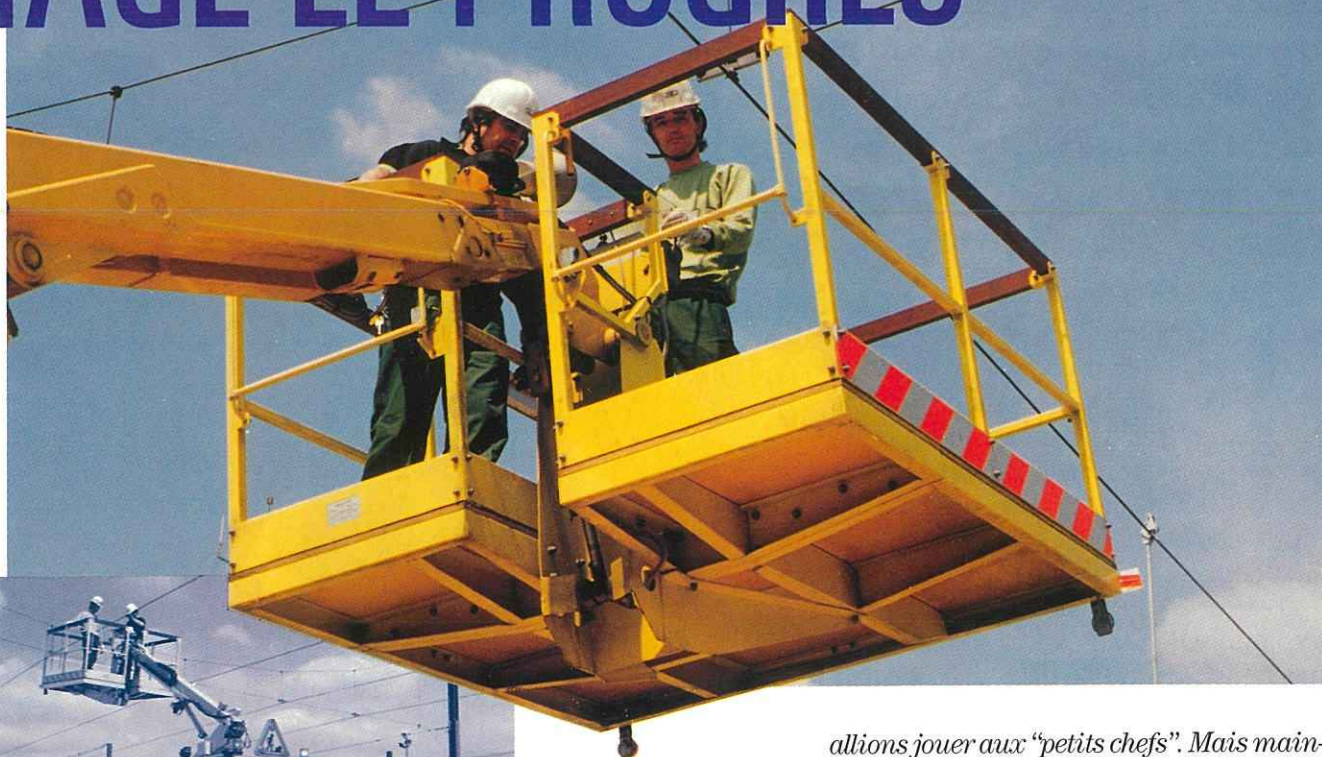
Elaboration du projet avec les agents de chaque centre en octobre-décembre 1991, information, consultations, négociations à partir de janvier 1992 : à la suite de cette action participative, le projet, mis en cohérence au niveau de l'unité, est appliqué à

Chessy (mai 1992) et sur le Tram (juillet 1992). Avec mise en place de la décentralisation jusqu'aux opérateurs et application du Progrès partagé, le principe retenu est celui d'une organisation du travail avec des équipes à responsabilité élargie. La ligne hiérarchique raccourcie – de cinq à trois niveaux – comprend désormais le responsable du CEA, les agents de maîtrise d'équipe et les opérateurs. Enfin, l'encadrement de soutien est chargé notamment de l'approvisionnement du matériel et de la préparation du travail.

La maîtrise est remplacée dans son vrai rôle de management, elle organise le travail à moyen terme, sauf en cas d'incidents, où elle reprend ses prérogatives avec la gestion de l'instantané. Chaque équipe, de 10 à 15 opérateurs, est rendue le plus autonome possible sur les activités à court terme. Des métiers de développement sont créés avec, dans chaque équipe, un MD2, opérateur qualifié de deuxième niveau, appelé à animer l'équipe et seconder la maîtrise, et deux ou trois MD1. Le MD2 gère au quotidien le planning, le personnel et prend en charge les chantiers importants. Les tâches confiées aux MD1 concernent la prise en charge de chantiers (matériel à commander, suivi...) et le contact « client »

PHOTOS : ROY / COM-AY

RTAGE LE PROGRÈS



Entretien de la
ligne aérienne
de contact
du tramway
à Bobigny.

allions jouer aux "petits chefs". Mais maintenant on est bien acceptés, chacun d'entre nous est aussi responsable que son collègue. De plus, dès que le REM sera mis en place, nos métiers de développement prendront tout leur sens, nous aurons plus de responsabilités. » A Nanterre, Jean-Claude et Alain, opérateurs MD2 et MD1, se rappellent qu'autrefois la maîtrise « assistait » complètement les opérateurs : « Elle nous distribuait le travail, nous contrôlait sur le terrain. Aujourd'hui, la nouvelle organisation permet plus de souplesse, nous avons plus de liberté dans l'exécution de notre travail. Même si on n'est pas toujours écouté, on peut discuter avec l'encadrement. »

Dans les trois centres, certaines équipes fonctionnent d'ores et déjà selon les nouveaux principes d'organisation. L'évolution est certaine mais n'est pas identique pour tous : certains opérateurs voudraient s'impliquer plus, d'autres préfèrent rester de simples exécutants ; et si la majorité des agents de maîtrise joue le jeu, certains cependant craignent encore de perdre leurs pouvoirs, refusent de renoncer à leurs tâches traditionnelles. Reste encore à la maîtrise à aller plus loin et à définir très précisément le rôle qu'elle est appelée à jouer ●

Simone Feignier

au niveau des gares, le suivi des travaux, la mise à jour des plans. Cette organisation connaît des différences de fonctionnement selon les centres. Patrice et Philippe sont opérateurs à Bourg-la-Reine : « Au début on était partants, on a cru que les choses allaient changer. Le dialogue s'est engagé, mais bien vite on s'est rendu compte que la maîtrise voulait garder ses prérogatives. Les cadres nous disent de prendre des initiatives mais, comme la maîtrise n'a pas de rôle bien défini, on est arrivé à une situation de blocage. Pour l'instant, on reste de simples exécutants sans possibilité de gérer notre temps. » Joël et Pascal, également opérateurs à Bourg-la-Reine, tiennent un discours très différent : « On a gagné en autonomie, la maîtrise nous donne le travail que nous gérons nous-mêmes. Cela n'a pas été tout seul, il a fallu discuter, se mettre d'accord avec les agents de maîtrise, préciser le travail de chacun. De plus, étant MD1 et MD2, nos collègues pensaient que nous

Partenariat Deux machinistes ont inauguré le jumelage avec le réseau de Bus d'Angoulême. Un échange qui leur a permis de découvrir une autre manière de travailler. Avec, en retour, un regard neuf pour l'exploitation de leur centre de Créteil.

Un jumelage comprend nécessairement un programme d'échanges. Deux machinistes du centre Bus de Créteil ont ainsi inauguré le jumelage réalisé avec le réseau de Bus d'Angoulême (STGA) en devenant pour quelques jours, du 7 au 11 mars, machinistes Angoumoisins. « C'est une autre façon de travailler explique Olivier Favre Petit Mermet, machiniste à Créteil, avec une clientèle beaucoup plus disciplinée qu'ici. »

Olivier Favre Petit Mermet et Alain Mesnage.



L'idée du jumelage est née l'année dernière dans le but de rapprocher des réseaux de province, qui ont adhéré à Agir (Association pour la gestion indépendante des réseaux), et la RATP. « Tout était à construire, se rappelle Isabelle Jouannin, responsable clientèle au centre Bus de Créteil, et nous avons obtenu une soixantaine de réponses favorables avant même d'en définir les modalités ! » Finalement, et en accord avec tous les machinistes du centre, un tirage au sort a désigné deux – heureux – élus. Pour assurer la réussite de ce premier échange, une convention a été signée entre le directeur du centre de Créteil et le président de la STGA, stipulant notamment que les deux machinistes d'Angoulême qui allaient accueillir et héberger ceux de Créteil auraient un profil similaire : emploi, âge,

De Créteil

situation familiale, passe-temps... Avec quatre jours de travail sur ligne, les deux machinistes ont pu apprécier ce nouvel environnement. « Ce qui m'a frappé, c'est l'entrain qu'ils ont pour travailler, commente Alain Mesnage, le second machiniste, et aussi leur sérieux, car le service rendu à la clientèle passe avant tout. » Ils ont bien sûr relevé certaines idées originales, comme celle des « fosses » creusées à même la chaussée et dont la largeur n'autorise que le passage des bus et des voitures de pompiers. Terriblement efficace et décourageant pour les automobilistes : « Pas mal de voitures y sont restées au début, car elles ne peuvent plus ressortir ! », commente Olivier. Autre idée intéressante et plus sereine : les fiches horaires payantes (5 francs), qui peuvent être achetées aux machinistes ou aux points d'arrêt munis d'un distributeur. La fiche « témoignage » a également séduit Olivier : « Lors d'un incident dans le bus, le machiniste peut remettre cette fiche au voyageur qui

PHOTOS : MARGUERITE / COM-AV ; STGA

Le réseau de la STGA

Le réseau de la	sur 175 km ²	- 210 agents dont
Société de Transport	(13 x 13 km), dont	160 machinistes.
du Grand	la ville d'Angoulême	- 92 voitures (Van
Angoulême, dessert	(42 000 habitants).	Hed, PR 100, R 312,
13 communes	- ancienneté du	PR 180, Heuliez...).
(102 000 habitants)	réseau : 15 ans.	- 13 lignes de bus.

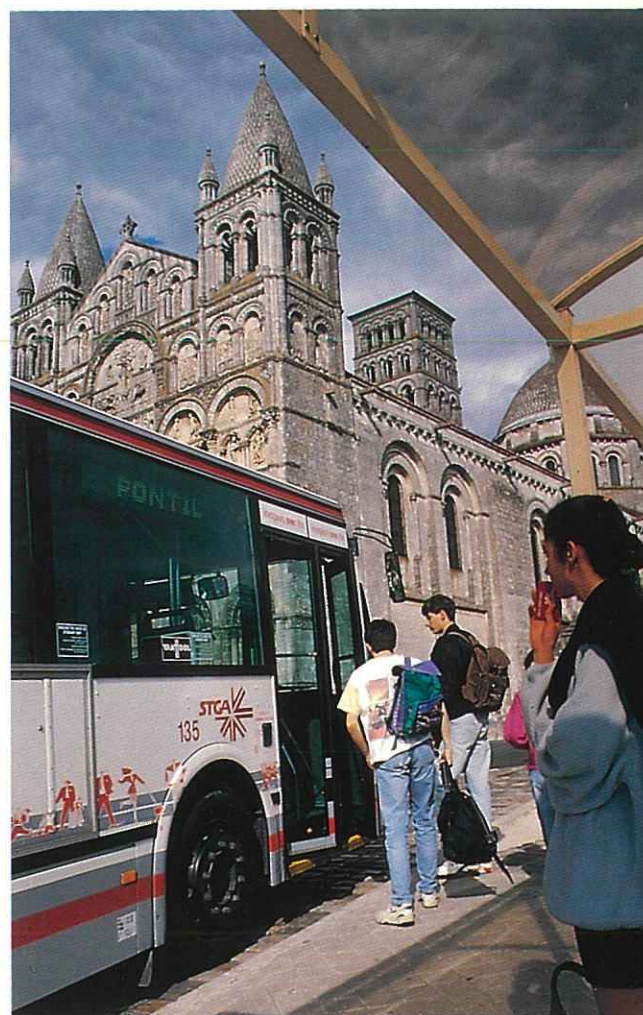


À ANGOULÊME

désire témoigner en sa faveur. Une excellente idée qui pourrait être appliquée à la Régie. » Concernant les aspects pratiques, chaque machiniste possède sa propre boîte aux lettres – une sorte de petit casier – dans la salle qui leur est réservée. « Ils ont aussi une trieuse de monnaie qui comptabilise toute leur empoche et ils peuvent même acheter tous leurs tickets », poursuit Olivier. Du côté transport, tout le réseau Angoumoisin est dirigé depuis le dépôt à l'aide d'un SAE – service d'aide à l'exploitation – doté d'un panneau lumineux qui donne en permanence la position de chaque bus sur la ligne. « Dès que l'on a une minute de retard ou d'avance, elle s'affiche sur le tableau de bord du machiniste, 01, puis 02, 03... C'est terriblement stressant mais eux le vivent bien », explique Alain. Il est vrai que le client est roi à Angoulême : « Les bus doivent rouler à tout prix. Si un machiniste manque à l'appel, un autre en repos prend sa place, sinon un agent de maîtrise, voire même le chef de ligne ! », ajoute Olivier. « Depuis

**92 voitures
pour 13 lignes
de bus.**

**UNE
CLIENTÈLE
TOUJOURS
COURTOISE**



qu'ils ont créé le réseau, il y a quinze ans, il n'y a jamais eu une voiture manquante sur ligne », renchérit Alain. Pour répondre efficacement à la demande, la STGA, par exemple, injecte aux heures de pointe un bus articulé. Il n'y a pas de matériel spécifique sur chaque ligne. « N'importe quel matériel peut donc rouler sur une ligne, et les voyageurs semblent parfaitement s'y adapter », commente Olivier. Une clientèle d'ailleurs « idéale » : « Elle salue toujours le machiniste, montre toujours clairement le titre de transport, et n'hésite pas à écrire pour féliciter ou poser des questions. »

Film vidéo, photos, affiches, documents, Olivier et Alain ont restitué leur reportage à l'ensemble des machinistes de Créteil. Et le 20 mai, à l'occasion de la visite, en retour, des deux machinistes d'Angoulême – qui sont devenus leurs amis – un large débat dans la salle du personnel a permis de faire fructifier ces rencontres. Un rapprochement vraiment réussi ●

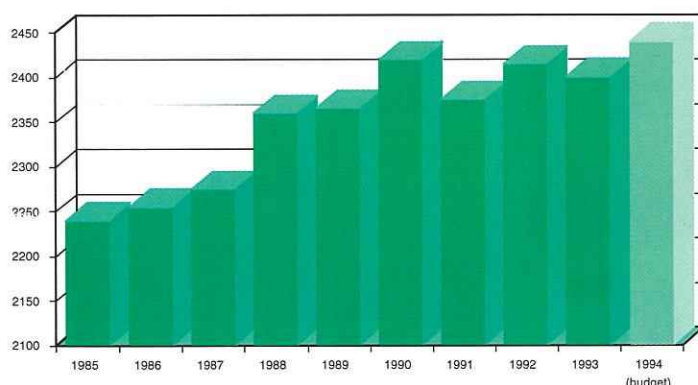
Philippe Carron

1993: LES RÉSULTATS

Gestion Dans un contexte difficile, la RATP veut se donner les moyens de satisfaire une clientèle toujours plus exigeante. Trafic, recettes, production, productivité, investissements... Des graphes colorés pour s'y retrouver dans les résultats de l'année.

1

TRAFFIC (en millions de voyages)



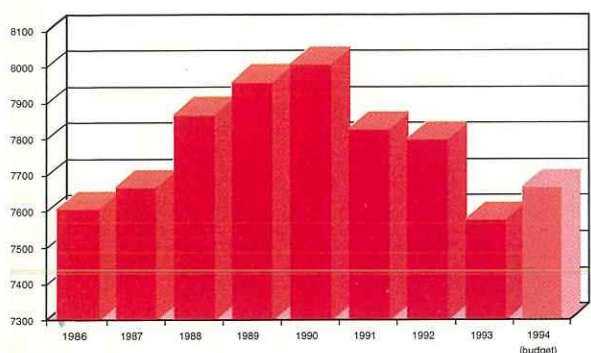
L'exercice 1993 s'inscrit dans un contexte de difficultés économiques avec une baisse du trafic et des recettes, d'efforts de gestion pour maîtriser les coûts de production, et de nécessaire développement des investissements afin d'accroître l'offre de transport, de mieux répondre aux attentes des clients et d'assurer la pérennité des installations et matériels roulants.

En 1993, le trafic atteint 2 400 millions de voyages (en données corrigées du trafic). A réseau constant, il a baissé de 1 % par rapport à 1992 (voir graphique n°1). Métro : 1 183 millions de voyages, soit une baisse de 2,4 %, ce qui représente environ 100 000 voyages de moins par jour. Bus : 854 millions de voyages, ce qui correspond à une augmentation de 2,7 %. RER : 363 millions de voyages, soit une baisse de 2 %. Cette baisse globale est imputable aux effets du ralentissement économique et au transfert de l'habitat et des emplois vers la petite et la grande couronne de Paris.

A tarif constant, c'est-à-dire sans tenir compte de l'augmentation des tarifs intervenue au 1^{er} mai 1993 (taux moyen de 5,8 %), les recettes directes du trafic auraient baissé de 3 % par rapport à 1992 (voir graphique n°2). En prenant en compte l'augmentation des tarifs, elles se montent à 7 408 MF, soit une augmentation de 3,1 % par rapport à 1993. Cette situation s'explique par la baisse du trafic et par celle de la recette unitaire par voyage. A son tour, cette dernière baisse a pour origine un comportement plus « calculateur » des voyageurs et une augmentation de la fraude.

COMPTE DE RÉSULTATS 1993 (en MF hors taxes)	Résultats 1993	Variations 93/92 en %
1 - Produits d'exploitation	19287,1	4,2
Produits du transport (*)	15 599,9	-1,5
Produits divers	1714,5	15,3
Contribution STP : Reliquat du Versement Transport (1)	1247,7	155,5
2 - Produits financiers	234,7	8,8
3 - Produits exceptionnels	145,9	
TOTAL DES PRODUITS	19667,7	4,6
(*) Produits du transport (TTC)	16457,1	-1,5
dont recettes directes du trafic	7408,0	3,1
Indemnité compensatrice (2)	5869,0	-6,8
(1) le versement transport est financé par les employeurs (2) l'indemnité compensatrice est versée à 70 % par l'Etat et à 30 % par les départements de l'Ile de France		
Charges d'exploitation	17645,0	3,8
dont consommation en provenance de tiers	3196,7	3,0
impôts, taxes et versements assimilés	772,8	14,4
charges de personnel	11128,0	2,1
Charges financières	1767,7	0,5
Charges exceptionnelles	213,0	143,4
TOTAL DES CHARGES	19625,7	4,1
RÉSULTAT COMPTABLE	42,0	
REPORT À NOUVEAU AU 1-1-1993	-134,8	
REPORT À NOUVEAU AU 1-1-1994	-92,8	

RECETTES DU TRAFIC (en MF) à tarif constant (au 01/05/93)



En 1993, la **production** du nombre de kilomètres parcourus par voitures aura été de 437 millions (*voir graphique n°3*), dont 203 pour le métro, 149 pour les bus et 825 pour le RER. Bien que confrontée à une baisse des recettes, la RATP a continué à augmenter sa production, afin d'éviter d'entrer dans un cycle de régression susceptible d'entraîner une désaffection durable des voyageurs.

Les efforts de productivité ont permis de faire baisser les coûts rapportés à la production malgré l'accroissement de la masse salariale par agent. La **productivité** du travail, mesurée par le rapport de l'effectif sur les kilomètres parcourus par les voitures, s'est améliorée de 2,4 % en 1993 (*voir graphique n°4*).

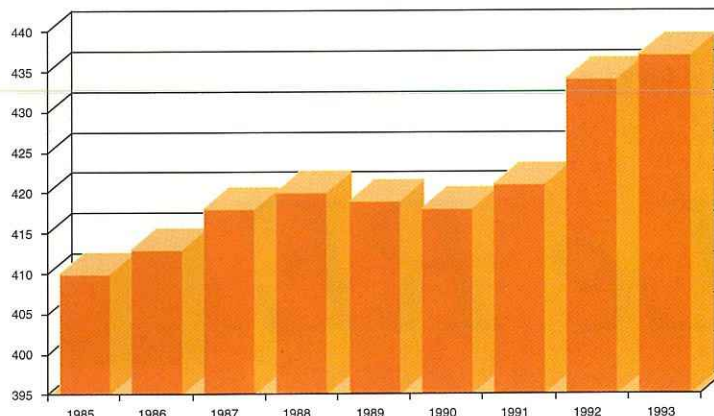
Il est à noter que cette amélioration de productivité a été obtenue malgré le renforcement significatif des effectifs au contact des voyageurs (+130 personnes à l'exploitation et à la sécurité), effort qui sera accéléré en 1994.

En 1993, les **investissements** ont été de 4 744 MF (y compris les investissements liés au futur siège de la RATP à Lyon-Bercy), soit une augmentation de 37 % par rapport à 1992 (*voir graphique n°5*). Dans un souci de poursuivre l'amélioration de la qualité de service, l'effort d'investissement a été accru.

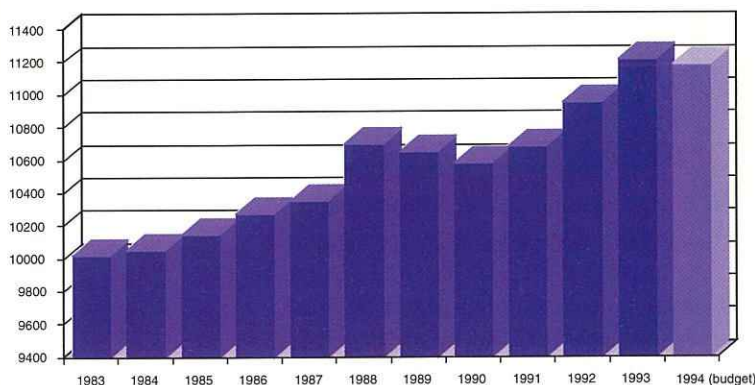
L'exercice 1993 se solde par un report à nouveau négatif de 92,8 MF au 1^{er} janvier 1994 (*voir tableau*), soit un tiers de moins qu'au 1^{er} janvier 1993 (134,8 MF). Cette réduction a pu être opérée malgré la baisse du trafic et des recettes. Un résultat obtenu grâce à une bonne maîtrise des dépenses ●

Alain Malglaive

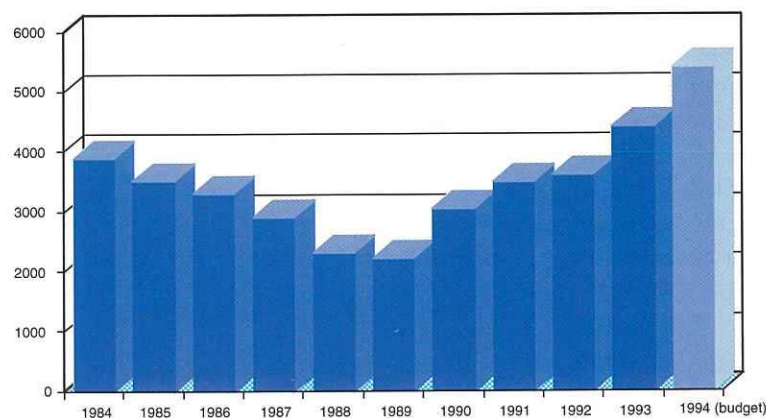
PRODUCTION : (en millions de km-voiture parcourus)



VOITURES-KILOMETRES / AGENT



EVOLUTION DES INVESTISSEMENTS (paiements en MF 93)



Formation

La future maîtrise d'exploitation bénéficie d'une nouvelle formation au RER. Pour mieux s'adapter aux évolutions du métier.

Le RER



PREND DE L'AMP

UNE RÉELLE EXPÉRIENCE DU TERRAIN

Depuis le 28 mars 1994, au département RER, une nouvelle formation des agents de maîtrise polyvalents, baptisée « Amplitude », a démarré. Elle concerne les agents de maîtrise du métro qui ont fait une demande de mutation sur le RER. La décentralisation a entraîné une évolution notable des métiers de la maîtrise, avec l'attribution de nouvelles fonctions et de plus grandes responsabilités. Les formations relatives à ces postes – qui dataient des années 70 – devaient nécessairement s'adapter. « *Un audit sur la formation au département RER a révélé que les formations – initiale et continue – ne préparaient pas suffisamment les agents à l'évolution de leur métier* », explique Denis Remond, responsable des formations au sein du département RER. La décision de rénover l'ensemble des formations initiales (celles qui permettent d'accéder à un nouveau métier) est prise en mai 1993 et va concerner les trois catégories principales suivantes : agents de maîtrise, puis conducteurs, et enfin agents des gares.

« *Les modules de cette formation sont entièrement tournés vers le management* », explique Gérard Cutone, formateur au RER, tout en conservant l'ensemble des

connaissances techniques indispensables. » Ce stage confirme prioritairement la polyvalence des agents de maîtrise qui sont susceptibles de travailler aussi bien au sein des unités Transport – chef de gare ou responsable de conduite – qu'au sein des unités Gares comme responsable de secteur. C'est pourquoi le « premier étage » de la formation est appelé « tronc commun ».

Autre priorité : atténuer le décalage entre formation initiale et continue.

Pour y parvenir, les passages significatifs sur le terrain sont systématisés : « *La grande nouveauté, c'est qu'à la fin de chaque module nous avons des journées à notre compte, sur des services entiers concernant les métiers de nos futurs collaborateurs : conducteur, aiguilleur...* », commente Frédéric Kiener, agent de maîtrise stagiaire et issu de la ligne 9. « *On a une réelle expérience du terrain : conduite du RER, signalisation, mise en application du Sacem...* », confirme Martine Postic, stagiaire et venant de la ligne 4. Le terrain, c'est aussi la rencontre avec des agents issus d'autres départements : « *Des intervenants du département Juridique sont venus nous expliquer le statut du personnel, le fonctionnement des tri-*

PHOTOS : MARGUERITE / COM-AV



RATP Entre les Lignes n°43 - juin/juillet 1994

Communication Palissades pour protéger les chantiers, affiches..., le Nouveau Service en Station prépare sa venue sur la ligne 3-3bis. En informant point par point, les voyageurs et les agents.

Le Nouveau Service en Station se prépare sur la ligne 3-3bis avec une originalité : la volonté de rendre visible pour les voyageurs les différentes phases de sa mise en place. Pour cela, une campagne de communication évolutive explique, au jour le jour, à la clientèle de la ligne la préparation du projet ligne 3-3bis.

Depuis janvier 1994, une campagne d'affichage sur les quais et dans les couloirs a présenté les principes du nouveau service avant d'aborder successivement différents thèmes : l'évolution du guichet de vente, la formation, la propreté, la sécurité... La présence de tout chantier, l'installation de tout distributeur automatique, hygiaphone ou autre nouvel équipement donnent lieu également à information. Ainsi, dans les salles de recette, la mise en place des distributeurs automatiques est protégée par des palissades sur lesquelles des affiches annoncent les travaux, puis, lors des mises en service, un nouveau visual attrait l'attention du voyageur sur le choix qui lui est désormais offert entre distributeur et guichet. Enfin, sur tous les points de chantiers entraînant une gêne pour les voyageurs, affiches et stickers présentent les travaux de mise en place du projet.

Cette communication dirigée vers le voyageur est également vue par les agents de la ligne, qui peuvent se retrouver dans les messages. La ligne a aussi préparé une série de dessins humoristiques en cohérence avec l'affichage en station, destinés aux agents et diffusés chaque mois dans les recettes.

Affichage des principes, accompagnement des différentes phases de préparation et suivi du lancement du projet stations sur la 3-3bis : la campagne de communication se veut proche des actions menées sur le terrain pour que le voyageur soit parfaitement informé du service en station à venir ●

Simone Feignier



●●● Les
c'est du provisoire
ce sera un meilleur
et un meilleur
Sur les lignes 3 et 3bis
le métro avance



PHOTOS : ARDAILLON / COM-AY

NSS à L'AFF

... Sur les lignes 3 et 3 bis, nous serons 580 à porter la nouvelle tenue caudex bronze, de la RATP. Mais qui sommes-nous ?

Que faisons-nous ? Si vous passez toute une journée avec nous, vous pourrez rencontrer 200 conducteurs à leur poste de pilotage sur les trains, 30 agents de maintenance, 30 personnes chargées de la gestion du personnel, 60 cadres ou agents de maintenance et 270 agents de station, aux guichets ou par équipe dans les caudex, sur les quais et dans les salles d'accueil.

580 + 300 000 = 3 + 3 bis

Pendant cette année, nous allons nous partager 2400 journées de formation pour apprendre à utiliser tous nos équipements et nous nous consacrer à l'accueil du public.

Améliorer le contact, vous servir plus efficacement et avec le sourire, voilà notre souhait !

Sur les lignes 3 et 3 bis, point par point, le métro avance ...

l'esprit libre



palissades,
re. Le définitif,
meilleur service
ur accueil.

3 bis, point par point,
ce ● ● ●

Un affichage
accompagne la
mise en place du
NSS sur la 3-3bis
et informe des
travaux en cours,
ici à Havre-
Caumartin.

... Sur les lignes 3 et 3 bis, maintenant, vous êtes le choix. Avec les distributions automatiques, nous prenons maintenant billets et tickets, en argent ou avec votre carte en décharge de billet, vous adressez à nous, répondant à nos questions et nous faisons même payer par chèque. Mais nous sommes aussi les caudex, sur les quais, parfois ou nous pourrions reconnaître ?

Distributeurs ou guichets, la liberté de choisir.

Notre nouvelle tenue caudex bronze par exemple, à notre service, à nous.

Notre maître d'être, d'être disponible pour vous renseigner, de veiller à la propreté de notre station, à la bonne marche des équipements...

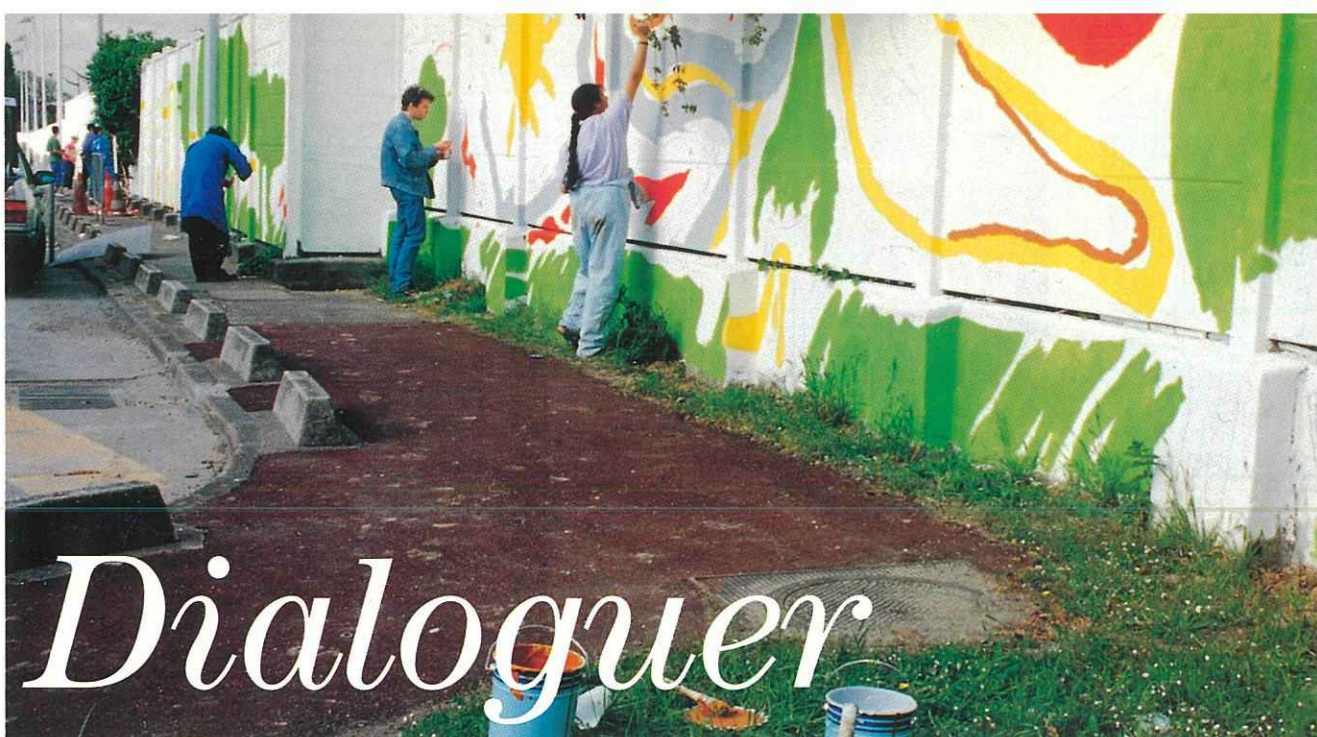
Cette année, tout est mis en œuvre pour mieux vous accueillir.

En 94, nous consacrons du temps et des moyens pour changer petit à petit la vie dans le métro...

Sur les lignes 3 et 3 bis, point par point, le métro avance ...

l'esprit libre





Dialoguer

Prévention

Des élèves du collège de Montfermeil transforment les 156 mètres de mur gris du centre Bus de Pavillons en une fresque murale haute en couleur. Un dialogue ouvert et en images avec les machinistes.

EN COULEURS

Un bus s'avance dans une cité. Suit un terrain de foot sur lequel se déroule un match plutôt violent. Puis apparaissent des arbres, le signe de la Paix, un petit bonhomme souriant, le ticket vert...

Le décor se transforme, le bus roule désormais dans une cité entourée de verdure. La fresque peinte sur les 156 mètres du mur gris à l'entrée du centre de Pavillons se déroule comme une bande dessinée. Une douzaine de jeunes, du collège Pablo-Picasso à Montfermeil, se sont engagés à la concevoir et à la réaliser sous la direction de deux professeurs, Jean-Marc Foussat et Hervé Bourquin. Une action de partenariat, menée entre le collège et le centre, à la demande de ce dernier. En effet, la déserte de Picasso pose de réels problèmes aux machinistes qui, tous les jours à 12 h 37 – sortie des cours – voient leur bus

UNE FRESQUE COMME UNE BANDE DESSINÉE

littéralement pris d'assaut par les élèves. Il devenait nécessaire d'ouvrir un dialogue.

Kaltoum, Sofian, Yamina, Casper... et les autres se sont portés volontaires « *pour faire plaisir aux chauffeurs de bus quand ils rentrent du travail, pour leur donner confiance en nous, les jeunes de Bosquets. Montrer qu'on sait faire autre chose que des bêtises* ». Mais aussi « *parce que ça nous plaît, ça nous occupe* ».

Leurs professeurs confient volontiers qu'ils avaient sous-estimé l'ampleur de la tâche. Le travail se compte déjà en centaines d'heures et la fresque est loin d'être terminée. Mais les élèves – qui viennent sur leur temps libre – sont motivés et se responsabilisent sur le projet. Les machinistes, de leur côté, observent. Avec un sourire Kaltoum a sa réponse toute prête à d'éventuelles critiques : « *Certains machinistes se moquent un peu de nous quand ils viennent discuter, mais en fait ça nous encourage à terminer, pour qu'ils comprennent ce qu'on a voulu montrer et apprécient.* »

Début juillet, la fresque sera finie, avec des silhouettes découpées qui viendront l'animer. En septembre, une classe d'élèves en horticulture viendra planter parterres et arbustes. Ce message de jeunes des Bosquets aux machinistes de Pavillons sera alors achevé ●

Yvonne Kappès-Grangé

PHOTOS : ROY / COM-AY

Social Modernisation oblige, la gestion de la protection sociale à la RATP évolue, tout en préservant ses acquis. Le point avec Guy-Noël Payan.

Des acquis

MAINTENUS

La future « Très Grande Caisse » de Sécurité sociale, l'évolution du système de soins et de la protection sociale en général, le devenir des Services sanitaires annexes... de nombreux bruits courent, des rumeurs créent l'inquiétude parmi les agents de la RATP. Pour faire le point sur ces sujets sensibles, *ELL* a rencontré Guy-Noël Payan, directeur général adjoint, chargé du pôle Politique sociale et Potentiel humain.

Comment le système de soins va-t-il évoluer ?

G-N P : Cette évolution a démarré avec la mise en service de la Station centrale de Lachambeaudie, les objectifs poursuivis étant l'amélioration de la qualité du système de soins et son humanisation, sa personnalisation. Grâce à la participation de tous, nous sommes sur la bonne voie, et cela nous guide dans les évolutions à venir. Il convient tout d'abord de conforter le fonctionnement de la Station centrale, et ceci avec tout le personnel concerné. Ensuite, il faut étendre son principe de fonctionnement aux différents centres



Guy-Noël Payan,
directeur
général adjoint.

Lachambeaudie :
la Station
centrale médicale.

médicaux de l'entreprise. Dans le cadre d'un plan pluriannuel, nous allons continuer d'investir dans la modernisation de ces centres. Enfin, il faut continuer à adapter notre système de soins avec le souci permanent de répondre aux nécessités de gestion des coûts de santé, et en améliorant la qualité du service aux agents. Pour la médecine de soins, cela se traduira notamment par une sectorisation des centres médicaux qui offrira la possibilité aux agents, dans une zone déterminée, de consulter le centre de leur choix. Le processus a débuté le 1^{er} mai par l'adaptation des horaires des consultations ainsi que le réaménagement des vacations des praticiens. Il se poursuivra par la mise en place progressive du dossier médical informatisé actuellement à l'étude. Ces mêmes principes de fonctionnement s'appliquent aussi à la médecine du travail et à la médecine-conseil. ●●●





●●● Et maintenant, la protection sociale. Qu'en est-il ?

G-N P : La protection sociale à la RATP est un acquis que nous tenons à maintenir dans son intégralité. Notre volonté est d'en améliorer le fonctionnement en regroupant les grandes branches de cette protection sociale au sein d'une « Très Grande Caisse », totalement intégrée à la RATP, un peu comme la CCAS sur le plan de l'organisation. Cela permettra à l'entreprise de clarifier la situation au plan de la gestion. A l'instar des différentes unités de l'entreprise, et au fur et à mesure de la mise en œuvre de la nouvelle génération de systèmes d'information de gestion – le projet Chorus –, « la Très Grande Caisse » devra fonctionner en centre de résultat, avec une responsabilisation de tous ses acteurs. La « Très Grande Caisse » devra traiter de l'ensemble de la protection sociale relevant du régime spécial, c'est-à-dire la couverture maladie, des prestations familiales, des accidents du travail, des retraites et de l'assurance chômage. Dans ce contexte, l'Espace Santé se positionne normalement comme un organisme de soins agissant en coordination avec la Très Grande Caisse et constituant lui aussi un centre de résultat.

Quel avenir pour les Services sanitaires annexes, dont on a beaucoup parlé ?

G-N P : La position de la Direction générale est très nette sur ce sujet. Ces services existent ; ils sont appréciés par le personnel. Il

Naples : les Services sanitaires annexes.

n'est pas question de les supprimer. Mais ils doivent normalement fonctionner en assurant leur équilibre financier et continuer à s'améliorer autant que possible.

Une dernière question. Certains agents aspirent à un choix plus large des praticiens. Quand cela sera-t-il possible ?

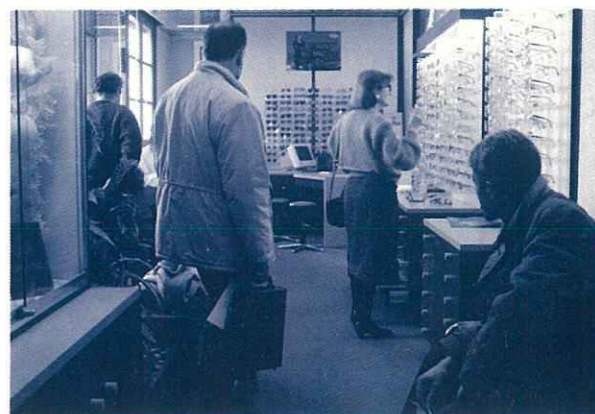
G-N P : Vous savez qu'en ce qui concerne les soins dentaires et la gynécologie les agents ont déjà le libre choix du praticien, les remboursements s'effectuant dans ce cas aux taux habituels pratiqués par le régime général de la Sécurité sociale. Ce libre choix des spécialistes est un engagement du Progrès Partagé. Nous allons tenir cet engagement mais progressivement. C'est ainsi qu'après la période des vacances le choix sera ouvert pour la dermatologie. Vous avez la primeur de l'information ●

Alain Malglaive

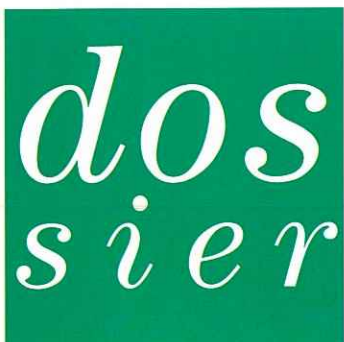
●●●●●●●● 1993 en chiffres

- Ressortissants du régime spécial : 39 364 agents et 73 277 retraités et ayants-droit
- Praticiens contractuels : 131
- médecins du travail : 22
- médecins conseils : 19
- Consultants à l'Espace Santé : 263 029 dont 75 644 en médecine générale et 45 797 en dentaire.

●●●●●●●●



PHOTOS : MARGUERITE / COM-AV



L'AUGMENTATION DES
VENTES DE TITRES TOURIS-
TIQUES EST DEVENUE UN
ENJEU POUR LA **RATP**.

POUR LA PÉRIODE ESTIVALE, L'ENTREPRISE
RENFORCE SA POLITIQUE **MARKETING**, ET
CHERCHE À DÉVELOPPER CETTE CLIEN-
TÈLE. LE CONCOURS STARS 94 RÉCOMPEN-
SERA LES AGENTS
AYANT RÉUSSI LES

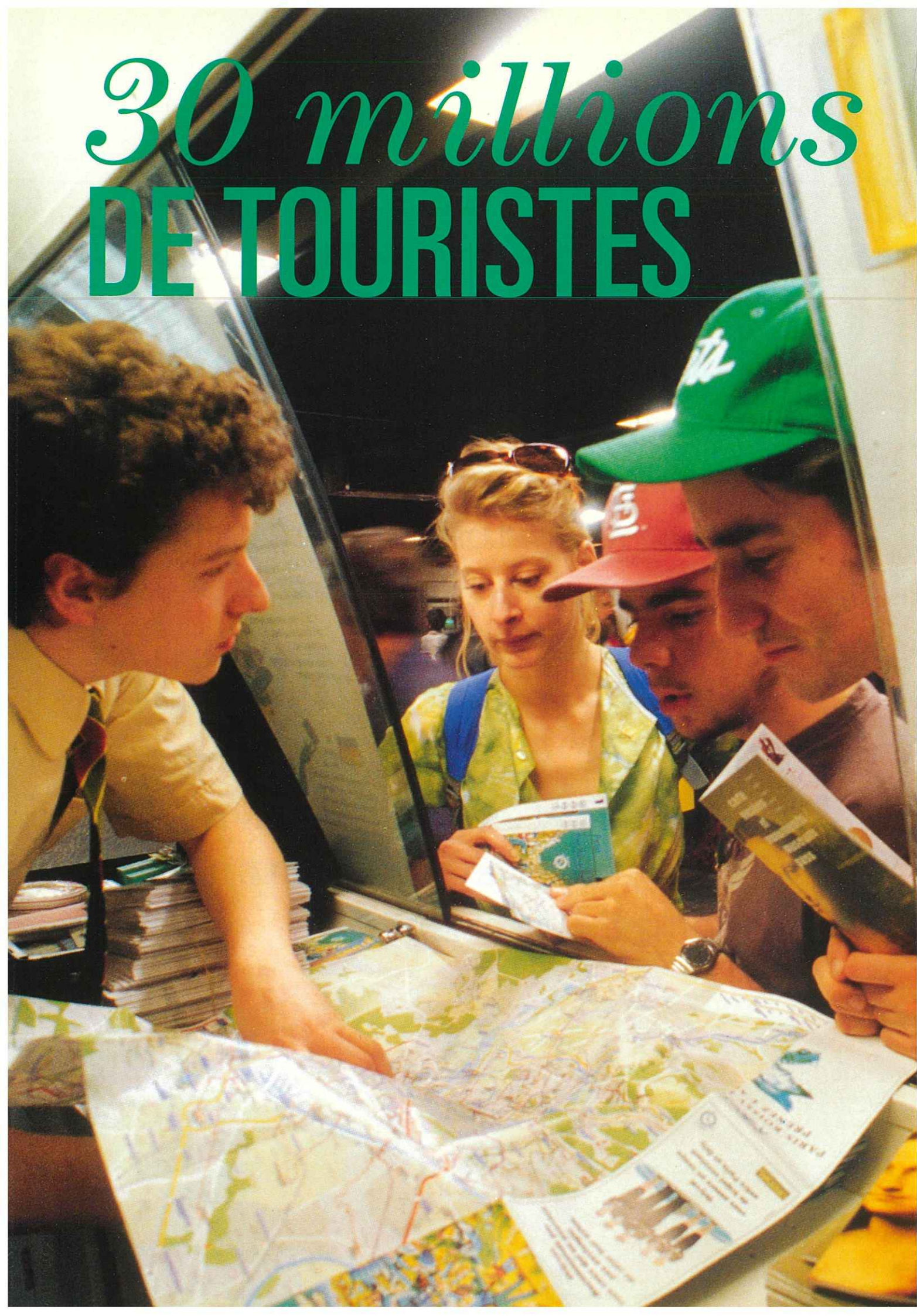
Commercial

17

MEILLEURES VENTES. POUR MIEUX
ACCUEILLIR ET CONSEILLER PROVINCIAUX
ET ÉTRANGERS DANS UNE **CAPITALE** DÉCI-
DÉMENT TRÈS FRÉQUENTÉE.



30 millions **DE TOURISTES**



Paris Visite, Formule 1... la RATP offre aux touristes toute une gamme de produits spécifiques, véritables passes du Paris touristique. En développant le partenariat avec les agences de voyages du monde entier.

dos
sier

Commercial

Avec près de 30 millions de touristes par an, Paris est devenue la ville la plus visitée du monde. Plus de 80 % d'entre eux utilisent au moins une fois le métro, 40 % le bus. Pour cette clientèle particulière, la RATP a peaufiné toute une gamme de titres de transport et de prestations, avec comme objectif un chiffre d'affaires de 97 millions de francs pour 1994, en hausse de 3 millions de francs par rapport à l'année précédente. Or, en 1993, la capitale a enregistré une chute de la fréquentation touristique de 17 %, et cette baisse s'est ressentie – partiellement – dans le chiffre d'affaires des titres touristiques.

Pour séduire les touristes, la RATP mise d'abord sur le développement de son produit vedette, Paris Visite – 620 000 titres vendus en 1993. Valable deux, trois ou cinq jours, pour trois ou cinq zones au choix, sur le réseau RATP et SNCF, ce forfait associe transport et entrée avec réductions

pour la visite des monuments de Paris et de sa région, avec un catalogue qui s'enrichit au fil des ans. Ainsi, 1994 apporte en plus l'entrée à tarif préférentiel au Domimax de La Défense et à son musée automobile, la possibilité d'un dessert gratuit chez McDonald pour l'achat d'un menu Best Of. Pour les touristes pressés, la RATP propose la carte Formule 1 – 1,2 million de ventes en 1993 – qui offre les mêmes facilités de déplacements sur un seul jour, sans autres avantages.

UNE OFFENSIVE MARKETING

Elle peut alors être associée à la carte Musées et Monuments, vendue également par la RATP, qui donne accès à 65 musées de Paris et des environs. Mais Formule 1 intéresse surtout les hommes d'affaires qui effectuent de très courts séjours. On songe donc, au

département Commercial (CML), à modifier ces gammes de titres pour mieux les adapter aux différentes clientèles. Créer, par exemple, un Paris Visite, valable une seule journée, pour toucher les touristes de passage. Enfin, certaines stations vendent le billet d'entrée à Euro Disney, en proposant un aller-retour par le RER, mais ce produit n'a pas encore trouvé sa vitesse de croisière. D'autres projets sont à l'étude : des billets combinant le transport plus l'entrée à des salons (auto, ●●●

Le touriste en chiffres

Provinciaux ou étrangers, ils étaient 25 millions en 1991* – près de 30 millions en 1993 – à avoir résidé de quelques jours à moins de quatre mois en Ile-de-France (17,6 millions d'étrangers). La CEE fournit le gros du contingent des touristes étrangers

(71 %). Les Allemands, 19,5 %, arrivent en tête suivis des Britanniques, des Italiens, des Hollandais... Avec 10 % de ressortissants, les Amériques sont bien représentées, ainsi que l'Asie et l'Océanie (6 %). 70 % des séjours se déroulent d'avril à

septembre, sur un court laps de temps : 3 nuits (63 %) et 4 à 7 nuits (24 %) passées en hôtel. Le touriste étranger se déplace, à parts égales, seul, en couple ou en famille, pour son agrément ou pour les affaires. Un quart seulement est venu en voiture.

Le touriste provincial, quant à lui, vient à Paris en train ou en voiture, pour de courts séjours, 1 à 3 nuits, surtout en fin d'année – novembre,

décembre – et délaisse les mois d'été. Ses motivations sont familiales (46 %) et professionnelles (29,4 %), ce qui explique qu'il se fasse le plus souvent héberger (63 %) par des amis ou de la famille.

*Source : Ortif, enquête aux frontières 1991 ; étude Sofres 1990.



●●● moto, agriculture...) ; ou, plus culturel, associés à des entrées pour des expositions temporaires, type Matisse ou Barnes, et qui pourraient être diffusés en province grâce à un partenariat avec le réseau Fnac.

Pour développer les ventes touristiques, pourquoi ne pas aller chercher les clients à la source, dans leur pays d'origine ? Tour-opérateurs et agences de voyages peuvent acheter des titres de transport

par lots de 100, qu'ils revendent ensuite à leurs clients en même temps que d'autres prestations.

DES CLIENTS DANS LE MONDE ENTIER

CML possède ainsi un portefeuille de soixante-dix clients répartis dans une douzaine de pays, essentiellement européens, et dont le numéro un est une agence suisse. La vente en gros de Paris Visite

représente déjà 45 % des ventes de ce titre, et l'unité Commerciale projette d'étendre son champ d'action à des pays comme l'Allemagne, d'où la RATP est absente, alors que ce pays fournit le plus fort contingent de touristes à Paris. Autre cible visée, le marché japonais, où la Régie est en train d'opérer une percée : « *Les Japonais venaient il y a encore peu de temps en groupe ; nous constatons actuellement une évolution*



Titres à la carte

L'information et la promotion des titres touristiques proposés par la RATP sont assurées, depuis le mois de mars, par une borne interactive installée à l'Office du tourisme de Paris sur les Champs-Élysées. Par l'intermédiaire d'un écran tactile, la RATP dialogue

avec les touristes. Il s'agit tout d'abord de cerner le profil de chacun : nombre de jours passés à Paris, touriste seul, accompagné ou en famille, centres d'intérêt, etc. En fonction des réponses, différents types de parcours sur 1, 2, 3 ou 5 jours sont conseillés avec

proposition du titre de transport convenant le mieux. Et pour aider au maximum le touriste qui ne parle pas français, le système lui délivre un texte écrit, à remettre à l'agent de station, pour acheter le titre souhaité. La borne, installée depuis le



mois de mars, sera testée jusqu'à l'automne à l'Office du tourisme, puis elle poursuivra son dialogue – en français, anglais, espagnol et allemand – dans

d'autres lieux, non encore déterminés, fréquentés par les touristes. Pour mieux connaître les touristes et leur proposer les titres de transport les plus appropriés.



l'Office du tourisme. Dans plus de 450 hôtels de Paris et de la proche banlieue, des dépliants présentant les produits touristiques – 250 000 pour le seul Paris Visite – sont proposés aux clients sur des présentoirs dans les réceptions.

Pour la pleine saison de 1994, tout est en place. Reste une inconnue : il semble qu'il y ait une reprise des voyages en France accompagnée d'un allongement des séjours ; les touristes seront-ils bien au rendez-vous de l'été ? ●

vers une démarche plus individualiste, surtout chez des personnes ayant déjà effectué un premier voyage, explique Thierry Lansier, responsable des Ventes en nombre. Pour faire face à de nouveaux types de demande, on songe à proposer des packages adaptés aux besoins spécifiques de chaque marché, à partir d'une gamme de produits standard. » Trois pour cent des touristes visitant Paris avaient opté, en 1993, pour Paris Visite, le marché potentiel est donc vaste.

Pour toucher directement les professionnels et se faire connaître des agences et des tour-opérateurs la RATP participe depuis l'année dernière à des salons. « En 1993, nous avons fait l'essai sur un salon tourné vers le tourisme d'affaires.

Et ça a bien marché. Nous avons donc récidivé cette année avec les Rendez-vous de Paris, et les résultats devraient être assez positifs, se félicite Patricia Borg, responsable du marché des non-résidents à CML. Les professionnels du tourisme se rendent compte que pour Paris, la RATP est la plaque tournante des déplacements dans la capitale. »

PARIS SUR PLANS

Et il ne faut pas hésiter à marteler le message. Chaque année, la RATP apparaît sur les supports qui touchent le plus directement les touristes. Elle est présente sur les plans de Paris édités par des grands magasins, Printemps, Galeries Lafayette... sur les publications de



A l'essai, un code spécial, en marron, intégré à la signalétique pour indiquer les monuments.



Translate please...

Imaginez que vous arriviez dans une ville étrangère, sans en connaître la langue, les habitudes, les moyens de transport... Chaque panneau d'information cesse d'être une aide pour devenir rébus. Partant de cette constatation, CML a décidé la traduction

dans Paris, au moins en anglais, des modes d'emploi les plus courants – ne pas monter par la porte arrière des R 312 par exemple –, des indications de sécurité – ne pas descendre sur les voies –, de correspondances... Le principe est actuellement testé

à la station Porte-de-Vincennes et se généralisera au fur et à mesure de l'équipement des sites. Autre innovation, trente sites choisis parmi les plus fréquentés de Paris bénéficieront d'un équipement plus complet. A l'entrée des gares ou stations

un panneau en 6 langues expliquera le mode d'emploi du métro et du RER. Ainsi que dans les abris bus de Paris, soit sur la moitié des points d'arrêt. A CML, on concocte déjà d'autres innovations, comme intégrer dans la signalétique un code spécial

– marron – pour les monuments, et des pictogrammes reconnus universellement. En un mot, aller au-devant des besoins du voyageur étranger en se souvenant que tourisme doit rimer avec accueil dans toutes les langues du monde.

Pour une meilleure qualité de l'accueil des touristes, la RATP sensibilise les agents de station à la vente des titres touristiques et les incite à la pratique de l'anglais. Stages à l'appui.

Welcome to RATP

Dès les beaux jours, ils arrivent, l'appareil photo ou le caméscope en bandoulière, l'air un peu perdu, un guide à la main, cherchant le nom d'Euro Disney sur le plan de métro, ou demandant l'aéroport Charles-de-Gaulle à la station du même nom. Pour ces touristes, qui ignorent tout de Paris et des mystères de ses transports en commun, un sauveur : l'agent de station qui se transforme alors en guide, bureau des réclamations, et conseiller. Pour l'y aider, la RATP propose des actions d'incitation à la vente et des cours de langues étrangères.

« Depuis plusieurs années nous organisons une sensibilisation à la vente des titres touristiques, avec un concours à la clé, pour les agents des 126 stations de métro et des gares RER qui vendent Paris Visite, Formule 1 et

la carte Musées et Monuments, commente Françoise Loisel, responsable de l'Animation des ventes à CML. En 1993, la station superstar a été Gallieni sur la ligne 3, grâce au chiffre d'affaires réalisé et à la meilleure progression des ventes, + 317 %. Cette année l'opération est baptisée Stars 94. »

INCITER À LA VENTE DES TITRES TOURISTIQUES

En mai, l'encadrement de ligne a suivi des séances de sensibilisation, qu'il a ensuite répercutées aux agents de station. Il s'agit de mieux faire connaître les attentes de la clientèle et les enjeux économiques pour l'entreprise, d'inciter à la vente des titres touristiques. Expliquer, par exemple, le problème posé par la vente de la Carte orange hebdomadaire, moins

onéreuse pour le touriste, mais qui bénéficie d'une aide, le versement transport, destinée aux déplacements des franciliens. Les équipes gagnantes se verront récompensées par un week-end familial à Euro Disney, un séjour de thalassothérapie pour deux personnes, ou par l'équivalent en chèques-cadeaux valables dans les grands magasins.

« Do you speak english ? » Conscientes de la demande des touristes, les lignes les plus fréquentées par ces clients particuliers – lignes 1, 2 (le funiculaire), 3, 4, 12, 13 – ont apporté une réponse via l'unité Formation Développement Compétences (FDC) du métro, par une formation à l'anglais dispensée aux agents volontaires et choisis par leur encadrement. Il s'agit de donner à chacun les moyens

Arrivée gare de Lyon

Avec plus de 8 000 titres touristiques vendus, c'est la station Gare-de-Lyon qui arrive en tête pour l'été 1993. Par trains entiers venant le plus souvent d'Italie, ils arrivent, dès 7 h 30 du matin, un peu perdus, cherchant leur chemin entre la RATP et la SNCF.

Pour les aider, la ligne 1 a mis en place des équipes de CES, recrutés pour leurs connaissances en langues étrangères, qui vont au-devant des touristes pour les conseiller et les diriger vers un guichet d'information spécialisé dans la vente des titres tou-

ristiques. Derrière le comptoir, Marc De Miro, agent de station, qui parle couramment italien et anglais. « Ça les rassure de rencontrer quelqu'un qui parle leur langue. Je leur explique l'utilisation du billet, des zones... les avantages des titres touristiques,

mais de plus en plus souvent ils demandent la carte hebdomadaire. Je les renvoie alors au bureau de station. » Un tri qui évite l'allongement des files d'attente

aux autres guichets. Devant le succès de cette organisation, un point de vente a été installé à Palais-Royal ; un autre est en projet à Porte-Maillot.





d'informer et d'expliquer. Mais pour Christian Larzul, responsable de FDC, « *les niveaux de connaissances de chacun sont trop différents, du vrai débutant à l'anglophone qui n'a besoin que de vocabulaire plus pointu. Ainsi les formations s'échelonnent de 100 heures à 25 heures ; et la demande des lignes est importante. Aussi, pour l'été, nous avons recruté à l'extérieur un stagiaire en langues* ».

A FDC, on réfléchit donc à une autre organisation de la formation pour la rentrée, pour mettre en adéquation efficacité et moyens en formateurs. Désormais les cours seraient accordés en priorité aux agents possédant déjà des

bases dans la langue anglaise, les vrais débutants étant orientés vers les formations dispensées par l'AGECIF.

CIBLER LA FORMATION

« *Il faut utiliser les compétences de chacun, commente Gérard Petit, responsable des formations station à FDC. Mais nous serons amenés à faire des choix, à privilégier les agents travaillant dans les agences commerciales, et les stations à forte fréquentation touristique.* » Si Paris est la capitale la plus fréquentée du monde, elle n'arrive qu'en 17^e position quant à la qualité de l'accueil.

Le manque de chaleur des Parisiens, la non-pratique des langues étrangères sont autant de freins à la bonne réputation de la capitale. Des domaines où les agents RATP ont un vrai rôle à jouer et un vrai pari à gagner ●

dossier réalisé par
Yvonne Kappès-Grangé



Le bus apprivoisé

Correspondances trop compliquées, tarification par section piégeante, les touristes boudent les bus parisiens. Pourtant, les lignes qui traversent le centre de Paris offrent bien des attraits. Depuis trois ans, des petits guides créés à l'initiative des centres Bus

présentent les lignes les plus fréquentées par les touristes. Exemples : pour les lignes 30 et 32, le centre d'Aubervilliers a édité un fascicule français-anglais avec les centres d'intérêt des deux lignes et un mode d'emploi des autobus parisiens en anglais, allemand,



italien. Le centre des Lilas a publié un aide-mémoire français-anglais qui donne au machiniste les phrases de base. Sur le 27, les info voyageurs affichent le mode d'emploi du

bus en quatre langues. Montmartrobus -centre de Belliard- lance aussi son dépliant en cinq langues, pour développer sa clientèle touristique qui représente déjà 20 % de ses passagers. A l'instar du centre de Belliard, qui avait innové en instituant

une formation à l'anglais avec une répétitrice de l'Alliance française, les centres qui exploitent des lignes touristiques offrent à leurs agents des formations à l'anglais. Des efforts qui restent malgré tout ponctuels, pour une clientèle marginale.

Prévention, une convention pour témoigner de la solidarité d'entreprise (p. 25). **Palmarès**, Thierry Bonnet, machiniste de l'année (p. 27). **Mémoire**, le métro rend hommage à ses résistants (p. 28). **Partenariat**, il y en a pour tous les sports aux Jeux de la francophonie (p. 30). **Calendrier**, celui de l'été.

Chantier

LE DRAPEAU FLOTTE SUR LYON-BERCY

Le gros œuvre du nouvel immeuble Lyon-Bercy est achevé : l'événement s'est traduit, le 17 mai dernier, par le traditionnel « planter de

drapeau ». Mais il faudra attendre le printemps 1995 pour que le nouveau siège de la RATP soit livré. Il accueillera alors plus de 1 000 agents.



Prévention

UN BUS TRÈS PÉDAGOGIQUE

Depuis le mois de janvier, un bus de la ligne 249 (centre de Flandre) stationne une fois par semaine, de 17 à 19 heures, dans les cités Maurice-Thorez et Allende. Dès son arrivée, il est pris d'assaut par une trentaine de jeunes enfants qui, cartable sur le dos, viennent s'installer à l'intérieur, sur des tables amovibles, pour faire leurs devoirs et profiter des conseils des adultes

présents, agents du 249 et jeunes de la cité. Cette « aide aux devoirs » destinée aux élèves du primaire doit permettre de lutter contre l'échec scolaire et l'exclusion, tout en renouant le dialogue avec les jeunes de ces cités. Elle valorise aussi l'image des machinistes et de la RATP qui, ainsi, regagne droit de cité. Lancée à l'initiative de Jacques Godard, CPS de Flandre et de Martine

Panouillot, CEL du 249, cette opération s'arrêtera avec la fin de l'année scolaire. *« Et c'est dommage, commente Thierry, machiniste sur la ligne et volontaire, comme ses collègues, pour conduire le bus et donner un coup de main pédagogique, car les petits venaient nous embrasser, les grands frères nous reconnaissaient : l'ambiance avait changé sur la ligne. »*

PHOTOS : MARGUERITE, SUTTON / COM-AV : GAMMA

N S S

PRÉPARATIFS SUR LA LIGNE 2

La ligne 2 se prépare au Nouveau Service en Station prévu pour 1995. D'avril à juin, elle s'est mise à l'écoute de ses agents pour connaître leurs idées, leurs attentes et leurs craintes sur le

projet. Au moyen d'entretiens individuels et de réunions animées par des agents de maîtrise qui ont un rôle important de relais à jouer dans la mise en place de la nouvelle organisation.

FLANDRE PARTENAIRE DU LYCÉE PÉRI

Citoyenneté, respect des institutions et des machinistes, solidarité : le partenariat entre le centre Bus de Flandre et le lycée Gabriel-Péri d'Aubervilliers a permis à une quarantaine de jeunes de réfléchir sur ces thèmes pendant deux années. Cette action, pilotée par Jacques Godard, correspondant Prévention Sécurité du centre de Flandre, s'est conclue par un échange scolaire avec les élèves du Gymnasium collège de Ceska Lipa,

au nord de Prague, et jumelé avec le lycée G.-Péri. A bord d'un car prêté par RVI, et avec la présence des agents du centre de Flandre ayant participé au partenariat, Jean-Pierre Guerenneur, Michel Le Parc et J. Godard, le voyage en République tchèque a eu lieu du 26 avril au 6 mai. Un partenariat qui aura sans aucun doute permis aux jeunes d'amorcer un premier dialogue avec le monde du travail et la RATP.

« AGIR POUR LA CITÉ »

A l'initiative de la RATP, s'est tenue le 2 juin dernier, la 1^{ère} convention réunissant les acteurs et partenaires de la solidarité d'entreprise. Cette journée a permis de faire le point sur les expériences en cours et les perspectives d'actions relatives à l'assistance, la prévention et l'insertion vis-à-vis des personnes les plus démunies : les CES,

les opérations « Coup de pouce », Réseau Plus, Atlas, « Les Compagnons du voyage »... ont confirmé la place importante que l'entreprise consacre aux exclus. Les nombreux partenaires externes (SNCF, associations d'usagers, éducation nationale, justice...) étaient également venus témoigner leur solidarité active.

Des agents des départements SEC et Bus présentent leurs actions de solidarité.



International

Baptême
d'une navette.

UN PARTENAIRE À LA HAUTEUR

Digue, pont, galerie au fond de la mer, tunnel ferroviaire sous-marin... rêvé à travers différents projets depuis près de deux siècles, le tunnel sous la Manche a été inauguré le 6 mai. Il est le résultat d'une vaste entreprise dans laquelle la RATP et Sofretu ont été présentes dès le départ.

En 1987, les premiers experts interviennent pour participer aux études et réalisations de génie civil et de matériel roulant. Deux ans plus tard, à la demande du président de TML – Trans Manche Link, groupement chargé de la réalisation du tunnel – Sofretu mène une réflexion sur les choix techniques effectués et sur l'exploitation du système. Par la suite, la RATP et Sofretu ont participé à la gestion de l'ensemble des études et contrats. En particulier, pour le matériel roulant ferro- ●●●

●●● viaire, les études ont porté notamment sur les gabarits, l'architecture informatique, les aspects fiabilité, maintenance et sécurité. Autre domaine d'intervention, les équipements fixes : signalisation, équipements de contrôle et de communication, travaux de pose des voies, alimentation et distribution de l'énergie, ventilation... On peut citer encore l'organisation et l'exploitation du poste de commande

de la gestion des trains de travaux, la formation des conducteurs et du personnel d'entretien d'Eurotunnel – société binationale chargée de son exploitation jusqu'en 2042. Par ailleurs, Sofretu a réalisé, avec la société Vecteur, les études d'ergonomie des salles de contrôle du terminal principal, situé à Folkestone, et du terminal secondaire de Coquelles, ainsi que la conception du tableau de contrôle optique de ces deux PCC.

Cette coopération s'est effectuée grâce aux détachements d'environ 200 ingénieurs et techniciens de

la RATP et de Sofretu auprès de TML et d'Eurotunnel. Aujourd'hui, 80 personnes restent encore sur place pour assurer la mise au point du système, accompagner le démarrage de l'exploitation commerciale qui se poursuivra jusqu'à l'automne, et fournir une assistance aux équipes de maintenance.

Les ingénieurs et techniciens ont confirmé le savoir-faire de la RATP et de Sofretu sur des activités traditionnelles mais ils ont également prouvé ses capacités dans des projets novateurs. A la grande satisfaction des sociétés TML et Eurotunnel.



Info voyageurs

DÉPARTS SUR IMAGE À ANTONY

Une nouvelle commande centralisée des départs (type HP 1000) a été mise en service début avril à la gare routière d'Antony RER. Elle pilote les bornes locales des lignes 196, 286 et 396. De plus, des écrans d'information des voyageurs

ont été installés dans la gare, au départ de chacune de ces lignes. C'est la vingt-huitième commande centralisée des départs mise à disposition de l'exploitation par le département MRB (Equipement d'aide à l'exploitation).

UN GUIDE POUR PARIS

Comment aider les machinistes à mieux informer les voyageurs ? En juin, le département Bus va distribuer un guide à tous ceux roulant sur une ligne parisienne. Réalisé sur une idée de l'équipe du 95 (Belliard), ce document permet de répondre – rapidement – aux demandes les plus courantes de voyageurs. On y trouve un index des rues de Paris par ordre alphabétique et par arrondissement, la liste des principaux centres d'intérêt de Paris, l'intégralité des plans des lignes parisiennes, les communes de la 2^e et 3^e zone Carte Orange et leurs dessertes, un

rappel des lignes banlieue, la liste des stations de métro, des gares RER et SNCF de la 1^{re} couronne. Avec à chaque fois, les correspondances tous modes confondus. Pour être tout à fait exhaustif, ce guide comprend aussi des renseignements sur les principaux titres de transport, les phrases types à employer pour une information par microphone dans le bus. Enfin, « the last but not the least », un aide-mémoire français/anglais pour se débrouiller face à une clientèle étrangère a été ajouté à l'initiative de l'équipe du 76 (Lilas). Le tout en 350 pages.



La reine d'Angleterre et François Mitterrand lors de l'inauguration du tunnel sous la Manche.

Palmarès

CHALLENGE INTERCENTRES

Le verdict de l'oscil-lomètre est tombé : Thierry Bonnet du centre d'Aubervilliers devient machiniste 1994 de la RATP. Le 28 mai dernier, à Vil-lacoublay, il a rem-porté la finale du Challenge Bus inter-centres, devant qua-torze de ses col-lègues déjà sélec-tionnés lors

d'éliminatoires (ELL, mai 1994). Et a ainsi gagné le droit de concourir pour le Bus d'Or, où s'affrontent chaque année les meilleurs conducteurs des entreprises de trans-ports en commun. Un prix remporté cette année encore, par la RATP, devant 64 autres réseaux.



MEILLEURS OUVRIERS DE FRANCE

Ils sont huit à la RATP à avoir réussi le concours du Meilleur Ouvrier de France 1994. Quatre au département ITA : Michel Hubert, en

métallurgie, Philippe Gonzalez et Jean-François Malissard, en génie climatique (chauf-fage), et Robert Vieuge, dans la

catégorie des tour-neurs et torseurs sur bois. Trois aux ate-liers de Championnet (département MRB), en chaudronnerie : Bernard Boudin,

Daniel Langillier et Patrice Le Moal. Et Cécilien Pierre-Marie, de l'atelier de Choisy (département MRF), en soudage manuel. Bravo à tous.

Mémoire

LIBERTÉ AU CŒUR

C'est par la porte d'Orléans que pénétra la 2^e DB en 1944, et à Denfert-Rochereau que se trouvait le PC de Rol-Tanguy, chef

de l'insurrection parisienne, il y aura cinquante ans au mois d'août. Pour commémorer l'événement, des expositions et



animations se tien-dront le long de la ligne 4, dans des

stations dont le nom en rappelle le sou-venir. Sur d'autres lignes, les stations portant le nom d'un résistant, d'un fait d'armes, ou présentant une plaque commémora-tive seront mises à l'honneur. Un affi-chage et une anima-tion sont également prévus sur la ligne de bus 38 et sur le tramway. Ces opéra-tions, commencées fin juin, sont menées en partenariat avec la Ville de Paris, le ministère des Anciens Combat-tants, la Préfecture de police et le Sirpa.

Calendrier de l'été

- 28 juin au 9 juillet :

la RATP partenaire des Championnats interna-tionaux de tennis des jeunes de Paris au parc de Saint-Cloud.

- 2 et 3 juillet :

la RATP participe à l'opération Basket pour les jeunes orga-nisée sur l'esplanade de Vincennes.

- 5 au 13 juillet :

deuxièmes Jeux de la Francophonie, en par-tenariat avec la RATP.

- août : la RATP parti-cipe à la célébration du cinquantenaire de la Libération de Paris.

- 20 août au 4 septembre :

La RATP est présente à l'opération Planète sports à la Défense.

- 29 août :

dans l'après-midi, parcours de la Flamme olym-pique, de la tour Eiffel au POPB, aux couleurs de la RATP.

- 21 au 23 septembre :

animation et démon-strations de judo à Auber, à l'occasion de la coupe du monde.

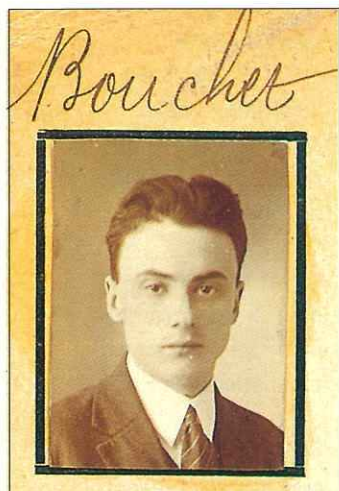
LES AGENTS DU MÉTROPOLITAIN
DE LA STATION "GARE DE LYON"

A LA MÉMOIRE
DES FRANÇAIS TOMBÉS ICI
SOUS LES BALLES ALLEMANDES
19-24 AOÛT 1944

Mémoire

HOMMAGE AUX RÉSISTANTS

Le 22 août 1944, au milieu des combats pour la Libération de Paris, le commandant Louis Bouchet est fusillé par les Allemands dans les fossés du Fort-Neuf



de Vincennes avec six membres de son état-major. Il avait 42 ans. Sous-inspecteur métro sur la ligne de Sceaux, responsable syndical (il était secrétaire du syndicat CGT (uni) de la catégorie A), militant du parti communiste, il avait pris en novembre le commandement de toutes les troupes FFI du métro – les fameuses milices patriotiques du métro. A l'occasion de ce cinquantième anniversaire, qui correspond à celui de la Libération de



18 février 1945 : inauguration d'une plaque commémorative au Fort de Vincennes.

Paris, les associations d'anciens combattants de la RATP rendront un hommage particulier à ces sept résistants, le 22 août au Fort-Neuf de Vincennes. Les autres agents tombés pour la Libération de Paris ne seront pas oubliés :

des expositions aux stations Gare-du-Nord et Porte-de-Clignancourt (ligne 4) et un dépliant rappelleront aux voyageurs le rôle des unités Métro-Bus. De son côté, la mission Archives (PAT) va publier un répertoire des

plaques commémoratives. Rappelons que 25 agents des deux réseaux tombèrent dans les combats de la semaine du 18 au 25 août. Et que près de cent agents de la CMP donnèrent leur vie pour la Résistance.

28

UNE RETRAITÉE À L'HONNEUR

Marie Bordes est la doyenne des retraités de la RATP. Née le 12 mai 1891 en Corrèze, elle vient donc d'avoir 103 ans et a été félicitée à cette occasion par Guy-Noël Payan, Directeur général adjoint. Elle a été receveuse

sur le tramway Paris-Arpajon, exploité à partir de 1922 par la STCRP, puis sur la ligne de tramway Porte-d'Orléans - Antony, avant de prendre sa retraite en 1940. « *Un métier fatigant*, dit-elle avec beaucoup de vivacité,

car nous étions toujours debout. » Elle vit maintenant avec sa fille, âgée de 82 ans. Parmi les 44 000 pensionnés de la RATP, dont la moitié résident en Ile-de-France, dix-neuf sont centenaires. Dont un seul homme.

Philippe Pierrard, directeur du département PPP, souhaite un bon anniversaire à Marie Bordes, la plus ancienne retraitée de la RATP. En présence de jeunes enfants d'agents.



UN MÉTRO SUR LA CROISSETTE

Une nouvelle star au Festival de Cannes 1994 : la première voiture du métro, mise en service le 19 juillet 1900 sur la ligne 1, s'est exposée aux flashes des photographes sur la Croisette, du 12 au 23 mai.

Cette voiture vient en effet d'être restaurée par la société Cannes La Bocca Industries SA, à qui est – ou a été – confiée la rénovation des premières voitures du métro et du matériel MP 59 de la ligne 1.

PHOTOS : CHABROL / COM-AV ; DR ; HOCINI



Équipement

ALLÔ, J'ÉCOUTE ?

Après une extension de la nouvelle couverture radio, à 35 km autour de Paris, dès mai 1993 pour les agents de sécurité, la nouvelle radiotéléphonie a été progressivement mise en service sur l'ensemble des 4 000 bus entre septembre et décembre 1993. La période de mise

au point, inévitable compte tenu des développements spécifiques à l'exploitation des bus, s'achève actuellement. Aujourd'hui machinistes, régulateurs et Permanence générale, agents de sécurité et des services techniques disposent d'un outil de plus en plus fiable et

performant. De plus, tous les bus sont équipés de l'appel de détresse, et les machinistes ont la certitude, grâce à un accusé de réception, que leur appel a été pris en compte par la Permanence générale. Avec 5 000 mobiles, ce réseau radio est le plus important de France.

Sécurité

L'OPÉRATION « CAS »

Le département Métro a décidé de lancer dès cet été l'opération « CAS » : contrôle, assistance, sécurisation. Il s'agit d'une organisation différente du service en station, le soir, qui a notamment pour objectifs de prévenir les risques d'agression des agents et de lutter

contre la fraude. Des équipes seront progressivement mises en places sur 5 secteurs, d'abord le secteur nord de la ligne 4, puis les secteurs est des lignes 2 et 9, enfin la ligne 11 et le secteur nord des lignes 7 ou 5. Chaque secteur comprendra 2 équipes de 5 agents de

contrôle placées sous l'autorité d'un agent de maîtrise pendant le service nuit. Munie chacune d'un véhicule et de moyens radio, chaque équipe sera en relation permanente avec le centre de liaison sur les lignes NSS et avec le PC sécurité sur les autres lignes.

Partenariat

LE PSG, C'EST DONNÉ

La saison sportive 1993-1994 vient de s'achever mais le partenariat avec le PSG Omnisports – football, basket, handball et volley – continue sur les mêmes bases pour la saison à venir :

mise à disposition de places gratuites pour les agents (17 500 places distribuées cette saison pour 35 matches réunissant les 4 disciplines), avec un quota de places supérieur, publicité du partena-

riat et des matches (affichage stations et gares, panneau permanent au Parc des Princes, annonces sonores...) et toujours des bus mis à disposition pour transporter les jeunes des banlieues. Enfin, deux semaines de promotion PSG à Châtelet-Halles avec un stand pour accueillir les futurs abonnés du 27 juin au 2 juillet et du 29 août au 3 septembre.

Revue de presse



Tour d'horizon sur l'accueil des voyageurs dans le dernier numéro d'*Enjeux*. De tous les voyageurs. Un article rappelle la création de l'association

« Les Compagnons du voyage », soutenue par la RATP et la SNCF, qui mobilisera 500 CES en 1994 pour faciliter les déplacements des personnes handicapées voulant accéder au réseau. Le nouveau service fonctionne du lundi au vendredi de 8 à 18 heures. Il suffit de réserver à l'avance au 45 83 67 77.

Enjeux, journal de CML, numéro 17, avril 1994.



Savoir Faire donne les résultats d'une enquête sur le stress, réalisée auprès de machinistes. Ceux-ci déclarent très majoritairement qu'ils aiment leur métier. Ils surmontent facilement les aléas de la circulation

et s'accommodent plutôt bien des petits conflits quotidiens. En revanche, ils redoutent beaucoup l'agression soudaine et imprévisible. Ils exercent une profession sécuritaire qui exige un bon équilibre physique et mental et ils attendent de l'entreprise un soutien matériel, psychologique et médiatique. En définitive, « l'hygiène de vie » et « la philosophie du métier » sont les principaux remèdes contre le stress du machiniste.

Savoir Faire, numéro 9, 1^{er} trimestre 1994.



Pour tout savoir, ou presque, sur le projet Muse (Maille Urbaine Souterraine Express), réseau de transport mixte des Hauts-de-Seine, reportez-vous au dernier numéro de *Quoi de neuf ?*

La RATP mène actuellement des études sur le secteur Sud entre Saint-Cloud et Clamart-centre, sur les modes de transport collectifs envisageables sur ce tronçon. *Quoi de neuf ? Journal de DEV, numéro 6, avril 1994.*



Partenariat

LES II^e JEUX DE LA FRANCOPHONIE

Du 5 au 13 juillet se dérouleront en région parisienne (Paris et Essonne) les II^e Jeux de la francophonie. Créées à l'image des Jeux olympiques, ces rencontres de haut niveau associent culture et sport de 47 pays francophones. Huit disciplines sportives (athlétisme, football, handball, judo...) et sept épreuves culturelles (chanson, danse traditionnelle, peinture...) pour 3 000 artistes et

athlètes des 5 continents. Au-delà de la mise à disposition de bus (plus de 1 000 missions à assurer) et des facilités de circulation pour tous les participants et bénévoles, la RATP présentera à son stand son savoir-faire en matière d'exploitation et d'ingénierie. Le programme détaillé sera notamment diffusé sur France Info et par *Le Parisien*. Entrée gratuite pour les agents et leur famille.

PLANÈTE SPORTS SOUS LE SIGNE DE L'OLYMPISME

À l'initiative du conseil général des Hauts-de-Seine, la quatrième édition de « Planète sports », se déroulera du 20 août au 4 septembre sur le parvis de la Défense. Un stand sur la RATP et l'olympisme est également prévu.

Cinquante sports seront accessibles gratuitement aux agents et à leur famille avec la participation des athlètes de haut niveau de la Régie. Tous les jours de 12 heures à 18 heures. Pour s'inscrire sans faire la queue : 36 15 SIMASPORT.

UNE FLAMME OLYMPIQUE POUR LA RATP

Pour son parcours parisien (le 29 août après-midi), la flamme olympique en provenance d'Olympie, sera aux couleurs de la RATP. En effet, à l'occasion du centenaire du Comité international olympique (CIO) qui se déroulera du 29 août au 3 septembre à la Défense, la RATP est

devenue le partenaire exclusif du parcours de la flamme depuis son départ à la tour Eiffel jusqu'au Palais Omnisports de Paris-Bercy (POP) en passant par la Sorbonne. 41 sportifs ou anciens sportifs de haut niveau entourés par 400 jeunes au maillot siglé au logo de la Régie sont mobilisés.

Environnement

SMOKING OR NO SMOKING... SUR LE RER

Piqûre de rappel de la loi antitabac sur le RER. Une campagne d'affiches et des autocollants indiquent aux voyageurs qu'il est interdit de fumer dans des espaces clos et couverts. Du 4 mai au 10 juin – hors jours de vente Carte orange – des équipes composées de CES et d'APS,

encadrées par des agents RATP, ont incité les fumeurs à éteindre leur cigarette



à Châtelet-les-Halles. Les voyageurs de bonne volonté se sont vu remettre une carte postale illustrée par l'humoriste Frapar, en souvenir de leur attitude civique. Pour prolonger cette action, un message sonore est diffusé toutes les dix minutes à Châtelet.



BONBONS À QUAÏ

Les distributeurs d'alimentation sont de retour sur les quais du métro. À l'essai pour six mois, sur les stations administratives de la ligne 1. Soixante-quatorze distributeurs de snacks et de boissons en bouteilles plastique, vont être installés par la société SAFAA. Une expérimentation qui permet de tester ce nouveau service rendu aux voyageurs face aux risques de dégradation de l'environnement et de vandalisme.



L'ancêtre des distributeurs : « souvenirs, souvenirs... »

Portrait, Joël Baron, machiniste, joue au magicien de la ligne 80. **Voir, lire, écouter,** La Pacific 231 K 8 reprend du service, le temps d'un ouvrage. **Sport,** Le centre Bus des Lilas fait honneur au Marathon de Paris.

Portrait

UN PT'IT TOUR DANS LE BUS

Si d'aventure vous prenez le 80, un jour de Nouvel An, il se peut que vous trouviez le bus transformé en une ménagerie... de bestioles en ballons multicolores. Au volant de ce 80, Joël Baron, machiniste en roulement au centre Bus de Bel-liard, accueille les voyageurs. Et sait parfois les faire patienter dans un embouteillage par

un tour de magie. Il y a 10 ans, Joël commence à fabriquer du matériel pour des copains magiciens et finit par attraper la « notion magique » qui fait le bon manipulateur. *« Je suis un vrai amateur de magie, et j'aime faire partager mon plaisir en donnant des spectacles ou en faisant des tours. »* Portes ouvertes dans



les centres Bus, animations, Joël est de beaucoup de fêtes, et n'hésite pas à glisser dans ses démonstrations un peu de pédagogie. Devant des enfants en visite sur la ligne 6, il blanchit un foulard couvert

de tags. Ou transforme d'un coup de baguette des papiers ramassés par terre en tickets neufs et bonbons. Joël a même créé un numéro spécial RATP : dans ses mains, la Carte Orange voltige,

devient Paris Visite et Formule 1, pour terminer dans un sourire. Mais Joël a plus d'un tour dans son sac. Collectionneur de pin's – il en possède plus de 5 600 – il a créé le pin's club RATP, qui regroupe 70 membres. *« Il faut montrer qu'il y a des agents qui aiment la RATP et leur métier, et ne s'ennuient pas en le faisant. »* Contact : 64 30 84 36.

Voir, lire, écouter

LA PACIFIC 231 K 8

Parution d'un ouvrage consacré à la Pacific 231 K 8 : pour les non-initiés, il s'agit d'une locomotive qui a roulé pratiquement sur toutes les voies ferrées du monde. Introduite en Europe au début du siècle, elle circula en France sur le PLM à partir de 1912, puis à la SNCF jusqu'au 10 janvier 1971. Vedette de films – Borsalino and Co. – et de sorties exceptionnelles, elle a été rachetée en 1975 par

la Fédération des amis des chemins de fer secondaires. Ce qui l'a sans doute sauvée du chalumeau d'un ferrailleur. Remise en état par l'Association de modélisme ferroviaire de Paris-Nord, la Pacific 231 K 8 est prête à reprendre du service ! Ouvrage de J-F. Bénard et R. Clavel, 72 pages, format 150 x 210, au prix de 79 francs franco aux Editions de l'Ormet, 03330 Valignat.

Sport

MARATHON DE PARIS

Ils étaient 4 agents, machinistes et régulateur du centre Bus des Lilas, parmi les 18 000 participants du 18^e Marathon de Paris,

le 29 avril dernier. Guillaïn Landron, machiniste sur le 96, a terminé 1 047^e sur 15 900 arrivés, avec un temps de 2 h 58 mn pour par-

courir les 42,195 km de la course (contre 2 h 10 mn pour le premier). Un score plus qu'honorable pour le centre Bus des Lilas.

RAID EN ULM

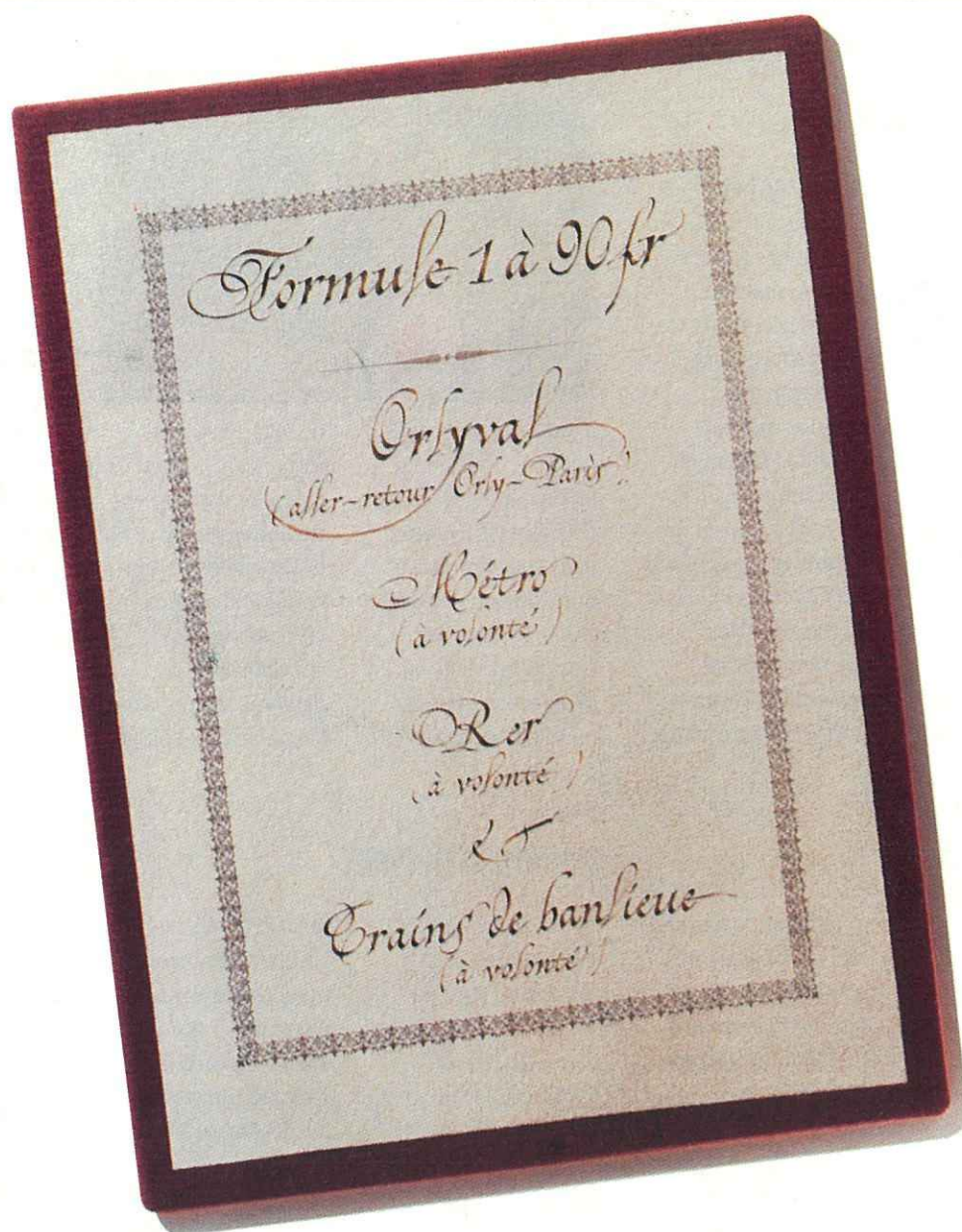
Ils sont arrivés deuxième au Trophée international de la côte ouest : Jacques Lefèvre et Gilles Cante, chefs de régulation au PCC de Bourdon, ont rallié Avranches à Andernos, du 21 au 24 mai der-



nier, à bord de leur ULM trois axes J 300,

aux couleurs de la RATP et du PCC.

**Avec Formule 1,
vous avez 24 h pour goûter à toutes
les spécialités de la région.**



Formule 1. C'est la liberté totale dans vos déplacements :
toute une journée dans les zones 1 à 5 de l'Ile-de-France avec
l'accès au bus, métro, RER, train, tramway et même Orlyval.



Avec le retour des touristes, une campagne d'affichage a rappelé d'avril à juin,
sur les quais du métro et du RER, les avantages de Formule 1 pour découvrir Paris et sa région.