

ENTRE LES LIGNES

N° 59 MARS 1996 17 F

Nouveautés Carte Orange 96



Ça va vous
remuer.

La Carte Orange.
Surtout, on serait toujours dehors.

Les Invitations Carte Orange : Les Sorties



Allez au
avec
la Carte Orange.

La Carte Ora
Si on l'écoutait, on serait toujours dehors.

**La politique
commerciale**



**Agent et élu :
concilier
deux missions**

Janol Apin, photographe indépendant, a eu l'idée de mettre en scène d'une façon humoristique des stations de métro. Il a recensé 80 stations « exploitables »...
Métro, boulot, rigolo...



Panoramiques

P.4 1996 : équilibrer les comptes

Dans la ville

P.10 Elu et agent : une force pour l'entreprise

La direction a engagé le dialogue avec les agents exerçant un mandat électif. Une rencontre qui a permis de fixer les règles de la politique de concertation engagée avec les collectivités locales.

Aller-Retour

P.14 Titres hors frontières

Face à l'engouement croissant des étrangers pour la capitale, le département Commercial s'est lancé dans une politique active de vente de titres touristiques hors de nos frontières.

Correspondance

P.16 Sur les routes de Beyrouth

Systra, la filiale internationale de la RATP, vient de décrocher un beau contrat : le pilotage de la reconstruction du réseau de bus libanais.



P. 17

Dossier

P.17 La politique commerciale

Les attentats, les grèves, la morosité économique, la montée de l'automobile et de la bicyclette n'expliquent pas à eux seuls la baisse de trafic de 7 %. Les Franciliens boudent les transports en commun surtout en heures creuses et le week-end. La RATP est partie à la recherche d'explications sur les nouveaux comportements de sa clientèle. Et engage des actions pour la reconquérir.

Arrêt sur

P.24 Maison sur rue

La rue piétonne de la Maison de la RATP s'ouvre à la fois sur l'entreprise et sur la ville grâce à son « passage public ». Visite guidée.

Parcours

P.26 Les bons comptes de la paye

L'unité Paye du département Ressources humaines pilote pas à pas toutes les opérations de traitement de la paye sans oublier les avances de caisse et les prêts sociaux.

P.28 La 8 s'essaye à l'université ouverte

L'université ouverte utilise le vivier de compétences que sont les agents. Une formation sur mesure relative à la qualité de l'accueil a été menée sur la ligne 8. Echos.

Passionnement

P.30 Il court, il court le marathonien Alain Cojean, agent de gare sur la ligne B du RER. Et collectionne les succès grâce à ses sept à huit entraînements hebdomadaires.

P.31 La Maison a son espace mémoire

Un voyage en images dans l'espace mémoire de la Maison de la RATP, à la découverte des métros et des bus d'antan et d'aujourd'hui.

Sommaire



P. 10

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 Malglaive, Jacques Teixeira. **Photographies** : SG-AV. **Conception et réalisation graphique** : Textuel. **En couverture** : photo Sutton SG-AV. Illustration J. P. Labesse. **Photogravure** : TTAG. **Imprimerie** : Avenir Graphique. N°ADEP 1791. Membre de l'Union des Journalistes et Journalistes d'Entreprise de France UJUEF. **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 75869 Paris Cedex 18.

Animation

Proverbes à l'affiche à Corvisart

Date, fête à souhaiter, pensée du jour : Edouard Vaniglia, chef de station sur la ligne 6, les inscrit chaque matin sur un panneau à l'entrée de la station Corvisart. Les voyageurs apprécient ce petit clin d'œil amical et le disent

sur le livre d'or qu'Edouard Vaniglia a mis à leur disposition : « Tous les matins, une nouvelle maxime qui nous donne matière à réfléchir pendant les longs trajets, merci », « Vous humanisez un peu ce métro, bravo ! »

« C'est sympa le métro qui n'est pas qu'un moyen de transport... » « Une heureuse initiative très commerciale... » Et selon Edouard Vaniglia : « Les clients viennent nous parler, apportent des proverbes ou pensées à afficher, certains ont même prêté des ouvrages personnels, ils sont ravis de participer à la vie de notre station. » Une idée appréciée des voyageurs et soutenue par l'équipe de Corvisart : à généraliser ?

Contact : Edouard Vaniglia, tél. : 3 56 71.



La RATP au Salon du livre

Transports en commun et littérature ont toujours fait bon ménage. Et cela continue avec la présence de la RATP au Salon du livre, du 22 au 27 mars, porte de Versailles. Pendant sept jours, l'entreprise a tenu un

stand avec animations, jeux-concours, présentation du recueil « Poèmes dans le métro »... Sur la ligne 12, qui dessert le salon, étaient affichés des textes de Seamus Honey, poète irlandais, prix Nobel de

littérature 1995. Station Porte-de-Versailles, une exposition réunissait les affiches actuellement visibles sur le réseau. Le bonheur est dans les livres...

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



l'événement 1996 :

Les attentats de l'été dernier, les grèves de novembre et décembre ont engendré des pertes de recettes commerciales importantes. Les grands axes et les priorités du budget de l'entreprise pour l'année en cours.

+ 100 MF, ce serait le résultat d'exploitation pour 1995, imputable à l'entreprise si, deux événements imprévisibles n'étaient pas venus modifier les équilibres financiers. Après trois années d'exercices négatifs (1991, 1992 et 1993) accusant des pertes annuelles approchant les 100 MF, 1994 s'était soldée par un résultat net positif de 17 MF. L'année 1995 se présentait sous les meilleurs auspices d'autant que le trafic voyageur progressait de 0,5 % au premier semestre.

Rappelons que les années précédentes l'entreprise perdait 2 % et ce, pour la même période. Or, les attentats de l'été dernier et la grève de novembre et décembre ont eu pour conséquence d'engendrer des pertes de recettes commerciales de 700 MF pour l'exercice 1995 : le résultat d'exploitation accuse donc une perte de 600 MF.

De plus, les deux événements précités auront des répercussions sur 1996. L'entreprise prévoit une perte de 200 MF correspondant à une chute du trafic de 7 %.

Malgré ces résultats négatifs, les restrictions décidées ne porteront pas sur le service offert aux voyageurs, ni sur la masse salariale. En effet, celle-ci augmentera en 1996 de 3,4 % suite à l'accord

ÉQUILIBRER LES COMPTES

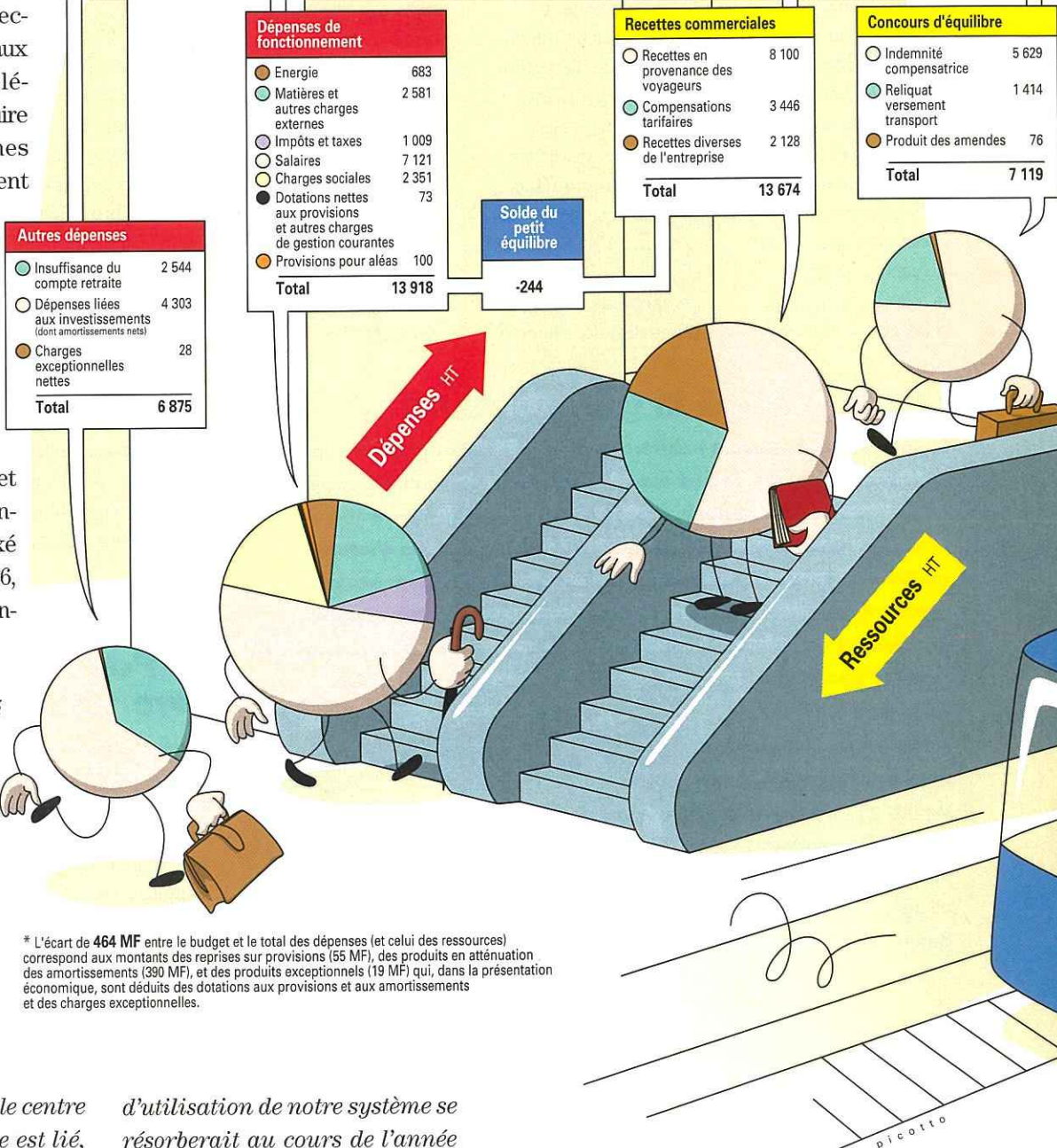
salarial signé le 15 janvier avec les syndicats. En fait, les économies s'effectueront sur les frais généraux (missions, voyages, téléphone...), qu'il faudra réduire de 8 %, et sur certaines dépenses d'investissement qui seront différées.

Afin de rééquilibrer ses comptes et respecter l'objectif du plan d'entreprise qui prévoit de parvenir, en 1997, au « petit équilibre », dont le solde est la différence entre les recettes commerciales et les dépenses de fonctionnement, la RATP s'est fixé comme objectif, pour 1996, la reconquête de la clientèle dont les habitudes semblent se modifier.

« Nous avons constaté pour le mois de janvier 1996, explique Jean-Paul Bailly, un certain nombre de modifications dans les habitudes de déplacement. Les habitants de l'Île-de-France ont tendance à privilégier les voyages de banlieue à banlieue à l'encontre de

ceux de la banlieue vers le centre de Paris. Ce phénomène est lié, d'une part, aux attentats et, d'autre part, aux grèves. Les Franciliens ont certainement pris des habitudes de consommation réduisant l'utilisation de nos réseaux. Nous avons fait l'hypothèse que la réduction

21 257 millions de francs, c'est le budget d'exploitation de la RATP pour 1996



* L'écart de 464 MF entre le budget et le total des dépenses (et celui des ressources) correspond aux montants des reprises sur provisions (55 MF), des produits en atténuation des amortissements (390 MF), et des produits exceptionnels (19 MF) qui, dans la présentation économique, sont déduits des dotations aux provisions et aux amortissements et des charges exceptionnelles.

d'utilisation de notre système se résorberait au cours de l'année 1996 pour disparaître à la fin de l'année. Entre-temps, nous mettons tout en œuvre, en termes de qualité, de promotion et de communication pour dire aux voyageurs de revenir nous voir » ●

Info voyageurs

Itinéraires bis à Vincennes RER

En cas d'interruption de trafic suite à un incident grave (technique ou voyageur) sur la ligne A du RER, les agents de la gare de Vincennes disposent dorénavant d'une fiche d'itinéraires de remplacement. A l'initiative de Patrick Jacquot, responsable du secteur Est de la ligne A, cette fiche, mise au point par les

agents de la gare, est distribuée aux voyageurs momentanément bloqués et leur indique, à l'aide d'un plan situé au verso, comment se rendre à pied au terminal bus de Château-de-Vincennes. Au recto, un plan désigne depuis ce terminal, les indices de lignes de bus desservant directement les gares RER de la ligne A,

tant en direction de Boissy qu'en direction de Chessy. Les correspondances bus disponibles depuis certaines gares sont également mentionnées. Un outil simple et efficace qui rassure la clientèle tout en valorisant le travail de proximité des agents de la gare.
Contact : Patrick Jacquot, tél. : (40 0) 2 30 38.

L'info passe à la gare du Nord

Les voyageurs utilisent indifféremment la RATP et la SNCF ; ils s'attendent donc à trouver sur chaque réseau les mêmes services et une information commune, surtout en des lieux de fort trafic comme la gare du Nord. Depuis le 12 février 1996, un bureau d'information multimodal commun est ouvert sur ce site. Tenu par des agents des deux entreprises, il est équipé des techniques les plus modernes permettant de délivrer des informations sur le métro, le bus, le RER, la SNCF banlieue et grandes lignes, les transporteurs privés.

C'est le résultat d'une recherche menée par les équipes Prospectives de la RATP et de la SNCF, associant urbanistes, voyageurs... et agents d'exploitation des deux entreprises.



Social

Info impôts 1996 !

Du 8 au 22 février dernier, le Service social (PPP) a organisé des journées « Info impôts », sur 37 sites exploitation et maintenance de la RATP. Les agents ont pu ainsi recevoir les conseils de repré-

sentants des Finances pour leurs déclarations de revenus, et consulter le guide édité par la direction générale des Impôts. Les thèmes les plus souvent abordés : la déduction des frais réels, la déclaration des

personnes à charge, la mensualisation, le concubinage, les pensions alimentaires... Une énumération non exhaustive, qui indique tout l'intérêt d'une telle opération, pour un public chaque année plus nombreux.

MINOLISG-AV



Remise des assermentations le 23 janvier dernier.

Sécurisation

Métro : saisies en hausse

Depuis près d'un an, le nombre des saisies a augmenté de façon spectaculaire sur le métro. De 400 par mois en juin 1995, elles sont passées à plus de 1 000, toutes lignes confondues. Les opérations sont menées par les équipes de ligne, les CSA, le contrôle itinérant. L'implication de tous pour la maîtrise du territoire, un bon repérage des endroits les plus fréquentés, la mise à disposition d'une quinzaine de véhicules pour assurer le transport des marchandises saisies peuvent expliquer ce succès. Mais ces bons chiffres sont aussi dus à l'accélération des assermentations d'agents d'exploitation, nécessaires pour dresser les PV de saisies. Une action à porter au crédit du département Juridique qui a sensibilisé les tribunaux et a obtenu le doublement du nombre des assermentations, désormais d'une centaine par mois.

Personnel

La Poste vous livre vos tenues !

Le département Logistique améliore la distribution de la tenue aux agents – pour les accessoires tels que chemises, chemisiers, cravates ou autres tee-shirts. Depuis le 1^{er} février, les agents des lignes 2, 6 et 8 reçoivent leur habillement à domicile. C'est La Poste qui se charge de la livraison par Colissimo et en envoi recommandé. En cas d'absence, l'agent peut demander à être livré à l'endroit de son choix. Cette expérimentation a été rendue nécessaire par les difficultés de

distribution de la tenue, jusque-là livrée en attachement. Mode de diffusion qui ne donnait pas entière satisfaction, car les agents étaient souvent difficiles à joindre (grande mobilité des agents du métro, agents de réserve...), ce qui allongeait les délais et entraînait des risques de pertes. La plate-forme de Boissy a proposé d'expérimenter ce nouveau mode de distribution en attendant début 1997, date à laquelle les agents pourront commander leur tenue comme... à La Redoute !

VAUTIERSG-AV

Environnement

Tenue de chantier réussie

Pour la deuxième année, l'unité Environnement et Propreté a remis les labels 1996 de « Bonne tenue des chantiers ». « C'est par l'action de tous que nous obtenons un résultat. C'est l'affaire de tous les instants et l'on ne doit observer aucun relâchement. » Par ces mots, François Raoul, responsable de l'opération Raviver, ouvre la séance et remet les labels aux 14 prestataires primés pour 1996, représentant 42 % de la totalité des chantiers. Parmi eux, trois unités RATP,

AT (ESE), CDP (PRO) et Voie (ITA). 3 500 chantiers ont été visités pour l'application du protocole en 1995. Le label s'obtient par la conformité sur tous les chantiers dans quatre domaines : clôtures, informations, entretien et formation

du personnel. Une note de 1 (mauvais) à 4 (bon) est appliquée à ces différents critères. Pour 1995, 58 % des chantiers ont obtenu une note moyenne supérieure à 3.

Contact : Jean-Daniel Mayer, Environnement et Propreté : tél. : (40 4) 6 47 05.



MARGUERITE SG-AY

Animation

Visite des chantiers Météor : les recommandations.

Le 4 mai 1996, entre 9 heures et 18 heures, Météor offre une visite de ses chantiers, situés sous Paris à 25 mètres de profondeur, aux agents qui se sont inscrits et à leurs familles. Aussi, pour que cette journée organisée par les départements ITA, PRO et la DGC soit un réel succès, il est demandé à tous de respecter impérativement les consignes de circulation et de sécurité. Rappelons que la carte de service d'agent actif sera demandée à l'entrée. Pour des raisons de sécurité,

les enfants ne sont invités qu'à partir de 12 ans. Une très bonne condition physique est requise. Tenue de sport conseillée.

Chantiers ouverts (au choix) :

Madeleine : entrée métro ligne 12, angle de la rue Tronchet et de la place de la Madeleine.

Châtelet : entrée métro ligne 1 à l'angle de la rue de Rivoli et de la rue des Lavandières - Sainte-Opportune.

Gare de Lyon : salle des échanges du RER au niveau du PC Sécurité.

Contact : Sylvie Jarry (PRO) : (44 6) 8 31 78



agenda

11 avril

● **Présentation à la presse du nouveau matériel interconnexion MI 2N.**

2^e quinzaine d'avril

● **Mise en œuvre de l'expérience pilote à la station République, relative à l'accueil, à la sécurité, à l'insertion des jeunes et à la propreté.**

9-27 avril

● **Exposition à la station Cluny-La-Sorbonne en partenariat avec le Théâtre national de la Colline.**

29 avril

● **A l'occasion de la nouvelle dénomination du centre bus de Saint-Denis (ex- Gonesse), deux représentations théâtrales d'une pièce d'après Raymond Queneau, « Exercices de style », en partenariat avec le théâtre de La Potinière. A 14 heures et 20 heures. Entrée libre pour les agents.**

2 mai

● **Inauguration du PC sécurisé à la Maison de la RATP.**

Grèves

Plan bus : le bilan

Un million sept cent mille personnes ont profité du « plan bus » mis en œuvre lors des grèves de transport de décembre dernier par le Syndicat des transports parisiens (STP) à la demande du gouvernement. Ce plan de dépannage a été organisé avec une cinquantaine d'entreprises privées franciliennes affiliées à l'APTR et à l'Adatrif. Il a permis d'établir 161 dessertes banlieue-Paris et deux liaisons dans Paris, avec 900 bus. Un dispositif complété par les navettes de 30 bateaux-bus sur la Seine plus une sur le canal de l'Ourcq. Coût estimé : 35 millions de francs, pris en charge par le STP. Le recours à des transporteurs privés jusque dans Paris : une première qui doit nous alerter.

Remboursement des titres de transport

10 000, c'est le nombre de demandes de remboursement de titres de transport reçu par le Service consommateurs rattaché à CML, à l'issue de la grève de fin 1995. Une cellule spéciale a fonctionné, dès le 3 janvier, pour appliquer les modalités de remboursement définies par le Syndicat des transports parisiens. Elle était composée d'une dizaine d'agents du Métro - antifraude et contrôle des recettes -, RER et Bus - brigade de surveillance - venus prêter main-forte à CML pendant le premier mois. Coupons hebdomadaires, mensuels, cartes hebdomadaires, titres touristiques : 200 demandes environ

arrivaient chaque jour, étaient lues et vérifiées, les remboursements étant effectués par l'intermédiaire du Crédit lyonnais. Après consultation du Juridique, il ne fut pas donné suite à certaines demandes tels le remboursement des frais de taxi, d'hôtel, de réparation de vélo ou de voiture, la grève étant un cas de force majeure. Une opération, aujourd'hui terminée, qui a pu être effectuée dans des conditions optimales de délais grâce à l'aide des différents départements d'exploitation, des Services généraux et de SIT.
Contact : Annie Lagrange, tél. : (48 0) 4 15 68.

Innovation

Un passe sans contact et avec puce

Depuis le début de l'année, 200 agents du secteur géographique de Noisy-le-Grand expérimentent la dernière version du passe sans contact (ELL n° 40). Le boîtier de transmission est maintenant pourvu d'une carte à puce qui contient, outre l'identification de l'agent, un

crédit transport sous la forme d'une Carte Orange (mensuelle ou hebdomadaire) et d'un « porte-jetons » pour tous les parcours hors Carte Orange. Cette carte à puce peut être utilisée comme une carte de téléphone en perspective d'éventuels paiements multiservices (journaux, parking...)

Elle préfigure véritablement le produit qui sera proposé aux voyageurs d'ici à la fin de l'année. Cette expérimentation, en cours de préparation, est pilotée par le Syndicat des transports parisiens et concerne la RATP, la SNCF, l'APTR et l'Adatrif.

CHABROL/SG-AV



International

Deux bus à Tirana

La RATP a fait don de deux bus SC10 au lycée Georges-Cormier de Coulommiers, spécialisé en mécanique automobile. Les voitures serviront au ramassage scolaire

de Tirana (Albanie). La remise en état a été assurée par VOO (véhicules et organes d'occasion), le centre de MRB, et payée par l'Education nationale. Le transport jusqu'en

Albanie a été effectué par les enseignants et les élèves du lycée. « Il paraît judicieux de développer davantage les partenariats entre la RATP et l'Education nationale, notamment pour entreprendre des sessions de formation. C'est l'objet de la convention « Mon territoire, c'est ma ville » que nos deux institutions ont signée le 17 janvier », explique Corinne Franck, du ministère de l'Education nationale.
Contact : Corinne Franck, tél. : (40 6) 5 74 17



Les deux bus RATP serviront au ramassage scolaire de Tirana.

Systra sur la ligne Eurostar

Le consortium London and Continental Railways, comprenant Systra comme ingénieur, vient d'emporter la concession de la ligne ferroviaire à grande vitesse Folkestone-

Londres pour un coût estimé à 20 milliards de francs. Cette ligne, livrable en 2002, permettra de diminuer d'une demi-heure le temps de trajet entre Londres et Paris

en Eurostar. Contrairement au tunnel sous la Manche, ce contrat prévoit des subventions européennes (300 millions de francs) et britanniques (11 milliards de francs).

Matériel

Le bus s'essaye à la clim

Des bus climatisés vont circuler, dès juin prochain, sur les lignes 58 et 388 exploitées par le centre de Malakoff. Il s'agit de 30 GX 317, fabriqués par Heuliez. Une enquête sera réalisée pendant l'été auprès des voyageurs. Elle servira à décider

MARGUERITE/SG-AV



de l'extension éventuelle de la climatisation sur 270 Agora Renault VI

de la deuxième tranche du marché d'autobus 1996-1997.



MARGUERITE/SG-AV

Le tram arrive

Deux rames du tram Val-de-Seine sont arrivées à l'atelier d'Issy-les-Moulineaux, et les premiers essais ont déjà eu lieu. Reliant Issy-Plaine à La Défense, le futur tram circulera en site propre et desservira 13 stations. Un projet porteur, au moment où les dessertes banlieue-banlieue rencontrent la faveur des Franciliens. Mise en service prévue en été 1997.

Le tram toujours

C'est le centre de Point-du-Jour qui va exploiter le tram Val-de-Seine. En avant-première, le projet a été présenté aux machinistes lors d'une exposition qui s'est tenue du 6 au 8 mars 1996, au centre bus. Plus de 200 agents ont pu découvrir les tracés de la ligne et le matériel, se renseigner sur l'exploitation...

En attendant une visite en ligne sur le tram, prévue

pour l'été prochain.
Contact : Didier Blanchet,
tél. : (40 0) 6 77 15



DUPUY/SG-AV

Iu dans la presse



Une action-formation à des emplois dans le service public est actuellement en cours au centre de Gonesse. Deux jeunes, issus du quartier Franc-Moisin-Bel Air sont en stage de formation en alternance sous contrat CES.

C'est l'aboutissement de démarches engagées par la ville de Saint-Denis, TTS, organisme de formation et diverses entreprises telles que La Poste, Logirep, EDF, RATP... Leur formation s'inscrit dans la réflexion en cours sur de nouveaux métiers dans le service public. Leurs missions : connaissance du métier de machiniste-receveur, recueil des attentes de voyageurs, présence « apaisante » à la sortie de collègues, mise en œuvre d'une action de prévention accident à l'école Marcel-Sembat. Cette démarche de rapprochement des divers services publics doit mener, à terme, à une meilleure compréhension des quartiers traversés par une connaissance réciproque et volontaire. **L'Echo, journal du centre de Gonesse, janvier 1996.**

9



A la demande du réseau de transport de Strasbourg (CTS), deux agents de la carrosserie des ateliers de Championnet sont allés sur place, le 18 novembre dernier, équiper un autobus en cabine antiagressions.

Un savoir-faire qui s'exporte.
Actualités, journal des ateliers de Championnet, n° 28, janvier-février 1996.



La RATP, et en particulier MRF, a gagné, grâce à son savoir-faire et à sa compétitivité, le marché de révision des équipements du matériel roulant d'Orlyval. Cette révision débutera en octobre 1996, à Fontenay pour les roulements, à Choisy pour les portes, à l'AME de Saint-Ouen pour les relais, à Saint-Fargeau centralisé pour les freins, à Rueil pour les attelages, à Saint-Ouen et à Boissy pour la traction. **L'Attelage, journal de MRF, n° 3, mars 1996.**



A. LE BOT/GAMMA

La direction de la RATP a engagé le dialogue avec les agents qui exercent un mandat électif. Cette rencontre a permis à la fois de préciser les devoirs et les droits de chacun et de fixer les règles indispensables à une bonne politique de concertation avec les collectivités locales.

Elu et agent : UNE FORCE POUR L'ENTRE

Une rencontre entre la présidence, les délégués territoriaux et les agents exerçant un mandat électif de maire, conseiller municipal... s'est tenue à Lyon-Bercy le 26 janvier dernier. Cette réunion avait pour but de renouer les liens entre le président, son directeur de cabinet, les délégués territoriaux et les agents élus qui le souhaitent pour mieux se connaître et réfléchir à la façon de travailler ensemble. La direction a montré sa volonté de développer une démarche de dialogue avec les collectivités territoriales, afin d'adapter sa politique à chaque département de l'Ile-de-France. Politique dans laquelle les agents élus peuvent effectivement constituer des relais et permettre de mieux connaître les attentes locales.

« Nous sommes dans un pays démocratique régi par des lois et des règles, observe Guy Bourgeois, directeur de cabinet du président, qui précisent les conditions dans lesquelles un agent d'une entreprise quelconque, exerçant un mandat électif, peut être amené à l'exercer et disposer d'un certain nombre de facilités (voir encadré). » Un rappel de la règle-

mentation en vigueur a été fait au cours de la réunion, et « *plus personne dans l'entreprise, maintenant, ne peut prétendre ne pas la connaître : la loi, rien que la loi, mais toute la loi, c'est ce qui devra désormais être la référence !* »

Agir avec le délégué territorial

Dans la pratique, en cas de litige, l'agent doit se retourner vers le gestionnaire Ressources humaines de son unité ou de son département puis vers DRH et, enfin, dernier recours, vers la présidence qui vérifiera que les démarches préalables ont bien été respectées avant

de rendre son arbitrage. Certains agents, au travers de leur mandat, veulent exprimer leur appartenance à la RATP, montrer qu'ils en sont solidaires et en défendent les intérêts. « *L'entreprise se doit de les soutenir dans leur tâche, mais, en aucun cas elle ne peut "se servir" d'un de ses agents pour intervenir dans le fonctionnement d'une collectivité locale. Dans ses rapports avec les collectivités territoriales, elle n'a, en tant qu'institution, qu'un seul et unique interlocuteur, le maire – ou son adjoint mandaté –, et la personne chargée de la relation avec le maire est le délégué territorial.* » Si l'agent, dans l'exercice de son mandat, est confronté



Ci-contre, la mairie de Vitry-sur-Seine, où l'un des deux cents agents élus de la RATP exerce un mandat électif.

à des problèmes particuliers ou souhaite intervenir dans le domaine des transports, c'est à lui de prendre contact avec son délégué territorial pour obtenir tout conseil sur la conduite à tenir pour défendre les intérêts de l'entreprise à laquelle il appartient. Enfin, l'agent peut obtenir divers documents utiles auprès de la délégation générale à la communication.

Législation



La loi n°92-108 du 3 février 1992 précise les conditions d'exercice des mandats électifs locaux et notamment :

- **autorisations d'absence, l'employeur doit accorder à tout salarié, membre d'un conseil municipal ou général, le temps nécessaire pour se rendre et participer aux séances plénières du conseil, aux commissions dont il est membre et aux réunions où il a été désigné pour représenter la commune. L'employeur n'est pas tenu de rémunérer le temps d'absence ;**
- **crédit d'heures : il est**

attribué aux salariés pour la gestion de la commune ou l'organisme où ils la représentent. Ce crédit, multiple de 39 heures, est forfaitaire et trimestriel. Il est déterminé selon le nombre d'habitants dans la commune et la fonction exercée. L'employeur est tenu d'accorder, sur demande de l'élu, l'autorisation d'utiliser le crédit d'heures. Ce temps d'absence n'est pas payé par l'employeur, mais il est considéré comme travail effectif pour les congés payés, les prestations sociales et l'ancienneté.

PRISE

Si un problème particulier de transport se pose – construction d'un centre bus, réaménagement d'une station de métro... –, c'est au délégué territorial de voir s'il est opportun, et dans quelles conditions, de mettre à disposition de l'agent les informations dont il peut avoir besoin.

La reprise du dialogue entre l'entreprise et ses agents élus ne sera pas sans suite : il est envisagé de tenir des réunions régulières sur des thèmes donnés ou à l'occasion d'événements particuliers dont peuvent avoir à débattre les agents dans leurs communes ●

Contact : DGC - Dominique Waline

Ramadier, tél. : (44 6) 8 36 81.

Un agent, deux casquettes

Disponibilité, horaires, information...

La vie n'est pas toujours simple pour les agents qui s'impliquent dans la vie de leur commune.

L'organisation est le maître mot de leur quotidien.

Maire, maire adjoint, conseiller municipal, ils sont environ 200 agents de la RATP à exercer un mandat électif. Ce nombre n'est qu'une estimation, car la loi ne leur fait pas obligation de se faire connaître dans l'entreprise. Pour la plupart d'entre eux, mener de front les deux activités est souvent une source de difficultés. Comment ces agents, qui ont choisi de s'impliquer dans la vie de leur commune, les vivent-ils au quotidien ? Michelle Viguié (CGF, conseillère municipale à Vitry-sur-Seine) préside la commission

municipale d'architecture et ses domaines de compétence sont la jeunesse, la culture et le sport. « *Bien que je n'aie pas souhaité m'occuper des transports au niveau municipal, j'ai toujours la casquette RATP, et, si l'on aborde un problème de transport au cours d'une réunion, les regards se tournent vers moi.* » Pour Alain Bigot (Communication MRB, adjoint au maire de Janville-sur-Juine, dans l'Essonne), « *le libre arbitre doit pouvoir s'exercer, et je ne m'estime pas engagé par l'une ou l'autre de* ➔

F. GIRARD

→ *mes fonctions quand j'ai une décision à prendre dans le domaine des transports* ». Armand Leray (MRB, conseiller municipal de Saint-Denis) estime que « *le droit au mandat électif reste un droit de notable, il n'est pas le même pour tous. Y compris à la RATP, puisque les agents ne se voient pas accorder les mêmes facilités par leur hiérarchie* ».

Etre à l'écoute de ses administrés

Problème prioritaire auquel sont confrontés les élus, celui de la disponibilité. La fonction demande du temps. « *J'ai obtenu un arrangement après avoir discuté avec ma hiérarchie*. » Jean-Marc Nicolle (conducteur MTR, premier adjoint au maire du Kremlin-Bicêtre) travaille avec des horaires adaptés et reconnaît que l'entreprise, pour lui, est allée au-delà de la loi. « *Je jongle avec les horaires variables et je prends parfois du temps sur mes congés pour tout assurer, ma hiérarchie est compréhensive et ne m'a refusé aucune demande de congé* », reconnaît Michelle Viguié. Jean Chagny (DRH, maire adjoint de Bonneuil-sur-Marne) essaie de bloquer les réunions le soir et le week-end, et « *en cas de représentation à assurer dans la journée, je fais appel à un ami retraité...* » Selon Alain Bigot, « *être à l'écoute de ses administrés, les associer aux décisions exigent beaucoup de disponibilité. La difficulté est de s'organiser pour bien répartir son temps* ». Des attitudes hiérarchiques différentes selon les secteurs, pouvant aller jusqu'au refus de mobilité, « *pour cause de manque de disponibilité, puisque vous êtes un élu* », a-t-on

De gauche à droite : Pierre-Robert Tranle, Sylvie Simon-Deck, Pierre Arnaud, Françoise Duchezeau et Guy Bourgeois, directeur de cabinet du président (Alain Armand était absent lors de la prise de vue).



fait remarquer à Jean Chagny. Autre souci pour l'élu, l'information. En ligne, Jean-Marc Nicolle ne reçoit pas d'autres informations que celles destinées à tous les agents, tandis qu'Alain Bigot bénéficie, grâce à sa fonction, d'une bonne connaissance des grands dossiers. « *C'est, bien sûr, aussi à nous d'aller "à la pêche",*

cependant, tous les agents n'ont pas les mêmes facilités pour effectuer ces recherches ! Nous souffrons surtout d'un manque de lisibilité de la stratégie de la RATP, nous n'avons pas une vision assez large de l'entreprise, de son environnement. Ce qui nous place dans une situation parfois délicate par rapport aux

Point de vue



Le délégué territorial est l'ambassadeur de la RATP dans les départements d'Ile-de-France où il a pour interlocuteurs les élus municipaux et départementaux et les services déconcentrés de l'Etat. Qu'en est-il de ses relations avec les agents de l'entreprise qui exercent un mandat dans les communes de son secteur ? Selon Pierre Arnaud, délégué pour les Hauts-de-Seine, l'Essonne et les Yvelines, « nous n'avons en fait aucune relation établie de manière officielle avec ces agents. Notre interlocuteur est le maire. Il ne peut donc y avoir

d'autres contacts officiels dans la commune, sous peine de dysfonctionnements importants. Mais il est évident que nous sommes à la disposition des agents qui, dans l'exercice de leur mandat, ont besoin de renseignements sur de grands dossiers comme la pollution, l'environnement, le rôle de l'entreprise dans la ville, le projet d'entreprise... Ces personnes sont à la fois agents et élus et nous devons les considérer avant tout comme des agents, tout en leur faisant bénéficier de plus d'informations, compte tenu de leur qualité d'élu ».

Tous unis pour l'insertion des jeunes

Entreprise citoyenne, la RATP développe depuis plusieurs années une politique d'insertion des jeunes en difficulté. Elle vient de franchir une nouvelle étape, avec la signature d'une « convention pour l'insertion », pour trois ans, avec l'Etat et la région Ile-de-France. Cette convention définit trois axes d'actions à mener en partenariat : favoriser l'embauche de jeunes, améliorer l'accès à un emploi stable, développer les emplois de services.

Favoriser l'embauche des jeunes et leur apporter leur première qualification professionnelle, c'est possible. La RATP est le deuxième recruteur d'Ile-de-France. Elle embauche en moyenne 1 500 personnes par an. Plus de la moitié d'entre elles ont moins de 26 ans. Mieux, un tiers est sans diplôme et se qualifie dans le cadre de son embauche.

Deuxième objectif : doubler le taux d'accès à l'emploi stable (actuellement d'environ 20 %) pour les emplois d'insertion

générés par l'activité de la RATP. Dans ce but, l'entreprise veut organiser une meilleure articulation entre ses efforts et les programmes de formation proposés par la région. Les actions sont diverses : ouverture d'un plateau technique à Noisiel pour l'information et l'orientation des jeunes,

politique incitative à l'égard des fournisseurs pour qu'ils développent des mesures d'insertion, développement de la formation générale et professionnelle pour les jeunes en contrat CES, intégration de l'entreprise au « réseau des métiers » de la région.

Troisième volet : développer les emplois de services et les transformer en métiers qualifiés. Il s'agit de développer des emplois améliorant la qualité de service – présence, accompagnement, sécurisation, accueil –, qui constituent pour leurs titulaires un parcours d'insertion et de qualification. Une volonté de solidarité qui se traduit en chiffres. Sur trois ans, 3 000 personnes, en grande majorité des jeunes, seront concernées ; en plus des 4 500 personnes embauchées dans le cadre permanent de la RATP.

questions de nos administrés. »

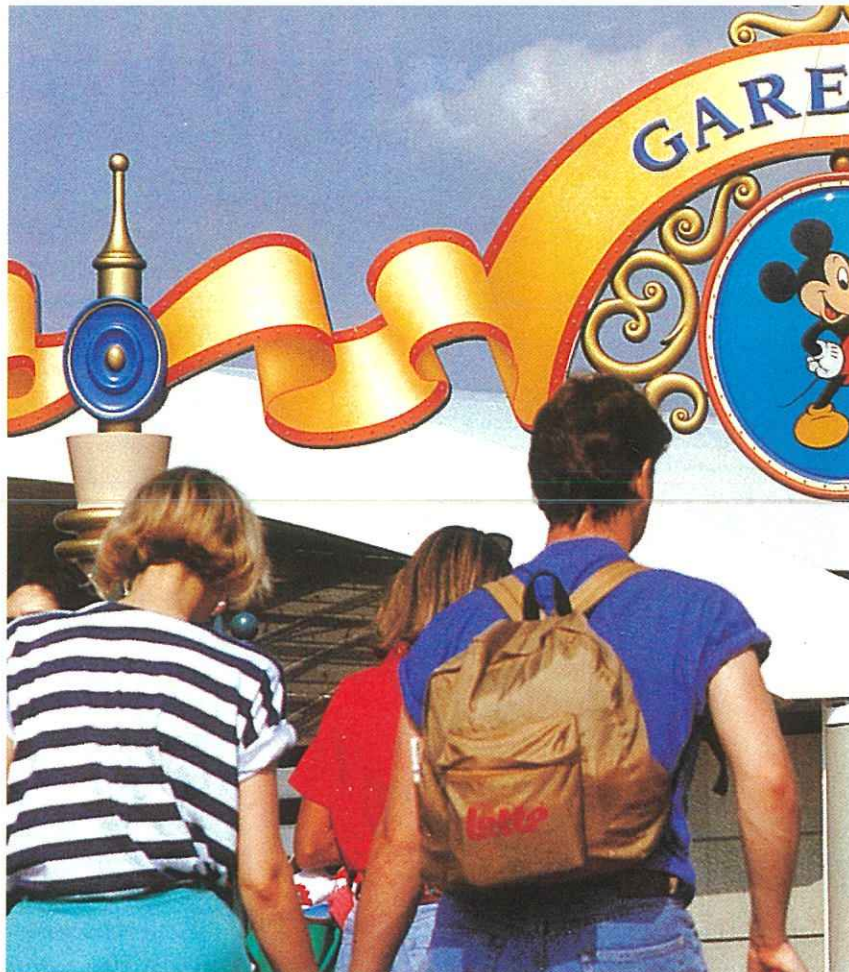
La réunion tenue en janvier pour renouer le dialogue entre présidence et agents élus a été amplement appréciée, a provoqué des réactions et fait émerger des propositions. Pour Jean Chagny, « mon mandat, en tant qu'agent, c'est pour moi la possibilité de défendre les dossiers de la RATP dans nos communes. Il est donc nécessaire pour nous d'être reconnus par l'entreprise pour ne pas être seulement des courroies de transmission ». Et Armand Leray de préciser : « Un travail en commun avec les délégués ne peut être que bénéfique. En tant qu'élus, nous pouvons apporter une autre vision, un autre point de vue sur les grands dossiers de l'entreprise. Pourquoi ne pas créer une instance consultative comprenant le délégué et les agents élus du secteur ? »

Une dernière suggestion de Jean Chagny : « Et les retraités ? Il faudrait aussi que des contacts soient pris avec eux, ils restent souvent très attachés à leur entreprise et ils ont plus de temps... » ● **Simone Feignier**



Jean-Paul Bailly, Michel Giraud, président du Conseil régional, Bernard Pons, ministre de l'Équipement, du Logement, des Transports et du Tourisme et Joël Thoraval, préfet de Région, lors de la signature de la « convention pour l'insertion ».

Les étrangers sont de gros acheteurs de titres touristiques RATP. Face à cet engouement croissant, le département Commercial s'est lancé dans une politique active de vente de titres hors de nos frontières. Et multiplie les actions pour améliorer l'image de la RATP auprès de cette clientèle.



Les Allemands apprécient le faible coût du transport parisien, les Espagnols et les Italiens prise

14

Titres HORS FRONTIÈRE

Suisses, Britanniques, Néerlandais, Américains sont, dans l'ordre, les plus gros acheteurs de titres touristiques RATP vendus à l'étranger via les agences et les « tour operators ». Une activité en plein essor puisque le chiffre d'affaires 1995 (36,8 millions de francs) est en progression de 7,4 % par rapport à 1994. Un attrait du produit France que n'ont démenti ni la reprise des essais nucléaires, ni la vague d'attentats de l'été, ni la grève de la fin de l'année.

Une clientèle sensible à l'accueil

Les raisons du succès relèvent d'abord du développement touristique constaté ces dernières années : le parc Disneyland Paris, l'accessibilité accrue des lignes TGV – Belges, Italiens, Espagnols vien-

nent beaucoup plus facilement – et, depuis peu, l'Eurostar, qui a séduit de très nombreux Anglais, ont incontestablement constitué des atouts majeurs pour la région Ile-de-France. Ensuite, la politique très active mise en place depuis deux ans par le département Commercial a porté ses fruits. L'envoi de brochures multilingues, la présentation de l'ensemble des produits touristiques RATP (Paris visite, Formule 1, carte Musées...), la participation à tous les salons internationaux des professionnels du tourisme (Paris, Londres, Berlin, Milan, Barcelone...) et l'ouverture d'agences commerciales pour capter la clientèle étrangère avant son départ ont conduit les touristes à emprunter les réseaux RATP.

Une récente étude, commandée

par le département Commercial, sur les perceptions et l'intérêt de l'offre sur les marchés allemand, espagnol et italien a permis, notamment, d'évaluer l'image de la RATP. Ces touristes apprécient le faible coût du transport RATP (Allemands), la rapidité et les performances du réseau ferré (Italiens et Espagnols). En revanche, ils sont unanimes à dénoncer la complexité et le peu de lisibilité du réseau bus. Tous préfèrent également acheter leurs titres de transport RATP dans leur pays : ils estiment que les agents de l'entreprise ne maîtrisent pas suffisamment leur langue. Les Allemands et les Italiens souhaiteraient aussi bénéficier d'un accompagnateur RATP, d'une présence plus forte de l'entreprise dans les hôtels qui leur procurerait une meilleure



CHABROL/SG-AV

rapidité. Mais tous regrettent la complexité du réseau bus.

ES

information sur les réseaux. Sites historiques, gastronomie et divertissements sont les motifs touristiques les plus « courus » pour visiter la capitale. Mais la clientèle étrangère qui passe par les agences et les voyagistes est individuelle et considérée comme « fragile » par les professionnels du tourisme : plutôt susceptible, très sensible à l'accueil – une majeure partie de cette clientèle le juge déplorable en France ! –, elle ne pardonne pas le moindre « écart » relatif à ses attentes. C'est dire tout le soin qu'il faut apporter quant à la qualité de l'accueil et des prestations pour maintenir et développer un marché dont la RATP tire des bénéfices non négligeables : à la fois financiers et en termes d'image ●

Philippe Carron

La résistible ascension de l'auto

La voiture est de plus en plus le moyen de transport prédominant : elle sert dans 8 cas sur 10 ! C'est ce qui ressort d'une récente enquête sur les modes de déplacement des Français (1). De 1982 à 1994, moins de déplacements à pied (– 30 %), en deux roues (– 50 %) et une irrésistible progression des déplacements quotidiens en voiture, à proximité du domicile, soit + 30 %. Quant aux transports collectifs, « ils assurent de moins en moins souvent les déplacements centre-banlieue » mais résistent sur les trajets courts, internes aux banlieues ou aux centres-villes. « L'automobile a répondu aux besoins de ceux qui se sont installés à la périphérie des zones urbaines, pour l'agrément de vivre à la campagne pour un coût de logement acceptable, tout en conservant les avantages de la ville. » Une exception – et de taille – avec l'Ile-de-France, où la densité du réseau de transports en commun (TC) a réussi pratiquement à endiguer la poussée automobile : les TC assurent 30 % des déplacements dans cette zone alors que le chiffre chute à 12 % en dehors de cette région. Cette stabilité des TC en Ile-de-France s'explique aussi par l'usage combiné de plusieurs modes de transport. « On peut penser que la complémentarité entre les différents modes pourrait contribuer à réduire les encombrements routiers. Mais les usagers restent difficiles à convaincre, estimant que les correspondances sont pénibles et rallongent les temps de transport. »

(1) Insee première, n° 417 et 418, décembre 1995.



MINOLI/SG-AV

Un emplacement stratégique, sur la place de la Pyramide inversée, entre le Virgin Mégastore et l'entrée du musée.

La RATP entre au Louvre

Dix millions de personnes visitent chaque année le Louvre. Des touristes, pour la plupart, qui ignorent tout des services offerts par la RATP. Cette lacune est réparée : depuis le début de l'année, un Espace tourisme Ile-de-France s'est ouvert au Carrousel du Louvre. Le Comité régional du tourisme Ile-de-France, la RATP en partenariat avec la SNCF et l'association Inter-Musées y tiennent chacun un stand. Pour leur part, des agents de la ligne 1 et de la SNCF en roulement – proposent des informations et vendent des titres touristiques, des billets RATP et SNCF avec, en plus, des entrées à Disneyland Paris, au musée Van Gogh à Auvers-sur-Oise... Dans l'avenir, la RATP envisage de développer ce type de ventes, peut-être en billet combiné transport et visite, afin de promouvoir des sites inédits – et non saturés – d'Ile-de-France. Pour pouvoir répondre aux demandes les plus inattendues, les agents ont à leur disposition tout un équipement : PLI (plan lumineux d'itinéraire), CD-Rom sur borne interactive en libre service et, plus classiquement, dépliants. L'objectif est ambitieux : réussir à capter, dans ce lieu prestigieux, 500 à 800 clients par jour.

Systra, la filiale internationale de la RATP, vient de gagner un beau contrat : le pilotage de la reconstruction du réseau de bus libanais. 400 bus ont déjà été commandés. Avec à l'horizon 2015, la création d'un réseau métro.

Sur les routes

DE BEYROUTH

Le 24 décembre dernier, la société Systra, filiale internationale de la RATP, a obtenu le contrat de réorganisation du réseau de bus au Liban. Ce contrat fait suite à une étude du plan de transport réalisée en partenariat avec la région Ile-de-France et une société d'ingénierie libanaise.

Sa mission a pour objectifs de définir une organisation des transports, de sélectionner et de former le personnel, de mettre en place un service d'exploitation et d'assister l'Office des transports libanais au cours des premiers mois d'exploitation.

« Ce contrat s'intègre dans un vaste programme de reconstruction du Liban. Les dix-sept années de guerre ont été désastreuses pour l'armature écono-

mique : destruction de bâtiments et des réseaux d'infrastructures, retard des investissements publics, absence de planification urbaine... explique Jean-Paul Laurens, chargé de mission aux affaires internationales. De plus, Beyrouth est une ville menacée d'asphyxie, de par son parc automobile en mauvais état. Il fallait un grand contrat de déconcentration de la ville. »

Ce plan se décline en deux phases. D'abord, la remise en état des routes et la mise en place d'un réseau de treize lignes d'autobus. Ensuite, la construction d'un

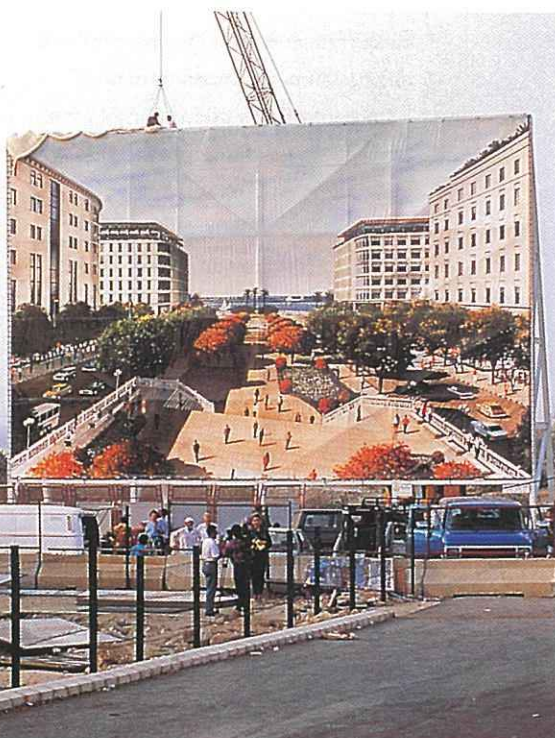
service régional de deux lignes de métro et trois de bus en « site propre », ainsi que des gares d'échange multimodal.

Que recherche la RATP avec cet accord ? « Il faut savoir que 1 500 cadres de la RATP, donc près de la moitié, ont d'une manière ou d'une autre travaillé sur des dossiers internationaux, continue J.P. Laurens. Cela donne une ouverture formidable vers d'autres cultures, d'autres techniques, d'autres méthodes de gestion. Mais nous travaillons aussi pour promouvoir et développer nos propres capacités d'ingénierie. C'est l'objet de ces contrats. »

Notre coopération, en ce qui concerne le Liban, date de 1977 avec un don de cinquante bus à la ville de Beyrouth. Mais l'intérêt de ce projet touche aussi les entreprises françaises présentes sur le terrain, au niveau des installations fixes de la voie, de la signalisation, des télécommunications, ainsi que des matériels ferroviaires et routiers. Enfin, depuis janvier, les cotations à la Bourse de Beyrouth ont repris, après un arrêt d'une dizaine d'années. Peut-être l'occasion d'un retour des investisseurs et du développement des marchés ●

Jacques Teixeira

Beyrouth, abîmée par dix-sept années de guerre, est aujourd'hui en pleine reconstruction.



MAHER ATTAR / SYGMA

LA 7 À L'ÉCOUTE DES CLIENTS

La ligne 7-7 bis a choisi de traiter les **problèmes en direct**. Quand un plaignant écrit sa réclamation, le service consommateurs prend contact avec lui. Une démarche originale qui connaît un succès certain auprès des voyageurs.



Dossier

RELANCER LA CARTE ORANGE

9,3 %, c'est la baisse du trafic lié à la Carte Orange en janvier 1996. Pour « doper » les ventes, d'avril à juin, tout acheteur du coupon mensuel profitera des avantages exclusifs liés aux « **Invitations Carte Orange** ».



La politique commerciale

RECONQUÉRIR SES VOYAGEURS

La RATP veut effacer le double impact des attentats et des grèves et relancer le trafic qui a **chuté de 7 %** en janvier 1996. Ses actions pour reconquérir les voyageurs et **s'adapter à leurs nouveaux comportements**.



La nouvelle donne de la clientèle

Attentats, grève, morosité économique, montée de l'automobile, autant de phénomènes qui n'expliquent pas à eux seuls la baisse de trafic de 7 %. Les Franciliens boudent les transports en commun, surtout en heures creuses et le week-end. La RATP est partie à la recherche d'explications sur les nouveaux comportements de sa clientèle. Une analyse qui fait un sort aux idées reçues.



18

En janvier, la RATP a enregistré une baisse du trafic de 7 % par rapport à l'an dernier à la même date. Et si nos clients avaient modifié leurs comportements, et que nous devions nous adapter pour les satisfaire, pour les voir « bouger avec la RATP » ? Quelques constats récents, qui mettent à mal certaines idées reçues, aident à y voir plus clair.

Nous avons **perdu** des déplacements, pas des clients

On constate en fait que la chute de trafic touche surtout les déplacements en heures creuses (- 9 %) et le week-end (- 12 %) et seulement 3 % à l'heure de pointe du matin. Il s'agit donc d'une crise de la mobilité : les déplacements obligés, comme domicile-travail, sont assurés, mais les autres sorties ont baissé en fréquence. Les Franciliens ont découvert les possibilités offertes par leur environnement immédiat, et boudent le centre-ville. Ainsi, les musées de la capitale ont vu leurs entrées chuter de 20 % en janvier. En fait, il n'y a pas 7 % de Franciliens qui nous ont quittés, mais nos clients utilisent moins souvent nos services.

Une clientèle captive ? Oui, mais de la voiture particulière

Attention, il n'existe plus, comme il y a seulement trente ans, des captifs des transports en commun. En effet, moins de 10 % des Franciliens ne se déplacent jamais en voiture particulière. Chaque fois que l'automobile peut être facilement utilisée, lorsque la circulation est fluide et le stationnement aisé, nous l'utilisons, comme l'immense majorité des Franciliens, même s'il existe à côté une offre de transport en commun.

Face à la montée de l'automobile, qui sert désormais de référence, le transport en commun se trouvera bien placé là où il se révélera le plus performant, dans des zones urbaines denses (dessertes dans Paris et vers Paris), dans la première couronne.

3 questions à

Robert Sammut*

L'effort commercial doit porter tout particulièrement sur Paris et la proche banlieue.

Que devient notre développement en zone urbaine moins dense ?

La politique de la RATP a été clairement définie dans le Plan d'entreprise. Nous devons être les plus performants dans les zones urbaines denses et moyennement denses ; c'est une priorité que nous assurons avec Météor, Orbitale, les sites propres... Ailleurs, notre stratégie de développement ne peut être uniquement ou prioritairement une offre de transport supplémentaire. Elle repose sur la mise en valeur de notre capacité à offrir un service public de déplacement incluant aussi bien l'offre de transport que la gestion des espaces, le développement de la multimodalité, la gestion des lieux ou l'information voyageurs... Le tout mené en partenariat avec des entreprises ou des collectivités locales.

De récentes études montrent que l'effort mené par l'entreprise à l'égard des plus défavorisés brouille son image commerciale auprès de notre clientèle. Comment résoudre cette contradiction ?

Il ne doit pas y avoir de contradiction : les deux problèmes existent et doivent être gérés en synergie. Pour accomplir notre métier de transporteur, il faut que notre environnement nous le permette. D'où l'importance stratégique d'asseoir notre légitimité à l'égard de toutes les populations, y compris celles qui se trouvent fragilisées. Ce qui n'exclut nullement de mener une politique commerciale offensive, reposant sur la qualité du transport et des lieux, car c'est sur ce terrain que les voyageurs qui payent nous attendent.

Que se passera-t-il si l'entreprise ne réussit pas son redressement du trafic et des recettes pour 1996 ?

Nous nous organisons pour que ce redressement, déjà réel au premier semestre 1995, reprenne en 1996, et que soit effacé le double impact des attentats et des grèves. Et ce, en nous appuyant sur l'amélioration de service et une forte relance commerciale. De plus, nous avons pris des mesures d'économie nécessaires pour l'exercice 1996. Mais si, malgré nos efforts, la baisse persistait, traduisant des modifications réellement structurelles des habitudes de déplacement des Franciliens, toute l'entreprise serait amenée à revoir ses équilibres. Et ce risque existe.

*Directeur général adjoint.

Nos futurs voyageurs sont déjà chez nous

On ne convaincra pas facilement les 25 % de Franciliens utilisateurs inconditionnels de la voiture particulière de venir sur nos réseaux. En revanche, nous pouvons agir sur ceux qui utilisent les deux modes de transport. Ainsi, 85 % de nos clients utilisent aussi la voiture. Quand nous enregistrons une baisse de trafic, cela veut dire qu'ils sont venus moins régulièrement chez nous, soit qu'ils utilisent davantage leur voiture, soit qu'ils se déplacent moins. Si, il y a trente ans, un usager insatisfait restait un usager « captif », aujourd'hui, on risque de le perdre ! Reste donc à satisfaire et à séduire nos utilisateurs pour qu'ils nous restent fidèles, pour qu'ils aient envie de revenir. Grâce à une amélioration visible de la qualité de service, par exemple. ➔





La nouvelle campagne de publicité doit redonner aux Franciliens l'envie d'utiliser les transports en commun pour leurs loisirs.

titre spécifique n'existe, et qu'ils sont les seuls à payer « plein pot ».

Deux utilisateurs des transports en commun sur trois sont des utilisatrices. Mais attention, cette situation est en train d'évoluer. Devant mener de front vie professionnelle et vie privée, les femmes doivent optimiser leur temps de transport. La voiture offre alors plus de souplesse, en particulier en zone péri-urbaine. De plus, elles reprochent aux transports en commun leur manque de ponctualité, de sécurité, mais aussi d'accessibilité.

Autre clientèle jusqu'ici « captive » de nos réseaux : les seniors. De nouvelles générations arrivent à la retraite, les femmes y sont nombreuses et, contrairement à leurs aînées, possèdent le permis de conduire. Elles critiquent l'accessibilité et le confort offerts par les transports en commun.

Campagne de publicité pour redonner aux Franciliens l'envie de sortir, promotion de la Carte Orange pour valoriser l'achat du coupon mensuel, opération de partenariat

pour promouvoir le théâtre

auprès des jeunes : c'est

sur tous les terrains que

l'entreprise se doit d'être

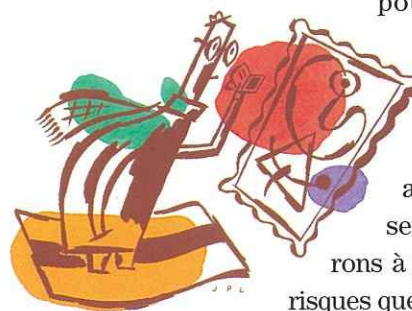
imaginative, mais d'abord

au quotidien, sur la qualité de

service. Sinon, nous continue-

rons à perdre des clients, avec les

risques que cela comporte ●



Chaque année, nos clients changent...

Nous pensions avoir une clientèle stable, puisque le trafic variait peu d'une année sur l'autre. En fait, chaque année, le nombre de voyageurs qui découvrent ou utilisent davantage la RATP équilibre le flux de ceux qui partent ou y ont moins recours. Tous les ans, plus de 20 % de personnes modifient leurs habitudes de déplacements.

On sait qu'il existe des moments privilégiés dans la vie des personnes et des ménages – arrivée ou départ d'enfants, modification de l'activité, déménagement... – pour changer les habitudes. Nous devons apprendre à être présents aux bons moments.

Nous risquons de perdre nos clients **les plus fidèles**

Clientèle ou clientèles ? Si nous offrons le même service de base à tous, nous devons mieux connaître et prendre en compte les besoins de nos différentes clientèles en offrant des services complémentaires spécifiques.

Les jeunes constituent une clientèle prioritaire : selon des études récentes, les jeunes utilisateurs de transports en commun y restent attachés, même occasionnellement. Nos voyageurs futurs se trouvent là. Or, ils ont le sentiment que rien n'est fait pour eux, qu'aucun

Six commandements pour une politique



- **Améliorer la qualité de service.**
- **Fidéliser les clients, particulièrement les porteurs de Carte Orange.**
- **Développer la mobilité des Franciliens via les transports en commun.**
- **Organiser des actions ciblées accompagnant**

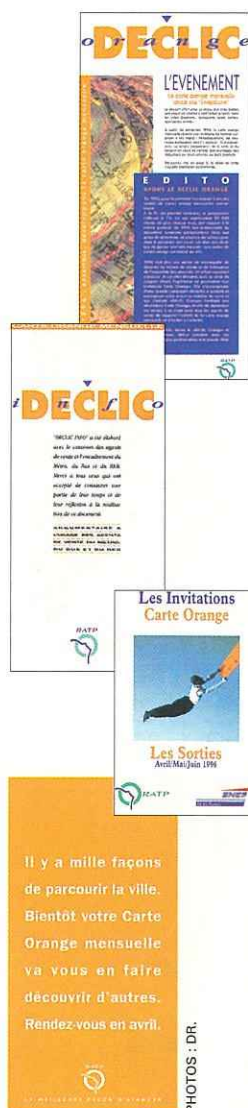
- des changements dans la vie des personnes.**
- **Reconnaître, par des actions ciblées, la clientèle « jeunes ».**
- **Accroître les efforts dans les secteurs déjà bénéficiaires : dessertes aéroportuaires, tourisme.**

Carte Orange, passe urbain

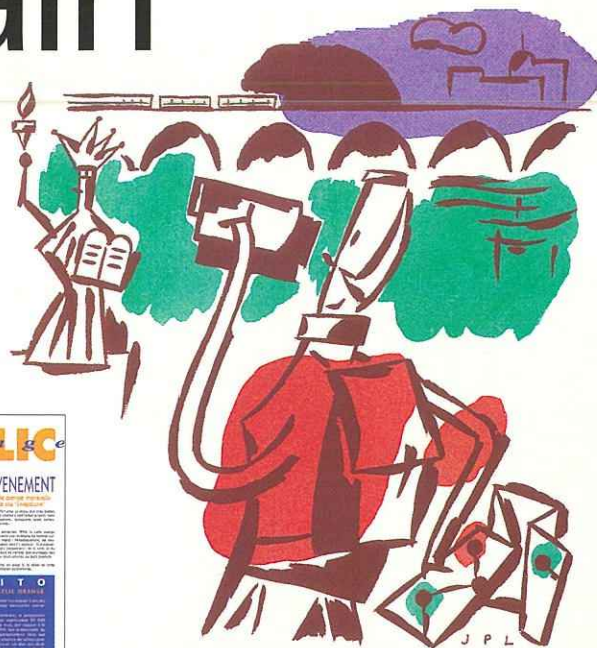
Avec « Les Invitations Carte Orange », la RATP veut donner un coup de pouce à la vente du coupon. Durant trois mois, l'achat du titre de transport s'accompagne d'avantages en exclusivité liés aux loisirs. Une première campagne qui repose sur l'implication de tous les agents.

Grande première : avec l'arrivée du printemps, la RATP lance « Les Invitations Carte Orange », en partenariat avec la SNCF. A partir du 1^{er} avril, et pendant trois mois, tout acheteur de coupon mensuel ou de Carte Intégrale bénéficie d'avantages en exclusivité. Tarif réduit dans les salles de cinéma Gaumont le lundi – ou jour Orange –, dessert offert pour un repas chez Batifol, réduction le mercredi à la Grande Halle de la Villette, entrée gratuite pour les matchs du PSG de rugby à XIII... En tout, huit invitations de détente et de loisir pour redonner à nos voyageurs le goût des déplacements et pour valoriser le réflexe mensuel de la Carte Orange.

Et il y a urgence : en janvier 1996, le trafic lié à la Carte Orange a chuté de 9,3 %, un chiffre dû pour moitié à une baisse des déplacements, surtout sensible le week-end, avec - 11,5 %. Dans le même temps, les ventes de coupons ont diminué de 4 %, alors qu'au premier semestre 1995, on enregistrait 20 000 clients de plus chaque mois, par rapport à 1994. Pourtant, il existe de fortes possibilités de progression sur le marché des porteurs de Carte Orange. Ils sont près de trois millions de porteurs de cartes qui achètent environ 1,8 million de coupons par mois, et ils ne sont guère plus d'un million à acheter fidèlement le ticket orange. Il y a donc là deux millions de clients potentiels qu'il faut convaincre d'acheter plus régulièrement le coupon mensuel. « J'ai énormément confiance dans l'opération Invitations Carte Orange, commente Bernard Averous, directeur commercial. Une étude



« Déclik Orange » est à la disposition des agents pour les aider à présenter et à promouvoir « Les Invitations Carte Orange ».



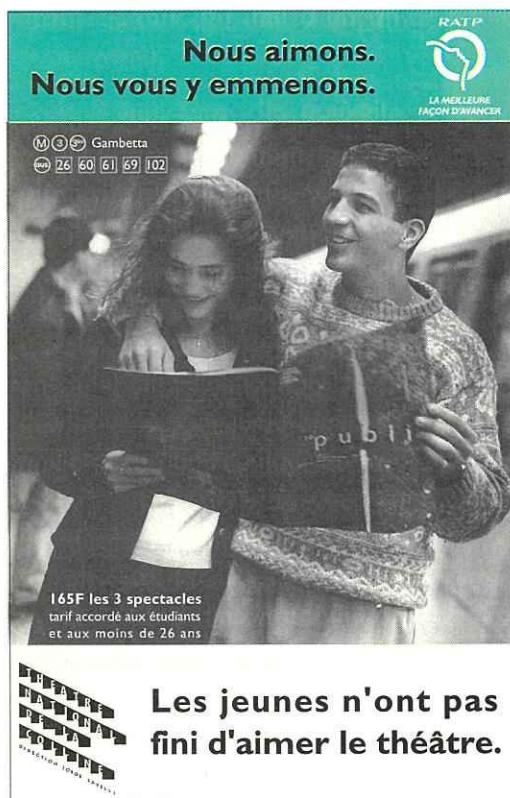
menée en 1995 sur les porteurs de Carte Orange nous les montre comme des personnes attachées aux transports en commun, ayant le goût de l'aventure, de l'évasion. C'est une clientèle que nous pouvons fidéliser, en lui donnant des avantages secondaires ciblés sur le loisir. »

Partenaires, affiches, guide, campagne radio, tout est en place. Mais rien ne peut se faire sans la participation active des agents. C'est à eux de présenter la campagne, de vendre le coupon mensuel à l'acheteur hésitant en faisant valoir les nouveaux avantages. « Déclik Orange » est là pour les aider. Le département Commercial fournit des présentations, un argumentaire de vente et un précieux petit guide des réductions, offert aux acheteurs. Avec à la clé une « Fête Orange », en octobre, qui récompensera les 35 points de vente – bus, métro, RER – les plus performants par rapport à l'année passée. Pour permettre aux équipes de s'évaluer au cours de l'opération, l'encadrement fournira tous les mois un état des ventes.

Les dépositaires ne sont pas oubliés. « Suivez le coupon » est fait pour eux. Ils sont 1 400 en région parisienne, qui réalisent un chiffre ➔

→ de vente annuel de près de 900 millions de francs. Là aussi un concours est lancé, pour récompenser les 180 meilleurs points de vente. Après cette première campagne consacrée aux sorties, une deuxième vague pourrait proposer pour l'été d'autres avantages sur le thème de l'évasion... jusqu'à installer l'image d'une Carte Orange, véritable passe urbain, clé de transports aisés et de loisirs variés. Avec un objectif concret : retrouver avant la fin de l'année notre meilleur niveau de vente de 1995 ●

Un service de réclamations sur la ligne 7-7 bis, des panneaux d'information pour améliorer l'attente aux guichets à Massy-Palaiseau, une réservation téléphonique de Carte Orange à la Garenne-Colombes. Les actions locales se multiplient afin de séduire et conserver les voyageurs. Trois exemples parmi d'autres.



**Nous aimons.
Nous vous y emmenons.**

RATP
LA MEILLEURE
FAÇON D'AVANCER

M 3 Gambetta
26 60 61 69 102

165F les 3 spectacles
tarif accordé aux étudiants
et aux moins de 26 ans

**Les jeunes n'ont pas
fini d'aimer le théâtre.**

DIRECTION 1994 1995

« Nous aimons,
nous vous y
emmenons ». Un slogan qui
accompagne
les actions
de partenariat.
(Photo B. Chabrol)

La RATP joue la carte théâtre

**2,1 millions de jeunes
en France sont allés
au moins une fois
au théâtre l'an dernier,
2,6 millions ont assisté
à un spectacle de
théâtre ou de danse
dans la rue.**

**Si les plus jeunes
y vont souvent avec
leur professeur de
français, pour les
20-25 ans, la sortie**

**théâtre devient une
activité entre amis.
Parce que le théâtre
et les transports
en commun partagent
- et souhaitent
développer - cette même
clientèle, la RATP
et le Théâtre national
de la Colline
se sont associés
pour promouvoir
cette activité culturelle.**

Des act pour fid

Vous êtes client de la ligne 7-7 bis, vous souhaitez faire des observations ou des suggestions sur son fonctionnement. Nous avons le plaisir de vous informer de la mise à votre disposition d'un service consommateurs à compter du 1^{er} mars 1996, pour vous accueillir à nos permanences ou sur rendez-vous. » Désormais, lorsqu'un agent de station de la 7 ne peut répondre à une demande de renseignement ou à une réclamation, il remet cette carte de visite au voyageur. Du coup, le nombre des plaintes au registre – environ 150 par mois – diminue. Plus, quand un plaignant écrit sa réclamation en laissant son adresse, le service consommateurs prend aussi contact avec lui. « Traiter les problèmes en direct crée un climat de confiance plus convivial, explique Jean Cottu, responsable commercial de la ligne 7. C'est l'occasion pour le client de découvrir l'entreprise à travers nos explications. Mais nous devons parler vrai, car nos clients connaissent la ligne aussi bien que nous. » Autre objectif : réduire les délais d'attente. Lorsque la réclamation concerne le fonctionnement de la ligne, une réponse personnalisée est envoyée sous huit jours. Quand il s'agit d'un problème mettant en cause le personnel, un contact est pris par téléphone dans la



ILLUSTRATIONS : J.P. LABESSE

ons locales éliser



mesure du possible, car les délais peuvent être assez longs en cas d'enquête. Au hit-parade des plaintes : l'indisponibilité des escaliers mécaniques (la 7 compte bon nombre de stations en profondeur), l'état de propreté des stations, la présence de SDF, particulièrement à la station Tolbiac.

« Cette opération s'inscrit dans la suite du courrier envoyé par le président de la RATP aux Franciliens, au printemps 1995. Il les invitait à faire part de leurs remarques aux lignes ou aux centres. Sur la 7, cette opération avait bien marché, nous continuons donc. »

Une organisation qui pourrait faire école, en commençant par la 2.

Contact : Jean Cottu : 4 20 88

Nouveauté : à la Garenne-Colombes, on peut réserver sa Carte Orange par téléphone.

Ligne B : l'info fait recette

Comment améliorer l'attente des voyageurs devant les guichets, surtout lors de la vente des Cartes Orange ? Sur la ligne B, depuis le début de l'année, une expérimentation est en cours à Massy-Palaiseau (quatrième gare de la B pour le chiffre d'affaires Carte Orange) et aux Bacconnets. Comme au cinéma, un cordon de velours rouge et des poteaux en inox canalisent la file des acheteurs. Un panneau à trois mètres du guichet indique le temps moyen d'attente : quatre minutes. Deux autres panneaux jalonnent la file. Le système, mobile, n'est installé que quelques jours par mois, aux heures de pointe seulement. Les voyageurs sont satisfaits, et le disent. 95 % approuvent l'effort d'information, 90 % estiment important de connaître les délais d'attente, même si pour la plupart le temps d'attente reste aussi long. Après SIEL sur les quais, l'information en temps réel passe, visiblement, par les recettes.

Contact : Marc Beauhaire : 6 76 91

Bus : un coupon sur réservation

Les voyageurs supportent mal l'attente au guichet, surtout lors de la vente des Cartes Orange ! A la Garenne-Colombes, l'agence commerciale multiservices de la place de Belgique (gérée par le centre de Charlebourg) envisage pour ses clients un service personnalisé. Sur simple appel téléphonique, ils pourront réserver 24 heures à l'avance leur coupon de Carte Orange. Une façon de privilégier la clientèle de proximité ●

Contact : Chantal Couprie (44 6) 8 43 01

Yvonne Kappès-Grangé



MARGUERITESSG-AV

MAISON *sur rue*

La rue piétonne de la Maison de la RATP relie la rue de Bercy et le quai de la Rapée : gare de Lyon, ministère de l'Economie et des Finances, Bibliothèque nationale de France sont dorénavant plus proches. Elle traduit ainsi la volonté de l'entreprise de s'ouvrir sur la ville en offrant des services et des espaces d'exposition grâce à son « passage public (1) ». Connectée au pôle multimodal de réseaux de transport, la rue piétonne dessert également les bâtiments regroupant, pour la première fois dans l'histoire de l'entreprise, les trois directions de l'exploitation, l'ensemble des services de sécurité ainsi que la majeure partie des directions fonctionnelles. Dans un proche avenir, elle doit s'enrichir d'une agence commerciale et de l'arrivée de la médiathèque. A la dimension fonctionnelle s'ajoute celle d'une architecture originale : en contrebas et au centre du passage public s'ancre un triptyque paysager illustrant les services de l'entreprise. A une extrémité est reproduit le plan du métro parisien : lignes en sable et gravier polychromes sur fond d'onyx. Au centre, un bassin symbolise la Seine : lit de rivière en granit coloré et fibres optiques animent l'eau de scintillements. A l'autre extrémité, le plan des départements périphériques desservies, figurés par un kaléidoscope de plantes européennes et tropicales. Visite guidée.

(1) Rue intérieure privée RATP qui sera ouverte au public de 7 h 30 à 19 h 30. Fermée samedi, dimanche et jours fériés.

PHOTO : A. WOLF PARIS / ILLUSTRATIONS : PICOTTO



NIVEAU REZ-DE-CHAUSSÉE

A l'écoute des voyageurs

Bureau des réclamations voyageurs :

De 8 h 30 à 17 heures et jusqu'à 16 heures
les mercredis et vendredis. Deux agents
accueillent chaque mois près de 150 personnes
et répondent à 500 appels téléphoniques.



NIVEAU ENTRESOL

Pour se détendre...

Restauration et cafétéria CRE :

Restaurant (11 heures à 14 h 30),
capacité : 700 places.
Cafétéria (7 h 30 à 16 heures
vendredi 15 heures).

Services loisirs CRE : Bibliothèque

(mardi, mercredi et jeudi de 8 h 30 à 16 heures)

Point accueil : vacances, séjours à l'étranger,
loisirs, billetterie (du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 16 heures).



NIVEAU REZ-DE-VOIRIE

Le transport et son décor

Espace mémoire : Exposition de
maquettes et de matériels roulants
retracant l'histoire de la RATP et
une rampe comprenant 4 matériels anciens.

Hall d'exposition temporaire :

Maquette 1/1 d'un quai et d'une voiture Météor.

PC sécurité pompiers :

1 chef de sécurité ; 4 pompiers en permanence
24 heures sur 24.



NIVEAU - 1

Vers la multimodalité

Accès au pôle multimodal :

lignes TGV et RER D de la SNCF, ligne A
du RER RATP, Métro, Bus et Météor.

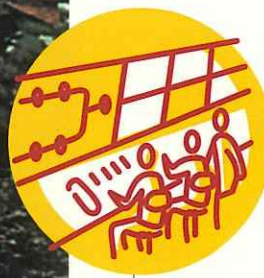


NIVEAU - 2

En toute sécurité

PC espace « sécurité » :

Sur 7 000 m², l'unité opérationnelle « sécurité
des réseaux », le PC sécurité RATP, le PC SPSM,
la permanence générale des réseaux (Métro
et RER), et celle de Bus, l'unité « formation
et prévention » ainsi que trois salles de sport.
Près de 800 agents mobilisés 24 heures sur 24.



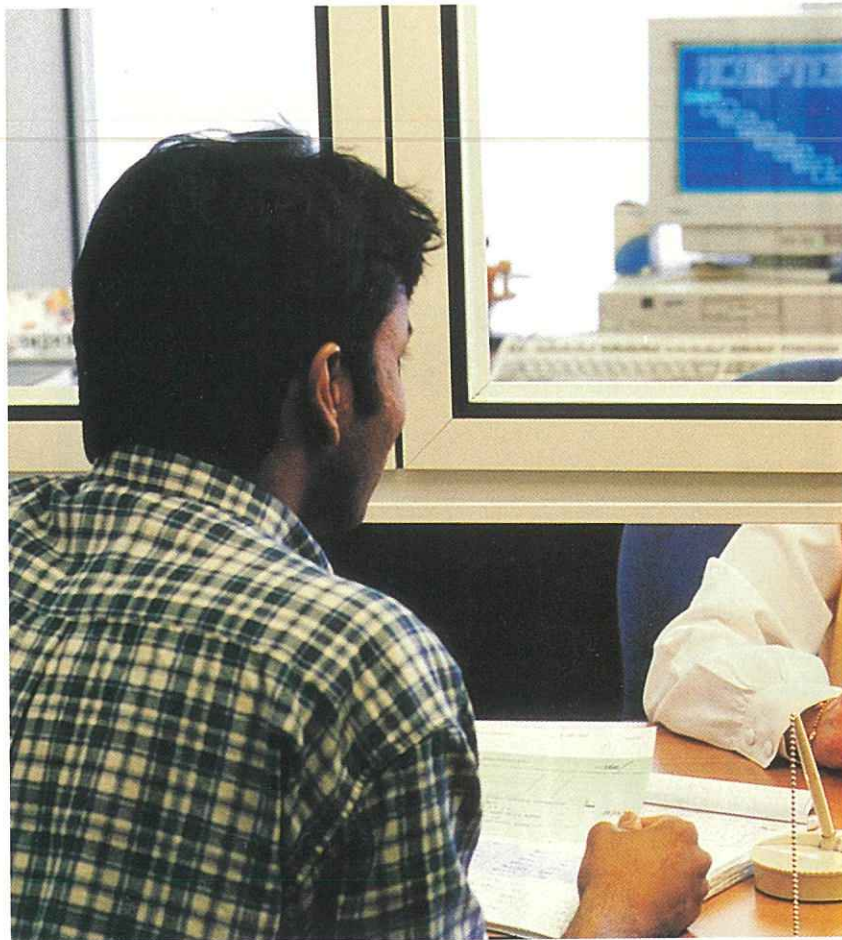
La rue piétonne de la Maison
de la RATP offre des services
et des espaces d'exposition
grâce à son passage public.

Ils sont 49 à traiter quelque 20 types de paye différents avec des moyens informatiques à la mesure de leur mission. L'unité Paye du département Ressources humaines gère aussi avances de caisse et prêts sociaux. Avec efficacité et discernement. Zoom avant sur un métier.

Etablir chaque mois un peu plus de 38 000 bulletins de salaire ne s'improvise pas, quelles que soient les circonstances. Notamment, lors du dernier conflit social, l'unité Paye du département des Ressources humaines a réussi à verser dans les délais les salaires des agents. Au prix d'une grande disponibilité.

Une chaîne très complexe

Les moyens mis à sa disposition sont à la hauteur de sa mission : un effectif de 49 agents, un système informatique central SIT qui permet d'établir les payes du personnel permanent et un système informatique sur site local comprenant un serveur et 50 micro-ordinateurs pour calculer les « autres » salaires (contractuels, fonctionnaires détachés, médecins, stagiaires...). « Nous connaissons une vingtaine de types de paye différents ! précise Françoise Gasser-Coze, responsable de l'unité, c'est-à-dire



Avances de caisse et prêts sociaux, un service apprécié des agents. Viviane Misan accueille l

pratiquement tous ceux qui peuvent exister actuellement sur le marché. » Il faut tout d'abord assurer la mise en œuvre des textes législatifs et réglementaires. Par exemple, sur la paye de février 1996, la retenue relative à la contribution au remboursement de la dette sociale (CRDS) a donc été intro-

duite. Ensuite, l'unité pilote, pas à pas, toutes les opérations de traitement de la paye sur le site central : mise à jour du fichier agents, contrôle de la paye par sondages aléatoires, suivi de l'exploitation automatisée de la chaîne paye et, notamment, prise en compte de toutes les situations

1995 : La paye en chiffres



- 5,5 milliards de francs de salaires ;
- 421 millions de francs de prêts ;
- 19,5 millions de francs d'avances de caisse ;
- 6 millions de francs

- pour 2 200 acomptes sur salaire ;
- 445 millions de francs de retenues sur paye ;
- 6 500 attestations diverses établies ;
- 7 000 visites annuelles.

comptes DE LA PAYE



DU PUY/SG-AV

entre eux.

particulières qui ont un effet sur le calcul du salaire. C'est le travail de Christine Bence, de l'entité Rémunérations et attestations : « La paye programmée sur le site central l'est pour un mois complet, sans interruption. Les congés de formation, les disponibilités sans solde, par exemple, viennent ainsi modifier le nombre de jours ouvrant droit au salaire. Il faut donc recalculer ces payes. Ensuite, nous pouvons donner le feu vert pour lancer le virement des salaires aux banques par télétransmission. »

Il reste, néanmoins, à établir près de 1 500 salaires en local que le site central ne peut assurer : les agents « entrants » ou « sortants », le personnel hors statut. « Nous calculons

ces salaires en local. Ce travail se rapproche ici davantage d'un service de paye traditionnel d'une entreprise, car chaque catégorie de personnel procède d'un mode de calcul particulier », indique Guy Ponnelle de l'entité Personnel hors statut. A cet égard, depuis deux ans, l'entité Etudes informatiques de l'unité a travaillé au développement d'un logiciel qui permet le traitement de ces salaires.

Un bond des prêts sociaux

Enfin, outre les versements des acomptes sur salaire, l'établissement d'attestations, de déclarations annuelles, les écritures relatives aux ajustements comptables, l'unité offre un service particulièrement apprécié par les agents : les avances de caisse et les prêts sociaux. « A la suite des grèves de fin d'année, les avances de caisse

ont beaucoup augmenté, témoigne Jean-Claude Landes, de l'entité Retenue sur paye et, depuis trois ou quatre ans, le nombre de prêts sociaux a fait un bond formidable, qui traduit bien les efforts accomplis dans ce domaine par l'entreprise. » Car l'endettement de certains agents est une réalité. « Depuis la loi de 1991 sur la saisie des rémunérations, nous devons laisser aux agents concernés un minimum correspondant au RMI. » Parfois, face à des situations dramatiques, il faut faire preuve de discernement : exceptionnellement et en accord avec les assistantes sociales, l'unité dépanne un agent tout en s'assurant que l'entreprise rentrera dans ses fonds. Un compromis délicat dont les agents de l'unité ont parfaitement conscience : être à la fois au service des agents et de l'entreprise. Rigueur et intégrité indispensables ●

Philippe Carron

Les payes, programmées pour un mois complet, sont ensuite recalculées en fonction des congés. Au téléphone, Béatrice Cavalerie.



SUTTON/SG-AV

Pourquoi ne pas utiliser en formation le vivier de compétences que sont les agents ? C'est l'expérience lancée par DRH avec les formateurs et l'encadrement des unités. Sur la ligne 8, une formation sur mesure concernant la qualité de l'accueil au guichet a été menée avec succès.

La 8 s'essaie À L'UNIVERSITÉ OUVERTE

Afin d'aider l'encadrement, demandeur d'outils concrets de management adaptés aux conditions du terrain et directement opérationnels, le département des Ressources humaines (DRH) a créé l'université ouverte.

C'est une structure souple s'articulant autour d'un réseau d'intervenants issus des différents centres de formation du Métro, de DRH et des Unités opérationnelles. Sa force réside dans sa capacité à intervenir à la demande, en proposant des actions « sur mesure » en coordination avec l'encadrement de terrain. Une évaluation étant effectuée à chaque étape de l'action.

Affronter toutes les situations

L'encadrement de la ligne 8 du métro a décidé de tenter l'expérience avec l'université ouverte, sur la qualité de service.

Cinquante personnes recevront, par petit groupe, l'expérience du réseau de formateurs internes sur le thème du « management du personnel à une meilleure qualité d'accueil au guichet ».

Pour Jean-Claude Le Nagard,

responsable Clientèle et Communication, « la reconquête du trafic et des recettes passe par l'amélioration de la qualité du service rendu chaque jour à nos clients. A partir d'enquêtes de satisfaction, l'entreprise a identifié cinq axes prioritaires : régularité du trafic, disponibilité des distributeurs de titres de transport et des escaliers mécaniques, netteté des stations et accueil au guichet. L'accueil au guichet est celui, retenu par notre ligne, comme étant totalement de notre responsabilité. Grâce à cette formation, composée de retours d'expériences de l'entreprise, nous espérons donner des outils efficaces aux agents de maîtrise pour mieux sensibiliser le personnel de station aux problèmes liés à l'accueil ». Pour Alain Tonna, sous-chef de ligne, « il est intéressant que cette formation vienne traiter ces problèmes d'accueil, pourtant anciens. Il est vrai que la clientèle exige aujourd'hui un accueil de plus en

Alain Tonna :
« La clientèle exige un accueil de plus en plus performant ».

plus performant : être bien accueillis, bien servis dans un temps très court et avec le sourire. Mais il est vrai que les agents sont confrontés, de plus en plus souvent, à des situations difficiles telles que : clients peu aimables, voire agressifs, ou à des demandes de renseignements dépassant largement le cadre de l'entreprise. Notre fonction est d'aider les agents et de leur donner les moyens de résoudre toutes les situations, même les plus complexes. C'est ce qu'ils font. Ainsi, la formation que nous avons reçue, par le biais de l'université ouverte, nous a

« Jean-Claude Le Nagard :
« La reconquête du trafic et des recettes passe par l'amélioration de la qualité du service. »





La formation a permis de convaincre les agents de station de l'utilité d'un accueil de qualité.

permis de mieux convaincre les agents de station de l'utilité d'un accueil de qualité, grâce au dialogue et à l'écoute ».

Quatre actions en préparation

Opération réussie, puisque les situations d'accueil dites inacceptables telles que fumer, boire ou manger devant le client, sont passées de 12 à 1 de novembre à janvier. « Notre objectif étant la suppression de l'inacceptable pour avril, poursuit Jean-Claude Le Nagard. Ce résultat est d'autant plus encourageant que les évaluations sont réalisées par des « clients mystères » (extérieurs à l'entreprise), deux fois par mois, à chaque guichet de la ligne et ce, à des jours et des heures différentes. » Actuellement, l'université ouverte développe des actions nouvelles autour de quatre thèmes : l'entretien d'appréciation et de progrès ; la conduite de projets de changement ; la qualité de service ; le management des relations sociales. La réussite de cette opération est jugée importante par la direction. Pour preuve, le Comité de pilotage est sous la responsabilité d'Henri Schwebel ●

Jacques Teixeira

Contacts : votre correspondant formation
Jean-Claude Le Nagard,
téléphone : (44 9) 2 24 48.

Investir dans les THF

Le téléphone haute fréquence est essentiel pour les conducteurs de métro. Appelé communément THF, c'est un système de transmission radio reliant les conducteurs avec le poste de commandes centralisées (PCC) situé boulevard Bourdon.

C'est un lien sécuritaire exigeant une grande fiabilité technique.

La liaison s'effectue entre les trains et le PCC par l'intermédiaire du rail de traction via des appareils relais. Ces diverses étapes obligent à de véritables prouesses techniques. En 1994, le département des Equipements et des Systèmes électriques (ESE), dont dépend le THF, décide d'investir 4 MF pour le renouvellement du THF de la ligne 4.

« Le système, mis en place au début des années 70, n'a connu aucune évolution ces vingt-cinq dernières années. Malgré la compétence des agents d'entretien pour le maintenir dans sa fonctionnalité, il fallait le rénover », explique Jean-François Lallemand, chef de l'équipe THF. En 1995, une enquête, réalisée auprès des conducteurs, par ce département, démontre que « la liaison est globalement médiocre, hachée et parfois incompréhensible, sauf sur la ligne 4, dont 65 % des conducteurs déclarent recevoir les messages de façon claire ».

Preuve d'un investissement réussi. Développant sa démarche « qualité », ce seront 9 MF que le département

ESE investira pour le renouvellement du THF des lignes 6 et 9.

Mais le THF, c'est aussi 9 agents traitant 800 dépêches par an, 1 500 postes mobiles, 60 armoires « relais », 120 km de câble et 13 PCC.

Contact : Jean-François Lallemand,
tél. : (48 0) 4 23 41.

Formation : 7,5 % de la masse salariale

Présenté au conseil d'administration de janvier, le plan de formation 1996 de la RATP s'inscrit dans la continuité du plan 1995 et s'appuie sur les priorités fixées dans le plan d'entreprise. Il traduit également le souci de prendre en compte l'évolution professionnelle de chaque agent avec, notamment, la poursuite de la mise en œuvre des plans individuels de formation. Ce plan prévoit 1 930 000 heures de formation, soit 50 heures en moyenne par agent à l'effectif. L'entreprise y consacrera un budget correspondant à 7,5 % de la masse salariale.

L'augmentation sensible du volume des formations relatives aux métiers de base du transport (+ 9 % par rapport à 1995, soit 82 % de l'ensemble) doit contribuer à l'amélioration du service public : qualité de service, lutte contre la fraude, sécurisation et netteté des réseaux, maintenance. L'accroissement du nombre d'heures des formations liées à la promotion et à la qualification (+ 3 % par rapport à 1995, soit 17 % de l'ensemble), à la mobilité (+ 2 % par rapport à 1995, soit 10 % de l'ensemble), favorise l'accès aux métiers de développement (assistant d'exploitation, formation, ressources humaines...) ainsi qu'aux préparations aux concours. Enfin, un effort est apporté quant à la formation et à la qualification des nouveaux agents afin de valoriser leur arrivée dans l'entreprise (22 % de l'ensemble des heures).



MARGUERITE SG-AV

portrait

Il court, il court, le marathonien

Quand il s'installe à Paris en 1983, Alain Cojean, sous-chef de poste sur la ligne B du RER, souffre des conditions de vie, si peu comparables à celles du Morvan dont il est originaire. Comment s'adapter ? En courant en solitaire, le dimanche matin, au bois de Vincennes. Un jour d'avril 1983, Alain est arrêté dans des embouteillages dus au marathon de Paris. Cela suffit à lui donner l'idée d'y participer. Il se prend au jeu. Devenu passionné, il ne s'arrêtera plus de courir. En 1995, il entre à la RATP : « Grâce aux horaires de l'exploitation, je peux concilier plus facilement ma vie professionnelle, ma famille et ma passion de la course. Je travaille une semaine sur deux en nuit, ce qui me permet d'avoir du temps dans la journée pour préparer la dizaine de courses auxquelles je participe chaque année. » Marathon de Lisbonne en 1991, cross du Figaro en 1992, marathon de New York en 1993 (178^e sur 29 000), de Dublin en 1994 et de Soweto, en Afrique du Sud, en 1995... Les performances se succèdent (2 h 29 min. 59 s. sur les 42 km 195) grâce à des entraînements représentant 140 km hebdomadaires parcourus dans le parc de Sceaux proche de son domicile... La course ? Plus qu'un sport, une véritable passion pour Alain, classé en « national 3 ».



lire, voir, écouter

Les nouveautés de Saint-Mandé

Comme chaque année, avec le retour du printemps, le musée de Saint-Mandé rouvre ses portes. Depuis le 17 mars, les amateurs peuvent admirer la collection enrichie de deux nouveautés : le VA3B2, trolleybus

Vetra-Berliet donné par l'association Retrobus Lyonnais, et une rame de tramway dite « brochet », datant de 1947 (voir photo), offerte par les transports de Zurich. « Le renouveau du

tramway en France » est le thème de l'exposition réalisée au musée à partir du mois de juin.

Maquettes, plans et photos présenteront les réseaux utilisant des tramways.

Le musée des Transports urbains, interurbains et ruraux (Amtuir) est ouvert les samedis et dimanches, de 14 h 30 à 18 heures. Entrée gratuite pour les agents et retraités. Visite possible en semaine, sur demande, pour les groupes.

Contact : Gérard Mathieu, tél. : 43 28 37 12.



Un programme dans la course

Comment gérer facilement son activité de course à pied ? Avec un logiciel. Naturellement. Son auteur, Jean-Yves Grech, conducteur RER, est le premier à avoir développé un tel programme sur le marché ! Marathonien (3 h 17, record personnel), passionné d'informatique, il cumulait donc les atouts pour offrir un produit performant. Grâce à un calendrier perpétuel, il est possible de saisir, au jour le jour et dans le futur, entraînements et compétitions : itinéraire du parcours, distance effectuée, durée de sortie, vitesse

et temps au kilomètre calculés automatiquement, poids et fréquence cardiaque, conditions météo, chaussures utilisées... Visualisation de tableaux statistiques, de graphiques, de budget, conseils médicaux et sportifs, ce logiciel remplace avantageusement le carnet d'entraînement du coureur à pied. Configuration recommandée : 386 DX, Windows 3.1, 8 Mo de mémoire vive, 10 Mo libres disque dur (1 Mo si Access 2). Prix : 190 F.

Contact : écrire à Jean-Yves Grech, conducteur RER, Nanterre-Préfecture (ligne A).

sport

Un machiniste en lutte libre

Alcide Legrand, athlète de haut niveau et machiniste à la RATP, a été sacré champion de France senior de lutte libre, catégorie 82 kg, lors des championnats qui se sont déroulés le 10 février. Il a ainsi gagné sa sélection pour

les prochains championnats d'Europe. A cette occasion, l'US Métro, à laquelle appartient Alcide

Legrand, se classe deux fois première et deux fois deuxième dans les dix catégories de cette discipline.





La maison a SON ESPACE MÉMOIRE

Mémoire

Météor, le métro
de demain.

*L'espace mémoire de la
Maison de la RATP conjugue
le passé et l'avenir
des transports en commun.
Un voyage en images à la
découverte des métros et des
bus d'antan et d'aujourd'hui.*

Volonté d'affirmer la pérennité de l'entreprise, un espace mémoire est aménagé à la Maison de la RATP. Il marque le lien entre le passé, avec l'exposition d'anciens matériels métro et bus, et l'avenir, avec l'espace Météor. Situé au niveau de la rue intérieure, il comporte deux côtés qui se répondent, le souhait étant de couvrir l'ensemble des transports en commun depuis le milieu du XIX^e siècle. A l'ouest, une rampe avec différents matériels – voitures métro en bois de la ligne 1, motrice Sprague, et autobus, du Schneider de 1916 au Chausson APVU de 1962. Le décor, fait de toiles peintes d'après des photographies datant de l'époque du matériel exposé, marque l'insertion du transport dans la ville.

A l'est, des vitrines abritent une vingtaine de maquettes – matériels bus, métro, RER et maquette d'infrastructure dite « de Lagny », dont certaines ont été fabriquées par des ouvriers des compagnies de transport, puis de la RATP. A noter, à côté du carrosse à cinq sols et du TN4 à gaz, les maquettes de deux voitures de matériel Z, réalisées pour l'Exposition internationale de Bruxelles.

Pour compléter cet espace, reste à la médiathèque d'emménager, sans doute courant 1997. Elle sera un lieu de consultation pour tous,



Des vitrines
abritent une
vingtaine de
maquettes
de bus, de
métro et
de RER.



Voiture métro en bois de la ligne 1.

agents et public, et la mémoire multimédia de l'entreprise sur les transports à Paris, en province et dans le monde. L'espace mémoire est un lieu où se retrouvent les agents de l'entreprise, conscients de la permanence du projet technique et humain que représentent les transports en commun ●

Simone Feignier



En service dans les
années 50,
le SOMUA OP 5
numéro 799.

Au catalogue



Métro

- motrice et remorque en bois de la ligne 1 (1900) : MM1 et B 161 ;
- motrice Sprague (1923), restaurée par les ateliers de Vaugirard.

Autobus

- Schneider H (1916) ;
- TN4 H, n° 3338 prêté par l'Amtuir ;
- SOMUA OP 5 n° 799 (1950),

dernier autobus construit et carrossé par l'atelier de Championnet, et Premier bus moderne à caisse fermée ;

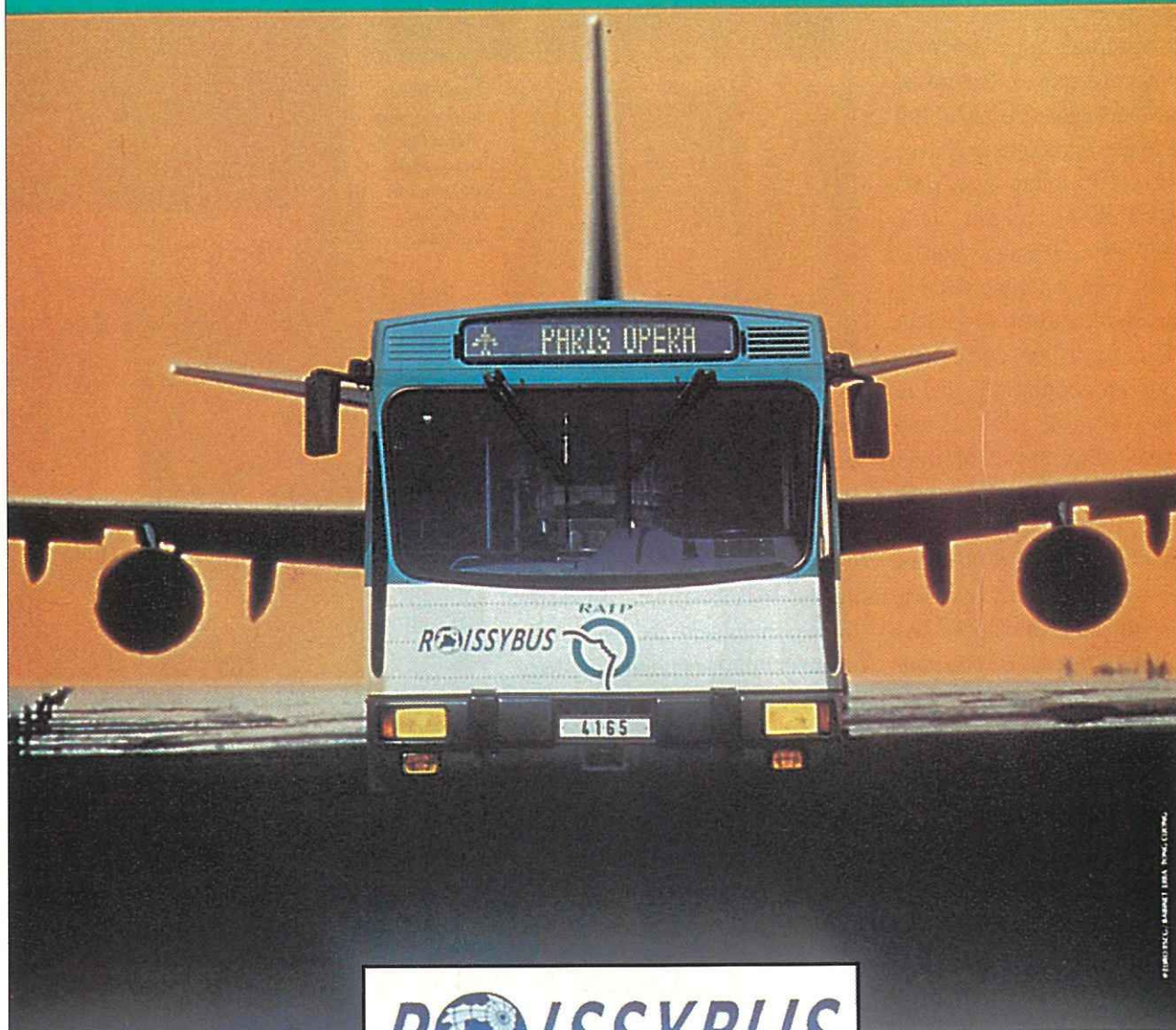
- Chausson APVU 4, encore en état de marche (1962), il symbolise le transport de banlieue.

A venir, en avril, un Schneider PB2 (1906), premier bus parisien à plateforme ouverte sans impériale.

Paris Opéra-Roissy sans escale.

Nonstop from Paris Opéra
to Charles-de-Gaulle airport.

Parigi Opéra all'aeroporto
Charles-de-Gaulle senza scalo.



ROISSYBUS

40F tarif au 1.8.95. Direct entre Paris Opéra et Roissy. Départ toutes les 15 min de Paris (rue Scribe à l'angle de la rue Auber) et de l'aéroport Roissy Charles-de-Gaulle.

Direct between Paris Opéra (at the corner of rue Scribe and rue Auber) and Charles-de-Gaulle airport, with departures every 15 minutes. 40 FRF from august 1st, 1995.

Ogni 15 minuti, partenza da Parigi (all'angolo tra rue scribe e rue auber) e dall'aeroporto Charles-de-Gaulle, tariffa di 40 FRF dal 1.8.95.



LA MEILLEURE FAÇON D'AVANCER