

ENTRE LES LIGNES

**Prévention :
l'entreprise
citoyenne**

**Vers la
ligne 14...**

L'Art et **LE MÉTIER**

ARTS ET MÉTIERS

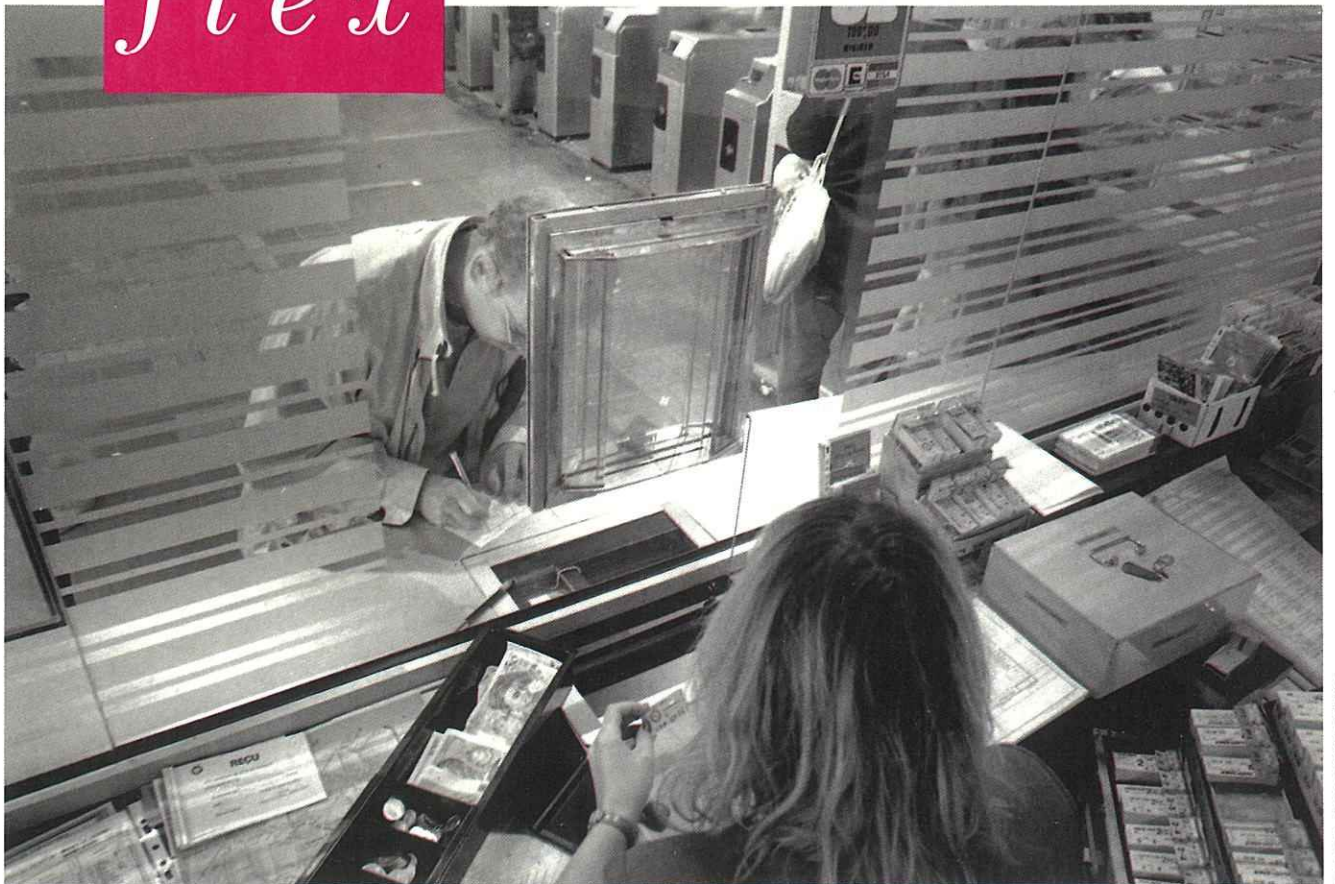
RATP





re
flex

DE L'AUTRE CÔTÉ du guichet...



PHOTOS : BRUNO MARGUERITE.



som maire

10 Un service de vente en entreprise très apprécié.

L'Art et le Métier. A l'occasion du bicentenaire du Cnam, Schuiten a transformé la station Arts-et-Métiers en vaisseau p. 4

La relève de Noisiel. Le Centre de formation de Noisiel revoit sa structure et développe de nouveaux programmes p. 6

Retour sur images. Le témoignage de photos d'archives sur les événements de 1944, à la CMP p. 8

Service à la carte. Reportage avec des agents volontaires pour la vente en entreprise p. 10

Une question d'écoute. La RATP développe toute une série de mesures pour améliorer l'accueil téléphonique p. 12

Vers la ligne 14... Météor, la future ligne chargée de relier Tolbiac à la Madeleine, poursuit son avancée p. 14



14 Météor, dans le sous-sol parisien.

dossier

Prévention : l'entreprise citoyenne. La RATP, en tant que service public, accomplit une véritable mission en matière de prévention ● Les multiples facettes de la prévention ● p. 17

actualité

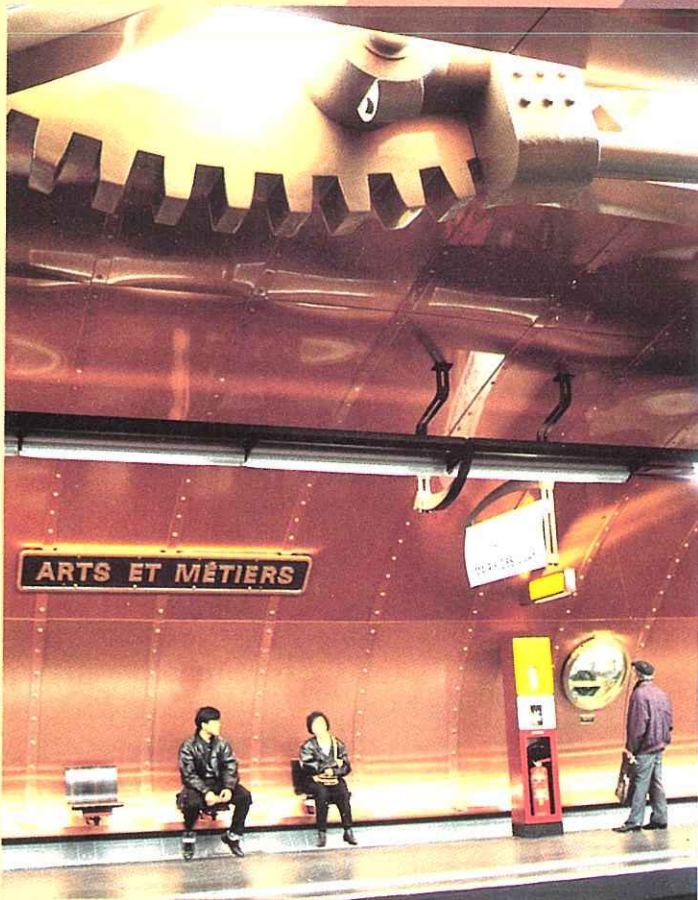
Sécurité : le GPSR est né ● Partenaire du Samu social ● La formation en forum ● Un bus RATP à Bruxelles ● p. 24

passionnément

Philippe Huet, fan des GI's ● Rails et pavés, à Paris, en août 1944 ● Le programme de la compagnie Aurore ● p. 31

La RATP était présente en 1994 aux fêtes de la Libération, ELL vous offre le poster du Cinquentaire.

Aménagement Schuïten l'a rêvé, la RATP l'a réalisé : transformer, à l'occasion du bicentenaire du Cnam, la station Arts-et-Métiers en vaisseau souterrain magique. Effet garanti à l'arrivée en station.



L'Art ET

En 1994 : bicentenaire du Conservatoire national des arts et métiers. C'est l'occasion pour la RATP, en partenariat avec la célèbre institution, de rénover entièrement la station de la ligne 11. Après Louvre, Assemblée-Nationale, Concorde, Bastille, Cluny... la RATP offre aux voyageurs la dernière-née de ses stations culturelles : Arts et Métiers, d'après un projet imaginé et dessiné par François Schuïten.

Station entièrement carrossée de cuivre – c'est une première mondiale dans un métro –, sa réalisation n'a pas été sans poser des problèmes à l'équipe d'ITA chargée des études avec les départements de maintenance. Ce métal est sensible aux courants vagabonds : il a donc fallu particulièrement veiller à l'isolation électrique pour assurer la sécurité, éviter des phénomènes de corrosion et permettre un bon fonctionnement des caméras en tête de quai. De plus, Arts et Métiers étant une station sensible, car construite sur des alluvions « pourries », il fallait prévoir un accès derrière les plaques, pour maîtriser les risques d'infiltration.

Une gageure relevée haut la main par les équipes de la RATP. Pour Anne-Marie Kletzlen, architecte à ITA AMOF, « c'est la synthèse réussie entre l'idée d'un artiste et les contraintes techniques ; notre coopération avec François Schuïten a été excellente. Rarement un projet a eu une traduction aussi fidèle dans les faits. » Depuis fin octobre, Arts et Métiers s'expose aux yeux des voyageurs. Reste maintenant à la RATP à la faire vivre et bien vieillir ●

Yvonne Kappès-Grangé

PHOTOS : MARGUERITE / DGC.





LE MÉTIER

Schuiten à la barre

Né à Bruxelles en 1956, François Schuiten est un grand de la bande dessinée. Il se fait d'abord connaître par un album, « Aux médianes de Cymbiola », puis collabore au cycle des « Terres creuses » et enfin à la série « Les Cités obscures ». Architecte de formation, il réalise plusieurs scénographies, dont

le pavillon du Luxembourg à l'Exposition universelle de Séville et la décoration de la station de métro Porte-de-Hal, à Bruxelles. Il a laissé à son collaborateur et complice Benoît Peeters le soin de présenter Arts et Métiers : « En arrivant sur le quai, j'ai cru m'être trompé d'endroit. Ni affiches, ni graffitis



ni carrelage blanc, mais de gigantesques plaques de cuivre solidement rivetées. Comme un Nautilus souterrain, entraînant le voyageur dans une aventure inconnue. »

MURS

1 200 m² recouverts de 800 plaques de cuivre d'un mètre sur deux, démontables, posées sur une structure d'acier, qui se chevauchent pour permettre l'écoulement de l'eau due aux infiltrations. Les rivets qui fixent les plaques rappellent ceux des locomotives d'autrefois. Le cuivre est verni et pelliculé contre les graffitis.

PLAQUES ET MOBILIER

Les plaques de la station, inspirées des machines à vapeur, sont en laiton. Le mobilier, les sièges et les poubelles sont d'un modèle standard, mais les matériaux sont spécifiques : bois pour les sièges, peinture cuivrée pour les poubelles.

HUBLOTS

11 hublots de laiton présentent des « micromondes », ils n'exposent pas d'objets réels en provenance du musée des Arts et Métiers mais des maquettes de machines anciennes et modernes, de la sphère armillaire à Météor. Chacun d'entre eux est une invitation au voyage.

ROUAGES

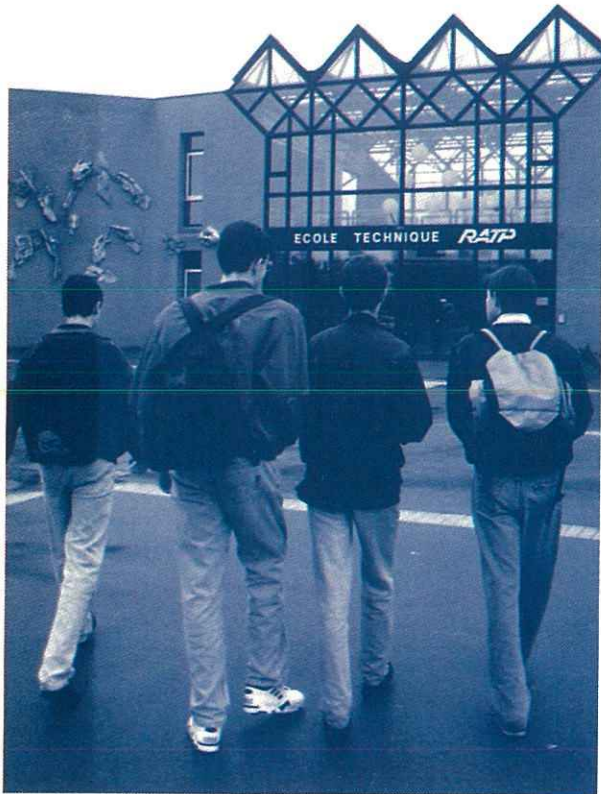
Des engrenages, poulies et rouages sont fixés au-dessus des voies, comme si les merveilleuses machines du musée descendaient jusque dans le métro, laissant apparaître leurs rouages, transformant les rames en autant de pistons.

5



La relève

Formation La formation évolue, passant d'une logique de production à une logique de service. Le Centre de formation technique de Noisiel revoit sa structure et développe de nouveaux programmes.



Fournir à l'entreprise les compétences dont elle a besoin, à court terme, au bon moment et au bon endroit, ainsi que la capacité à les préserver et les développer sur le moyen-long terme : fort de cette ambition du département PHF pour la période 1995-1997, le

Centre de formation technique de Noisiel évolue. Un changement qui s'opère selon quatre axes d'action principaux présentés par Gérard Paratre, responsable du CFTN : « nous devons tout d'abord passer d'une logique de production à une logique de service, car la formation est une relation de service ; adopter une politique d'ouverture, Noisiel doit sortir de ses murs et faire appel à ses capacités de créativité, d'ingénierie ; troisième impératif, nous devons passer d'une culture très technicienne à une culture pragmatique où la technique reste une valeur forte, mais où sont intégrés également les ressources humaines et les aspects économiques ; enfin, il convient de raisonner davantage en perspective de résultats et moins en logique de moyens. » Le CFTN doit désormais se préoccuper des attentes de ses clients, les repérer et améliorer ses produits pour y répondre de mieux en mieux dans le cadre d'une bonne relation client-fournisseur. Il doit aussi être en état de veille permanente. Veille technologique – en raison des fortes évolutions, si l'on veut rester compétitif, il est nécessaire de se positionner,

UN VIVIER DE COMPÉTENCES

d'anticiper, d'être réactif –, veille sociologique – les clients évoluent –, et enfin, veille concurrentielle – il faut être attentif à ce que font les autres entreprises en matière de formation. Les prestations elles-mêmes se modifient, peuvent être délocalisées ailleurs qu'à Noisiel, en partenariat par exemple avec SIT, ou ESE pour le Rapprochement exploitation maintenance, une des cibles stratégiques de l'entreprise en matière de relation de service.

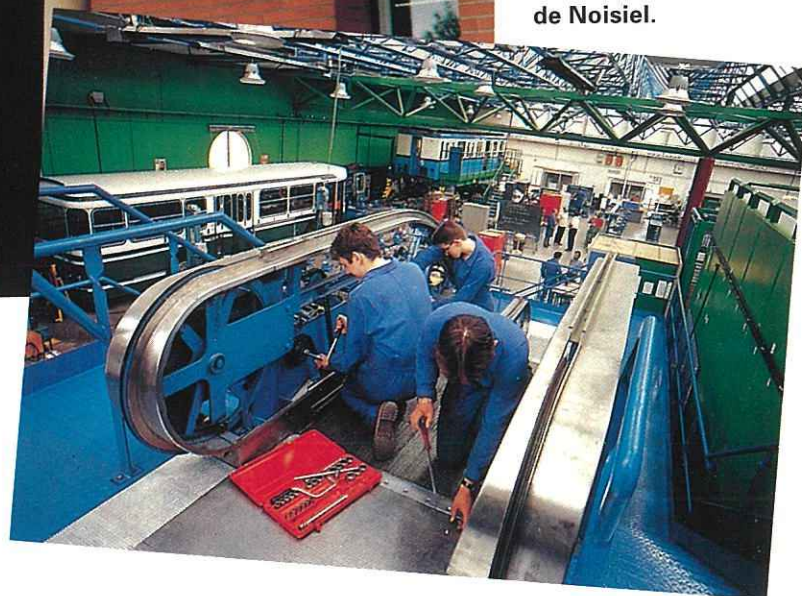
Cela impliquait pour le Centre de Noisiel de se reconstruire autour d'une organisation et d'un fonctionnement plus lisibles pour ses clients. Une nouvelle structure va donc être mise en place avec la création de huit lignes produit. Elles reprennent cinq formations déjà existantes, le baccalauréat professionnel, Elan pour les accédants maîtrise, Comète pour les accédants cadres et Comète opérateurs, pilotage et gestion du CPTA, la formation continue aux techniques traditionnelles, aux technologies modernes et formations qualifiantes de reconversion et développement. S'y ajoutent

PHOTOS MARGUERITE, ARDAILLON/DGC.

E NOISIEL

CENTRE DE SEMINAIRES
RATP

L'école technique
et le centre
de séminaires
de Noisiel.



trois nouvelles lignes produit : « Qualité et relation de service », qui proposera par exemple des formations ayant pour but de donner des clés pour résoudre les problèmes, en collaboration avec l'unité Formation Développement Encadrement (PHF) et la Délégation générale à la Qualité. « Qualification insertion », contribution du Centre à la politique de l'entreprise en faveur de l'emploi et de la qualification, en particulier vers les jeunes. Des actions ont déjà été menées en collaboration avec le Comité de Prévention et Sécurité – formation de Maliens du Comité IDS – et avec l'entreprise d'insertion DPS, chargée de la sous-traitance du nettoyage et du remplissage des bus. Enfin, mais encore à l'état de projet, une « Université ouverte » qui devrait contribuer à donner à l'encadrement des possibilités supplémentaires d'accroître ses compétences managériales.

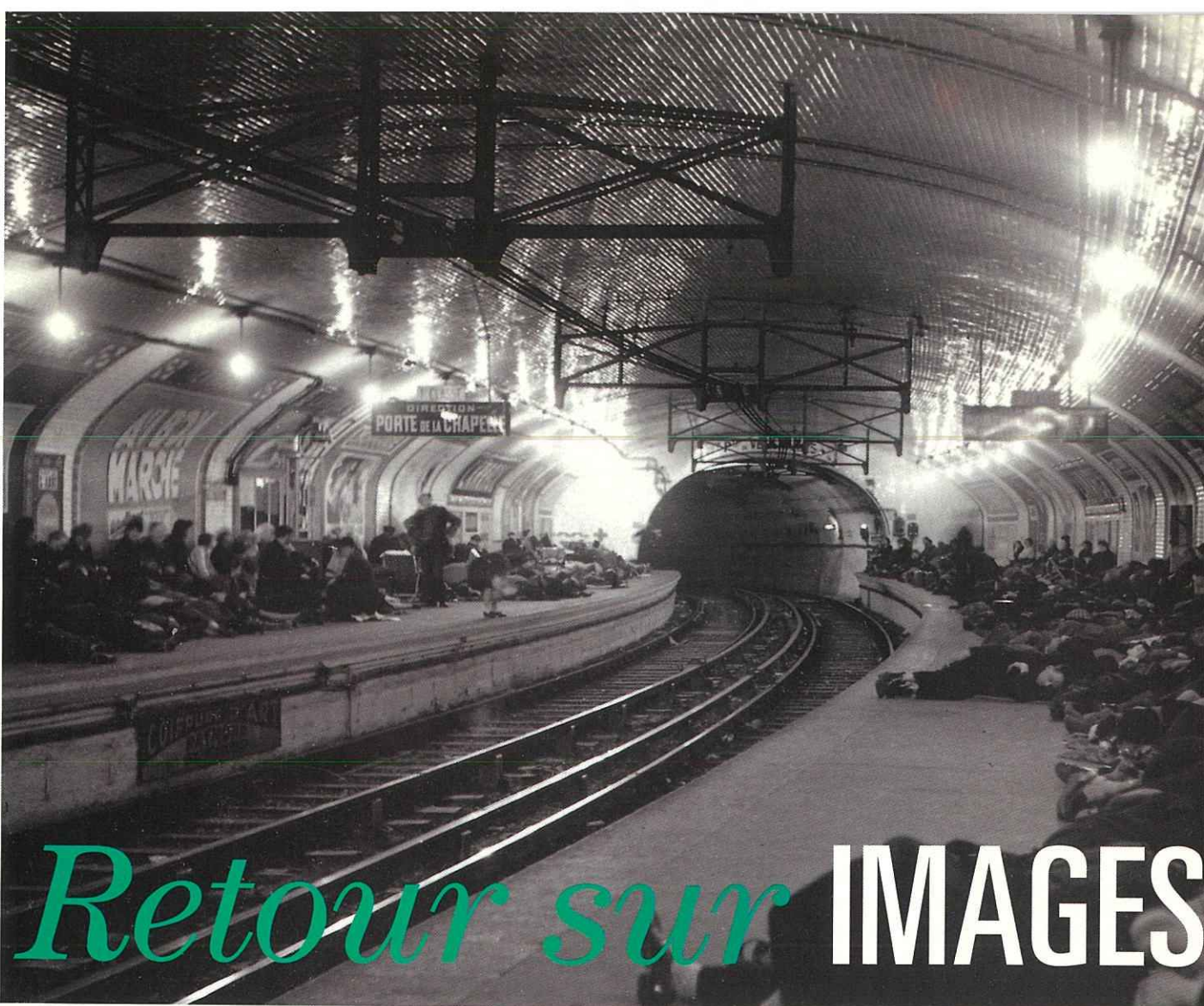
En ce qui concerne le personnel, la structure hiérarchique sera réduite à deux niveaux : le responsable d'unité et les huit responsables des lignes produit. Les formateurs seront affectés à une ligne produit selon leurs compétences et en tenant compte de leurs motivations mais les interventions dans les autres lignes produit seront possibles. Une nouvelle structure qui donnera au personnel du CFTN l'occasion d'enrichir le champ de ses compétences et de développer son professionnalisme ● Simone Feignier

Cap sur le bac pro

La promotion 1993-1996 des BEP « Maintenance des systèmes mécaniques automatisés » et « Electrotechnique » à Noisiel sera la dernière. Le Centre de formation technique, joue en effet désormais la carte bac pro, en offrant aujourd'hui 24 places, et des développements ultérieurs ne sont pas à exclure si l'évolution des besoins de l'entreprise le justifie. Les raisons de cette décision ? Un

recrutement externe donnant toute satisfaction aux utilisateurs de l'entreprise, la valeur ajoutée de la formation BEP dispensée à Noisiel difficile à évaluer, une demande moins importante des secteurs de maintenance de la RATP et le très fort développement de niveau bac pro. La formation est assurée dans le cadre d'un partenariat avec l'Education nationale, des professeurs du lycée technique

René-Cassin de Noisiel donnant les cours d'enseignement général, le CFTN et les départements du secteur MTPI assurant les formations techniques et professionnelles ainsi que les stages en entreprise. Avec des débouchés plus larges dans l'entreprise pour les futurs mécaniciens d'entretien puisque ce bac pro s'ouvrira désormais sur l'ensemble des secteurs MTPI : MRF et MRB, mais aussi ESE et SIT.



Retour sur IMAGES

8


Patrimoine Il y a cinquante ans, en 1944, les installations de la CMP (la Compagnie du chemin de fer métropolitain de Paris, également chargée du réseau de surface depuis 1942) ont été à la fois la cible des bombardements et refuges contre ces derniers. Le témoignage des photos.

Des abris anti- aériens ont été aménagés dans de nombreuses stations. Ici à la station Opéra.



PHOTOS : RAPHO ; PIERRE LACABANNE ; SG.





◀ La station
Lamarck-
Caulaincourt,
pendant une alerte,
en 1944.
Un célèbre cliché
de Robert Doisneau.



▲ Août 1944 : l'un des accès
de la station Porte-de-Choisy,
intégré à une barricade.

◀ En juin, la gare de Massy-
Palaiseau a également subi
plusieurs bombardements.



▲ Bombardement
dans la nuit du 20 au
21 avril 1944, dirigés
contre la gare SNCF
de marchandises
de la Chapelle :
l'atelier central des
bus de Championnet
◀ et l'atelier de
Saint-Ouen du
métro ont été
durement touchés.



Commercial En fin de mois, des agents de station volontaires sont dépêchés en entreprise pour vendre les coupons de carte Orange, à la grande satisfaction de la clientèle. Exemple de la ligne 4.

10

Dernière semaine du mois sur la ligne 4. Dix heures, Nathalie Herlaut et Michèle Thomas, agents de station, se préparent à aller vendre des cartes Orange en entreprise. « Avec la création du Nouveau service en station, explique Laurent Vulcain, chef du secteur centre ligne 4, nous avons pu développer cette vente en nous appuyant sur les équipes mobiles, qui offrent un volant d'agents utilisables au bon moment sur les secteurs prioritaires. Nos agents sont volontaires et se déplacent deux à trois fois dans la semaine. » L'équipement est simple : une mallette contenant un valideur de Carte bleue et un éditeur de chèques, des sabots de coupons des différentes zones, des pochettes plastique, des dépliants et même des bulletins de participation au jeu Ciné Orange. Après une vérification de l'état des stocks, c'est le départ pour la tour Total à la Défense, en équipe de deux agents, pour des raisons de sécurité et de convivialité.

Service À L

● ● ● ● ● ● ● ● Ventes en 93

Ventes en entreprise par les centres bus :
23 249 800 francs pour 88 entreprises, dont près de 3 millions et demi de francs, soit 15 %, par le centre Croix-Nivert.

Ventes en entreprise RER et MTR :
17 777 000 francs pour 70 entreprises, dont près de 50 % réalisés par la ligne A et la ligne 1.

● ● ● ● ● ● ● ●

« La vente en entreprise, nous sommes volontaires, expliquent Nathalie et Michèle, le contact avec la clientèle n'est pas le même, car c'est nous qui nous déplaçons, et non l'inverse. Et puis, cela permet de sortir du métro. » 11 h 30, arrivée chez Total. Dans le hall, un panneau lumineux annonce la vente RATP en précisant l'heure et le lieu. « Ce n'est pas toujours aussi bien organisé », commente Nathalie. L'équipe s'installe à une table, branche les appareils : la vente peut commencer. « Près du restaurant d'entreprise, c'est bien, les gens viennent pendant leur coupure, ils prennent le temps de parler, sans stress. Nous cherchons à faire plaisir à nos clients : ils demandent souvent les Petits plans, nous pensons donc à leur en apporter. En retour, ils apprécient le service que nous leur rendons. » Côté client, le message est reçu 5 sur 5 : « C'est plus pratique, on évite la queue au guichet, on n'attend pas le dernier moment. Il faut profiter du service offert, ici tout le monde en est content. »

PHOTOS : ROYDGC



Nathalie Herlaut et Michèle Thomas, agents de station : « Nous cherchons à faire plaisir à nos clients... En retour, ils apprécient le service que nous leur rendons. »



LA CARTE

Certains achètent même les coupons de toute la famille. Pour des raisons évidentes de sécurité, les paiements en liquide ne sont pas acceptés : alors, entre collègues, on groupe les achats par chèque.

A 14 h 30, la vente est terminée et c'est l'heure des comptes : 155 coupons vendus pour un chiffre d'affaires de 45 232 francs. Nathalie et Michèle regagnent leur attachement où elles termineront leur service avec les équipes mobiles de NSS.

Sur la 4, le téléaffichage et la sonorisation diffusent régulièrement le même message : « Pour éviter l'attente aux guichets, vous pouvez acheter votre carte Orange dès le 20 du mois. » Avec la vente en entreprise, finies les queues de vingt minutes au guichet : reste à développer cette activité, et c'est l'objectif que s'est fixé la ligne 4 : augmenter les ventes de 10 % et gagner trois entreprises supplémentaires par an. Tout en améliorant l'image de la RATP par le service rendu à la clientèle ●

Yvonne Kappès-Grangé

Trois questions à André Hemart*

Où en est-on de la vente en entreprise ?

La RATP ne traite pas actuellement le marché des entreprises dans son ensemble. Indépendamment des ventes de titres gérées par CML, deux types d'actions coexistent. La vente en nombre, qui est le fait des centres bus : des entreprises achètent des titres de transport et se chargent de les distribuer à leurs salariés où à leurs clients. Au Métro et au RER, on pratique une vente déportée : des agents se rendent dans les locaux d'une entreprise pour tenir un point de vente.

Quel système de vente vous semble le plus intéressant pour la RATP ?

En termes purement commerciaux, je préconiserais la vente en nombre, moins coûteuse – elle mobilise peu d'agents – et plus simple à gérer. L'on pourrait ainsi développer le marché des entreprises et élargir la gamme des produits offerts.

Et la vente en entreprise ?

Elle serait proposée au client, en cas de refus de la vente en nombre, comme un service « plus ». Je ne minimise pas l'importance du contact avec

la clientèle en entreprise et la fidélisation qui peut en résulter, mais cette activité est actuellement désordonnée. Elle a vu le jour il y a six ans, sans qu'aucune règle n'ait été fixée. Nous travaillons actuellement pour définir des territoires : 37, un par unité opérationnelle. Les lignes prospecteront les entreprises situées dans leur territoire, tout en conservant leurs clients actuels. La cohérence des opérations sera assurée par la création d'un fichier des entreprises.

* CML - US Politique et animation des ventes.

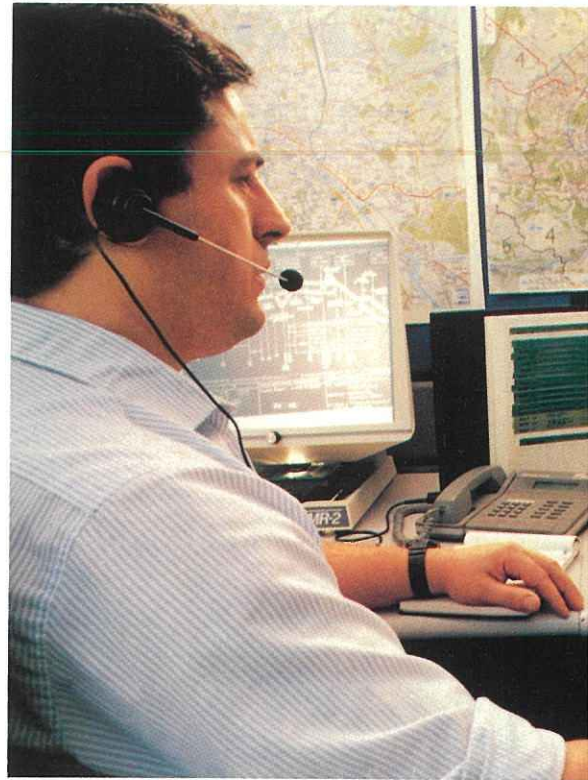
Une question D'ÉC

Qualité Ecouter, informer, renseigner... c'est aussi la garantie d'une bonne image. La RATP développe toute une série de mesures pour améliorer l'accueil téléphonique. Une démarche qualité pour un meilleur service à la clientèle.

L'accueil téléphonique est un élément significatif de la communication d'une entreprise et de son image auprès de ses clients. Et la RATP, service public, n'échappe pas à cette règle. Le département Commercial a donc lancé, en mai 1994, un plan qualité globale de l'accueil téléphonique, avec pour objectif d'offrir à tout interlocuteur une image professionnelle, positive et homogène. Le Centre d'information téléphonique (CIT) - 3 000 appels quotidiens - et le standard (1 200 appels) sont les premiers concernés : 80 % des communications reçues à la Régie.

Un état des lieux de l'image téléphonique a d'abord été réalisé au moyen d'appels « mystères » et de questionnaires réalisés auprès des utilisateurs extérieurs (fin 1993 et début 1994). Les constats faits à ces différents moments, tant auprès du CIT que du standard ou des principaux points d'entrée (*ELL n°44, sept. 94*), ont mis en évidence les améliorations à apporter : bannir le langage familier et le jargon interne, adopter une voix plus « souriante », cerner davantage la demande de l'interlocuteur. Les attentes des appelants exprimées spontanément sont d'ailleurs venues confirmer ces « faiblesses » : convivialité, pédagogie et rapidité de prise en charge sont à leurs yeux prioritaires (*voir tableau*). C'est pourquoi une formation dédiée à l'accueil téléphonique est en cours au CIT et achevée au standard. Outre la connaissance de l'entreprise, de ses réseaux et de la région Ile-de-France, le volet comportemental a été particulièrement travaillé : comment poser la voix, accueillir l'interlocuteur, positiver le dis-

Avec près de 1,3 million d'appels en 1993, le CIT fonctionne tous les jours de 6 heures à 21 heures. A l'écran, le système PIVI.



cours, à travers différents enregistrements analysés et commentés. Ces acquis ont ensuite permis aux opérateurs d'élaborer eux-mêmes un guide d'entretien, selon les thèmes qui leur semblaient les plus importants, afin de mieux gérer et maîtriser toute conversation, conviviale ou conflictuelle. Un dispositif permanent « d'écoute/restitution » est depuis mis en place pour le suivi au quotidien de cette qualité de service : les communications sont enregistrées à tout moment, réécoutées dans la journée avec l'opérateur et son encadrement direct pour « redresser », améliorer tel ou tel point. Les postes téléphoniques les plus demandés

Principales attentes citées par les clients *

1. La convivialité des agents.....	30 %	des citations
2. La rapidité du décroché.....	24 %	“ “
3. La pédagogie des agents.....	23 %	“ “
4. La rapidité de prise en charge.....	17 %	“ “
5. L'implication des agents.....	11 %	“ “

* 107 clients interrogés en juillet 1994, chaque client pouvant citer 1, 2 ou 3 critères d'attente. Enquête réalisée par la société Télé Action du groupe Bernard Julhiet.

Les outils du Centre d'information téléphonique :

- le PIVI (Plan indicateur visuel d'itinéraires) est doté d'un logiciel de calcul d'itinéraires qui intègre les données RATP et SNCF ;

- le SIVA (Système d'information vocal automatique), au 36 68 77 14, 24h/24, début 1995 : serveur vocal (état du trafic, horaires, tarifs...).

Il offre également la possibilité d'être mis en relation avec un opérateur pour une information personnalisée ;

- RATP Info Flash au 43 46 14 14 : répondeur audiphone, donne en 3 minutes les renseignements essentiels sur la RATP (état du trafic, tarifs, principaux numéros

de téléphone...).

A noter qu'en cas de fortes perturbations le CIT met en place le Plan Vert (avec un Numéro vert 05 15 11 11), qui permet de traiter 100 000 appels avec 50 opérateurs de 5 h 00 à 23 h 00. L'objectif pour 1995 sera d'assurer le traitement de 400 000 appels.

L'écrit aussi...

Comme pour l'accueil téléphonique, une démarche qualité globale portant sur les réponses au courrier des

voyageurs a démarré. 122 agents issus de MTR, RER, Bus, SEC, CML et JUR ont suivi une formation dédiée : homogénéiser le langage entre les

départements, utiliser un vocabulaire clair, précis, concis, analyser la lettre et répondre avec une argumentation.

(recrutement, réclamation...), pour lesquels des formations à l'accueil avaient déjà été réalisées (en 1992 et 1993), ont terminé leur propre état des lieux. Formations nouvelles, création de supports spécifiques (conseils, infos, aide...) et une réorganisation interne à l'unité - qui répond en cas d'absence... - figurent parmi les objectifs 1995.

Depuis novembre 1994, un baromètre satisfaction sous forme d'appels « mystères », au standard et au CIT, fonctionne tous les deux mois pour mesurer l'aspect professionnel. En améliorant ainsi la qualité et l'efficacité des réponses, le « taux de réponse » devrait également progresser. En portant son effectif à 40 agents (22 opérateurs maximum en fonction), le CIT s'est fixé un taux de réponse de 95 % à la fin de 1995. La performance de ces outils (voir encadré) et la création dès le début de l'année prochaine d'un nouvel accès par un numéro kiosque (36 68 77 14), pour des informations personnalisées, devraient placer la RATP en position de leader, en matière d'information, de l'ensemble des transports en commun de la région Ile-de-France ●

Philippe Carron

Le standard de la RATP gère 17 000 abonnés internes. Les standardistes disposent d'un annuaire professionnel pour une recherche ultra-rapide.



Vers la LIGNE 14...

Chantier À trente mètres sous terre, Météor, la future ligne de métro chargée de relier Tolbiac à la Madeleine, poursuit son avancée. Au service d'un chantier exceptionnel, une haute technologie soucieuse d'environnement.

A ctuellement, plus de 60 % du génie civil de Météor, qui s'étend sur 8,5 kilomètres à travers Paris, a été réalisé et le projet avance régulièrement », précise François Saglier, du département Ingénierie des projets (IDP), chef du projet Météor. Le gros œuvre de la station Bercy vient de se terminer. D'ici à l'été 1995 seront également achevés les stations Dijon et Gare-de-Lyon et le tunnel entre ces deux stations. De son côté, le tunnelier Sandrine, qui a commencé en septembre 1993 à creuser et construire un tunnel à voie double à partir du boulevard de la Bastille, en bordure du bassin de l' Arsenal, est actuellement à l'entrée de la station Pyramides, qu'il traversera à la mi-janvier.

La traversée de la station Madeleine par le tunnelier est prévue à la mi-avril, et l'arrivée boulevard Haussmann fin juin 1995, après 4 500 mètres de tunnel. Globalement, on peut dire que le tunnel sera entièrement réalisé à l'automne 1995, et que le gros œuvre des stations Tolbiac Masséna, Châtelet, Pyramides et Madeleine sera achevé courant 1996, pour une mise en service de la 14^e ligne de métro, prévue actuellement à la fin de 1997.

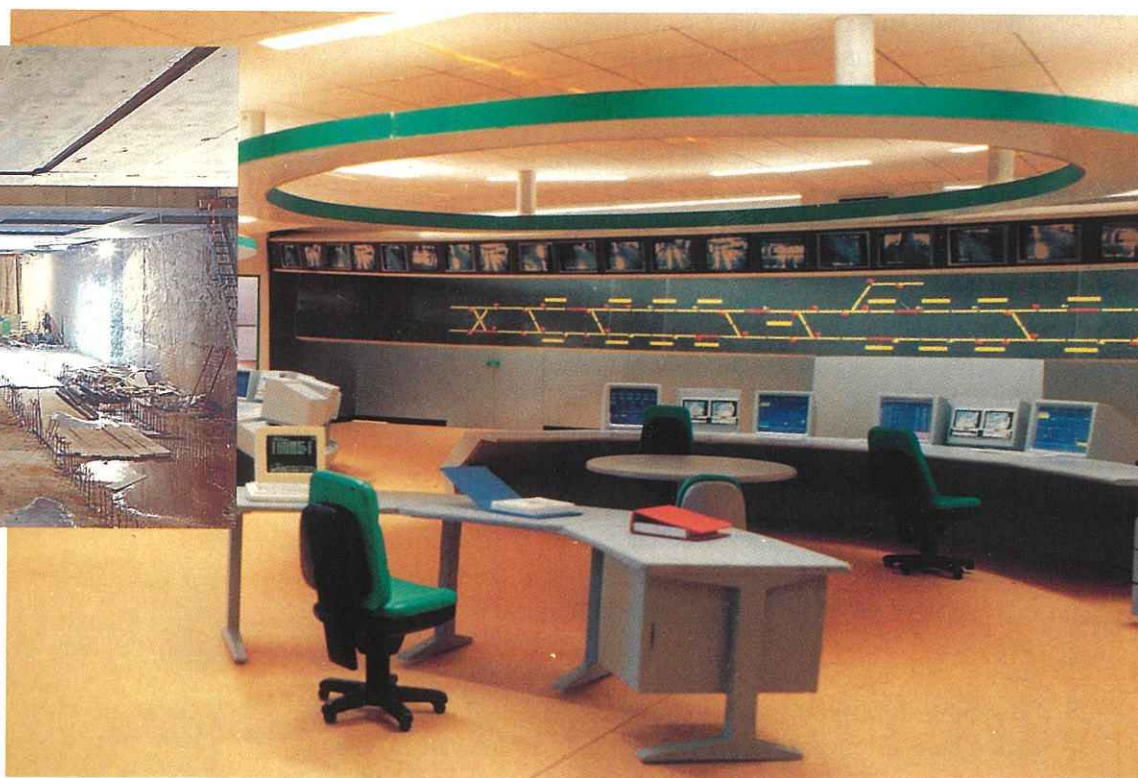
Maquette d'une portion de quai d'une station Météor, réalisée en vraie grandeur, sous un hangar, à Vitry.

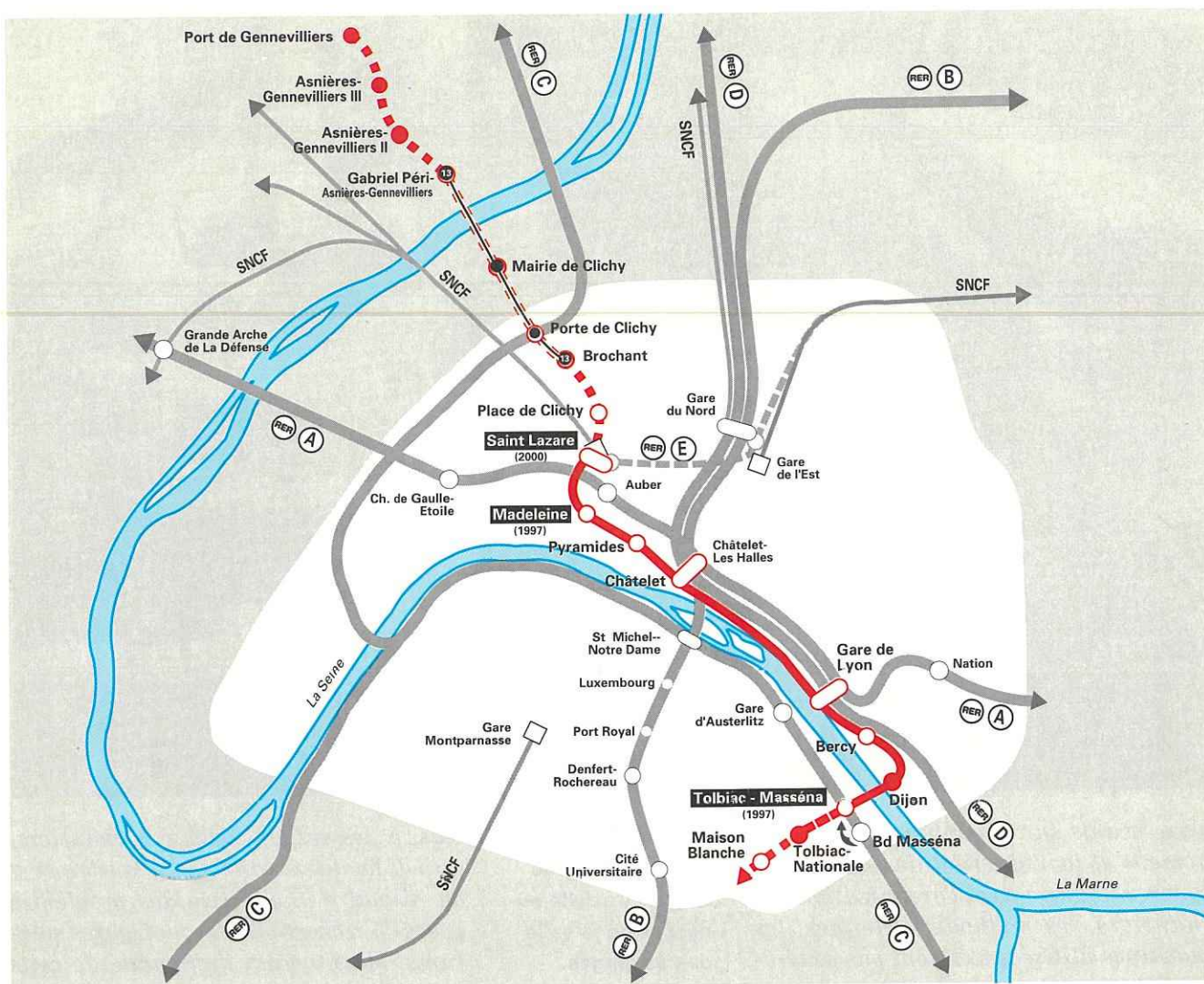
En ce qui concerne le prolongement de Madeleine à Saint-Lazare, financé dans le cadre du contrat de plan Etat-région 1994-1998, les travaux vont débiter à la fin de 1994, pour une ouverture au public en l'an 2000. Côté équipements, le marché

14



Station Bercy au pied du POPB.





de la voie a été signé en novembre, et les travaux vont commencer début 1995 à partir du raccordement entre la ligne Météor et la ligne 6 du métro à la station Bercy. L'aménagement de cette station aura lieu au cours de l'année prochaine, et le PCC, qui s'y trouve implanté, sera équipé en 1996. La voie d'essai d'un kilomètre, mise en place sur la Petite Ceinture, près de la porte d'Italie, va permettre de recevoir, dès février 1995, les deux prototypes du matériel roulant MP 89 qui poursuivront, jusqu'à l'ouverture de la ligne, la mise au point du système d'automatisation de l'exploitation des trains (SAET).

« Aujourd'hui, précise François Saglier, dans un chantier de génie civil en site urbain dense, on sait généralement maîtriser les problèmes techniques, mais il est plus difficile de prendre en compte ceux relatifs à l'environnement posés par l'implantation des chantiers en surface. D'un côté, riverains et élus sont exi-

Maquette au 1/20 du futur PCC de Météor, qui sera implanté à la station Bercy avec le PCS (station) et le PCM (maintenance).

Les travaux Météor en chiffres

1^{re} phase : de Tolbiac-Masséna à Madeleine

terrassément :	815 500 m ³
paroi moulée :	12 400 m ²
produits d'injection :	114 400 m ³
acier pour armatures :	10 700 tonnes
coffrage :	359 400 m ²
béton :	334 500 m ³





●●● *geants sur la qualité de l'environnement et la réduction des nuisances sonores. D'autre part, l'organisation des chantiers, les méthodes retenues, les machines utilisées n'étaient pas généralement conçues pour prendre en compte ces contraintes sur des surfaces d'emprise très réduite. Situation bien différente de celle des travaux du RER, réalisés il y a une vingtaine d'années, et à laquelle les techniciens de la RATP et des entreprises ne s'étaient pas bien préparés. Cela a été une occasion de faire des progrès dans ce domaine. Nous avons créé une fonction de médiateur entre riverains, commerçants,*

Station Gare-de-Lyon, sous la rue de Bercy : dalle au-dessus de la salle des échanges.

élus, et les responsables des chantiers, afin de faciliter le dialogue, d'anticiper et de résoudre une partie des problèmes posés en recherchant les meilleures solutions. Maintenant, l'efficacité de cette fonction de médiation est reconnue de tous et jugée indispensable. » Une bonne note : les chantiers Météor du boulevard de la Bastille et de Châtelet viennent de recevoir une mention spéciale du jury du Conseil national du bruit, lors de l'attribution du « Décibel d'or », pour les mesures prises afin de limiter les nuisances sonores subies par l'environnement. Bravo ! ●

Alain Malglaive

Des aménagements à l'heure des tests

Les aménagements des stations et du PCC de Météor font l'objet d'une série de tests. En ce qui concerne les stations, il s'agit de valider différentes solutions proposées par les architectes : revêtements de sol,

revêtements muraux réalisés à partir de produits en verre, mobilier, éclairage, portes palières, etc. Tests réalisés par les départements ITA (Amof) et CML, sur la maquette échelle 1 d'une portion de quai (photo), avec

des bureaux d'études spécialisés en technique et en marketing, s'appuyant sur des enquêtes voyageurs. Par ailleurs, des agents des PCC Métro et RER, de centres de liaison du Nouveau service

en station, du CTRS (signalements), d'Orlyval et du métro de Lyon ont participé à une démarche de validation de l'ergonomie et de l'organisation des postes de travail du futur PCC de Météor, incluant

les postes centraux station (PCS) et maintenance (PCM). Démarche menée avec l'aide d'une maquette au 1/20 (photo) et sur des équipements en vraie grandeur installés à Gallieni.

**dos
sier**

DANS UN CONTEXTE ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE PLUS EN PLUS DIFFICILE, LA RATP EN TANT QUE SERVICE PUBLIC, ACCOMPLIT UNE VÉRITABLE **MISSION** EN MATIÈRE DE PRÉVENTION. LES ACTIONS MENÉES DÉJÀ DEPUIS CINQ ANS ONT PERMIS DE DÉSAMORCER DES SITUATIONS DÉLICATES, NOTAMMENT **Prévention** DANS LES **BANLIEUES**. PLUSIEURS MILLIERS DE JEUNES ONT RÉPONDU FAVORABLEMENT AUX **INITIATIVES** DES AGENTS DE L'ENTREPRISE. AINSI LA RATP S'AFFIRME DAVANTAGE EN VÉRITABLE **PARTENAIRE** DES ACTEURS DE LA VILLE.

17



formation

CITÉS

Professionnel

INSERTION

Insertion

ACTION

dialogue

CITÉS

CHÔMAGE

éducation

LOISIR

formation

Professionnel

Société

LOISIR

Deux structures, à la RATP, se partagent la prévention : le Comité prévention et sécurité, et le département Environnement et sécurité. Une complémentarité au service de l'efficacité.

dos
sier

Prévention

L'entreprise

CITOYENNE

Chômage, problèmes des cités de banlieue, insertion des jeunes, sont des maux que la RATP ne peut ignorer, d'autant qu'elle est victime de cette situation. Dans ses orientations, le Président Jean-Paul Bailly précise notamment : « *Un grand service public comme la RATP dispose d'une véritable capacité d'action, et il serait impensable de ne pas la mobiliser à une tâche d'intérêt public.* »

DES ACTIONS SUR LE TERRAIN

La prévention, et précisément celle à l'égard des jeunes, fait partie de la panoplie d'actions engagées maintenant depuis cinq ans pour tenter d'enrayer la dégradation d'un climat social toujours très tendu dans les banlieues en difficulté. Une prévention telle qu'elle doit tout à la fois désamorcer une situation « explosive » et offrir une issue durable aux

problèmes. Comment s'organise la prévention à l'égard des jeunes à la RATP ? Deux structures se partagent principalement cette politique : le Comité de prévention et de sécurité (CPS), d'une part, et le département Environnement et sécurité (SEC), d'autre part. Le CPS est représenté par une assemblée qui réunit tous les acteurs internes (membres du CPS, responsables prévention...) et externes (Education nationale, collectivités territoriales, ministères...). Il est chargé de définir, d'organiser et décider des opérations de prévention les mieux adaptées pour répondre aux différents problèmes posés sur les réseaux de la Régie. Pour concrétiser ces opérations, le CPS dispose d'un outil, l'Association

pour une meilleure citoyenneté des jeunes (APMCJ), de locaux, de personnel, d'un budget annuel de fonctionnement (1,8 MF), augmenté des subventions des partenaires, et enfin, d'un réseau de responsables prévention sécurité (RPS). ●●●



A propos de la prévention*

Comment faire pour que des bandes ennemies qui prennent pour cible nos bus, nos trains, deviennent des bandes neutres ou amies, de façon à ne pas interrompre le service au risque de voir s'installer la concurrence ? Nous travaillons d'abord avec précision,

méthode, sur des points critiques dans des secteurs définis. Notre cible : les agitateurs qui n'acceptent plus aucune tutelle, que la justice porte à notre connaissance, et ceux que nous identifions par le nombre important de PV qu'ils ont laissés à la RATP. Nous leur

offrons une formation : français, calcul, instruction civique, de manière à les réinsérer petit à petit, pour qu'ils retrouvent un emploi. A ce titre, la RATP travaille avec des entreprises d'insertion, comme par exemple la société DPS dans le cadre du marché de

nettoyage de nos bus. Insertion également par des conventions d'insertion auprès d'entreprises que nous sollicitons, notamment dans le secteur des bâtiments et travaux publics. Nous accomplissons là une œuvre patiente, opiniâtre, discrète et solidaire, pour que

nos agents, nos voyageurs soient sereins dans leur trajet. Cela participe à la maîtrise du territoire, au retour du trafic et des recettes, et, au-delà, au retour aux valeurs morales, à la citoyenneté. »

*Par Jean-Michel Barnier, directeur du département SEC.

dos
sier

Prévention

●●● Ces derniers sont les interlocuteurs privilégiés, sur le terrain, des « structures » qui gèrent ou s'occupent des jeunes : lycées, collèges, associations locales, animateurs... Il s'agit d'abord pour le RPS d'identifier les exactions commises par les jeunes à l'encontre des agents et des biens matériels ; puis d'apporter une aide, des solutions à ceux qui encadrent ces jeunes pour renouer le dialogue : activités sportives, de loisirs, de transport, de formation, d'insertion... (voir le second article). Au département SEC, la

prévention à l'égard des jeunes relève principalement d'actions de formation en vue d'une insertion professionnelle.

PRIVILÉGIER L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Cette prévention sociale est très ciblée et concerne actuellement quatre secteurs particulièrement « chauds » : les cités du Luth, à Gennevilliers, des Indes, à Sartrouville, des Francs-Moisins, à Saint-Denis et la branche de Marne-la-Vallée du

RER. Une mission « Liaisons extérieures » a pour objectif de lier contact avec les agitateurs. Etape cruciale – diplomatie, connaissance parfaite du terrain –, qui doit convaincre ces meneurs de suivre, au sein même de leur quartier, une formation de remise à niveau scolaire. Cette seconde étape concerne l'unité spécialisée « Formation et prévention » : deux formateurs assurent ce travail délicat, avec le plein accord des pouvoirs publics. Enfin, dernière étape, l'insertion qui peut aboutir sur divers postes :



2

20

Trois questions à Gérard d'Andréa*

ELL : Quel bilan qualitatif tirez-vous de ces cinq années de prévention ?

Gérard d'Andréa : Je crois que les jeunes découvrent maintenant l'ami RATP : il n'existe aucun endroit en Ile-de-France où la RATP n'ait droit de cité. Sur le plan des

politiques, des décideurs, l'institution RATP est devenue incontournable quand on envisage de mettre en place une politique de la ville. En matière de prévention, nous sommes devenus une entreprise leader : un rayonne-

ment national et même international.

ELL : Les perspectives pour l'année à venir ?

G. d'A. : D'abord poursuivre toutes nos actions engagées. Ensuite, développer l'insertion par des contrats de qualification comme avec

les ateliers des centres bus, avec le centre de formation technique de Noisiel pour former des auxiliaires de police en partenariat avec le ministère de l'Intérieur, préparer des jeunes au diplôme d'ilotier civil dans l'ancien CIP des Lilas.

ELL : Qu'attendez-vous des agents de la RATP dans ce domaine ?

G. d'A. : Que les agents participent le plus possible à la prévention ! J'encourage les initiatives locales, mon devoir est même de les aider.

*Conseiller technique auprès du Président.

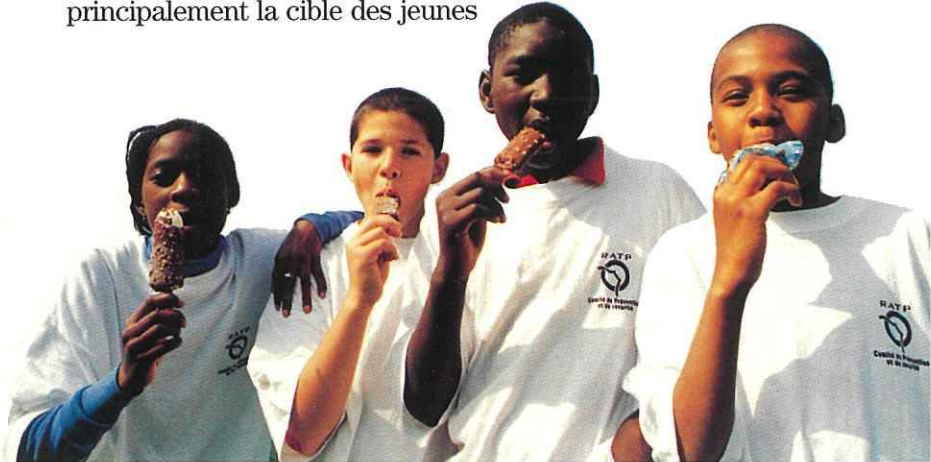


CES, mais pas obligatoirement à la RATP, embauche dans une entreprise d'insertion ou « classique », voire même à la RATP.

Outre le réseau des RPS et les missions de SEC, de nombreuses initiatives locales, notamment celles des lignes de métro et du RER, effectuent également un gros travail de prévention auprès des scolaires et complètent ainsi le dispositif général.

La prévention instaurée par le CPS relève davantage d'une prévention sociale globale, s'appuyant fortement sur des activités sportives et de loisirs, car elle concerne principalement la cible des jeunes

de 10 à 16 ans qui ne sont pas encore entrés dans la vie active. Elle ne néglige pas pour autant l'insertion des « moins » jeunes à l'aide de formations spécifiques (animateur sportif, de quartier, îlotier civil...). A la différence du CPS, la prévention du département SEC opère d'abord sur un nombre plus restreint de secteurs et de jeunes. Et en procurant un travail aux agitateurs, ces derniers sont en quelque sorte « neutralisés » : ils offrent même une image positive vis-à-vis des jeunes qui leur obéissent. Au final, ces préventions, dans leur complémentarité et toujours en partenariat avec les élus, l'Education nationale ou les associations locales, aboutissent, petit à petit, à la recomposition du tissu social. Pour le bien-être des agents de la RATP et de ses voyageurs. Et c'est bien le but d'une prévention réussie.



- 1/ Depuis novembre dernier, l'opération « Grands Frères » vient d'être reconduite : ils sont 27 répartis sur 5 centres bus (cf p 19)
- 2/ Des jeunes découvrent l'atelier de maintenance du centre bus de Thiais.
- 3/ Plus de 1 000 jeunes accueillis cet été sur la base de loisirs de Jablines (77).
- 4/ L'entreprise d'insertion DPS emploie 51 jeunes répartis dans 3 centres bus (Asnières, Nanterre, Charlebourg).

Le prix de l'efficacité

Annie Wilzuis, proviseur au LEP de Clichy-sous-Bois (cité des Bosquets) de 1989 à 1991, et depuis au lycée G.-Brassens à Noisy-le-Sec. « Atribus saccagés, machinistes agressés, il fallait faire quelque chose. En 1990, j'ai

rencontré le commissaire d'Andréa, qui m'a proposé de mettre un ballon de foot aux pieds des jeunes : et c'est inimaginable comme cela a changé ! Le fait de faire se rencontrer les jeunes et les machinistes ailleurs que dans l'école et dans les

bus met tout le monde à égalité. C'est pourquoi, avec le centre de Pavillons, nous avons décidé qu'un machiniste viendrait présenter, dans nos classes, son métier. Depuis, j'ai fait la même démarche avec la police et le personnel du centre

commercial. Je fais également visiter aux machinistes les ateliers du lycée afin que les jeunes présentent aussi leurs travaux et pour que les rôles soient justement inversés. Sans la RATP à Montfermeil, on ne serait arrivé à rien du tout ! Maintenant, les

jeunes ont beaucoup plus de respect pour les agents de la RATP. La preuve : je n'ai plus de réclamations venant de la Régie sur le comportement de mes jeunes. Mais il faut que ces actions soient permanentes, répétitives. C'est là le prix de l'efficacité. »

PHOTOS : ARDAILLON, CHABROL, COLLET / DGC.

La prévention

La prévention présente de multiples facettes. Centres bus, lignes de métro et RER, chacun compose avec son environnement. Pour renouer le dialogue.

Sport, loisirs, culture, éducation, formation, insertion, la prévention à la RATP offre une palette d'actions particulièrement riche. « *Le sport reste la demande principale des jeunes*, explique Jérôme Grolleau, secrétaire du Comité de prévention, *il permet de mobiliser facilement et rapidement beaucoup de monde, et c'est un formidable outil pédagogique : apprentissage des règles, vie collective, respect de l'autre.* » Championnat de football intercités, tournoi de basket, de rugby, tour de l'Île-de-France en VTT, Planète sports, connaissent un succès jamais démenti. Quatre bases de loisirs, cinq centres de vacances, le récent dispositif « Cités RATP », ont permis à plusieurs milliers de jeunes de passer des vacances sereines, avec un encadrement RATP-Police, sans

incident notable. Toutes ces opérations ponctuelles restent pourtant limitées si elles ne sont pas relayées par des actions permanentes et plus ciblées. Notamment auprès des scolaires.

LE BUS À L'ÉCOLE

Eric Palomini, responsable du secteur nord-est de la ligne A du RER raconte : « *Cela fait cinq ans que des conducteurs ont remarqué que des enfants de 8 ou 9 ans utilisaient seuls le RER. Et leur méconnaissance des règles élémentaires de sécurité engendrait de nombreux incidents.* » C'est pourquoi, à leur initiative, des conducteurs du secteur - Val de Fontenay-Chessy - ont programmé la visite de quinze

établissements scolaires, d'octobre 1994 à mars 1995 : projection de diapos aux élèves de CE2 et CM1 pour « tout » savoir sur le réseau. Le centre bus d'Asnières connaissait des incidents à répétition sur la ligne 235 desservant le collège J.-B. Clément. Après avoir contacté le principal du collège, « *les machinistes ont eu l'idée de créer un jeu concours à partir d'un questionnaire général sur la RATP. Distribué dans les classes de 6^e et 5^e par les machinistes, ce questionnaire leur donnait l'occasion de dialoguer avec ces jeunes* », commente Jean-Michel Boldyreff, responsable prévention du centre. Les

Ligne 8 : un parrainage de 9 classes de 4^e pour l'année scolaire 94-95.



Les jeunes veulent du concret

Christine Acas, responsable du club prévention (le Club du Luth à Gennevilliers) et Isabelle Picard, éducatrice spécialisée.

Christine Acas : « En 1991, on a créé un club prévention comme action complémentaire au volet animation, car les

jeunes avaient beaucoup de difficultés à régler eux-mêmes leurs problèmes : communication, loisirs, insertion... Nous avons donc recruté une équipe d'éducateurs spécialisés. » Isabelle Picard : « Nous avons, à l'origine, écouté toutes les propositions

faites par la RATP en matière de prévention : football, bases de loisirs... car nous avons besoin de partenaires. Une entreprise comme la RATP a intérêt à réfléchir sur les moyens de renouer le dialogue avec la banlieue. Les jeunes veulent du concret, et ce que

propose le secteur formation du département Sécurité de la RATP s'inscrit parfaitement dans cette logique : prendre ces jeunes tels qu'ils sont et les amener d'un point à un autre avec une possibilité réelle d'embauche à la RATP ou ailleurs. »

Christine : « C'est très important car les jeunes pensent qu'en travaillant ils réduisent leurs difficultés. Le bouche à oreille fonctionne, et si la RATP peut réussir des embauches, cela se sait ! Mais c'est un travail de longue haleine, qu'il faut répéter sans cesse. »

ACTES

réponses étaient à trouver auprès des machinistes, aux points d'arrêt... Après résultats et remise de prix, la rentrée scolaire 94-95 a été nettement plus calme.

Les lignes de métro ont également réalisé de nombreuses opérations scolaires, à l'exemple des lignes 7, 8, 13 (visite des terminus, des loges de conduite, du PCC...) et souvent en partenariat avec les centres bus desservant les terminus. Toujours dans ce domaine, le réseau des responsables prévention va être mis à contribution avec la mise en place d'un kit pédagogique : 8 modules, dont un module RATP, pour mieux découvrir la ville, les transports, l'environnement... Les RPS sont donc invités à visiter les établissements scolaires avec ce kit pour travailler avec les enseignants des classes de 6^e et 5^e. Le démarrage de cette opération est prévu en janvier 1995.

L'insertion est sans doute le secteur qui est appelé à se développer d'une manière significative : un enjeu capital pour les années à venir. Jean-Philippe Cousinard, de l'unité Formation prévention du



Comment faire ses devoirs au centre bus de Flandre.

département SEC, travaille dans les cités à risque. Il témoigne : « *Tout doucement nous les amenons à un projet professionnel. En leur offrant une réelle possibilité de réinsertion, nous sommes devenus crédibles.* » Les résultats sont là pour le prouver : une quarantaine de ces marginaux sont définitivement insérés grâce au travail des deux seuls formateurs de cette unité ! A l'initiative du CPS et avec la collaboration de PHF, un autre dispositif d'insertion des jeunes vient de se mettre en place depuis novembre dernier. Dix jeunes sélectionnés par le réseau RPS bénéficient d'un contrat de qualification pour passer un certificat de formation professionnelle de maintenance mécanique : dix ateliers MRB les accueillent pour la partie pratique.

L'ancien CIP des Lilas offre également une formation au BAPAAT (Brevet d'aptitude professionnel à l'animation) pour devenir îlotier : elle s'adresse à des jeunes sans statut qui travaillent bénévolement avec les associations de quartier.

Ces quelques exemples de prévention – et il en existe encore bien davantage – illustrent la richesse des actions menées par l'entreprise dans un domaine qui n'était pas le sien. L'expérience accumulée, le foisonnement des idées, les compétences qui s'affirment de mois en mois, ont fortement contribué à donner de la RATP une image d'entreprise citoyenne. L'Education nationale, les associations, la Police sont les premiers acteurs à applaudir cette démarche totalement sociale ●

Dossier réalisé par
Philippe Carron

23

Parcours d'un chômeur de fond

Contacté par le département SEC par l'intermédiaire du secteur prévention du Club du Luth, à Gennevilliers, Abdelhak Kacem raconte : « J'étais au chômage et, avec la crise, je n'avais plus aucun espoir. Et puis un jour la RATP a eu le courage de venir

ici, de parler avec nous et ce n'est pas une chose facile ! J'ai donc suivi la formation pendant six mois. Au début, on était une trentaine. J'ai bossé, j'ai retrouvé des notions que j'avais complètement perdues. Les formateurs de la Régie nous compre-

naient bien, impeccable ! Mais j'ai échoué aux tests d'instruction générale. Et pourtant la RATP ne m'a pas lâché, d'ailleurs ils n'ont lâché personne ! La Régie m'a proposé un travail de nettoyage à la Comatec, puis au Centre Leclerc, où

j'ai un contrat à durée indéterminée. Je n'ai pas assez de mots pour le dire, pour remercier la RATP, les formateurs qui étaient là pour nous. Et avoir une vraie paie à la fin de chaque mois, ça fait vraiment plaisir, d'autant que je vais bientôt avoir un enfant. »



Animation, dans les coulisses de la station Opéra (p. 25). **Desserte**, le métro entre à l'université de Saint-Denis (p. 26). **Matériel**, succès oblige, une rame de plus pour le tramway de Bobigny (p. 27). **Commercial**, les « Stars 94 » sont arrivées ! (p. 29). **Enquête**, la RATP au banc d'essai (p. 30).

Solidarité

LA LIGNE 20 ROULE POUR TOUS

C'est officiel, des bus à plancher bas, accessibles aux personnes à mobilité réduite, vont circuler sur la ligne 20 dès le deuxième trimestre 1995. Les particularités de ce véhicule trois portes fabriqué par RVI - Heuliez : un système d'agenouillement qui abaisse la hauteur entre le sol et le plancher de 32 à

24 cm ; à la porte centrale, un système de rampe escamotable permettant aux voyageurs en fauteuil roulant un accès sans difficulté. Le maniement des portes est intégralement commandé par le machiniste, qui peut, à l'aide de petits moniteurs, surveiller les mouvements des voyageurs et le déploiement de la

rampe. Ce projet entraîne également des travaux de voirie : la hauteur des bordures de trottoir sera surélevée sur la cinquantaine de points d'arrêt. Une contrainte qui explique, entre autres, le choix de la ligne 20, dont 70 % de l'itinéraire se situe dans des couloirs réservés, et qui a bénéficié cette année de l'opération « Tapis Rouge » sur la surveillance d'itinéraire. Si cette expérimentation se révèle positive, Patrick Segal, adjoint au maire de Paris, souhaiterait son extension au réseau de surface, considérant que le métro n'est pas adapté aux personnes handicapées. Il a également proposé au conseil de la Ville de Paris de travailler à l'extension des services spécialisés (objectif : 150 véhicules monospaces) et de les confier à la RATP.

PARTENAIRE DU SAMU SOCIAL

L'hiver revient, et avec lui l'aggravation de la situation des SDF, dont certains se réfugient dans le métro et le RER. S'il n'appartient pas à la RATP de prendre en charge ce problème, elle se doit, comme entreprise solidaire, d'apporter son aide. Ainsi elle est désormais partenaire du Samu social de la

Ville de Paris et met à sa disposition six véhicules Trafic dont la maintenance courante sera assurée par le centre de Bastille. Sur les portières de chaque véhicule figurera le logo RATP. Une opération qui s'ajoute au plan Atlas d'aide aux SDF lancé, comme chaque hiver, par le département SEC.

LE SERVICE URBAIN DE SURESNES

Dans le cadre de la convention du service urbain de la ville de Suresnes passée avec le centre bus de Point du Jour, deux autobus à rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite viennent d'être livrés. Fabriqués par Heuliez (modèle GX 77), ces bus possèdent une porte à l'arrière munie d'un bouton d'appel. La personne handicapée actionne ce bouton, et un voyant lumineux

s'affiche au tableau de bord du machiniste, qui peut alors déclencher le dispositif d'ouverture. Le plancher s'abaisse et une plate-forme glisse au niveau du trottoir. A noter que cette rampe se rétracte dès qu'elle touche quelqu'un ou quelque chose alors qu'elle est en cours de positionnement. Un aménagement intérieur est prévu pour l'emplacement des fauteuils.





Animation LA VIE D'OPÉRA

La station Opéra de la ligne 8 s'est fait une beauté en modernisant ses commerces et, à cette occasion, a dévoilé les efforts entrepris au moyen d'une exposition qui s'est tenue du 17 au 29 octobre. Sa naissance en 1903, l'histoire d'un chantier, les

techniques et les hommes, les travaux de rénovation... la station Opéra présente aussi 24 heures de sa vie aux voyageurs. Avec la participation du personnel de la station, des départements ITA, SIT, SEC, de la Comatec et de Roissy-Bus venu en voisin.

PLACE À LA SCIENCE

La ligne 7 du métro s'associe au cycle de conférences, « Les figures de la science », données par la Cité des sciences et de l'industrie du 1^{er} décembre au 30 mars, chacune d'entre elles étant consacrée à un scientifique qui a

donné son nom à une station de métro. Ainsi, la station Pierre-Curie présentera une biographie du physicien et le programme des conférences. D'autres lignes de métro pourraient également participer à cette action.

AUTOUR DU PÈRE-LACHAISE

Auber, Raspail, Guy-Moquet, Vavin, Ledru-Rollin, Courte-line, Louis-Blanc, Monge... La station Père-Lachaise, sur la ligne 2, a accueilli, du 21 octobre au 2 novembre, une exposition sur les personnages illustres reposant au cimetière

du Père-Lachaise et ayant laissé leur nom à une station de métro. Cette exposition était présentée dans le cadre de diverses manifestations culturelles organisées par l'Union des artistes et associations culturelles (ADAC) du XX^e arrondissement.



PHOTOS : DUMAX ; GASTON ; ROY / DGC.

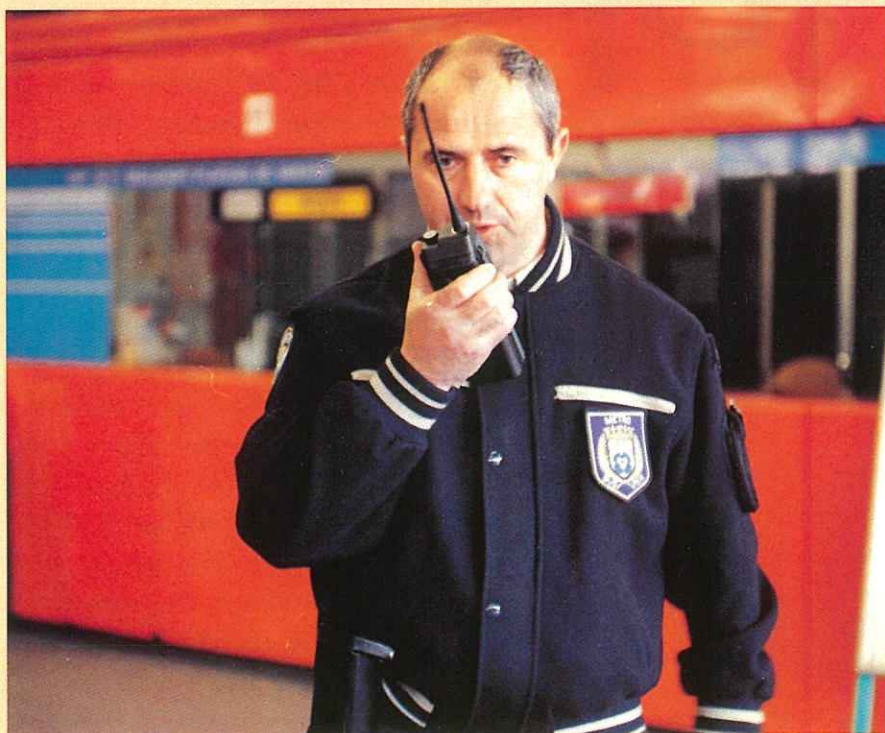
Sécurité

LE GPSR EST NÉ

Depuis le 1^{er} novembre, la Surveillance générale et le GIPR sont réunis pour constituer le GPSR, Groupe de protection et de sécurité des réseaux.

« *La réunification de ces deux corps de sécurité, explique Jean-Michel Barnier, directeur du département SEC, répond à l'évolution importante des effectifs : de 300 agents en 1989, nous passerons à 800 personnes d'ici à la fin de 1996. C'est grâce aux efforts de productivité de l'ensemble des agents de l'entreprise que ce recrutement a été possible. Et une telle progression ne peut se faire sans créer une seule entité. D'autre part, il était impératif que les voyageurs n'identifient plus qu'un seul service de sécurité de la RATP.* »

Leur mission – le plus souvent possible en tenue – consiste à faire respecter tous les textes de la police des chemins de fer en vigueur. Le partenariat avec la Police nationale sera davantage renforcé et, avec un ●●●





La nouvelle tenue du GPSR sera testée avant la fin de l'année 1994.

●●● effectif aussi important, « cela implique que chaque acteur connaisse parfaitement son rôle pour une complémentarité efficace ». L'ensemble des agents de sécurité seront progressivement installés dans cinq attachements décentralisés, intermodaux, appelés « Khéops » : Denfert Rochereau, Bourg-la-Reine, la Défense, Noisiel et Bobigny (1^{er} trimestre 95), et dans sept « camps de base » installés dans les centres de Gonesse, Pavillons, Charlebourg, Maltournée et Thiais (fin 95). Deux autres centres restent encore à définir. L'effectif standard d'un Khéops comprend, outre l'encadrement, de 50 à 80 agents opérationnels.

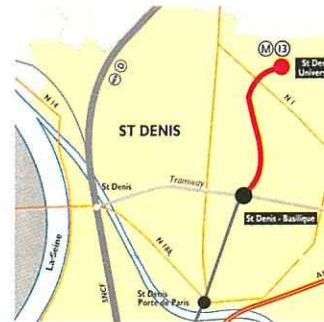
Avec la mise en place d'un nouveau module baptisé « relation de service », le GPCR veut donner une image résolument positive. « Pour être respecté, il faut une tenue et une coiffure irréprochables, assister le voyageur en difficulté, les personnes âgées, communiquer... C'est à ce prix que ces agents deviendront des acteurs contribuant à la reprise du trafic et des recettes. » En un mot, se faire aimer du public.

Desserte

LE MÉTRO ENTRE À LA FAC

Le prolongement en souterrain de la ligne 13 du métro, de Saint-Denis-Basilique à Université-de-Saint-Denis, soit 1 260 mètres, vient d'entrer dans une phase décisive avec le début de la construction d'un tunnel de 650 mètres de long. Une section de 107 mètres a déjà été réalisée dans la ZAC Basilique, en 1990, pour des raisons techniques et économiques liées aux interférences avec l'aménagement du secteur et la réalisation du tramway. Et une autre section de 98 mètres a été construite en 1993 pour tenir compte du

planning de réalisation de la future bibliothèque de l'université Paris-VIII. La partie terminale du prolongement, avec en particulier la station Université-de-Saint-Denis, devrait être engagée au début de l'année 1995. Pour une mise en service fin 1997, peu avant l'ouverture du Grand Stade de Saint-Denis (ELL n° 45 d'octobre 1994).



Social

UNE ENTREPRISE SOLIDAIRE

Un protocole d'accord en faveur de l'emploi des personnes handicapées a été signé entre la direction de la RATP et l'ensemble des organisations syndicales : il favorise l'accès des handicapés à des postes en milieu ordinaire de travail. Sur les trois années d'application du protocole, l'entreprise s'engage à recruter, dans le cadre permanent, au minimum 15 personnes handi-

capées par an. Leurs postes de travail pourront être adaptés afin de permettre leur insertion, et des aides matérielles accordées pour leur faciliter la vie courante, notamment en ce qui concerne les déplacements domicile-travail. Des formations spécifiques sont prévues pour toutes les personnes concernées par cette mesure : environnement immédiat, personnel médical et social...

LA FORMATION EN FORUM

L'unité Formation Développement des compétences du Métro (FDC) organise, avec les lignes 3-3 bis et 8, un forum sur la formation en alternance, les 12 et 13 janvier, à l'Espace Luxembourg. Une formation qui concerne

conducteurs et agents de station avec les stages Cristal et Sofia. Des partenaires extérieurs, dont la SNCF, participeront à ce forum qui sera l'occasion de débats et tables rondes en présence de tuteurs et d'experts.

Sécurité

LA SÉCURITÉ SOUS BREVET

L'Education nationale, en partenariat avec la RATP, vient de créer le brevet professionnel « d'agent technique de sécurité dans les transports » de voyageurs, tous modes confondus. Pour prétendre à ce diplôme, il faut justifier d'une expérience professionnelle de cinq années minimum, avoir suivi une formation en contrôle continu. Ce programme sera

assuré pour moitié sur le temps personnel – via l'Education nationale – et pour moitié sur le temps de travail par l'entreprise. Créé dans le cadre de l'Education nationale, ce brevet professionnel valorise un métier – celui d'agent de sécurité – et assure la reconnaissance de cette profession. Premières sessions prévues pour octobre 1995.

ATOUT CSA

Blouson type machiniste, casquette ou calot, vous pouvez les rencontrer, sur le secteur Nord de la ligne 4 et Est de la 9. Ces équipes de Contrôle sécurisation assistance – CSA – (ELL n°43) se composent d'agents de station, du contrôle itinérant et de SEC, en tout

5 ou 6 personnes par équipe. Ils interviennent la nuit, sur des secteurs sensibles. Leurs missions : lutter contre la fraude, gérer le territoire, rassurer le personnel et les voyageurs. Et en cas d'incident, assister les personnes en attendant l'arrivée des forces de sécurité.



Matériel

LE SUCCÈS DU TRAM

Une rame de plus a été mise en service pour le tramway Saint-Denis-Bobigny : aux heures de pointe le soir depuis le 3 octobre et en heures creuses depuis le 8 novembre. Des mesures provisoires, pour répondre au succès grandissant du Tram, en attendant la

livraison de la rame supplémentaire qui a été commandée mais ne pourra, compte tenu des délais de fabrication, être livrée avant un an. Une rame en plus, c'est une fréquence ramenée à 5 minutes à l'heure de pointe le soir et une offre de transport augmentée de 11 %.

Info voyageurs

MALAKOFF SUR RÉPONDEUR

Après l'information voyageurs, en cas de perturbation, sur les panneaux lumineux des communes desservies par le centre bus de Malakoff (ELL n°42), un répondeur téléphonique vient d'être mis à leur disposition. Opérationnel 24 heures sur 24, au 49 65 08 09, ce répondeur donne en situation normale le service offert et les centres d'intérêt desservis

par les lignes du centre. En cas de situation perturbée (grèves, travaux...), les informations sont mises à jour en temps réel, au fur et à mesure de l'évolution de la situation. Un affichage dans les bus et la distribution d'une petite carte (format carte de crédit), rappelant le numéro et le service rendu, ont complété le dispositif de communication.

En bref

JOURNÉE RÉTRO SUR LE 69

Le samedi 17 décembre 1994, des autobus TN 4 circuleront toute la journée sur la ligne 69 dans les conditions habituelles d'utilisation. Et trois bus anciens seront exposés place Gambetta. Pour les nostalgiques des plates-formes...

CNIL

Conformément à la loi, il est porté à la connaissance des agents que le système de gestion des abonnés téléphoniques Systems a reçu l'avis favorable de la CNIL le 1^{er} octobre. Le droit d'accès aux données (nom, fonction, site...) prévu par la loi s'exerce par écrit, auprès du responsable affaires générales de l'unité Infrastructures et Services de télécommunications (SIT), à Noisy-le-Grand (93160).

RADIO À BORD DES ROISSY-BUS

Depuis un an, une seule voiture était dotée d'un autoradio. Devant le succès de cette initiative, tous les bus de la ligne Roissy-Bus viennent d'en être équipés. Le choix de la station et le volume sonore sont laissés à l'appréciation des machinistes.

International

NOS MACHINISTES À BRUXELLES...

Du 10 au 13 octobre, un bus RATP, type R 312, a circulé, avec des véhicules provenant de plusieurs autres villes européennes, sur les lignes 67 et 80 du

réseau de Bruxelles, à l'occasion du congrès sur « le Bus au service du citoyen » organisé par la Communauté européenne. Deux machinistes du

centre d'Ivry, Vincent Lozano et Christian Latapy, ont conduit à tour de rôle le véhicule, accompagnés d'un chauffeur de la STIB (Société des transports intercommunaux de Bruxelles). Ce congrès a été l'occasion d'une exposition dans le bus des systèmes « Passe sans contact » et Altair, présentés par Léon Bonhommeau, responsable transport au centre bus d'Ivry. Il a également permis une rencontre entre machinistes et responsables des réseaux invités.



PROTOCOLE EN CHINE

Le maire de Shenzhen, ville chinoise de 4 millions d'habitants, située près de Hong Kong, a été reçu le 24 octobre par le Président Bailly. Après une visite de la ligne A du RER et du PCC de Vincennes, le Président et le directeur du

projet de métro de Shenzhen ont signé un protocole d'accord sur la construction d'un métro. La ville de Shenzhen compte réaliser, en effet, une ligne de 39 km. Dans cette perspective, Sofretu pourrait se rendre prochainement dans cette ville.

28

... ET À PRAGUE

Florence Guérin et Daniel Guiguin, machinistes au centre de Pavillons, ont participé au premier Challenge européen du meilleur conduc-

teur de tram. C'était à Prague, du 13 au 16 octobre, en présence de quinze des plus importants réseaux européens de transports urbains, dont

Berlin, Amsterdam, Lisbonne, Varsovie, Magdebourg... L'équipe RATP a obtenu une cinquième place à l'issue des épreuves de conduite

effectuées aux commandes d'automotrices tchèques Tatra T3, matériel très déroulant par rapport aux trams les plus modernes. Avec

une mention spéciale pour les tenues bronze et jaune de nos agents, très appréciées par les participants de la rencontre.



VENTES TOURISTIQUES EN HAUSSE

Les « Stars 94 » sont arrivées ! Il s'agit des stations de métro qui ont remporté le concours organisé par le département Commercial. L'enjeu : aug-

menter au maximum les ventes de titres touristiques – Paris Visite et Formule 1 – par rapport à la même période de vente – juillet, août – que l'année précédente. Désignées « Super Stars », Gare-du-Nord (14), Place-de-Clichy (12), Château-de-Vincennes (11) et Victor-Hugo (12) ont obtenu des résultats spectaculaires de + 21 % à + 92 %. Globalement, les ventes de

Paris Visite ont progressé sur les deux mois d'été de plus de 20 %, tandis que Formule 1 enregistrait une baisse d'environ 5 %. Sur le RER les ventes de Paris Visite ont augmenté de plus de 35 %. Une mention particulière à la station Breguet-Sabin (5) qui, débutant dans la commercialisation de ces titres touristiques, réalise la vente de plus de 1 100 cartes.



A VOS SUGGESTIONS

A l'initiative de machinistes du centre bus de Pleyel, une fiche de suggestions est dorénavant disponible à l'intérieur des bus pour les voyageurs de la ligne 74. Après « ligne 74 service compris » (*ELL n°34*,

sept. 93), cette seconde opération a pour objectif de mieux cibler les actions commerciales en laissant les voyageurs s'exprimer librement : outre une partie signalétique (âge, sexe, voyageur régulier ou

occasionnel), une partie « blanche » leur est réservée. Ils pourront également laisser leurs coordonnées pour ceux qui souhaiteraient une réponse personnalisée, que le centre bus s'est engagé à apporter.

DEUX EN UN POUR VERSAILLES

C'est une première : la RATP a vendu à une centaine de ses guichets un billet combiné pour le 34^e Salon nautique qui se tenait du 3 au 12 décembre à la porte de Versailles. Après l'opération menée en octobre

avec le Salon de l'automobile, la RATP continue donc à promouvoir les billets combinés. Ils offrent à leur acheteur l'accès au Salon et un billet aller-retour, section urbaine. L'objectif à atteindre : réaliser 18 000 ventes,

soit 6 % des entrées du Salon, en touchant une nouvelle clientèle de non-résidents et de Franciliens non abonnés. Et à long terme – pourquoi pas – créer un réflexe RATP lors des Salons grand public de la porte de Versailles.



PHOTOS : DUMAX/DGC ; DR.

Revue de presse



Sous le titre « Mieux les comprendre pour mieux les accueillir », *Enjeux* tire le portrait de ses clients. De la maman au bureau aux touristes, en passant par les ados et la mamie, huit familles de clients sont présentées, accompagnées d'une fiche « côté pratique », pour ne pas se tromper de mode d'emploi. Parce que chaque client est unique. « *Enjeux* », le journal du département Commercial, numéro spécial, octobre 1994.



Au sommaire du magazine des praticiens travaillant à la RATP, un dossier traitant du secret médical, d'abord dans l'entreprise ensuite dans ses rapports avec la médecine

d'assurances. Ces articles font le point sur un sujet d'actualité, à l'heure où l'on parle de la réalisation du dossier médical informatisé, dont un des objectifs rappelés est de « renforcer la confidentialité et mettre en pratique, dans leur intégralité, la totalité des règles écrites concernant le secret professionnel appliqué aux données médicales. »

« *Réseau Praticiens - US Prestations sociales* », n° 8, octobre 1994.

Sport

L'OUEST DANS LA COURSE



Le cross unités 1994 se courra le 18 décembre prochain dans la forêt de Saint-Germain-en-Laye. Cette course étant organisée par les unités du secteur de la Défense, on trouvera sur la ligne de départ des agents des centres d'Asnières, Charle-

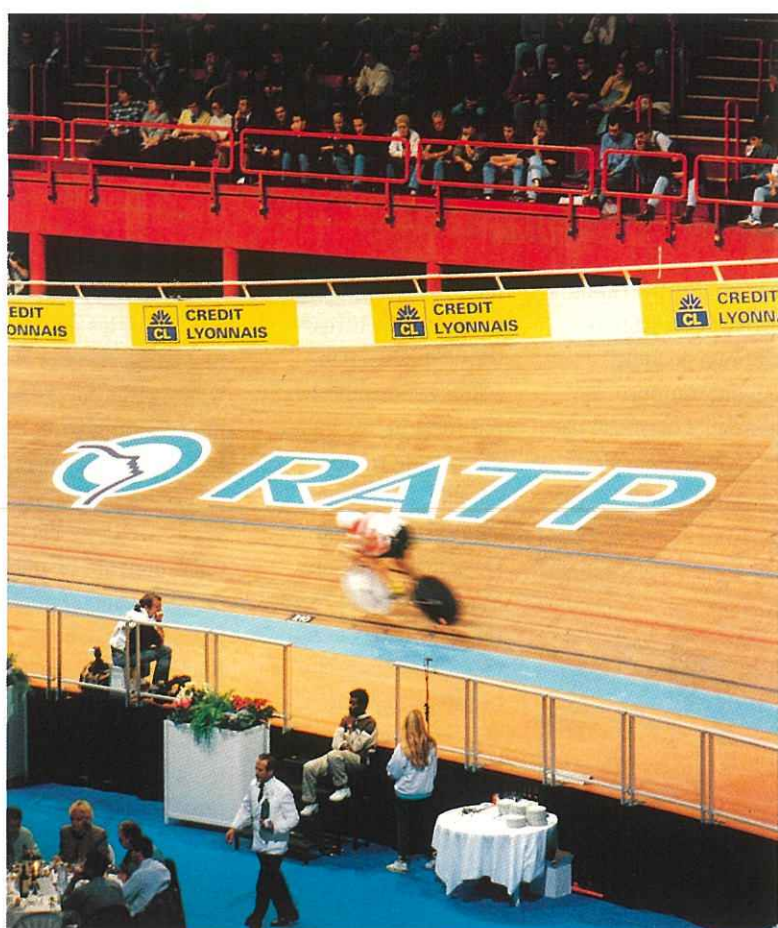
bourg, Nanterre, Pleyel, du secteur ouest du RER A et de MRF, des agents de SEC - Khéops 2 - et de SIT - Péages et monétique. En tout, 8 000 mètres pour apprendre à se connaître et mieux travailler ensemble.

Prévention

SUIVEZ LA FICHE

Dans les ateliers, l'utilisation de produits dangereux doit être surveillée de près. La Prévention des Risques professionnels à MRB vient de créer, avec Eric Cebret, du bureau de l'Informatique partagée, un logiciel - PRODAN - qui permet la lecture et l'impression des fiches sur les substances et préparations dangereuses. Dans chaque centre bus les utilisateurs pourront sortir la fiche du

produit qu'ils souhaitent utiliser, et sur laquelle ils trouveront le nom du fournisseur, l'utilisation et les conditions d'emploi, le traitement à suivre en cas d'accident, l'avis de la Médecine du travail, les suites données par le département, l'élimination des déchets, etc. Les mises à jour seront assurées par PRP, qui met ses fiches à la disposition des autres départements.



Partenariat

OPEN DE BERCY

Les 22, 23 et 24 octobre dernier à Bercy, c'était la fête du cyclisme avec l'open des Nations. La RATP, partenaire

officiel de cette manifestation pour la troisième année consécutive, était présente, avec son logo figurant sur la

piste. Une bonne façon pour l'entreprise d'accompagner un événement sportif très populaire, et très médiatisé.

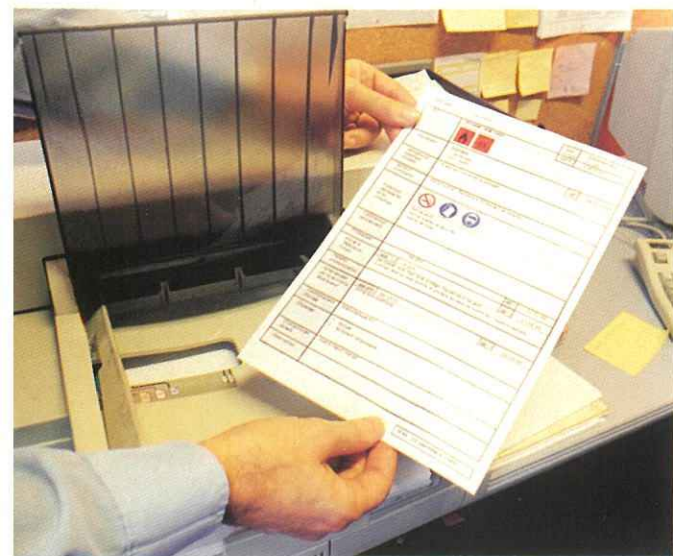
Enquête

LA RATP AU BANC D'ESSAI

Neuf grands réseaux de transport public ont été passés au banc d'essai par le département du Développement. Il s'agissait d'étudier les performances globales des réseaux de Barcelone, Hambourg, Londres, Madrid, Milan, Munich, New York, Paris et Rome. La RATP se retrouve dans les quatre premières places pour l'importance de la longueur des lignes,

du parc, de l'offre, des effectifs. Il en va de même en matière de performance commerciale ; elle occupe aussi un bon rang pour la fréquentation des réseaux : deuxième place pour le taux d'occupation, troisième place pour le nombre de voyages par habitant. En revanche, lorsque l'on parle de productivité, les résultats de l'entreprise sont moins bons, que

ce soit en termes de véhicules/km produits rapportés à l'effectif, de places/km offertes par an et par agent, de voyageurs par agent par an ou d'effectifs par unité de véhicule. Enfin, en matière de couverture des dépenses, la RATP apparaît comme relativement chère, se classant au deuxième rang par l'importance du coût, après New York.



Portrait, il fouille, il fouille, sur les plages normandes à la recherche de souvenirs de l'armée américaine, c'est Philippe Huet. **Lire, voir, écouter**, Pierre Patin nous fait revivre Paris en août 1944, et cinquante ans plus tard, le calendrier théâtral de la compagnie Aurore !

Portrait
LE GI DU 152

Un rasoir, un casque, des insignes militaires, une bouteille de Coca-Cola, un emballage de barre chocolatée, un réchaud... cet inventaire hétéroclite est le résultat des fouilles que Philippe Huet, machiniste sur le 152, mène depuis plus de quinze ans sur les plages du Débarquement. Tous les étés, avec des amis, il se rend dans le secteur de Sainte-Mère-Eglise, discute avec les paysans du coin, se renseigne. Lorsqu'il a repéré le site

Sur les plages du Débarquement, en uniforme américain de l'époque.



L'exposition à Flandre.

d'un campement de l'armée, l'endroit où un avion s'est écrasé, il passe les lieux au détecteur de métaux, puis se met à creuser, cherchant des armes, des équipements, ou plus prosaïquement, des poubelles avec leur contenu d'objets usuels. La visite des brocantes, les souvenirs offerts par des

amis de rencontre complètent son butin. Résultat : une collection de plus de 200 pièces, qui témoigne de la vie des alliés au quotidien, et « permet d'en conserver l'histoire et le souvenir. On voit comment vivait l'armée américaine, on s'imagine comment c'était, il y a cinquante ans. »

Une telle passion se partage, surtout en cette année de cinquantième du Débarquement. Philippe, surnommé Philibert ou le GI du 152 par ses collègues, a organisé en octobre une exposition de sa collection au centre de Flandre. Avec un tel succès qu'il parle déjà de recommencer car « c'est vraiment une occasion d'ouverture ».

Lire, voir, écouter
CALENDRIER THÉÂTRAL

La compagnie théâtrale Aurore présente son deuxième spectacle de la saison 1994-1995. *Folle Amanda*, comédie en trois actes de Barillet et Grédy, sera jouée les samedis 21 et 28 janvier, 4 et 11 février, les dimanches 22 et 29 janvier,

5 et 12 février, à 15 heures. Ainsi que les samedis 4 et 11 février, à 20 h 30. *Prix des places : 55 francs. Renseignements et réservations : Aurore, 44 rue des Maraîchers, Paris XX^e. Tél. : 40 02 49 39, du lundi au vendredi de 14 à 18 heures.*



À PARIS, EN AOÛT 1944

Avec *Rails et Pavés, Paris août 44*, Pierre Patin nous fait revivre la période du 13 août au 2 septembre 1944. Il était alors jeune ingénieur à la SNCF. Dès 1943, il participe à la Résistance. Dans la seconde quinzaine d'août, Pierre Patin se partage entre les rails tenus par les cheminots résistants et les pavés des barricades. Il se déplace à vélo, à travers un Paris insurgé, sous la protection d'un brasard biface, SNCF

d'un côté et Résistance de l'autre. Un témoignage passionnant, plein de souffle. Pierre Patin a été directeur et conseiller technique à la RATP, en charge plus spécialement des problèmes de prolongements de lignes et de techniques nouvelles (dont le trottoir accéléré TRAX, dont il est l'inventeur). *Aux éditions de la Pensée universelle, 115, bd Richard-Lenoir, 75011 Paris. 77 francs.*

PHOTOS : CHABROL/DGC ; HUET, DR



EN VOITURE POUR HOLLYWOOD

**PARTICIPEZ AU GRAND JEU CONCOURS CINÉ ORANGE
du 20 octobre 1994 au 5 janvier 1995**

JOUEZ ET GAGNEZ



**5 séjours à HOLLYWOOD
100 fois 1 an de CINEMA
20 000 places de CINEMA
et plus de 100 000 CADEAUX**

★ COMMENT PARTICIPER

★ Vous pourrez obtenir directement un bulletin jeu au guichet lors de l'achat de votre coupon mensuel des mois de novembre, décembre 1994 et janvier 1995 ou sur présentation de la facturette si vous l'achetez par distributeur automatique.

★ Vous pourrez également participer en demandant un bulletin jeu par écrit sur papier libre à : Concours CINÉ ORANGE B.P. 62-28 75818 Paris Cedex 17. Renseignements par minitel 3615 RATP / 3615 GAUMONT (1,27F/min) ou 3615 SNCF code IDF (0,99F/min). Un seul jeu par personne et dans la mesure des stocks disponibles. Remboursement des frais d'envoi au tarif lent en vigueur sur simple demande. Règlement du jeu disponible chez Maître HAUGUEL 14, rue du Faubourg St-Honoré 75008 Paris.

La Carte Orange mensuelle, unique, pratique, économique



Avec la participation de  Gaumont



Promotion de la carte Orange : deux semaines d'affichage en septembre, octobre et décembre dans le Métro, le RER et le Bus sur le jeu « Ciné Orange ».