

ENTRE LES LIGNES

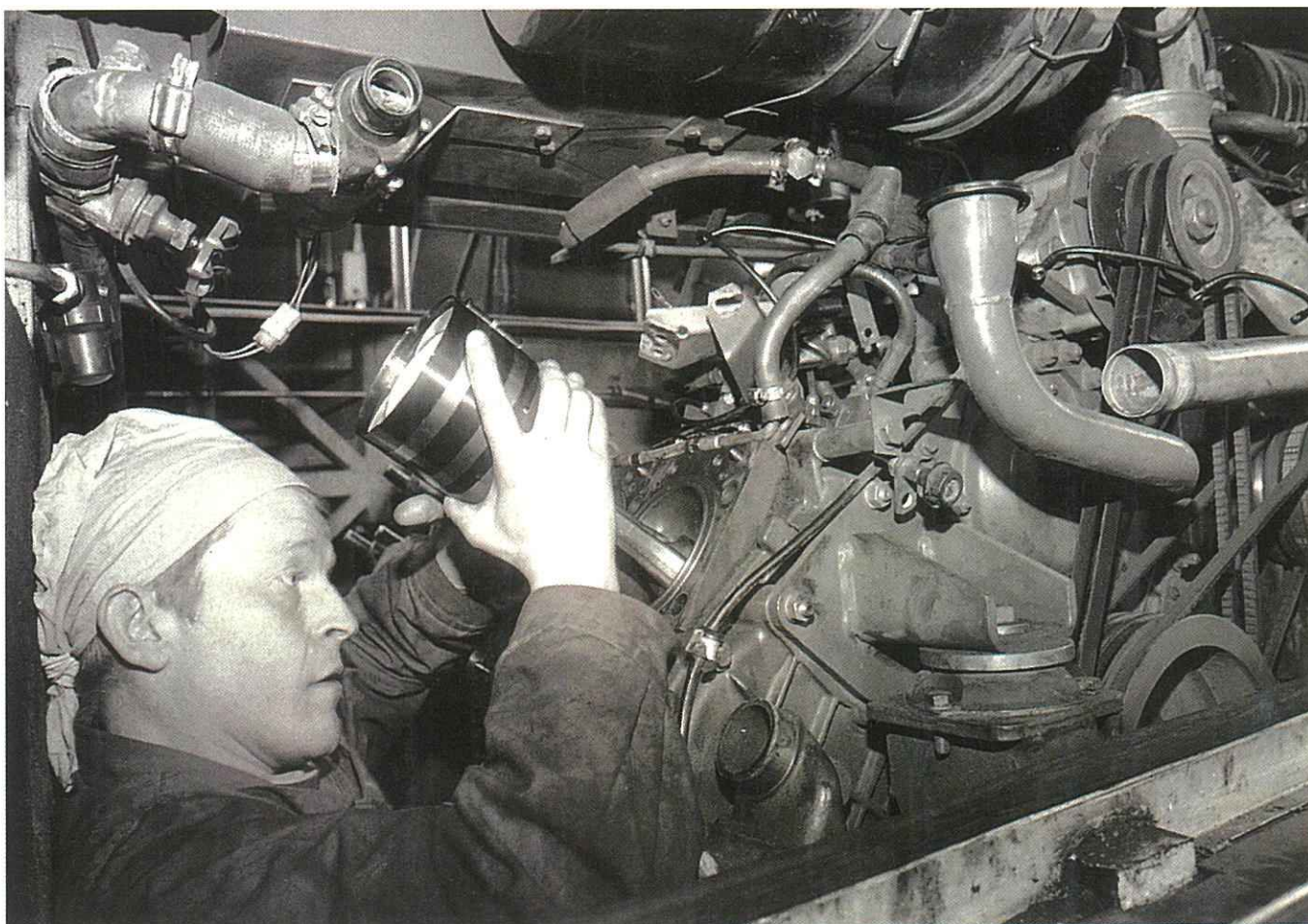
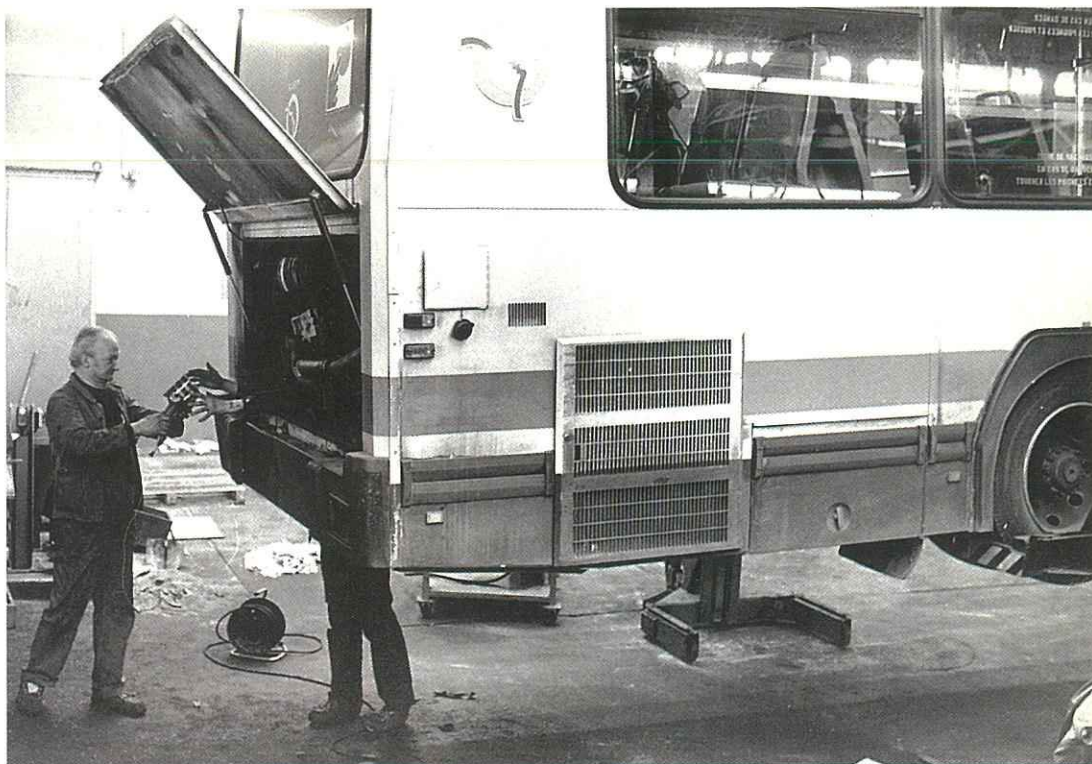
N° 58, FÉVRIER 1996 17 F

**La qualité
à la RATP**



**Découvrez
la nouvelle
campagne de pub**

« Coup de fouet »
sur un PR 180 au
centre bus d'Ivry.
L'opération
consiste en un
changement
de pistons
dans le moteur.



Panoramiques

P.4 Accord salarial : un investissement sur l'avenir

Dans la ville

P.10 Qui sont les nouveaux pauvres ?

Chaque hiver, les SDF sont plus nombreux sur les réseaux.
La RATP doit trouver des solutions pour les aider. Explications.

Aller-Retour

P.14 Invitation aux voyages

La RATP lance sa nouvelle campagne de publicité sur le thème
« Il y a mille façons de parcourir la ville avec la RATP ». Et marque ainsi
sa volonté de promouvoir les déplacements de loisirs des Franciliens.



19h15: Notre Dame.
20h: Parc des Princes.



P. 14



P. 17

Arrêt sur

P.24 Ivry sous haute surveillance

En 1984, des fissures sont décelées dans la station Mairie d'Ivry.
D'importants travaux sont mis en œuvre pour consolider la station.

Parcours

P.26 SOS relevage

24 heures sur 24, 7 jours sur 7, l'équipe de relevage de Choisy est
opérationnelle. Un métier qui réclame savoir-faire et esprit d'équipe. Portraits.

P.28 Le maestro s'en va

Jacques Mas prend sa retraite après vingt ans passés à la tête
des formations musicales de la RATP. Une retraite en musique.

Passionnement

P.30 Ils fabriquent, échangent, exposent, achètent, vendent
les modèles réduits de voitures et de camions. Ce sont
de grands passionnés de miniatures. Bienvenue au club.

Mémoire

P.31 Un agent nommé Verlaine

Le métro a eu son Verlaine, Georges Auguste, fils de Paul
et de Marie Mauté. Il fut surveillant de quai à la Compagnie
du chemin de fer métropolitain de Paris de 1904 à 1925.

Dossier

P.17 La qualité à la RATP

La RATP crée en 1993 une délégation générale à la qualité.
Deux ans plus tard, elle signe la charte Qualité Ile-de-France.
L'entreprise multiplie ces dernières années les actions qualité.
Les outils sont en place : indicateurs de service clients,
service aux consommateurs... Les départements s'engagent
tous dans la bataille. Mais la qualité est aussi l'affaire de tous
les acteurs de l'entreprise. Tour d'horizon des plans en cours.

3



P. 26

Entre Les Lignes : LAC A 85, 54, quai de la Rapée, 75 599 Paris Cedex 12. Délégation générale à la communication-RATP. Tél. : 44 68 36 62/36 51/36 42/37 33. **Directeur de la publication** : Vincent Relave. **Responsable de la rédaction** : Arnaud Corabœuf. **Rédaction** : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Alain Malgaive, Jacques Teixeira. **Photographies** : SG-AV. **Conception et réalisation graphique** : Textuel. **En couverture** : photo Chabrol SG-AV. **Photogravure** : MAILING. **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 », 54, quai de la Rapée, 75 599 PARIS Cedex 12. **Retraités de la RATP** : vos changements d'adresse sont à transmettre par écrit au bureau des Pensionnés, 9, rue Belliard 75889 Paris Cedex 18.

Entreprise

Des PV pour les TC

Cinquante pour cent des PV payés par les automobilistes franciliens contribuent à améliorer les transports collectifs, par le biais du Syndicat des transports parisiens (STP).

En 1994, le STP a ainsi investi 251 millions de francs, répartis en quatre volets.

44 millions de francs ont été versés aux réseaux bus pour aménager la voirie et créer des sites propres comme les opérations

Autrement Bus. 29 millions de francs ont servi à équiper les gares de bornes d'appel d'urgence et les trains de banlieue de systèmes de radio-sécurité et, sécurité toujours, ont financé des suppressions de passages à niveau.

156 millions de francs ont été réservés aux opérations d'accessibilité des voyageurs et de liaisons entre différents modes de transport : créations de parcs de stationne-

ment régionaux, installations d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques...

Enfin, 22 millions de francs ont été consacrés à l'information en temps réel des voyageurs, sur la ligne B et dans des gares routières.

1995, avec l'amnistie présidentielle et la suppression des PV pour infraction simple pendant les grèves, ne risque-t-elle pas d'être une année de vaches maigres ?

l'événement

Accord

UN INVEST

1996 s'est ouvert sur des négociations salariales. Dans un contexte économique difficile, l'accord, qui vient d'être signé par l'ensemble des organisations syndicales, sauf la CFDT et la CGT, marque la forte volonté de l'entreprise d'affirmer sa politique sociale. « *La masse salariale est préservée et les économies budgétaires devront porter sur d'autres postes, comme les charges externes et les investissements*, explique Guy-Noël Payan, directeur général adjoint. *La RATP poursuit ainsi sa politique salariale qui a déjà permis dans les années passées de maintenir le pouvoir d'achat de son personnel et de revaloriser les plus basses rémunérations.* » (voir tableau).

Progression du pouvoir d'achat.

La valeur du point de base augmente de 1,6 %. Elle se fera en trois étapes : 0,6 % au 1^{er} février 1996, 0,6 % au 1^{er} octobre, 0,4 % au



Concoutez à L'ADEFIPE

L'Adefipe fête cette année son dixième anniversaire. Elle fut créée en 1987 à l'initiative de la RATP, en souvenir de Marie-Claude Bériot-Dassonville, ingénieur très sensible aux modes de management participatif. Identifier, valoriser, encourager les actions du personnel porteuses d'innovation sont les objectifs de l'Association pour le Développement de l'Efficacité par l'Implication des Personnes dans l'Entreprise. Elle regroupe huit entreprises de transport de voyageurs (Aéroports de Paris, Air Inter, Air France, CGFTE,

RATP, SNCF, Transcet et VIA-CTI). L'équipe RATP concourant pour le trophée de l'Adefipe décerné chaque année est sélectionnée, en interne, au cours de la journée de l'Implication et de la Qualité qui aura lieu en juin prochain. Si, dans votre département, vous avez réalisé, au sein d'une équipe, une action répondant aux critères de l'Adefipe – efficacité et implication –, n'hésitez pas à concourir. En cette année du dixième anniversaire de l'Adefipe, plus que jamais, mobilisez-vous, mobilisez vos équipes.

Informatique et libertés

Dans le but de combattre les paiements de titres de transport au moyen de chèques volés, la RATP a mis en place, depuis le 1^{er} janvier 1996, un système de sécurisation des paiements par chèques. Le droit d'accès aux informations nominatives contenues dans ce système (numéro matricule de l'agent de recette, identité du client connu pour incident bancaire, coordonnées bancaires...) pourra s'exercer auprès de l'entité Recouvrement des impayés du département juridique, 7, square Félix-Nadar, 94684 Vincennes Cedex.

salarial : SSEMENT SUR L'AVENIR

1^{er} décembre. Les coefficients de base de tous les niveaux de la grille, sont relevés d'un point, soit + 0,3 % en moyenne pour l'ensemble des agents, à dater du 1^{er} octobre.

Compte tenu de ces mesures, l'augmentation des revenus sera en moyenne de 1,9 % en niveau à la fin de l'année, soit supérieure à l'augmentation du coût de la vie (+ 1,6 % prévue par le gouvernement pour 1996).

Prime de gestion. Elle passe à 4 000 francs minimum.

Déroulement de carrière. Dans le cadre du programme de négociation sociale un crédit de 6 MF, dont l'affectation sera définie avec les signataires de l'accord salarial, est attribué à une première tranche de mesures concernant l'amélioration des déroulements de carrière dans les différents métiers de l'entreprise.

Basses retraites. Il s'agit de gérer

Incidence en niveau des mesures générales 1996 par tranche de salaires

Salaire mensuel (en francs)	7 500	9 000	11 000	13 000	15 000	20 000	25 000
Valeur point	1,60 %	1,60 %	1,60 %	1,60 %	1,60 %	1,60 %	1,60 %
+ 1 pt de coef.	0,45 %	0,41 %	0,34 %	0,28 %	0,25 %	0,19 %	0,15 %
Total en niveau	2,05 %	2,01 %	1,94 %	1,88 %	1,85 %	1,79 %	1,75 %
Prime de gestion	0,77 %	0,62 %	0,48 %	0,39 %	0,32 %	0,25 %	0,25 %
Ensemble	2,82 %	2,63 %	2,42 %	2,27 %	2,17 %	2,04 %	2,00 %
Inflation 1996	1,60 %	1,60 %	1,60 %	1,60 %	1,60 %	1,60 %	1,60 %

la situation des agents retraités, ayant exercé un métier aujourd'hui disparu et ne bénéficiant donc pas des améliorations de grille des actifs. En 1996, la RATP achèvera l'effort entrepris, par étapes, dès 1991, pour faire remonter au niveau 4 les coefficients des anciens surveillants de quai, et au niveau 5 celui des anciens receveurs. En 1995, des mesures semblables avaient été appliquées à d'autres catégories de retraités, venant de métiers des filières A, D, H et M. Au total,

ce sont donc 3 200 retraités qui verront leur pension revalorisée.

Temps compensateur. L'attribution exceptionnelle d'un jour de TC complète ce dispositif.

Pour Guy-Noël Payan, « *par des mesures salariales équilibrées et équitables, l'entreprise souhaite voir se développer les efforts de tous pour l'amélioration de la qualité du service dû aux voyageurs. C'est grâce à sa réussite économique que la RATP pourra poursuivre une politique sociale ambitieuse* » ●

5

« Un jeune, un jour, un métier »

Pprès d'un millier de jeunes, enthousiastes, ont répondu présents à l'opération « Un jeune, un jour, un métier » qui s'est déroulée du 6 au 11 février à la Grande Halle de La Villette lors du salon « L'Aventure des métiers » où la RATP tenait un stand. Plusieurs entreprises leur offraient la possibilité d'accompagner et de découvrir un professionnel pendant une journée de vie en entreprise. La RATP a été particulièrement sollicitée avec plusieurs centaines d'inscriptions. Soucieuse de la formation des jeunes, de leur insertion dans la vie professionnelle, elle va donc accueillir, jusqu'à la fin de l'année scolaire, tous les collégiens et lycéens qui ont donné leur préférence à l'entreprise publique RATP et à ses agents. Un accueil à ne pas manquer.

MARGUERITE SG-AY



MARGUERITE/SG-AV

Environnement

La Butte joue les bus électriques

Les deux premiers bus électriques circulant en France sont à la RATP. Desservant, à titre expérimental, le Montmartrobus Mairie-du-XVII^e-Pigalle, ils fleurent bon l'écologie. Confiées à la société Ponticelli, l'étude et la réalisation des deux prototypes répondent à de remarquables performances : pente franchissable de 19 %, autonomie en exploitation sur ligne de 75 km, une capacité de 30 places. Le site de la butte Montmartre constitue une prestigieuse vitrine mettant en évidence - et en partenariat - l'exploitant, la RATP, les industriels, EDF et la Ville de Paris. Des partenaires contribuant de façon significative à l'amélioration de la qualité de l'air et du cadre de vie des citadins.

6

Info voyageurs

Chessy-Paris, itinéraire traduit

La gare de Chessy, ligne A, reçoit une clientèle bien particulière. Le plus souvent, les touristes étrangers ou provinciaux, fans de Mickey hébergés à Disneyland Paris, ignorent tout du RER et de son utilisation au départ du parc d'attractions. Pour les aider, les agents de la gare de Chessy ont mis au

point un dépliant édité en cinq langues : anglais, allemand, italien, espagnol... et français. On y

trouve les tarifs, les horaires de départ de la gare, les itinéraires pour les centres touristiques les plus connus de la capitale, les indications pour retourner vers Chessy. Ces dépliants sont proposés au point accueil de la gare, mais aussi dans les hôtels alentour. Une bonne façon d'assurer le service après-vente.

Contact : Roger Le Bloas, tél. : (43 0) 39 488.



Partenariat

Le ticket du jour sur France 3

Depuis le 15 janvier, France 3 Paris-Ile-de-France diffuse un nouveau magazine d'information et de services à destination des Franciliens : « Le Ticket du jour* ». A l'initiative de la délégation générale à la Communication, cette nouvelle émission de deux minutes comprend plusieurs rubriques permanentes : principaux événements prévus pour le lendemain qui sont susceptibles de perturber les déplacements, et les solutions pour y remédier ; une ou plusieurs idées de sortie (spectacles,

salons, théâtres...) ; enfin, un « coup de projecteur » historique ou architectural, singulier, sur certains quartiers. La RATP démontre ainsi qu'elle peut donner chaque jour des conseils en matière de déplacement (transports en commun, mais aussi la voiture particulière, s'il y a lieu), qu'elle est suffisamment crédible pour être respectée comme source d'informations à la télévision et qu'elle soutient l'activité culturelle des villes.

(1) Du lundi au vendredi à 19 h 55 et le dimanche à 19 h 27.

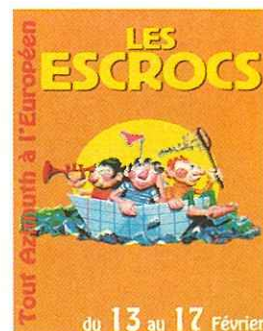
Au plaisir des mots

Une nouvelle édition des « Poèmes dans le métro », vient de paraître. Elle présente l'ensemble des poésies affichées sur le réseau de la RATP. En tout, plus de 150 textes pour le plaisir des mots. *Poèmes dans le métro*, Le Temps des cerises éditeur, 85 francs.

Contact : Michel Garret, tél. : 44 6 8 36 54.

Musique « tous azimuts »

La RATP s'associe à l'opération « Tous azimuts » au théâtre de l'Européen, du 30 janvier au 6 mars. Il s'agit de permettre à de jeunes artistes de se faire connaître du grand public. Blankass, Jeff Bodart, Les Escrocs, Peter Kröner, Sawt el Atlas, Les Naufragés, six groupes ou artistes d'expression française concoctent un programme de musique tous azimuts.



Une opération qui vise tout particulièrement les jeunes de 15-25 ans, grands utilisateurs de nos réseaux.

Contact : Michel Garret, tél. : (44 6) 8 36 54.

Coup de chapeau à David Douillet

La RATP, partenaire officiel du PSG Omnisports, s'associe à l'ensemble des journalistes sportifs du journal *L'Equipe* qui ont élu David Douillet sportif français n° 1 de l'année 1995. Membre du PSG Judo, David Douillet a obtenu une double médaille d'or aux derniers championnats du monde de judo (95 kg et toutes catégories).



TEMP SPORT/J. PREVOST

Le transport en partage

La mise en service des lignes 331 (desserte de Garges-lès-Gonesse) et 349 (desserte de la plate-forme aéroportuaire de Roissy), le 15 janvier dernier, a mis un terme à une sévère concurrence dans ces deux secteurs entre la RATP et un transporteur privé, les Courriers d'Ile-de-France (CIF). Les deux entreprises ont finalement mis au point un véritable partenariat en se partageant l'offre de transport sur la base d'une clé de répartition préalablement définie (nombre de voyageurs x

trajet moyen) tenant compte des « anciennes » prestations transport fournies. Et selon la même clé, chaque entreprise perçoit son pourcentage de recettes. La RATP et les CIF se retrouvent donc financièrement associés à la réussite ou à l'échec du projet. Autre originalité : chaque transporteur conserve ses conditions de travail et son propre matériel. Pour les voyageurs une offre de service bien améliorée avec des bus aux couleurs des deux partenaires.

Prévention

Fondation d'entreprise : acte I, l'emploi

Le 12 janvier dernier s'est tenu le premier conseil d'administration de la Fondation d'entreprise RATP pour la citoyenneté (ELL n° 56). Une des priorités de la fondation sera l'emploi. Ainsi, un programme

prévoit de réserver des postes d'insertion et de qualification sur les chantiers que la Régie ou sa filiale Logis Transport réaliseront entre 1996 et l'an 2000. Ce programme concerne une quarantaine d'emplois d'insertion

dès le 1^{er} semestre 1996. La création de nouveaux métiers d'utilité sociale apparaît également nécessaire, tels des emplois de médiation sociale afin de mieux répondre aux problèmes d'insécurité et de délinquance.

Les membres du CA de la Fondation (de g. à d.) : A. Brunet (5^e chaîne), J.-P. Bailly, Mme E. Pierson (Acad. Paris), M. Long (Pdt Haut Conseil Intégration), G. d'Andréa, M. Lagrave (Cour des comptes), J.-L. Etienne (Océan polaire), C. Lacroix, C. Alphandéry (Conseil national Insertion), R. Sammut, H. Schwebel, R. Jung.



MARGUERITE/SG-AV

agenda

12 février-12 mars

- Expo Belleville, ligne 11, réalisée par les enfants du XX^e arrondissement.

Fin février

- Le MP 89 circule à vide sur la ligne 1.

5 mars

- Signature du protocole d'accord sur la généralisation anticipée du gazole à très basse teneur en soufre du parc bus entre la RATP, le Conseil Régional et la ville de Paris.

8 mars

- Présentation à la presse et aux élus de la livrée du futur tramway Tram Val-de-Seine (T2)
- IV^e forum de la Prévention des risques professionnels à MRB.

7

14 mars

- Signature entre la RATP et la Région d'une Convention insertion.

15 mars - 29 mars

- La nouvelle campagne de pub institutionnelle de la RATP (affichage et spots radio).

Fin mars

- Arrivée du MI 2N : matériel interconnexion à deux niveaux destiné à la ligne A du RER.

Social

Rendez-vous de gala

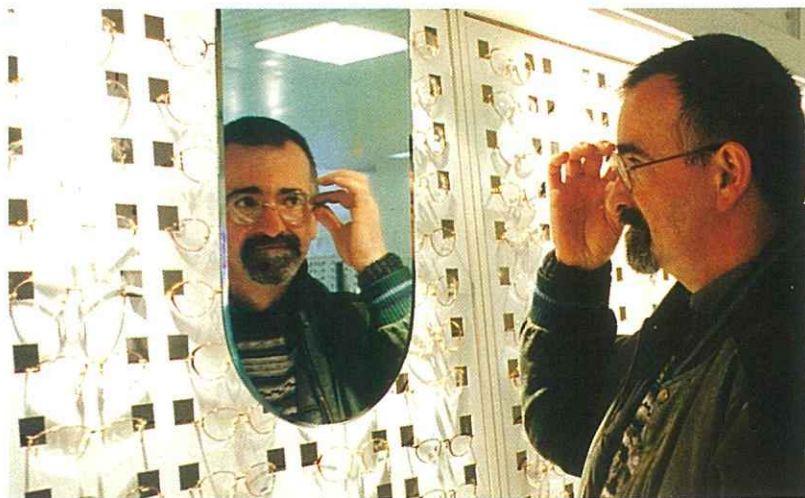
Le gala annuel de la Mutuelle de la RATP aura lieu le 30 mars prochain, à 20 h 30, à la maison de la Mutualité, rue Saint-Victor, 75005 Paris. Le spectacle – au programme : la compagnie Créole, Bernard Mabille... –, le bal et la tombola sont organisés, comme chaque année, au profit de tous les orphelins de la RATP. Prix des places 60 F, 120 F et 180 F, location au (49 2) 8 19 00 ou sur place à la Mutuelle, 62, quai de la Rapée, 75012 Paris. Pour les retraités demeurant en province, règlement au CCP Paris 1759.77 de la Mutuelle.

La Mutuelle se modernise

La Mutuelle de la RATP a emménagé, le 4 décembre, dans de nouveaux locaux, situés à l'angle du quai de la Rapée et de la rue Van Gogh, dans le XII^e. Elle y propose de nouvelles prestations aux agents et à leur famille : service dentaire et ophtalmologique, optique et acoustique, avec un accueil amélioré. Au premier étage : cinq cabinets dentaires – huit à terme –, une

consultation d'ophtalmologie et une d'acoustique devraient ouvrir au mois d'avril. Au rez-de-chaussée : ce sont plus de 3 000 paires de lunettes de grandes marques qui vous sont proposées, aux tarifs « mutuelle », de 8 h 30 à 18 h 30, du lundi au vendredi. A noter aussi la possibilité pour tous de louer, dans les nouveaux locaux, une salle polyvalente d'une capacité de 270 places

assises – en version salle de spectacle – et 330 debout – en version salle de danse. La Mutuelle, une centenaire qui a décidé de se moderniser et de se donner une nouvelle jeunesse ! Pour tout renseignement, contacter le Centre mutualiste du personnel de la RATP : 49 2(8 19 00) ou le 49 2(8 19 14 ou 15). Bureaux ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 heures.



CHABROL/SG-AV



PONSORT/SG-AV

Produits

Distributeurs à quai

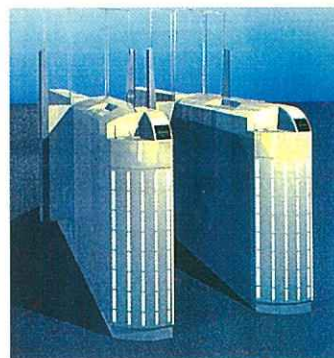
Les distributeurs de boissons et d'aliments vont être généralisés sur l'ensemble des quais du métro et du RER. C'est la décision qu'a prise la RATP, devant le succès remporté auprès des voyageurs par les 67 distributeurs implantés à titre d'essai sur la ligne 1.

Un bilan positif auquel s'ajoute l'absence de dégradation sur les appareils et de pollution – emballages, bouteilles vides – dans les stations. Les premières implantations vont rapidement voir le jour, l'objectif pour Promométro, étant d'installer 1 700 à 2 000 appareils en deux ans.

Équipement

Portes antifraude : du nouveau

Le Conseil d'administration, lors de la séance du 27 octobre, a autorisé la passation de deux marchés aux sociétés Klein et Montsouris-GTMH pour l'étude, la réalisation et la maintenance de nouvelles portes automatiques à vantaux à effacement latéral (Pavel). Contrairement au modèle à vantail pivotant (NPVP), la Pavel paraît bien perçue par le voyageur, dissuasive et plus facilement franchissable. Ces marchés permettront l'approvisionnement d'appareils qui équiperont l'ensemble



DR.

des lignes de contrôle RER non encore pourvues. Ces équipements antifraude seront également étendus aux gares du sud de la ligne B qui ne sont pas actuellement équipées de péages. Cette opération de renforcement des lignes de contrôle s'insère dans la lutte que mène la RATP contre la fraude.

lu dans la presse



Au sommaire du journal de MRB, la présentation du premier autobus à plancher bas, le GX 317, qui équipe la ligne 20 ; le point sur la rénovation de 108 PR180 aux ateliers de Championnet ; un dossier sur les différents

appareils de levage ; un article sur les garanties négociées avec le constructeur lors de l'achat des autobus ; enfin, la présentation d'un service, la livraison des pièces détachées de bus par Michelet.

Clef en main, journal de MRB, n° 2, janvier 1996.



Enjeux présente, dans chacun de ses numéros, une fiche produit. En janvier, c'est au tour du ticket « U » d'être passé au crible. Principe, clientèle principale, présentation, arguments de vente, lieux de vente, tarifs, chiffres de ventes...

sont décortiqués. Ainsi, on apprend que les clients principaux sont « les Franciliens non-abonnés. Utilisateurs occasionnels des transports publics, ils se répartissent en 45 % d'actifs et 55 % d'inactifs. 55 % d'entre eux sont des femmes. Environ 80 % des non-abonnés utilisent le ticket pour se déplacer ».

Enjeux, le journal de CML, n° 30, janvier 1996.



Du côté de chez SEC fait le bilan de la lutte contre les graffitis.

« Les mesures, qui ont coûté plus de 300 millions de francs à la RATP ont permis de réduire la présence des graffitis de plus de 75 % entre 1989 et 1994. Par ailleurs le nombre des plaintes

écrites des voyageurs sur ce thème a baissé d'environ 70 % depuis deux ans. Cependant ces bons résultats ne doivent pas occulter la persistance du mouvement graffitis. Depuis l'automne 1994, on doit déplorer des attaques ciblées contre les trains, les ateliers MRF, ainsi qu'un nouveau type de dégradation : les rayures sur verre, particulièrement onéreuses pour l'entreprise. La remise en état de trois trains revient à cent mille francs. »

Du côté de chez SEC, journal du département SEC, n° 6, janvier 1996.

International Embarquement pour Cuba

Le 29 décembre, le chargement des 25 bus, don de la RATP à Cuba, s'effectuait au port du Havre sur le Kappara.

Le lendemain, le cargo faisait route vers

La Havane via le port basque de Bilbao. Son arrivée a eu lieu le 22 janvier et le déchargement a été réalisé le 23 sans encombre.

Rappelons que le convoi logistique, entre Paris et le port du Havre, a été assuré par les agents des centres bus d'Ivry et de Créteil.

Animation Hommage à Victor Hugo

La station Victor-Hugo (ligne 2) connaît une nouvelle jeunesse. Grâce à un partenariat avec l'association

« La maison de Victor Hugo » et la photothèque de la Ville de Paris, la station propose un hommage

au poète. Un buste, des photos présentant sa vie, ses poèmes et ses dessins, rappellent l'artiste et son œuvre. Victor-Hugo est l'une des dernières stations à avoir bénéficié de l'opération Raviver. En tout, 278 stations du métro, les gares RER et 6 gares de bus auront reçu un coup de jeune grâce à Raviver. Pour un investissement total de plus de 300 millions de francs.

NATANSKI/SG-AV



MARGUERITE/SG-AV

Le nombre de personnes en état d'extrême pauvreté ne cesse de croître. Pour aider cette population, la RATP développe des partenariats avec les intervenants sociaux. Et propose des solutions sanitaires, d'accueil et de réinsertion.

Qui sont les

Une étude récente du Credoc, pour le Conseil économique et social, dirigée par Marie-Odile Gilles et Michel Legros, tente de brosser un tableau exhaustif de la population appelée « nouvelle pauvreté ». « *Il n'est pas question d'opposer deux sortes de pauvretés. Mais plutôt de mieux connaître la seconde. La première est issue des défaillances individuelles et collectives des périodes de croissance, la seconde provient des restructurations économiques engagées au milieu des années 80* », explique Michel Legros. Toujours d'après cette étude, le nombre de personnes en état d'extrême pauvreté ne cesserait de croître. En effet, près d'un million de Français sont bénéficiaires du revenu minimal d'insertion (RMI). On apprend aussi que près de la moitié des personnes interrogées n'ont aucun diplôme, 6 % n'ont jamais été scolarisées et 10 % souffrent d'illettrisme. Une personne sur dix n'a aucune ressource. Enfin, près de la moitié de cette population est mal logée, hébergée ou sans abri. Ce sont généralement des hommes seuls, célibataires, en mauvaise santé et « *de plus en plus jeunes* », affirme M. Legros. *C'est un élément inquiétant. Ces derniers n'ont pas de ressources (RMI) car ils ont*

souvent moins de 25 ans. L'illicite l'emporte donc. D'où la multiplication des petits trafics dont le métro est un terrain privilégié. »

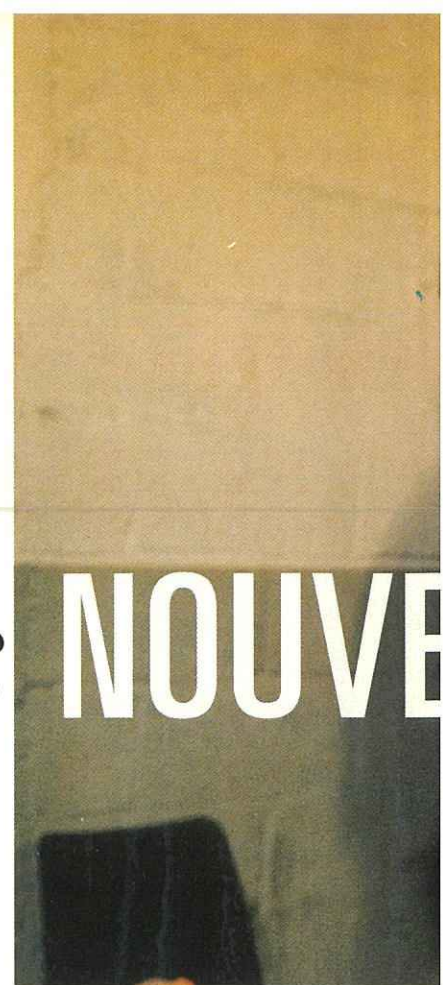
Une analyse à nuancer en ce qui concerne le métro. Pour Patrick Henry, responsable de la lutte contre la grande exclusion au département Environnement et Sécurité : « *La population transitant dans le métro varie suivant les conditions climatiques. En moyenne cela peut aller de 200 à 2 000 personnes, de l'été à l'hiver. Quant à la population de l'Ile-de-France, je la situerais aux*

Enquête

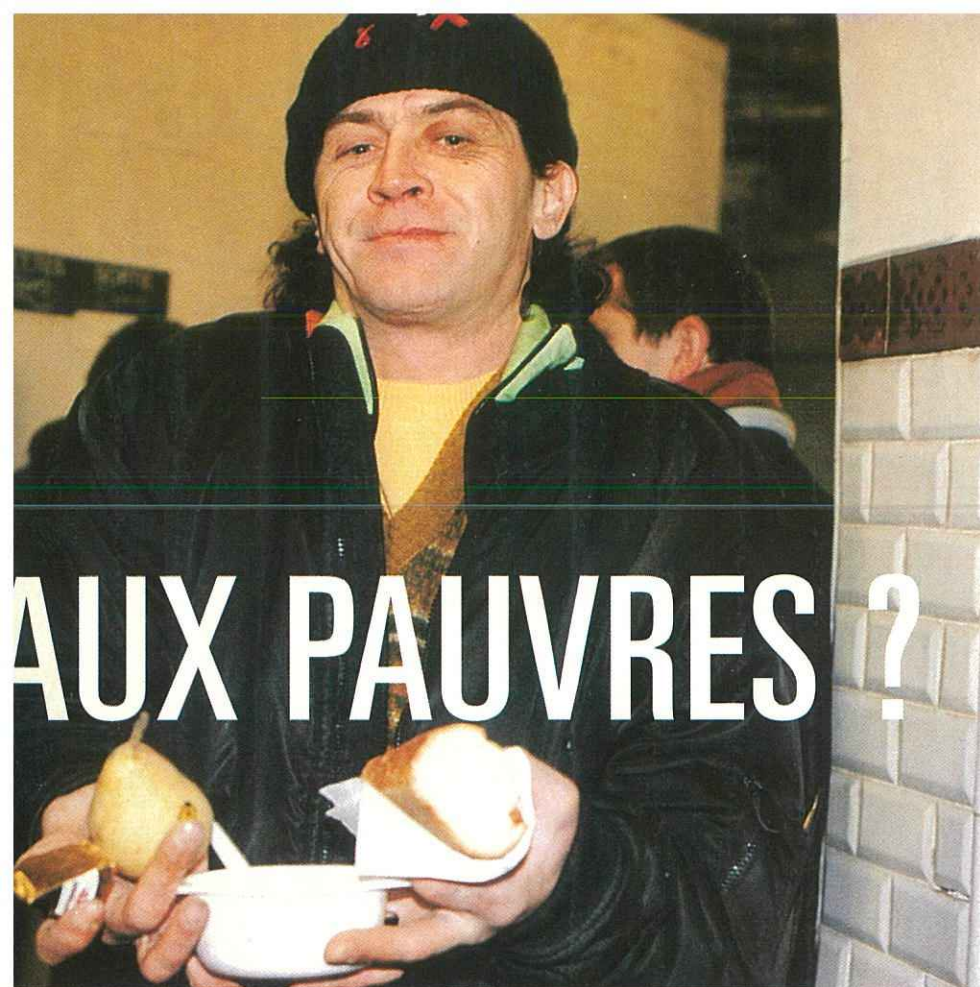


Que pensent les voyageurs de la présence de SDF sur le réseau ? Une étude, menée auprès des usagers par la RATP de juillet à octobre 1995, met à mal quelques idées reçues. Ceux que la RATP nomme indésirables (musiciens, vendeurs de journaux SDF, mendiants, clochards « yougoslaves », vendeurs à la sauvette, jeunes en bande...) ne le sont pas forcément pour les voyageurs. L'attitude générale est ambiguë. En fait la réaction des voyageurs correspond à deux attentes vis-à-vis

des transports en commun : animation et sécurité. Les voyageurs réagissent positivement face à ceux qui créent une animation des espaces (musiciens, certains vendeurs de journaux SDF) et ceux qui offrent un service (vendeurs à la sauvette...). Ils rejettent ceux qui nuisent à la tranquillité, imposent un spectacle culpabilisant de la misère ou inquiètent par leur attitude et leur discours ; qui sont pour eux les vrais indésirables. Une enquête chiffrée est en cours...



alentours de 15 000. Mais, contrairement à certaines analyses, je ne crois pas que ce nombre ait évolué depuis ces dix dernières années. » Il en va de même pour le nombre de femmes dans le métro. Qu'en est-il exactement ? « *Il n'y a pas plus de femmes aujourd'hui parmi cette population* », affirme Patrick Henry.



AUX PAUVRES ?

Du 5 au 21 décembre dernier, la station Saint-Martin était ouverte comme centre d'accueil de jour.

blème dépasse largement le simple cadre de l'entreprise. Aussi, en passant de multiples partenariats avec les intervenants sociaux et politiques, en proposant à cette population des solutions sanitaires, d'accueil, de réinsertion... nous pensons leur offrir une aide précieuse tout en démontrant à nos voyageurs que nous prenons nos responsabilités de service public. » Une aide importante pour la connaissance de ce problème vient, peut-être, d'être apportée par Xavier Emmanuelli, secrétaire d'Etat à l'Action humanitaire, avec la création prochaine d'un Observatoire de la précarité, « afin de mieux connaître la population des sans-abri et d'apporter des solutions à long terme ». Observatoire auquel la RATP compte bien participer.

MARGUERITE SGAV

La logique de désocialisation est presque opposée pour les deux sexes. Les jeunes femmes quittent plus tôt que les jeunes hommes le milieu familial. Mais elles vont utiliser toutes les stratégies possibles pour rester socialisées (mariage, prostitution...). Ensuite elles auront des enfants, donc recevront des prestations. Ce qui fait que le pourcentage maximal de SDF, chez les quarante ans, sont des hommes. »

Un observatoire de la précarité

Quels sont les moyens développés par la RATP pour aider cette population ? « En fait, tout est affaire de dosage entre l'affectif et le pragmatisme. D'un côté, on rechigne à expulser cette population car on sait que c'est repousser plus loin le problème. De l'autre, il faut bien répondre à la notion de service quand ces derniers gênent les voyageurs. D'autant que ce pro-

Agir pour les sans-abri

Sur le métro, une expérience tente de concilier les deux missions de la RATP : assurer la maîtrise du territoire et faire montre d'une attitude humanitaire à l'égard des sans-abri. Partenaires, les agents de station et les équipes du recueil social de SEC sont à pied d'œuvre.

Face au problème des sans-abri qui envahissent nos réseaux, comment concilier la mission de maîtrise du territoire et le besoin d'une attitude humanitaire ? Pour le confort des voyageurs, la RATP ne peut admettre que les SDF « squattent » les quais et les rames. Les équipes du Recueil social de SEC sont donc chargées de conduire les sans-abri hors du réseau, en leur proposant un hébergement à Nanterre. Une expérience, menée en partenariat avec le métro et l'unité Action

sociale et humanitaire (SEC), tente d'améliorer cette nécessaire maîtrise du territoire.

Avec l'expérimentation en cours, Paris est découpé en cinq secteurs. Seize stations pilotes, pour lesquelles une action prioritaire doit être menée, ont été sélectionnées par MTR (pour 75 % d'entre elles) et SEC. Les interventions régulières, trois fois par semaine à des horaires différents, se font sur planning, et un bilan mensuel permettra de vérifier la pertinence des choix de stations. « Notre ➔

→ compétence est reconnue, mais nous allions jusqu'ici à l'essentiel, sans réel partenariat avec les exploitants, explique Josiane Sommacal, responsable de l'unité Action sociale et humanitaire. Jusqu'ici, nous organisons les circuits d'intervention à partir de notre expérience du terrain, d'appels de station ou du PC, de signalements écrits. Mais nous ne pouvions prendre en compte toutes les demandes du réseau. » Grâce à cette nouvelle organisation, les critiques des exploitants à l'égard des équipes du Recueil social : « on ne les voit pas souvent ; nos demandes ne sont pas toujours satisfaites » devraient maintenant diminuer fortement.

Un partenariat efficace

Sur le secteur sud de la ligne 4, l'expérience de partenariat est encore plus poussée. Les équipes du Recueil social travaillent sur les signalements journaliers de l'exploitant. Nombre de sans-abri, lieu exact du rassemblement, présence d'animaux... autant de renseignements précieux pour une



Les équipes du Recueil social de SEC sont chargées de conduire les sans-abri hors du rése

action efficace. En arrivant sur les lieux, les équipes de SEC se présentent au centre de liaison de Montparnasse (ligne 4) ; après leur intervention, ils en communiquent le résultat : conduite vers un centre d'hébergement ou expulsion. L'exploitant peut ainsi évaluer le traitement de sa demande. « C'est une action bien ressentie. Maintenant, nous avons l'impression d'avoir un partenaire, de ne pas être laissés seuls sur le ter-

rain », précise Alain Chantal, responsable du secteur sud, ligne 4. Avec le nouveau service en station, les agents de la ligne 4 doivent entrer en contact avec les sans-abri, les inciter à ne pas dormir dans les stations, à regagner la surface. Pour ne pas laisser les agents démunis avec une mission seulement répressive, face à cette population en situation très précaire, l'unité Action sociale et humanitaire leur propose un guide. Pour chaque station de leur secteur, une fiche précise les institutions les plus proches, leurs activités, les horaires d'ouverture, les populations visées... Les agents peuvent ainsi entamer un autre dialogue, en proposant des solutions concrètes adaptées aux cas rencontrés. Déjà d'autres lignes, et en premier lieu la 7, se montrent intéressées par l'expérimentation. Par ailleurs, un module « Maîtrise du territoire » fait désormais partie du stage initial des agents de station. On y apprend à vaincre son appréhension du contact avec les sans-abri, à entamer un dialogue, à identifier les situations d'urgence,



MARGUERITE/SG-AV

Au volant, des machinistes en grève du centre de Flandre assurent le transport des sans-abri. Pour eux comme pour de nombreux agents de l'entreprise la solidarité n'est pas un vain mot.



CHABROL/SG-AV

leur proposant un hébergement à Nanterre.

et à qui faire appel. « Mais le problème reste l'hébergement des SDF que l'on reconduit hors du réseau, remarque André Cazal, responsable Maîtrise du territoire au sein de MTR. Il faudrait pouvoir leur proposer des lieux d'accueil dignes et des solutions de prise en charge, voire de réinsertion. Sinon, les agents auront l'impression que leur mobilisation est sans effet. Le guide Ensemble pour les aider est un premier pas » ●

**Yvonne Kappès-Grangé
et Jacques Teixeira**

FICHE 1

INSTITUTION	PUBLIC
Croix-Rouge Française du 14 ^e arrondissement 72, rue Hallé 75014 Paris Tél. 43.27.73.07	- Résidents 14^e arrondissement - SDF (SDF dont le nom de famille commence par un G)

ACTIVITES	STATION
	ALESIA

PERMANENCE ET DEPOT DE VETEMENTS :
Lundi - Mercredi - Vendredi
de 15 h à 17 h 45 et le Samedi de 10 h à 12 h

VESTIAIRE :

Hommes : Lundi de 15 h à 17 h 30
Femmes et enfants : Mercredi de 15 h à 17 h 30

Les fiches du guide destiné aux agents de station précisent pour chaque station les plus proches, les heures d'ouverture...

A l'écoute des Rueillois

La municipalité de Rueil-Malmaison (Hauts-de-Seine) et la RATP se sont rencontrées sur le thème des transports, le 2 décembre dernier.

Cette journée organisée à l'initiative de Jean-Claude Caron, premier maire-adjoint de Rueil et administrateur à la RATP, avait pour souci d'instaurer un dialogue pour mieux connaître les attentes des Rueillois, les informer sur les contraintes techniques et financières de la RATP et répondre à leurs interrogations.

Le délégué territorial, Pierre Arnaud, des représentants de CML, de Bus et du centre de Nanterre, du RER ont pu ainsi débattre avec des élus, des responsables d'associations, de services et d'entreprises installées à Rueil. Le matin, trois ateliers se réunissaient sur les thèmes suivants : itinéraires, fréquences et amplitudes de service ; aménagements des gares, points d'arrêt et voirie ; le commercial et la qualité de service. L'après-midi étant consacré à la synthèse des problèmes identifiés lors des ateliers.

A l'issue de la journée, un certain nombre d'actions à mener étaient recensées, et un cahier de suggestion sera remis par Jean-Claude Caron et Pierre Arnaud à Jacques Baumel, maire de Rueil, et à Jean-Paul Bailly. Reste maintenant à mettre en place une instance permanente tripartite, composée de représentants de la ville de Rueil, de la RATP et de Rueillois. Elle se réunirait une fois par an pour débattre des questions de transport se posant dans cette municipalité. Pour faire plus et mieux, en termes de transports en commun, à Rueil.

2-Découvrir la ville



Mon territoire

Devant le succès de l'action expérimentée par la RATP et l'Education nationale en 1994-1995, il a été décidé de l'amplifier cette année. Aussi, le 17 janvier, les trois académies de l'Ile-de-France ont-elles signé avec la RATP une convention intitulée « Mon territoire, c'est ma ville ». Les trois axes définis pour cette action concernent la connaissance de la ville, l'information sur les métiers, l'emploi et la formation professionnelle, la prévention et la sécurité.

Guide pédagogique, « Mon territoire, c'est ma ville » a pour objectif de sensibiliser les jeunes à la notion de citoyenneté. Un document ludique qui permettra aux agents de la RATP de développer avec les jeunes les différents thèmes ayant trait à la ville et aux transports. Ils seront en effet une centaine d'agents, volontaires, à se rendre dans 380 classes de 6^e, se répartissant dans 102 collèges. La convention « Mon territoire, c'est ma ville » se place dans le cadre d'actions menées conjointement par la RATP, sa Fondation d'entreprise pour la citoyenneté et l'Education nationale. Elle traduit également la capacité d'adaptation et d'initiative des services publics qui se mettent ainsi en phase avec leur temps.

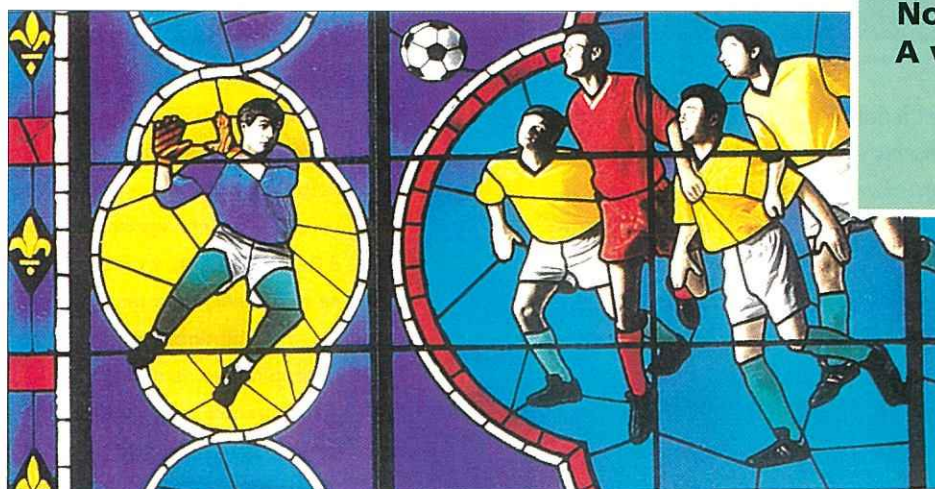
« Il y a mille façons de parcourir la ville avec la RATP », c'est l'accroche de la nouvelle campagne de publicité. Son objectif : valoriser les déplacements de loisirs des Franciliens. Une campagne radio et d'affichage qui part à la conquête des voyageurs en jouant l'humour et la complicité.

En janvier 1996, la baisse du trafic a atteint 6,8 %, par rapport à janvier 1995. Attentats et grèves de l'année dernière ne suffisent pas à expliquer ce recul. Les voyageurs ont changé leurs habitudes ; ils sont toujours aussi nombreux à utiliser les réseaux de la RATP ; simplement, ils voyagent moins, évitant le centre-ville et se contentant d'effectuer le déplacement obligé domicile-travail. Une explication que valident les chiffres : chute du trafic de 12 % le week-end et de 8 % aux heures creuses, contre seulement 3 % aux heures de pointe. Pour redonner aux Franciliens l'envie de prendre les transports en commun, en dehors des déplacements obligés, la RATP lance une campagne de publicité. Avec comme message : « *Il y a mille façons de parcourir la ville avec la RATP. En voici une. A vous d'imaginer les autres.* » Il s'agit de valoriser le déplacement de loisirs, sportif avec le Parc des Princes, culturel avec l'Opéra, ludique et familial avec le zoo de Vincennes... Sur un ton qui joue la complicité et l'humour, la RATP reprend contact avec ses clients selon une nouvelle donne, créant une rupture avec la morosité ambiante. Une façon de renouer le dialogue, après les attentats et les grèves qui ont



**15h: Cité des Sciences,
16h: Parc Georges-Brassens.**

**Il y a mille
façons de parcourir
la ville avec la RATP.
En voici une. A vous
d'imaginer les autres.**



**19h15: Notre Dame.
20h: Parc des Princes.**



Fiche technique



SUPPORTS

Affichage : Paris et banlieue ;
à l'extérieur,

1 500 panneaux urbains

4 m x 3 m,

670 sur le réseau ferré.

Radios nationales :

France Inter, France Info,
RTL, Europe 1,
principalement le matin.

Radios : Ile-de-France :

NRJ, Europe 2, RFM,
Fun radio.

DURÉE : du 15 février au
29 février 1996.

RÉALISATION :

Agence EuroSCG.
RATP, délégation
générale à la Communication,
unité Image et Publicité.

On AUX VOYAGES

1 000 façons de
la ville avec la RATP.
us en présentons 5.
'imaginer les autres.

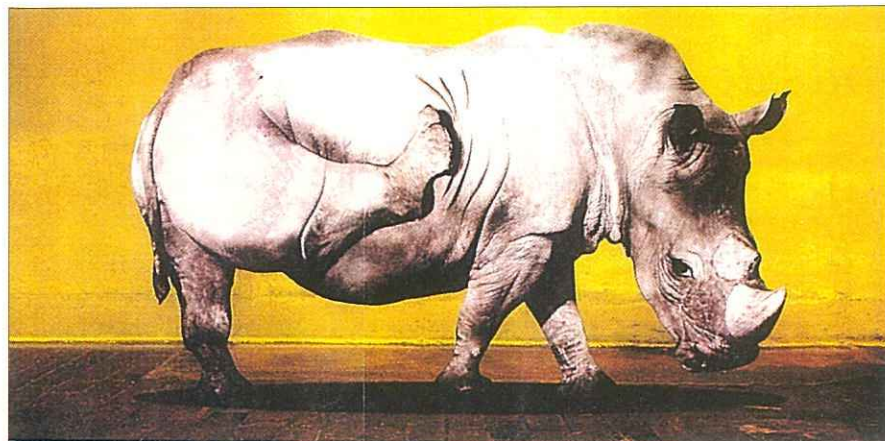


PHOTOS : EURO RSCG

18h40: Rungis.
19h30: Opéra.



11h: Musée Picasso.
12h: Disneyland Paris.



13h: Puces de Saint-Ouen.
13h45: Zoo de Vincennes.

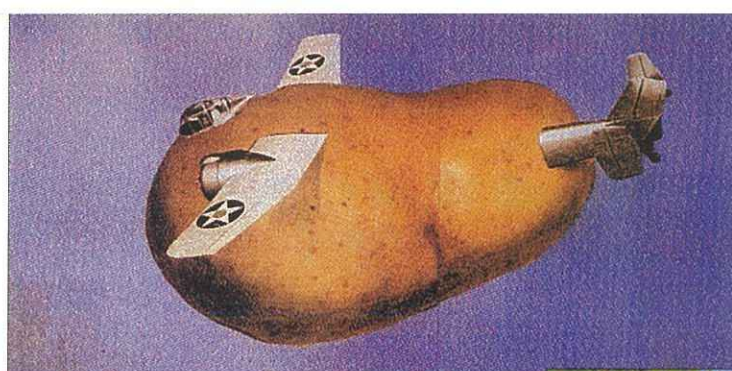


brouillé l'image de l'entreprise. Cette campagne s'inscrit dans la logique de la RATP comme acteur urbain, pour aider les Franciliens à « mieux vivre la ville » ; elle réaffirme sa mission fondamentale : ouvrir à chacun l'espace urbain, mission mise à mal au mois de décembre. Elle se situe ainsi en droite ligne de la campagne institutionnelle, lancée en 1995, qui avait valorisée l'entreprise dans sa légitimité et son savoir-faire. Parce que la RATP veut fidéliser ses usagers, en les incitant à vivre davantage dans la ville, elle a choisi l'affichage urbain et les quais du réseau ferré. ➔

Altair fait ses preuves

Les utilisateurs de bus souhaitent connaître le temps d'attente aux points d'arrêt, être informés sur d'éventuelles perturbations... Pour répondre à cette demande, une expérimentation est en cours depuis 1995 sur la ligne 47. Altair, système de radiolocalisation de véhicules par satellite, permet de connaître en temps réel la position des bus, pour mieux réguler le service et donner l'information tant aux arrêts qu'à l'intérieur des voitures. Restait à connaître l'opinion des voyageurs. Ils jugent le système précis, facile à lire, sympathique et moderne. 72 % des utilisateurs de la ligne ont repéré l'écran et 51 % le consultent systématiquement lorsqu'ils arrivent, puis le surveillent s'ils attendent. Mieux, 10 % des utilisateurs du système – surtout des femmes – en profitent pour aller faire des courses si le temps affiché le leur permet. En revanche, on reproche à Altair de tomber trop souvent en panne et d'être peu lisible pour les mal-voyants. Seuls, 30 % des voyageurs ont eu l'occasion de voir des messages de perturbation affichés sur les écrans. Ecrans qui sont bien placés dans les Abribus, mais qui restent, en revanche, peu visibles sur les potelets. Si le système est globalement bien évalué par les utilisateurs réguliers du bus, il n'a cependant pas encore acquis le caractère indispensable de SIEL. Peut-être les voyageurs considèrent-ils que l'aléatoire fait partie du mode de transport bus ; peut être reste-t-il à Altair à faire preuve de sa fiabilité au quotidien, après avoir résolu ses défauts de jeunesse ?

16

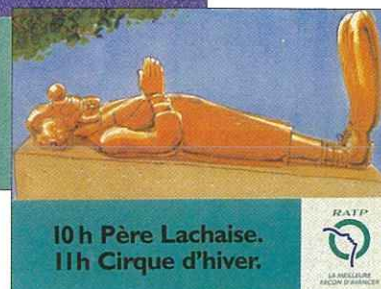


PHOTOS : SUTTON/SG-AV

**9h15: Parmentier.
10h: Orly.**



→ Elle touche ainsi tous les publics y compris les occasionnels, et ceux qui ne prennent pas les transports en commun. Parce qu'elle veut inciter aux sorties de distractions, elle fait passer quatre messages radio, sur les ondes nationales, comme France Inter ou RTL, à l'heure où les Franciliens se préparent à partir pour le travail ; et sur des radios périphériques, pour toucher une clientèle jeune, que l'on sait sensible aux thèmes des loisirs. La radio est, en



**10 h Père Lachaise.
11 h Cirque d'hiver.**

Trois projets non retenus pour la campagne de pub.

effet, un média vivant, dynamique, qui peut faire passer un message plus explicatif. « Paris s'éveille », chanté par Jacques Dutronc, est là pour renforcer l'idée de déplacement et de vie. Inviter les Franciliens au mouvement par la promotion du déplacement entre des lieux et des activités accessibles grâce à l'offre de transport de la RATP, c'est le challenge que s'est fixé l'unité Image et Publicité de la DGC. Un premier signe, bien visible, que suivra tout un dispositif de mesures qui organise la stratégie commerciale de l'entreprise pour la reconquête et le développement de sa clientèle. A suivre...●

Yvonne Kappès-Grangé

Points de vue



Pour cette nouvelle campagne, l'imagination était au pouvoir ainsi que le rapportent les deux créatifs de RSCG, Gabriel Gaultier et Hervé Riffault : « Au départ nous avons pris le parti de jouer avec les noms de stations de métro, Parmentier, Michel-Ange, Javel, Glacière... qui constituent le patrimoine affectif de la RATP. Et nous avons trouvé très drôle de coupler une activité

à ces noms de station ou de coller des images qui n'ont normalement rien à faire ensemble : Parmentier-Roissy avec une pomme de terre ailée ou Père-Lachaise-Cirque d'Hiver avec un clown gisant. » (photos ci-dessus). Des idées d'association plus « osées » comme Barbès-Glacière avec des pingouins coiffés de chéchia n'ont pas été retenues. A vous de juger sur pièces !



SERVE/SG-AV



TOUS CONCERNÉS

La qualité est **l'affaire de tout un chacun.**

Les responsables qualité de la RATP, de Renault, de la SNCF ou d'Axa sont là pour le dire.

La qualité passe aussi par la compétence, la volonté de faire et une grande facilité de contact.



CHABROL/SG.AV

Dossier

LE CREDO DE LA FNAC

A la Fnac, la qualité se joue en interne.

Des engagements de service existent pour chaque métier, de la standardiste au

vendeur en passant par l'agent de sécurité, le livreur et la caissière. En 1996, elle choisit **d'étonner son client.**



La qualité à la RATP

17

15 ANS DÉJÀ

La démarche qualité existe à la RATP depuis quinze ans déjà. En 1993, l'entreprise crée une Délégation générale à la qualité et signe en 1995 **la chartre Qualité Ile-de-France.** La mesure de la qualité figure aujourd'hui dans le tableau de bord de l'entreprise sous forme d'indicateurs de service.



MARGUERITE/SG.AV

Au service de la c

La RATP multiplie depuis quelques années les actions qualité. Les outils sont en place : indicateurs de service client, service aux consommateurs, manuel d'assurance qualité... Mais la qualité réclame avant tout l'adhésion de chacun dans l'entreprise. Tour d'horizon des plans en cours.



Introduite au milieu des années 80 dans les départements techniques de la RATP, la démarche qualité a pris son essor en 1993 avec la création d'une Délégation générale à la qualité. Une nouvelle étape vient d'être franchie avec la signature par l'entreprise, en 1995, de la charte Qualité Ile-de-France. En matière de service, Bernard Averous fait aujourd'hui le point sur la démarche : « Il y a différentes façons de lancer l'action pour améliorer la qualité de service offerte au voyageur. Nous avons décidé d'en privilégier une : la définition de standards de service – sur la régularité des bus, des trains, la disponibilité des escaliers mécaniques, la qualité de l'accueil au guichet... » Validés en 1995 par la direction générale, la mesure qualité figure, depuis un an, dans le tableau de bord de l'entreprise. Les résultats de 1995 ne sont pas aussi positifs qu'on le souhaitait mais ils traduisent bien les problèmes graves rencontrés par l'entreprise depuis le mois de juillet. « En 1996, deux priorités ont été fixées : continuer ce qui a été amorcé en 1995, avec le suivi des indicateurs de service et la définition des plans d'actions permettant d'améliorer ce service. La deuxième priorité est de s'attaquer à l'amélioration de la qualité sous l'angle des relations avec les voyageurs. » Des services consommateurs vont être installés sur les trois réseaux. Reste encore à définir la forme qu'ils prendront, mais les agents devront innover sur le terrain, établir une nouvelle relation avec le client

Lexique



• **AFAQ** : Association française pour l'assurance qualité. Le principal organisme de certification en France, créé en 1988, sur l'initiative du ministère de l'Industrie. Son objet est la certification des systèmes qualité des entreprises.

• **Les certifications ISO 9 001, 9 002 et 9 003** (International Organization for Standardization) : reconnaissance de la conformité du système assurance qualité d'une

entreprise par un organisme certificateur tiers, en référence à une norme internationale ISO.

• **AFNOR** : Association française de normalisation. Créée en 1926 sous tutelle du ministre de l'Industrie, elle anime et coordonne l'ensemble du système d'élaboration des normes dont le pays a besoin. Elle représente les intérêts français dans les instances européennes et internationales de normalisation.

Qualité

3 questions à Claude Richet*

La qualité, on en parle beaucoup, mais le terme reste bien vague.

Comment peut-on mieux la cerner ?

La qualité est complexe. Mais on peut cependant distinguer trois niveaux. Premier niveau : la maîtrise de son activité. Ce sont tous les processus mis en place pour rendre le meilleur service au client, l'ensemble des actions pour assurer la qualité d'une production. Le deuxième niveau vise à améliorer la qualité, notamment par des groupes de travail. Le dernier stade consiste à prévenir, à anticiper la qualité, anticiper les attentes de ses clients. Mais la qualité, c'est aussi changer de regard, de méthode et de comportement.

Que pensez-vous de la qualité à la RATP ?

Depuis longtemps, j'étais en contact à la RATP avec les personnes s'occupant de qualité. J'ai donc eu la possibilité de voir se développer la qualité à la RATP. L'entreprise s'est engagée dans le changement. Elle a le souci du client et la qualité entre peu à peu dans les mentalités, devient partie intégrante des préoccupations de chacun. D'ailleurs, la perception que l'on a de la RATP évolue : d'une image vieillotte, on passe aujourd'hui, progressivement, à une image d'entreprise moderne.

La qualité me paraît bien comprise à la RATP où chacun s'implique, du cadre aux opérateurs pour la prendre en charge. Pour la mettre en œuvre dans la coresponsabilité. Quatre termes s'appliquent à tous ceux qui « font » la qualité à la RATP : compétence, simplicité, volonté de faire et grande facilité de contact.

La qualité à la RATP évoque-t-elle pour vous une action particulière ?

J'ai un souvenir, en tant que voyageuse. Un matin, un incident sur le RER interrompt de façon importante le trafic. Le soir, quand j'ai repris le RER à la gare de Nanterre-Préfecture, une feuille était remise à chaque voyageur, expliquant le retard et présentant les excuses de la RATP pour la gêne et le retard occasionnés aux voyageurs. C'est cela aussi la qualité !

* Déléguée régionale Ile-de-France du Mouvement français pour la qualité (MFQ), organisme, créé en 1991, qui assure la promotion de la qualité dans les grandes entreprises, les PME-PMI et tous les services publics, ainsi qu'auprès du grand public.



Sur le terrain, la qualité passe aussi par une meilleure écoute des voyageurs.

pour être à son écoute. Il sera nécessaire également d'améliorer les réponses aux lettres de réclamations, en étant attentifs à ce qu'elles expriment. Le client qui se plaint est une double chance pour l'entreprise : d'une part, elle a connaissance d'un fonctionnement non satisfaisant et va s'employer à y remédier, d'autre part, elle peut fidéliser le client qui s'est exprimé. Enfin, les données recueillies par les services consommateurs des unités seront regroupées et traitées. A l'action très décentralisée, sur le terrain, d'écoute du client par l'agent, s'ajoute donc une organisation centralisée de traitement des informations émanant de la clientèle : autant de repères permettant à l'entreprise de connaître dans quel sens améliorer son service. Aujourd'hui, ➔



On se plie en quatre pour
LE CLIENT

Le Mouvement français pour la qualité (MFQ) affiche régulièrement la qualité dans les entreprises.

DR.

→ un client mécontent est un client perdu. La qualité de service est un enjeu capital pour la reconquête du trafic et des recettes de l'entreprise. Côté technique, les départements du pôle MTPI se sont lancés dans la démarche qualité, mais de façon inégale, certains démarrant plus tôt que d'autres. Une différence due aux cultures de ces départements, comme l'explique Claude Hennebert : « Pour MRB ou MRF, qui possèdent une "monoculture", la démarche peut être mise en œuvre par une cellule centrale et s'appliquera à tous les secteurs, ce qui sera plus difficile à ESE, par exemple, département aux secteurs d'activités très diversifiées. On a pu constater, dans un premier temps, il y a trois ans, un engouement de certains secteurs pour la



Des services consommateurs vont être installés sur les réseaux bus, métro et RER.

MARGUERITE/SG.AV

Europe et certification

La RATP participe à la création d'un organisme de certification ferroviaire français, au sein d'une association d'études fondée avec la SNCF, la FIF (Fédération des industries ferroviaires) et l'INRETS (Institut national de recherche sur les transports et leur sécurité).

Un dossier sera remis à la direction des transports terrestres (DTT) fin 1996, et le nouvel organisme devrait voir le jour début 1997. Pourquoi cette création ?

La directive « interopérabilité du réseau européen des trains à grande vitesse » doit entrer en vigueur prochainement.

Conséquence : certains travaux de certification aujourd'hui réalisés par les exploitants et industriels ferroviaires

devront être confiés à des organismes notifiés à Bruxelles par les autorités compétentes de leurs pays.

En France, les acteurs du domaine ferroviaire ont donc envisagé la création d'une structure nationale de certification. Elle pourrait œuvrer dans le cadre de la réglementation européenne ou nationale, mais aussi à la demande « volontaire » de clients français, européens ou internationaux, et effectuer des vérifications de conformité par rapport à des normes ou cahiers des charges. Bien qu'évidemment non concernée par la grande vitesse, la RATP a tenu à s'associer à la création du nouvel organisme certificateur français.



certification Afaq (voir encadré page 18). Mais celle-ci est lourde à préparer, demande beaucoup de paperasse et de procédures dont on peut faire l'économie, d'autant que la certification n'est pas exigée pour nous. C'est pourquoi cette dernière n'est pas aujourd'hui systématiquement recherchée – sauf pour le domaine de la sûreté de fonctionnement où les équipes chargées d'études de sécurité devront avoir obligatoirement la certification Afaq. »

Tous les départements du pôle MTPI, aujourd'hui, mettent en œuvre l'assurance qualité. Permettant d'assurer que l'ensemble des processus nécessaires a été respecté en matière de qualité, elle demande un certain formalisme avec, notamment, l'élaboration de fiches techniques pour les différentes interventions effectuées. Les opérateurs, associés à la rédaction des procédures les testent avant leur mise en œuvre : l'assurance qualité exige en effet l'adhésion de tous les acteurs, jusqu'aux opérateurs, et entraîne leur responsabilisation. L'équipe « Equipement Bogies » de MRF-Boissy (ELL n° 55), l'AME de Saint-Ouen en sont des exemples significatifs.

L'entreprise tout entière est aujourd'hui bien engagée dans la démarche qualité, les outils sont en place. Reste encore, dans certains secteurs, à faire évoluer les mentalités et les comportements, car la qualité, c'est aussi et avant tout un nouvel état d'esprit ●

Qualité : à chacun sa méthode

Les départements se sont tous engagés dans la bataille de la qualité. A l'unité Paye de DRH, dans les départements MTR, ESE et MRB, les actions se multiplient et rencontrent un succès certain. Panorama.

La qualité, c'est avant tout un état d'esprit. Avant de mener des actions qualité, il faut changer les mentalités. »

Françoise Gasser-Coze, responsable de l'unité Paye de DRH, tient à préciser qu'« aujourd'hui, après quatre à cinq ans

d'efforts en ce sens, je ne prétendrais pas que l'unité Paye est au top niveau car la qualité se travaille en permanence ». En 1994, une démarche est lancée auprès des gestionnaires de pointage. « Nous sommes allés les voir sur le terrain. Une écoute réciproque, qui nous a permis de connaître les contraintes de chacun, de repérer les difficultés. Ensuite, à leur tour,

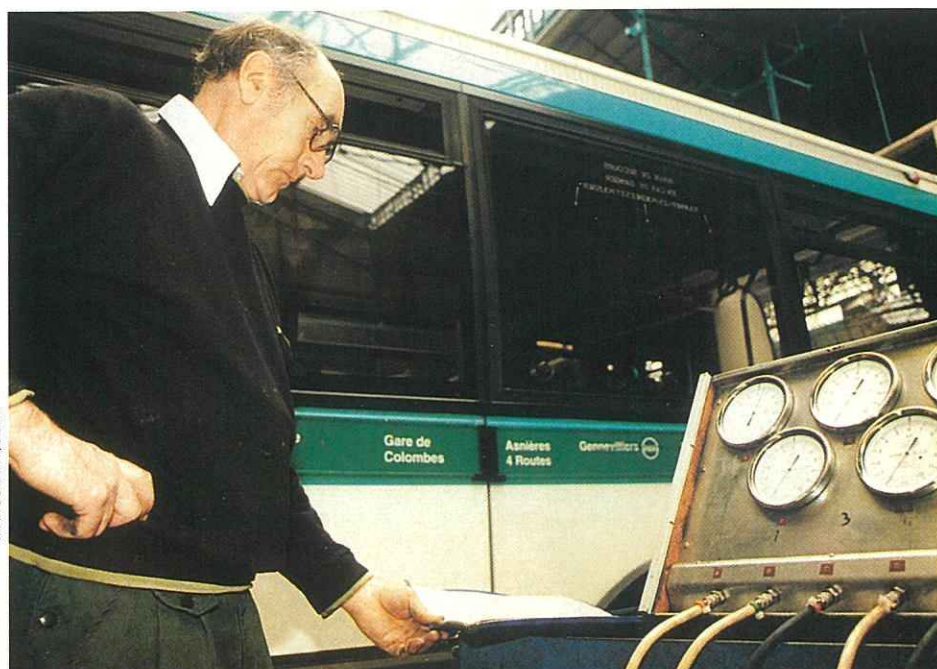
« les pointeurs » sont venus chez nous. A la suite de ces échanges, il a été décidé de réaliser une quinzaine de fiches pratiques – sur l'acompte sur salaire, l'avance de caisse, le congé individuel de formation ou le temps partiel – pour leur permettre de répondre rapidement à leurs interlocuteurs. » Au centre de Point du jour, cette action a été, selon Gilbert Palomba, gestionnaire au centre, l'occasion rêvée : « La réglementation est très complexe. Il existe à la RATP une vingtaine de catégories de population ayant des caractéristiques particulières de traitement. Nous traitons beaucoup plus de questions au centre bus depuis la décentralisation, et nous nous sentons parfois, en cas de difficultés, bien loin de DRH... Cette action nous a permis de réfléchir ensemble sur l'amélioration de notre travail. Les fiches pratiques nous permettent de mieux répondre à nos agents. Et maintenant que nous connaissons nos collègues de l'unité

L'échange entre la paye et les pointeurs permet de cerner les contraintes de chacun

Le département MRB a mis au point une véritable bible de la qualité utilisable pour les différents matériels des 22 centres bus.

Paye, un simple coup de fil nous permet de régler rapidement une difficulté. » Autre action au métro : « Tout voyageur doit voir l'escalier mécanique qu'il veut emprunter en fonctionnement dans plus de 95 % des cas, explique Pierre Conge, cadre technique ligne 12, et ce dernier ne doit jamais fonctionner moins de 80 % de son temps. C'est l'objectif fixé pour 1997, et, pour atteindre ces résultats dont on est encore loin, les départements Métro et ESE ont décidé d'unir leurs efforts. » Quatre groupes, constitués fin 1995 sur deux lignes pilotes, la 8 et la 12, travaillent chacun sur un thème. Réduction de la gêne causée aux voyageurs par la maintenance : comment éviter que les voyageurs ne soient pas gênés par l'entretien préventif et le curatif ? Réactivité après la prise de connaissance d'un dysfonctionnement : comment réduire la durée de transmission des signalements avec le CTRS, et le temps de remise en service après le « nécessaire fait » ? Diminution des arrêts dus aux tiers : sensibiliser ces tiers – société de nettoyage, jeunes... – à la gêne occasionnée. Enfin, réduire les plaintes dues au défaut d'information en cas d'arrêt de l'escalier.

Les quatre groupes sont constitués des cadres de MTR et des ESE, d'agents d'exploitation et de maintenance et des agents des services concernés – CTRS, SIT, SEC, ITA... – et d'un animateur de DRH. Avec pour objectif de mettre en place, dès le 1^{er} juin 1996, ➔



MARGUERITE/SGAV

→ des solutions visibles pour le voyageur. Du côté de MRB, Manuel d'assurance qualité, Manuel des procédures et Recueil des instructions techniques : le département a mis au point un système documentaire utilisable pour les différents matériels des 22 centres bus, vraie bible de l'assurance qualité pour les mainteneurs. Le Manuel d'assurance qualité détermine les actions mises en œuvre par MRB pour maîtriser la qualité des produits et services. Achat et approvisionnement des pièces de sécurité, mise en œuvre et suivi d'un essai sur un autobus : le Manuel des procédures rassemble les documents qui définissent la manière d'accomplir une activité et s'adresse plus particulièrement à l'encadrement. Le Recueil des instructions techniques – contrôle du circuit frein de parc SC 10, tableau de graissage... – est la référence pour l'opérateur. Ce document n'empêche pas l'existence d'instructions prises par un centre bus en raison de ses spécificités. « *Les mainteneurs disposent ainsi*, fait remarquer Jean-Louis Bordonne, Mission qualité à MRB, *d'un outil ayant pour but d'écarter tout risque de dysfonctionnement et d'identifier rapidement les problèmes...* » Jean-Michel Sence, Mission qualité à MRB, précise que les documents ont été construits petit à petit : « *Ils ont été testés avec les agents concernés au sein d'unités avant d'être validés puis appliqués par tous.* »

Les agents ont très bien compris l'intérêt de la démarche au point que des opérateurs de centre bus proposent aujourd'hui eux-mêmes de nouvelles instructions ●



Les escaliers mécaniques doivent fonctionner 80 % de leur temps : c'est l'objectif fixé par le département ESE pour 1997.



Etonner

7 % de mieux ! Le pourcentage de clients satisfaits progresse à la Fnac. Depuis dix ans, l'agitateur numéro 1 met en place un véritable plan d'actions qualité : vendeurs compétents, services variés, baromètre de satisfaction, sondages fréquents... La panoplie est large. Le détail des mesures.

Toute une panoplie qualité a été progressivement mise en place à la Fnac depuis 1987, date à laquelle elle a vu son chiffre d'affaires diminuer, pour la première fois depuis sa création en 1954. Jusque-là portée par sa notoriété, elle se devait désormais de s'occuper des attentes de la clientèle de ses 50 magasins.

« Une démarche qualité a été alors mise en œuvre avec l'aide d'un consultant extérieur, explique Bernard Mahé, responsable Qualité et Fidélisation à la Fnac. Avec sondage auprès des clients, promesses en huit points vis-à-vis des acheteurs, standards de qualité déclinés par métier, engagements de l'entreprise sur trois axes et mise en place d'un baromètre de satisfaction. Et, en interne, des

Points de vue



Ils ont dit :

« Partant du principe que l'ouvrier est le mieux placé pour savoir s'il fait bien son travail, notre effort porte d'abord sur la formation et la motivation du personnel. »

Philippe Thonier, coordinateur qualité, Renault.
« Mon rôle ne consiste pas à faire de la qualité à la place des agents sur le terrain, mais de veiller à ce que l'entreprise soit plus proche, plus à l'écoute de ses clients. »

Jean-Michel Serre, directeur délégué à la qualité, France Télécom.
« Notre hantise serait que l'une de nos agences néglige la qualité, au motif qu'il y a une direction pour cela ! »
Arnaud Bonteloup, délégué à la qualité, AXA.

« J'ai engagé des gens qui avaient déjà fait leurs preuves dans l'entreprise, au commercial ou à la maintenance. Mais j'ai délibérément choisi des personnes,

des caractères, plutôt que des compétences... »
Bruno Beaufine-Ducrocq, SNCF.

« C'est un travail de bénédictin qui demande une très grande rigueur pour la bonne raison que la qualité se mesure à l'aune de ce qui ne va pas. C'est aussi un métier d'avenir, car, lorsqu'on touche à la qualité, on a nécessairement une vision transversale de l'entreprise. »

Philippe Roussel, directeur du département qualité totale, Citroën.
Source Le Monde.

e client

stages qualité, des séminaires avant l'ouverture de nouveaux magasins pour tout le personnel concerné, un trophée Service passion qui récompense chaque année la meilleure idée au service du client. »

Puis, il y a trois ans, une direction qualité est créée à la Fnac. Désormais, tout se joue en interne.

En 1996, l'entreprise s'engage toujours sur ces trois axes : augmenter le nombre de ses clients satisfaits, renforcer la confiance mutuelle en interne, rétablir la rentabilité. Des « engagements de service » existent pour chaque métier – standardiste, hôtesse, vendeur, caissière, service après-vente, agent de sécurité, livreur et technicien extérieur – sous forme d'un petit dépliant facile à porter sur soi. Engagements propres à chaque métier – mais chacun doit cependant connaître l'ensemble de services offerts par la Fnac pour répondre à toute demande du client. Ces engagements sont assortis des huit points de « la promesse Fnac » parmi lesquels : être conseillé par des vendeurs disponibles, attentifs et reconnaissables, choisir ses livres et

**Un trophée
récompense
la meilleure
idée au service
du client**

disques dans la sélection la plus large de la ville, et acheter au prix Fnac sans souci et sans risque. Quant au baromètre de satisfaction, il permet, deux fois par an, de connaître le taux de clients satisfaits pendant toute leur visite dans un magasin. De 76 % lors de sa mise en place, fin 1988, le taux de satisfaction globale est monté aujourd'hui à 84 %.

« Enfin, nouveauté 1996, annonce Bernard Mahé, "l'étonnement client". La Fnac va plus loin, elle ne se contente plus de clients satisfaits, elle veut des clients très satisfaits, pour qui elle recherchera le produit souhaité mais non proposé en magasin, à qui elle téléphonera, – éventuellement tard chez lui – pour répondre à une interrogation... » Des vendeurs compétents, des services variés offerts, des fournisseurs qui présentent au public leurs produits, des nouveautés avant les autres : c'est avec ces atouts que la Fnac veut rendre ses clients très satisfaits ● **Simone Feignier**

Ivry sous t

Le 19 décembre 1995, à 2 h 45 du matin, la tête d'un tirant qui consolide la station Marie d'Ivry (ligne 7) cède.

Une rupture brutale, qui survient heureusement hors exploitation. Le lendemain, ITA décide la fermeture de la station pour un contrôle approfondi de chaque tirant, et la vérification des points sensibles de l'architecture. Premiers constats : le sous-sol environnant est stabilisé, les appareils de mesure n'enregistrent pas de déformations... Pour connaître les causes de la rupture, il faudra donc attendre les résultats des expertises, menées actuellement par les laboratoires des Ponts et Chaussées. Contrôlée, la station a été rouverte aux voyageurs le 26 janvier, avec des conditions de sécurité à leur maximum. Il faut dire que Mairie d'Ivry est unique en son genre sur le réseau. Cette station à vaste voûte est en effet construite dans un sous-sol instable, et a déjà nécessité des consolidations. Ainsi à l'origine, le tunnel constituant le cul-de-sac actuel était prévu plus long de 239 m. Cette dernière partie a dû être abandonnée et remblayée par suite d'éboulements importants. Capteurs, télésurveillance, mesures, visites de contrôle, Mairie d'Ivry bénéficie d'une surveillance rapprochée, et régulière, de la part d'ITA.

drainage
derrière
le piedroit

tirants

épinglage

pendules
inversés

poutres
en béton armé
entretroisées
tous les 2,20 m

ILLUSTRATION : PICOTTO

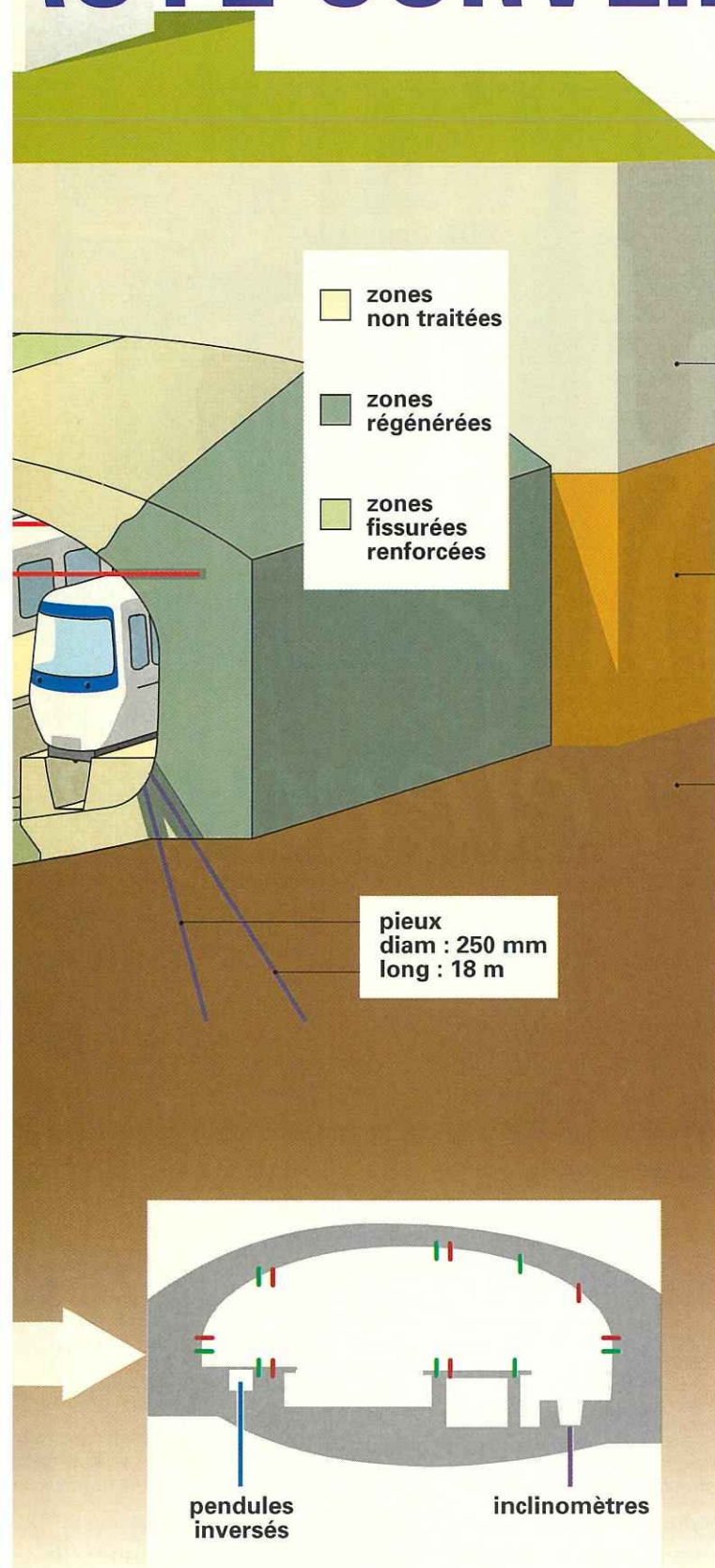
Système de surveillance

- Repères de convergence
- Repères de nivellement



La station compte 41 tirants : chaque tête de tirant supporte une traction de 60 tonnes.

AUTE SURVEILLANCE



Un sol instable

La station est construite entre 1936 et 1939, dans un sous-sol peu stable, fait de calcaire mélangé à de l'argile (certaines parties du métro de Londres ont été creusées dans une argile semblable).

Des fissures

1984 : des fissures sont décelées dans la station.

Explications : un vaste complexe immobilier est construit à 40 m de Mairie d'Ivry. L'importance des terrassements et de l'excavation pour les fondations entraîne le glissement des couches argileuses et la déformation de la station.

Epingler la voûte

1986 à 1988 : d'importants travaux se déroulent pour consolider Mairie d'Ivry. Epinglage de la voûte avec des barres métalliques scellées dans un mortier spécial. Le radier est recouvert d'une ossature en béton armé. Du ciment est réinjecté dans les maçonneries. Au pignon de la station, 141 micro-pieux sont plantés pour stabiliser le quai. Ils prennent appui sur un terrain stable, à 18 m de profondeur.

41 tirants à la clé

1988 : 41 tirants complètent le dispositif, pour éviter que les murs latéraux ne s'écartent. Chaque tête de tirant supporte une traction de 60 tonnes.

Calculs et mesures

Deux éléments sont surveillés en

permanence : la voûte et les tirants.

La voûte est mesurée et recalculée régulièrement en 7 points de convergence et 8 de nivellement. La surveillance est assurée par la RATP et le laboratoire technique de Lyon. Le tout est référencé en un point fixe créé artificiellement par la combinaison de 2 pendules inversés et d'inclinomètres fixés dans le radier.

Les tirants sont contrôlés par 10 capteurs et télé-surveillés par le laboratoire de Bordeaux.

Les 50 agents volontaires du relevage de Choisy partagent esprit d'équipe, écoute et solidarité. Leur engagement et leur savoir-faire leur permettent de sortir gagnant de chaque mission.

Un déraillement, des essieux bloqués, un « ripage » d'un train de travaux... l'équipe de relevage de la RATP est aussitôt alertée. 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, elle est immédiatement opérationnelle. Mission : remettre en exploitation – au plus vite – la partie du réseau arrêtée. Ils sont 50 agents, tous recrutés au sein des ateliers de Choisy du département MRF. « *D'abord ce sont tous des agents volontaires* explique Manuel Gomez, responsable de l'équipe de relevage, *sélectionnés en fonction de leur application au travail dans l'atelier et qui sont bien dans leur tête : car c'est un métier vraiment très dur, physiquement et nerveusement.* » Ces agents occupent donc tous un poste à plein temps dans l'atelier, le relevage étant leur

**Joël Lioret
actionnant
les commandes
d'un pont
de levage.**



SUTTON/SG-AV

26

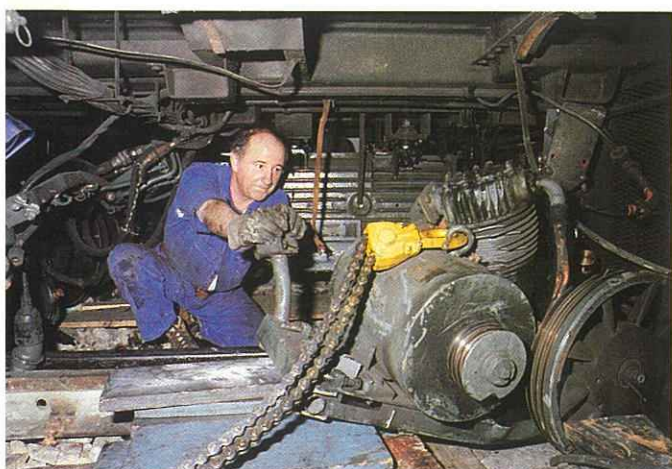
SOS relevage

second métier. Un choix qu'ils assument pleinement car ils sont très motivés à l'image d'Angelo Lieghio, mécanicien d'entretien : « *C'est un travail différent, intéressant, qui nous sort de l'atelier, qui peut parfois permettre de sauver des vies humaines.* »

A l'image d'une équipe de rugby

Si les connaissances professionnelles acquises dans le travail quotidien servent à bien connaître le matériel à déplacer en cas d'incident, « *la technique de relevage ne peut s'apprendre que sur le tas,* précise Manuel Gomez. *Ce qui importe avant tout c'est l'ancienneté dans ce domaine,* souligne

Marcel Léonard, agent de maîtrise à l'équipe bogies et qui a plus de 22 ans de relevage, *car elle conditionne l'efficacité : les incidents sont tous différents, il faut continuellement trouver une solution nouvelle à chaque fois !* » Déplacer au millimètre plusieurs dizaines de tonnes engendre des risques énormes, et depuis 30 ans aucune blessure grave n'est à déplorer au sein de l'équipe. Au-delà du savoir-faire, la solidarité a sans doute contribué à préserver une telle performance : « *Il y a une forte solidarité parce qu'il y va de notre sécurité,* » enchaîne Manuel Gomez. Frédéric Lapergue, mécanicien d'entretien, le confirme : « *Il faut être soudé, attentif à son collègue et aux ordres du respon-*



MARGUERITE/SG-AV

Jacques Espinasse dégage un compresseur dont la chute a provoqué un déraillement.

sable de l'équipe : le moindre écart ne pardonne pas ! » L'équipe rele-
vage, c'est aussi un état d'esprit à
l'image d'un pack d'une équipe de
rugby : « Si l'équipe est ce qu'elle est
aujourd'hui, c'est grâce aux
anciens, se rappelle avec émotion
Marcel Léonard, ce sont eux qui
ont été les véritables piliers, qui
ont ouvert le chemin, qui nous ont
transmis ce savoir-faire et forgé
cette âme d'abnégation. »

Sauver des vies humaines

Et quand l'équipe part sur les lieux,
chacun fait le vide à sa manière.
Alain Sedaine, mécanicien d'entre-
tien, a toujours été très sensible
aux accidents de personnes :
« Quand j'étais ado, j'évitais pen-
dant 15 jours la ligne de métro
sur laquelle un suicide avait eu
lieu. Maintenant je ne m'écoute
plus, et au fur et à mesure des
interventions j'ai fini par
m'endurcir. » Angelo Lieghio par-
tage également cette impression :

Les chiffres



**Effectif : 44 opérateurs,
5 agents de maîtrise,
1 cadre, tous volontaires.**
**Matériel : une camionnette
type « Master » équipée
d'un radiotéléphone et de
matériel de base pour les
interventions urgentes ;
un bus atelier pourvu d'un
équipement de « calage » ;
un bus intendance pour la
restauration des agents ;
un semi-remorque
contenant le gros matériel.**

**Champ d'intervention : sur
l'ensemble des réseaux RATP
(métro, RER, tramway), Orlyval,
ligne D et interconnexions.**

**Nombre d'interventions :
80 interventions en 1992,
63 en 1993, 48 en 1994
et 53 en 1995.**

**Nature des interventions :
dans plus de 90 % des cas,
il s'agit du déraillement sans
gravité d'un ou deux bogies,
les déraillements avec voya-
geurs restant exceptionnels.**

« Au fil des années on s'endurcit
avec l'expérience et on se motive
à l'idée de sauver des vies
humaines. » Manuel Gomez
résume bien ces comportements :
« Dans le feu de l'action, on fait
des choses, et c'est seulement après
que l'on réagit : seul le recul permet
de réaliser ce que l'on a fait. » Les
interventions de l'équipe de rele-
vage de la RATP lors du tragique
accident de la Gare de Lyon SNCF

ou lors de l'attentat de Saint-Michel
ont contribué à lui donner une
bonne image de marque : « C'est
vrai que l'équipe est unanime-
ment reconnue d'abord à la Régie,
ensuite en dehors de l'entreprise :
on sait comment on est reçu
quand on arrive sur place, je
dirais même qu'il y a un petit peu
de respect », avoue Manuel Gomez.
Une équipe à la hauteur de sa
réputation ● **Philippe Carron**

Ripage d'une voiture à l'aide d'un « tire-tout ». Au premier plan, Gérard Faivre ; à gauche, Eric Naudot.



Le maestro S'EN VA

Le 23 mars prochain, Jacques Mas dirigera pour la dernière fois l'Orchestre philharmonique de la RATP. Le chef prend sa retraite après vingt ans à la tête des formations musicales de la maison.

« Je suis entré à la RATP après avoir été reçu au concours organisé, en 1975, pour le recrutement d'un chef d'orchestre. Ce métier peut paraître insolite dans une entreprise de transport, mais pour moi il a été l'occasion d'exercer ma passion. » En effet, dès l'enfance, Jacques Mas apprend à jouer de divers instruments, violon, trompette. Après être sorti du Conservatoire national supérieur de musique de Paris avec deux premiers prix en 1955, il entame une carrière de trompettiste à l'Orchestre national de Radio France en 1956. Il y joue sous la direction des plus grands chefs pendant 25 ans. En 1974, il se présente au concours de chef d'orchestre organisé par la RATP et le Comité d'entreprise, devant un jury présidé par Tony Aubin, membre de l'Institut, Grand Prix de Rome, professeur au Conservatoire de Paris. C'est ainsi que Jacques Mas devient le nouveau chef d'orchestre des

formations musicales de la RATP : l'Harmonie du personnel, constituée d'une cinquantaine d'agents, et l'Orchestre philharmonique comprenant 80 musiciens – agents et musiciens extérieurs. « La musique tient une place particulière à la RATP, remarque Jacques Mas, puisque de tout temps il y a eu un orchestre (il en existait déjà un à la Compagnie du métro de Paris). Nous continuons la tradition. »

Un chef d'orchestre heureux

Les répétitions ont lieu au 44 de la rue des Maraîchers, les mardis et vendredis après-midi pour l'Harmonie, les vendredis soirs pour l'Orchestre. L'Harmonie se produit dans les attachements, ateliers d'entretien, centres bus, dans le RER mais aussi à l'extérieur dans les squares de la ville de Paris et en province pour

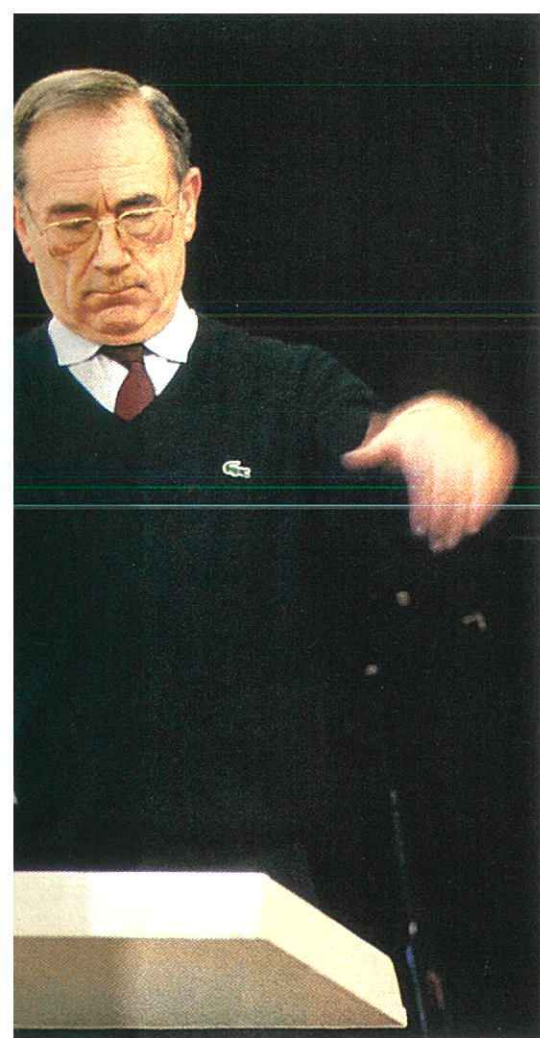
Chef d'orchestre à la RATP : une profession pas comme les autres, mais qui, cependant, fait partie des métiers de l'entreprise. « La direction souhaite, en effet, explique Yves Baudiffier, conseiller de Guy-Noël Payan, DGA Pôle social et international, soutenir des actions culturelles. Et, en particulier, celle des Formations

musicales de la RATP, en partenariat avec le Comité Régie d'Entreprise. » Elle y contribue notamment en rémunérant leur chef d'orchestre et en prenant à sa charge une partie des heures de relève accordées aux agents pour leurs répétitions et leur participation à différentes manifestations, à Paris comme en province.

« J'aurais aimé faire connaître plus d'œuvres de musique

participer à différentes manifestations. L'Orchestre, lui, donne quatre concerts gratuits par an à l'église de la Trinité et salle Gaveau.

Les musiciens sont tous des amateurs de très bon niveau : ils viennent jouer par passion, comme cette violoniste de 94 ans qui joue du violon depuis 87 ans. Mais ce ne sont pas des professionnels et cela entraîne des contraintes : conducteurs, mécaniciens ou machinistes, ils ne peuvent prendre part aux répétitions et aux représentations que grâce aux relèves accordées par l'entreprise. Aujourd'hui, vingt ans après, Jacques Mas prend sa retraite : « C'est vrai, c'est toujours un peu triste de quitter un enfant porté pendant vingt ans... mais les plus belles années de ma carrière se sont passées à la RATP. J'ai été un chef d'orchestre heureux, libre de choisir les œuvres que je voulais diriger. » Un souhait ? « Que l'on continue dans l'entreprise à déve-



PHOTOS : NATANSKI/SG-AV

L'AGECIF déménage et se transforme

Avec la nouvelle année, l'AGECIF-RATP a quitté ses locaux de Sébastopol pour emménager au 8, avenue des Minimes, à Vincennes. Ce déménagement coïncide avec la mise en place d'une nouvelle procédure d'attribution des congés individuels de formation (CIF). « Ceci afin d'affecter les fonds en meilleure adéquation avec la législation en vigueur, de mieux rééquilibrer l'appréciation qualitative des demandes et de renforcer les rôles d'orientation et de pilotage du CA de l'association », expliquent Gérard Parâtre et Gérard Dif qui président en alternance l'AGECIF-RATP.

La nouvelle procédure permet, à partir d'une répartition budgétaire prédéterminée, de classer les demandes en deux catégories prioritaires et non prioritaires sur la base de critères qui pourront être ajustés chaque année par décision du CA de l'AGECIF-RATP.

Pour 1996 ces critères sont :

1. renouvellement de demande non satisfaite ;
2. n'a jamais bénéficié d'un CIF ;
3. niveau de qualification inférieur ou égal à l'échelle E7 ;
4. date d'envoi postal du dossier ;
5. lettre de motivation.

La fréquence d'examen des dossiers devient bimestrielle et la durée maximale entre l'examen d'une demande et sa réalisation effective est réduite à six mois. Peuvent être prises en charge les formations diplômantes, celles répondant à un objectif de reconversion ou permettant d'exercer une responsabilité dans la vie associative, ainsi que tous projets culturels ou artistiques.

Contacts : Josette Le Balch et Klara Touzard (49 5) 78 509 et 78 512.



Un guide pour se former

500 millions de francs ont été consacrés à la formation en 1994 à la RATP, et les deux tiers des agents suivent une formation, au moins une fois par an. Cependant, elle reste mal connue dans l'entreprise. Aussi, le « Guide de la formation », qui vient d'être réalisé par le département des Ressources humaines, s'est donné pour objectif d'apporter aux agents le minimum de données que chacun doit posséder pour être, dans l'entreprise, acteur de la formation.

Ce guide sera remis avant l'entretien d'appréciation et de progrès : il permettra à chaque agent d'élaborer avec son supérieur hiérarchique son plan individuel de formation. Plan qui doit prendre en compte les besoins liés à la stratégie de l'entreprise et les souhaits de l'agent dans le domaine professionnel, tout en intégrant les priorités de l'unité et du département.

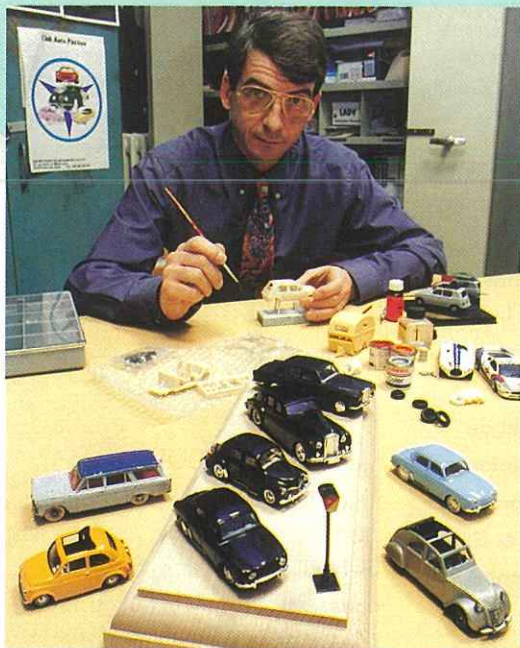
lopper les œuvres sociales et, en particulier, la musique. » Un regret ?

« Bien que ma musique préférée soit le répertoire romantique, j'aurais aimé faire connaître plus d'œuvres de musiciens contemporains : Olivier Messiaen, Xénaakis... »

Jacques Mas dirigera une dernière fois l'Orchestre philharmonique le 23 mars, salle Gaveau. Mais ce n'est pas un adieu, il continuera à faire partie des formations musicales de la RATP : en tant que musicien ●

Simone Feignier





PHOTOS : NATANSKI/SG-AV

portrait

La passion en miniatures

Si vous êtes collectionneur, passionné de miniatures ou que vous souhaitez le devenir, sachez qu'il existe à la RATP un club à votre convenance. Tous les troisièmes jeudis de chaque mois, à partir de 18 heures au centre bus d'Ivry, des amoureux de modèles réduits se réunissent et exposent. Le club Auto Passion, créé il y a cinq ans par Alain Barbo et Alain Antelme, comprend une cinquantaine de membres issus de tous les secteurs de l'entreprise. Ses activités consistent à fabriquer, exposer, échanger, acheter et vendre des modèles réduits de voitures et camions (Dinky, Solido, Norev...). Bref « tout ce qui roule, qui n'est pas électrique et télécommandé », explique Alain Barbo. Chaque année les adhérents participent, à Bruxelles, à une Bourse d'échange européenne. Le club a organisé, le 24 février, une journée d'initiation au modélisme, « l'idée étant de permettre une approche complète de la réalisation d'un modèle ainsi que d'un suivi approfondissant les acquis ». De plus, suite au succès qu'ont connu les modèles 4 CV et Dauphine, il est envisagé de créer tous les modèles de voitures de régulation. Enfin, depuis janvier, le club édite sa revue, *Prototype*, dont le prix est compris dans la cotisation annuelle de 100 francs.

Contact : Alain Barbo, tél. : (40 0) 23 299.

lire, voir, écouter

Concert de printemps

Avant-dernier concert de la saison pour l'Orchestre philharmonique de la RATP. Le 23 mars prochain, il interprétera la Symphonie n° 3 en mi bémol majeur (*La Rhénane*) de Robert Schumann, le premier Concerto pour violon et orchestre, opus 26, de Max Bruch (soliste : Frédéric Jongejans) et le *Boléro*

de Maurice Ravel. L'orchestre sera dirigé par son chef, Jacques Mas, qui ce soir-là se produira pour la dernière fois avant de prendre sa retraite (voir article page 28). Salle Gaveau, 45, rue de la Boétie à 20 h 30.

Renseignements et

réservations au (40 0) 2 49 36 ou

44, rue des Maraîchers, Paris XX*.

Une affaire de famille

Côté théâtre, la compagnie Aurore propose *Quelle famille*, comédie en deux actes de Francis Joffo. A 15 heures, les samedis

9, 16, 23 et 30 mars, les dimanches 10, 17, 24 et 31 mars. A 20 h 30 les samedis 23 et 30 mars. Théâtre Maurice Ravel, 4-6, avenue Maurice

Ravel, 75012 Paris.

Prix des places : 60 F.

Renseignements et

réservations au

(40 0) 2 49 39 ou 44, rue

des Maraîchers, Paris XX*.

Quatre artistes de Flandre

Quatre machinistes de Flandre ont exposé peintures et sculptures le 9 janvier dernier au centre bus. Près de 200 personnes ont ainsi pu admirer les œuvres de Sylvain Chalard, Jean-Louis Hutin, Pascal Fraboulet et Guy Paulin, commentées par leurs auteurs autour d'un café-croissants.

Contact : Philippe Pradelle (48 0) 4 18 25.



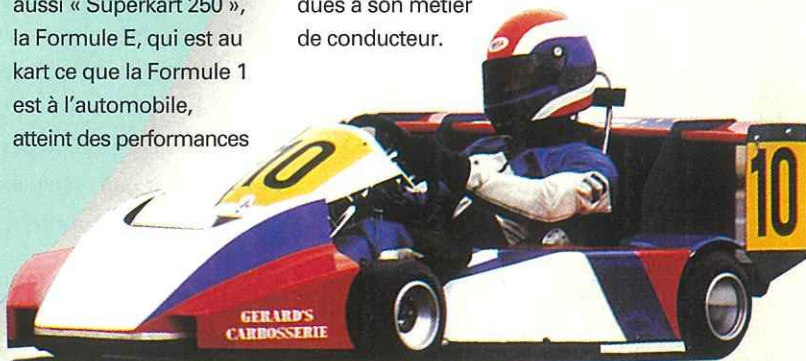
sport

Cap sur un champion de karting

Jean-Pierre Marlière, conducteur sur la ligne A du RER, s'est vu décerner, en 1995, le titre de vice-champion de France de karting, Formule E. Appelée aussi « Superkart 250 », la Formule E, qui est au kart ce que la Formule 1 est à l'automobile, atteint des performances

pouvant aller jusqu'à 293 km/h sur les circuits automobiles. En 1996, Jean-Pierre espère encore améliorer ses résultats malgré les contraintes dues à son métier de conducteur.

Pas facile, en effet, de s'entraîner sur des circuits et de participer à des compétitions le dimanche quand on ne dispose pas de tous ses week-ends !



Un agent NOMMÉ VERLAINE

Mémoire

COMPAGNIE DU CHEMIN DE FER MÉTROPOLITAIN DE PARIS

AP 7 Janvier 1905

Nom *Verlaine*

Prénoms *Georges Auguste*

Taille 1^m *69* M^{le} *1907* Service *11*

Emploi actuel *St de quai Villiers*

Adresse *55 R Jaurès*

Assermenté le

Reçu Mécanicien le Reçu Receveur automobile le

Né le *30 Octobre 1871* à *Paris 18^e*

Fils de *Paul Verlaine* et de *Mathilde Marie Mauté*

Marié le à

à M^{lle} *Corbeau Alexandrine* Née le *30 Dec. 1863* à *Paris*

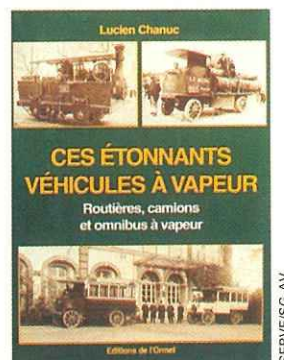
Le métro a eu son Verlaine. Prénommé Georges Auguste, fils de Paul, le poète, et de Mathilde Mauté, son épouse, il travailla comme surveillant de quai à la Compagnie du chemin de fer métropolitain de Paris, du 19 décembre 1904 au 1^{er} janvier 1925. Il avait été mobilisé en 1914, mais, réformé dès le mois de septembre, il avait repris son service

jusqu'à la retraite. Tous ces détails, plus quelques autres, figurent sur le dossier de l'agent Verlaine, conservé à l'US Mémoire au département du Patrimoine. En cette année 1996, où l'on célèbre le centenaire de la mort du poète, il semblait symbolique de mentionner Georges Auguste Verlaine, mort à 55 ans, en 1926, exactement trente ans après son père ●

A toute vapeur

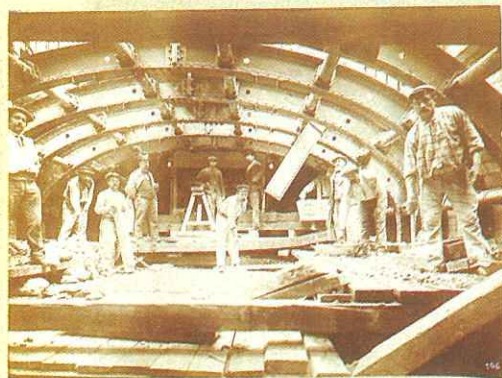
Une nouvelle mouture des éditions de l'Ormet vient de paraître avec l'histoire des constructeurs français, des camions, de leurs dérivés naturels, les autobus et les omnibus à vapeur. Cet éditeur avait déjà publié les cent trente ans des trains sur la ligne d'Auteuil, la ligne C du RER, le réseau breton, etc. Les photos que nous découvrons représentent :

- à gauche, cylindre à vapeur, ancêtre du rouleau compresseur ;
- à droite, camion à vapeur Purrey utilisé pour le transport des grumes ;
- en bas, présentation à des élus, en 1905, de deux omnibus à vapeur Purrey.



Editions de l'Ormet
03330 Valignat.

31



1^{er} Lot - ARRIÈRE DU "BOULEVER"
PARTANT DE LA PLACE DE LA NATION VERS LA PORTE DE VINCENNES

27 Juin 1989

Un patrimoine à raconter

Un ouvrage sur *Le patrimoine de la RATP* est en cours de réalisation, à partir de documents d'archives, d'images fixes et animées, de lieux et objets - qui représentent les supports de la mémoire RATP. A côté du patrimoine bâti et architectural, on y retrouvera le

matériel roulant et l'aventure humaine que constituent les transports publics urbains depuis 1855. Coordonné par l'unité Mémoire de l'entreprise (PAT), il est réalisé grâce à la participation de correspondants « Patrimoine historique », désignés par

chaque département de l'entreprise. Si vous souhaitez communiquer personnellement des informations pour cet ouvrage, n'hésitez pas, toutes les initiatives sont les bienvenues.
Contact : US Mémoire de l'entreprise (PAT),
tél. : (49 5) 7 83 08.

36 68 77 14

Tous les itinéraires pour aller à Robinson.



ITINÉRAIRES – HORAIRES – TARIFS – 2,23 F LA MINUTE

LE 36 68 77 14 EST UN SERVICE D'INFORMATION DE LA RATP QUI VOUS DIT TOUT CE QUE VOUS VOULEZ SAVOIR SUR LES HORAIRES, LES TARIFS ET LES ITINÉRAIRES POUR VOS DÉPLACEMENTS EN ÎLE-DE-FRANCE.

LA MEILLEURE FAÇON D'AVANCER

