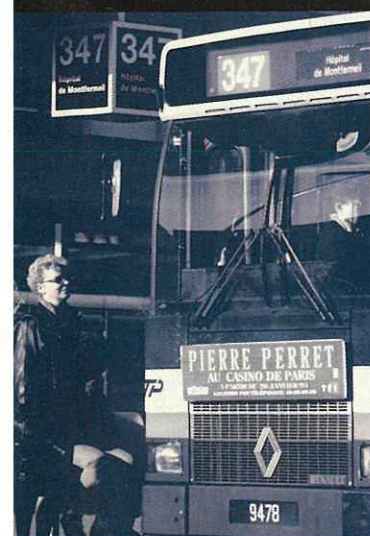


# ENTRE LES LIGNES

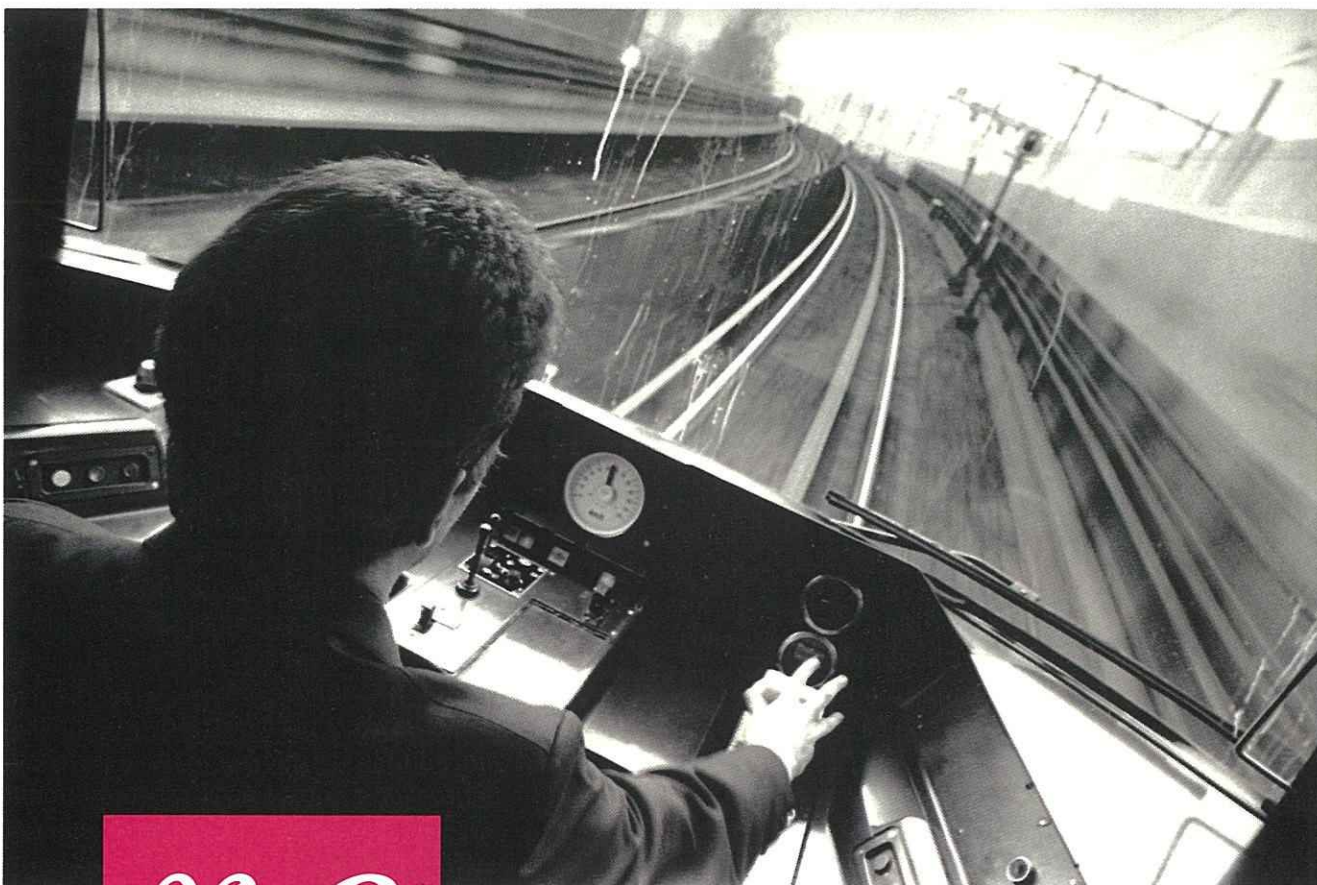
## *Métro - RER : la fraude en baisse*



**Bus, métro,  
tram  
en continu**

**Un patrimoine  
restauré**





2

*re  
flex*

**AUX COMMANDES** Au fait, à bord  
de son métro, le patron c'est le conducteur.



PHOTOS : CHABROL / MARGUERITE / COM-AV

# som maire

**4** Les conducteurs de la ligne 8 visitent l'atelier d'entretien de Javel. Quand l'exploitation rencontre la maintenance.

**Maintenance, exploitation, main dans la main.** *Le REM au quotidien sur la ligne 8* ..... p. 4

**La gestion par centre.** *A chaque centre Bus, une gestion en centre de résultats. Comme à Lagny*..... p. 7

**Des conducteurs mènent campagne...** *Sur la ligne 3, pour sensibiliser les voyageurs à plus de discipline* ..... p. 8

**Cabine de protection : les machinistes innovent.** *Ils créent et mettent en place un équipement de sécurité* ..... p. 10

**Bus, métro, tram en continu.** *Bobigny expérimente la gestion multimodale pour faciliter les correspondances* ..... p. 12

**Un patrimoine restauré.** *Douze véhicules urbains et quatre tramways vont être retapés d'ici à la mi-1994* ..... p. 14



**14** Les couleurs d'antan retrouvées... pour le TN4H, l'un des véhicules restaurés par les ateliers de la RATP.



## dossier

**La fraude en baisse.** *La lutte anti-fraude fait son bilan : légère baisse du pourcentage de fraudeurs, hausse du nombre d'amendes acquittées, contrôles plus « qualitatifs », Nouveau service en station* ● *Des actions et des hommes en synergie pour une image d'entreprise forte, mais non répressive* ● ..... p. 17

**17** Nouvelle organisation du contrôle et dispositifs anti-fraude plus efficaces et dissuasifs... les fraudeurs n'ont plus qu'à bien se tenir !

## actualité

**Machinistes : un plan pour leur sécurité** ● **Bientôt plus de MA sur la 10** ● **La station Saint-Jacques sous verre** ● **Un écran qui annonce le prochain bus** ● ..... p. 24

## passionnément

**Le 80 de père en fils** ● **Champion de sabre** ● **Parcours insolites** ● **Les agents exposent** ● ..... p. 31

**Rédaction** : 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris. Tél. : 40 46 45 49/43 52. **Directeur de la publication** : Francis Lorentz. **Responsable de publication** : Vincent Relave. **Rédaction** : Entre les Lignes, La Lettre, 6 44 44 (Journal téléphonique) : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Alain Malglaive. **Photographies** : COM-Audiovisuel, ITA-Audiovisuel. **Conception et réalisation graphique** : Textuel. **En couverture** : photos de Chabrol./COM-AV/DR. **Photogravure** : TTAG. **Imprimerie** : Avenir Graphique. N°ADEP 1791. Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France UJJEF. **Abonnement** : 130 F (150 F pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à « Entre les Lignes », 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris.

# Maintenance, ex

## Organisation

**Quand maintenance et exploitation se fixent des objectifs communs, c'est la qualité du service qui y gagne.**

**Un rapprochement vécu au quotidien par la ligne 8. Récit.**

4 **I**l faut laisser de côté les intérêts particuliers pour travailler ensemble dans le sens du voyageur, que nous soyons Métro ou MRF », dit avec conviction Etienne Lennon, le directeur de la ligne 8 Balard-Créteil. Auparavant, il y avait parfois des objectifs un peu contradictoires entre l'exploitation et l'atelier, le métro ayant pour premier souci le respect du programme d'exploitation, et l'entretien son programme de maintenance. Par exemple, en cas d'incident technique, il aurait pu être parfois facile de reporter la responsabilité sur l'autre, et d'oublier le voyageur. Or, pour satisfaire au mieux ce dernier, il faut aller dans le même sens.

« Depuis plusieurs années, constate Etienne Lennon, je travaille déjà en osmose avec l'entretien, et sans rivalité. Maintenant, depuis juin 1992, le rapprochement Exploitation / Maintenance, le REM, est officiel. Il a pour objectif de mieux maîtriser la qualité du service offert au quotidien aux voyageurs. »

Cette maîtrise de la qualité est confiée aux unités opérationnelles qui doivent piloter les activités de maintenance permettant d'atteindre chaque jour la meilleure performance. Ce sont les directeurs de ligne qui sont responsables de la qualité de service au quotidien et du coût. Plus question d'avoir des

# MAIN DANS LA



## ALLER DANS LE MÊME SENS

exigences sans relation avec le coût. Le chef de l'atelier d'entretien du matériel appartient maintenant à l'équipe de direction de la ligne.

« Du point de vue budgétaire, explique Etienne Lennon, la ligne va avoir pour la première fois un budget d'exploitation qui couvre à la fois le fonctionnement de la ligne, l'entretien du matériel roulant et les 740 personnes de l'unité. C'est Joëlle Brachon, affectée à l'unité ligne 8 en octobre dernier, qui va gérer cet important budget. » L'équipe de direction de la ligne comprend aujourd'hui dix personnes, auxquelles va venir prochainement, s'adjoindre un agent d'encadre-

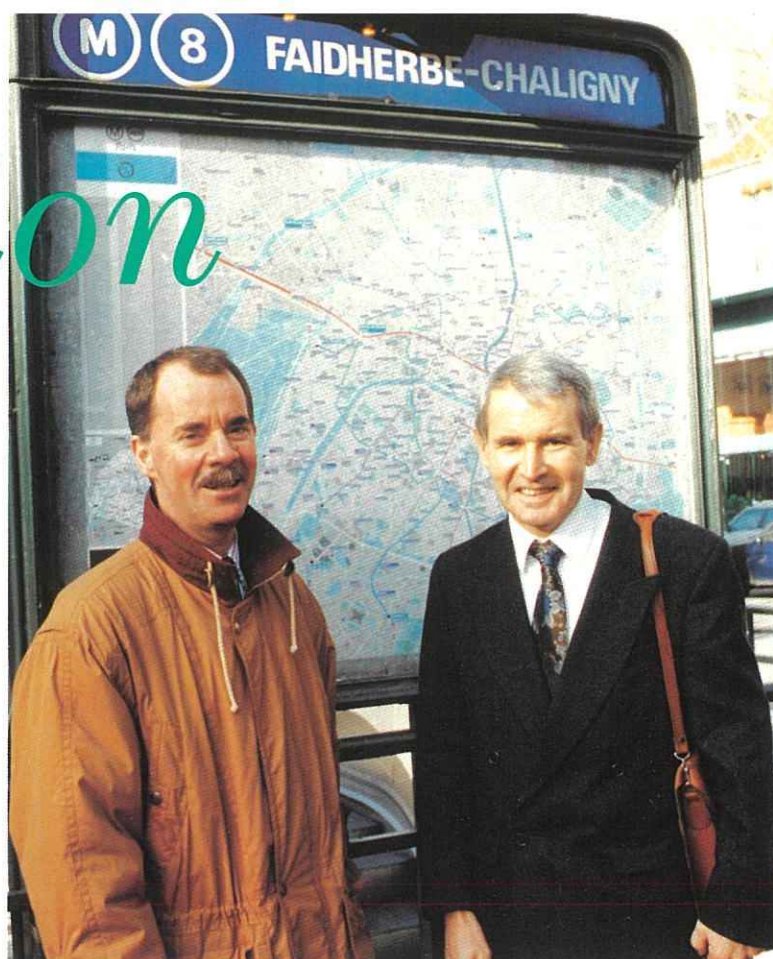
# exploitation

## MAIN

### MIEUX SE CONNAÎTRE

Des conducteurs de la ligne 8 viennent visiter l'atelier d'entretien de Javel. Pour une meilleure compréhension de leurs métiers réciproques.

Autre rencontre à Faidherbe-Chaligny : Jean-Claude Cossart (à gauche), responsable de l'atelier de Javel, et Etienne Lennon, directeur de la ligne 8.



### En pratique sur le réseau ferré

ment technique de maintenance de ESE, SIT ou ITA. Il ne dirigera pas les équipes techniques, mais il va planifier, en liaison avec les unités techniques, l'ensemble des activités d'entretien sur la ligne, et piloter au quotidien les priorités d'intervention, suivre la qualité du service et les aspects budgétaires. En fait, tout cela sera pleinement opérationnel en 1994. Une opération à suivre.

Jean-Claude Cossart est responsable depuis sept ans de l'atelier de Javel (situé 13, rue Jean-Maridor, dans le XV<sup>e</sup> arrondissement) qui assure avec environ 90 personnes la maintenance du matériel MF 77 de la ligne 8. ●●●

Le rapprochement de l'exploitation du réseau ferré et de la maintenance des installations fixes vise à faire assurer par les unités opérationnelles (UO) la maîtrise de la qualité au quotidien des installations des gares et des stations, les activités de maintenance des équipements de sécurité et de maintenance du patrimoine (gros entretien, renouvellement et rénovation) restant de l'entière responsabilité des unités décentralisées techniques (UDT). Sont concernés les départements MTR et RER, et

les départements ESE, SIT et ITA. Des responsables techniques seront progressivement détachés par les UDT auprès des directeurs d'UO qui sont responsables du coût global de maintenance au niveau de leur ligne. Les tâches simples de maintenance corrective ou préventive vont être confiées directement au personnel d'exploitation. Les autres tâches de maintenance corrective et celles de maintenance préventive facilement programmables seront confiées à du personnel des UDT travaillant le plus

régulièrement possible sur une ligne donnée, piloté, en ce qui concerne les priorités d'intervention, par le personnel technique d'encadrement détaché dans l'UO. Enfin, pour les autres tâches de maintenance courante et celles relatives à la conservation du patrimoine, effectuées sous la seule responsabilité des UDT, la planification en est établie en liaison avec l'encadrement technique détaché dans l'UO. Ce rapprochement devra être totalement opérationnel d'ici à la fin de 1994.

●●● « Au mois de juin 1992, dit-il, j'ai été détaché au Métro, intégré dans l'équipe de l'UO ligne 8, bien que je dépende au plan technique de l'unité décentralisée technique (UDT) Maintenance MF 77. Je suis responsable du respect, par l'atelier d'entretien, des objectifs de coûts, de qualité de service au quotidien, et de mise à disposition des trains de la ligne 8. »

Le budget pour l'entretien du matériel est maintenant affecté à l'UO ligne 8 (35 MF y compris le personnel), mais 1993 est, du point de vue de la procédure budgétaire, une année de transition. Quant au budget de révision, il est affecté à l'UDT, le travail étant du reste réalisé aux ateliers de Saint-Ouen. « Mon contrat d'objectifs 1992 a été signé, précise Jean-Claude Cossart, par le directeur de ligne et le responsable de l'UDT de maintenance à laquelle est rattaché l'atelier d'entretien de la ligne. »

Au plan humain, le rapprochement Exploitation / Maintenance du matériel roulant est déjà largement entré dans



6

## ...Et sur le réseau routier

Chaque directeur d'un centre a déjà la responsabilité de l'exploitation (BUS) et de la maintenance courante du matériel roulant (MRB), et les responsables des deux fonctions sont regroupés en un même lieu, le centre. La seule évolution est l'affectation à chaque unité opérationnelle du budget des réparations confiées à l'Atelier central de Championnet. En ce qui concerne

les activités de maintenance courante des bâtiments et des installations sur la voie publique, elles vont être exécutées soit par du personnel des centres, soit par des agents des unités décentralisées techniques, certains travaux étant depuis 1991 déjà assurés sur la voirie par MRB. La conservation du patrimoine restera de la responsabilité technique et budgétaire des UDT.

## LE CONTRÔLE QUALITÉ

Des agents MRF de l'atelier de Javel visitent périodiquement les rames sur la ligne 8, côté voyageurs, côté conducteurs. Pour contrôler la qualité du matériel roulant.

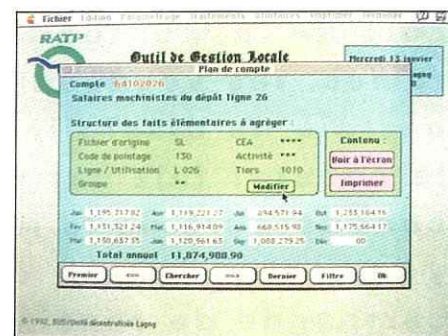
les faits sur la ligne 8. Les responsables se rencontrent régulièrement à Faidherbe (direction de la ligne 8), à Javel, les conducteurs viennent visiter l'atelier, les agents de l'atelier vont sur ligne, dans les terminus, au centre de formation de Charenton. Des opérations d'animation sur l'exploitation et la maintenance de la ligne 8 sont organisées. Signalons en particulier la journée portes ouvertes du 19 octobre à Balard et à Javel, l'accueil de jeunes scolarisés dans des établissements situés le long de la partie est de la ligne. « Et pourquoi l'état-major de la ligne 8 ne viendrait-il pas s'installer à l'atelier de Javel ? » lance Jean-Claude Cossart en guise de conclusion ●

Alain Malglaive

# La gestion PAR CENTRE

## Décentralisation

**Première à Lagny : le centre élabore lui-même son compte de résultats. Une expérience réussie, qui va être généralisée au département BUS. La gestion en centres de résultats est née.**



**A**vec 480 agents, dont 350 machinistes, et 120 bus remisés, le centre de Lagny, situé près de la porte de Vincennes, dans le XX<sup>e</sup> arrondissement, a une particularité : depuis 1992, il élabore chaque mois son compte de résultats. Le maître d'œuvre de cette expérimentation est Christian Maitte, directeur du centre Bus depuis octobre 1991, après avoir travaillé à la cellule centrale de Contrôle de gestion. « Avant, précise-t-il, le suivi d'enveloppes budgétaires partielles ne nous donnait pas la possibilité d'avoir, au niveau du centre, une vision claire de l'efficacité économique de nos actions. »

Le compte de résultats du centre permet d'identifier l'ensemble des charges<sup>(1)</sup> et des produits<sup>(2)</sup> lui revenant. Il constitue un outil de pilotage permettant d'assurer la maîtrise du coût du service rendu au voyageur, d'où, au plan économique, la décision d'entreprise de gérer en centres de résultats les unités opérationnelles et techniques. Cette démarche représente le volet économique de la décentralisation.

« A titre expérimental, poursuit Christian Maitte, le centre Bus de Lagny a éla-

## LAGNY, FIGURE DE PROUE

**En 1992, le centre Bus a expérimenté une nouvelle gestion. Il élabore désormais chaque mois son compte de résultats.**

**En haut, à l'écran, le dossier plan de compte, qui permet de travailler sur les salaires des machinistes de la ligne 26.**

boré en 1992 un outil local permettant de produire le compte de résultats du centre, outil facile à utiliser, et pouvant être généralisé. Cela a demandé cinq mois de travail, avec l'aide d'un consultant, d'un informaticien en rapport avec le département SIT, et de personnes de BUS et de CGF. Cet outil de gestion va être diffusé dans les autres centres Bus à la mi-93 ; sur la base des résultats de cette année, des prévisions seront établies par les centres Bus, permettant ainsi une gestion opérationnelle en centre de résultats dès 1994. »

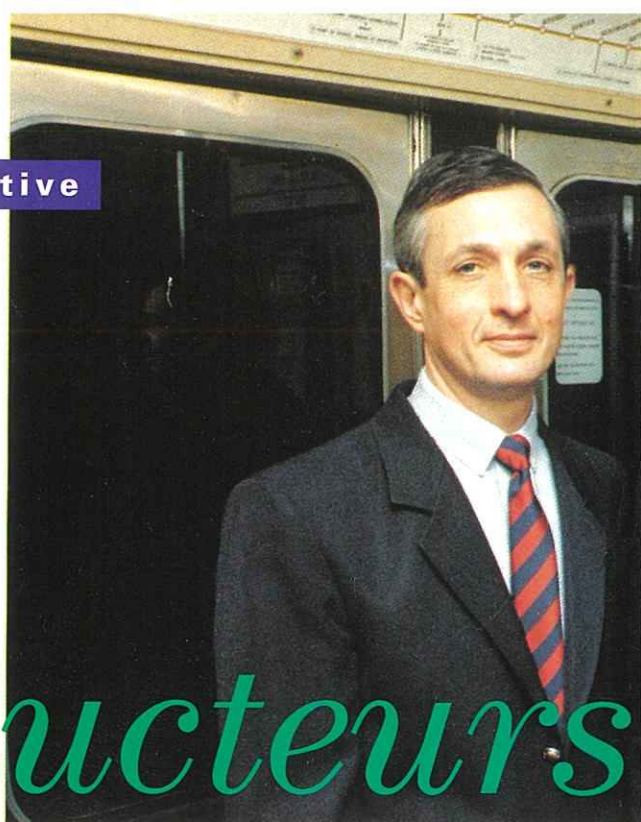
En 1995, l'ensemble des unités opérationnelles d'exploitation, des unités techniques et autres entités de l'entreprise devrait être géré localement en centres de résultats, la comptabilité de l'entreprise résultant principalement de l'agrégation des comptabilités des centres ●

**Alain Malglaive**

(1) Charges : essentiellement les frais de personnel, les matières et autres charges externes, les impôts, le coût des travaux imputés en exploitation, les activités de maintenance...

(2) Produits : principalement les produits liés au transport de voyageurs, et les prestations fournies à d'autres unités de l'entreprise ou à des tiers...

Lors de la montée dans les rames, les voyageurs manquent parfois de discipline. C'est le constat fait par quatre conducteurs de la ligne 3. Pour y remédier, ils ont élaboré une campagne de sensibilisation : voyageurs et conducteurs doivent y trouver leur compte.



# Des conducteurs MENENT CAMPAGNE

8

La campagne d'affichage sur la ligne 3, du 11 au 22 janvier, invitant les voyageurs à un petit effort de discipline pour permettre une meilleure fluidité du trafic est l'œuvre de quatre conducteurs : Jacky Babin, Guy Barbier, Michel Beillard et Jean-Pierre Prévost<sup>(1)</sup>. Quatre conducteurs qui avaient repéré, depuis longtemps déjà, ces comportements de voyageurs, souvent involontaires, qui entraînent des temps d'arrêt prolongés des rames dans les stations. « *Nous voulions faire quelque chose qui leur rende service et nous permette de mieux travailler* », explique Jacky.

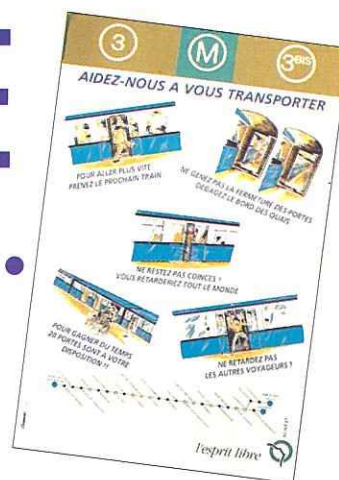
Ils décident de concrétiser leurs réflexions à l'issue d'un stage Pollen (voir ELL n° 19 de février 1992) en présentant à leur encadrement un projet véritablement construit et illustré. « *Les comportements des voyageurs, c'est notre lot quotidien, ce que l'on repère en permanence : les sacs, les valises coincées, les gens qui marchent le long du quai, ceux qui empêchent la fermeture des portes... On les a donc listés pour en retenir cinq qui nous semblaient les*

## Le déroulement de la campagne

Intitulée « Aidez-nous à vous transporter », elle s'est déroulée du 11 au 22 janvier 1993 sur toute la ligne 3, Gallieni-Pont de Levallois, dans les conditions suivantes :

- une grande affiche sur tous les quais des stations de la ligne illustrant les cinq comportements de voyageur identifiés comme gênants :
- 1. voyageur qui retient les portes,
- 2. voyageur qui tente de monter dans la rame alors

- qu'elle est bondée,
- 3. voyageurs montant tous par la même porte,
- 4. voyageur marchant le long du train au bord du quai,
- 5. voyageur bloquant les portes involontairement ;
- une série d'affichettes autocollantes à l'intérieur des rames, chacune reprenant un seul des cinq thèmes ;
- 100 000 dépliantes reprenant l'ensemble des cinq thèmes et distribués par les agents de station ;



- un questionnaire remis aux conducteurs avant, pendant et après la campagne pour comptabiliser, par tour et par voie, aux heures d'affluence, le nombre de comportements identifiés comme gênants ;
- un questionnaire-enquête auprès des voyageurs, réalisé dans la première quinzaine de février 1993, afin d'apprécier l'impact de cette campagne.



plus importants », ajoute Guy Barbier.

Immédiatement, l'idée d'illustrer par des dessins ces différents types de comportements a été adoptée, et c'est Jean-Pierre qui a élaboré les premiers croquis, a pensé aux affichettes autocollantes, aux dépliants à distribuer aux voyageurs et même a finalement trouvé l'illustrateur, Martial Tamène, également conducteur sur la ligne 3, auteur de tous les dessins de cette campagne. « J'ai eu l'idée de faire cela dans un style bande dessinée car les gens lisent très peu », souligne Guy.

Petit à petit, le projet prend forme : contacter le bureau des horaires pour obtenir la marche des trains, les intervalles, tout un travail d'information et de mise en page réalisé en dehors des heures de service.

Le dossier achevé est présenté à l'encadrement où Rémy Lebeau, facilitateur au stage Pollen, décide de contacter le département CML qui apportera la touche de professionnalisme indispensable pour une telle opération : élaboration d'un questionnaire destiné aux conducteurs afin de comptabiliser avant, pendant et après la campagne le nombre de ces comportements gênants, réalisation d'un questionnaire-enquête destiné aux voyageurs après la campagne, mise en place d'un plan de communication auprès des conducteurs de la ligne.

## DES IDÉES À LA RÉALISATION

**Les trois conducteurs : Jacky Babin, Michel Beillard et Guy Barbier (de gauche à droite) ont présenté leur dossier à Rémy Lebeau (à droite). Facilitateur au stage Pollen, il a pris le relais pour boucler le projet.**

« Avant le démarrage de la campagne proprement dite, nous avons présenté à l'ensemble des conducteurs notre projet afin de les sensibiliser à notre démarche et de ménager les susceptibilités toujours présentes dans un terminus... En anticipant et en leur démontrant que c'était avant tout dans leur intérêt professionnel, nous les avons impliqués, et c'était la meilleure garantie pour le succès de l'opération », développe Michel. « Ça s'est très bien passé, certains conducteurs nous ont fait part de leur avis, ils étaient vraiment heureux qu'on leur explique et qu'on les prenne en considération », poursuit Jacky.

Par cette initiative, les quatre conducteurs étaient loin d'imaginer qu'ils allaient se transformer en véritables hommes de communication. « Nous leur avons même envoyé une lettre personnelle pour leur expliquer l'opération ! Une communication à la fois individuelle et collective », renchérit Michel. Cet enthousiasme, cette détermination, mais aussi la réelle collaboration de l'encadrement ont engendré un nouvel état d'esprit et beaucoup d'espoir : « Si, à quatre conducteurs, on a pu réaliser quelque chose, d'autres conducteurs sur d'autres lignes peuvent aussi le faire », explique Jacky, et « c'est surtout plus facile depuis la décentralisation ! » « Chaque ligne peut établir son programme, et comme nous avons à cœur d'améliorer nos conditions de travail, cela explique pourquoi notre démarche a été bien reçue par nos collègues... C'est là que réside le message essentiel », répond Michel.

Un exemple qui montre que les conducteurs « qui se croisent plus qu'ils ne se rencontrent », selon Guy, peuvent contribuer, par leur implication et en plaçant le voyageur au centre de leurs préoccupations, dans le cadre d'une décentralisation maintenant en marche, à améliorer la qualité de leur travail tout en « jouant » les premiers rôles ●

**Philippe Carron**

(1) Jean-Pierre Prévost était en congé au moment des interviews.

## Sécurité

**Quatre machinistes ont décidé de mettre au point avec leurs collègues de BUS et MRB une cabine qui les protège des agressions. Naissance et réalisation d'un projet.**

# Cabine de p LES MACHIN

Tout en demandant aux agents leurs souhaits – un cahier est mis à leur disposition au centre dès le surlendemain de l'agression, pour recueillir leurs opinions –, « *on réfléchit à la conception d'une nouvelle cabine, en partant du constat que la porte actuelle, vétuste (elle date de 1978), n'est pas adaptée à la situation* ».

**Les opinions exprimées par les machinistes sont assez diverses :** il y a ceux qui veulent une porte plus large, plus haute mais ne bloquant pas le machiniste, ceux qui sont opposés à la mise en place d'une cabine permanente... Cependant, la majorité des agents veut conserver un contact avec les voyageurs. Ils demandent une paroi de protection amovible, une cabine plus étanche pour se protéger des agressions par gaz, le maintien de l'accès en libre-service et un poste de conduite plus spacieux. A partir de ces réflexions, un projet est préparé, remanié : cabine fermée avec accès par le côté gauche de la voiture, cabine étanche avec climatisation...

Le dossier présentant la synthèse des idées pour la définition de la nouvelle

## PROTECTION RAPPROCHÉE

**La cabine arrive désormais jusqu'au ras du sol et englobe la marche d'accès au poste de conduite. « Cette position empêche l'agresseur de prendre appui sur elle », explique Patrick Terrien, pilote du projet à MRB. Elle permet aussi d'agrandir l'espace vital du machiniste et améliore la ventilation du poste de conduite.**

**C**omme les trois mousquetaires, ils sont quatre : Didier Couderc, Jean-Pierre De Smet, Renaldo Fernandez et Jean-Charles Goiran. Machinistes au centre de Flandre, ils sont à l'origine du projet de la nouvelle cabine de protection qui doit permettre d'assurer plus de sécurité aux machinistes. En effet, avec coups de poing, jets de gaz lacrymogène, coups de poignard, jets de pierre et vols d'empoche, certaines lignes du centre de Flandre, – comme celles de Pavillons et de Gonesse – connaissent des problèmes de sécurité importants.

C'est la grave agression d'un machiniste de la ligne 177 en octobre 1990 qui va provoquer le « ras-le-bol des agents ». « *Il fallait impérativement calmer les esprits, montrer que l'on pouvait agir, que nous, machinistes qui sommes les premiers concernés, avions des idées.* »

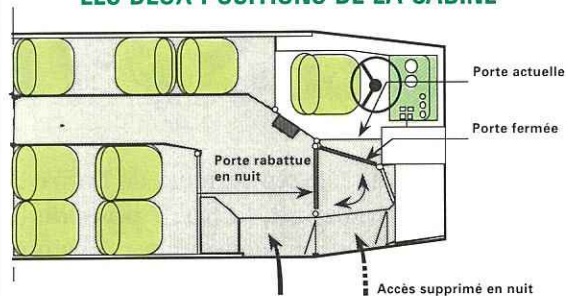


## LES « CRÉATEURS »

De gauche à droite, Didier Couderc, Jean-Pierre De Smet, Renaldo Fernandez et Jean-Charles Goiran.

# rotection : ISTES INNOVENT

## LES DEUX POSITIONS DE LA CABINE



porte, adaptable aux différents matériels en exploitation (SC 10, PR 100, PR 180 et R 312), est proposé début novembre 1990 à l'encadrement. C'est à ce moment-là que des contacts sont pris avec l'entretien de Flandre (MRB). « *Nous avons constitué une équipe de sept personnes qui a bénéficié d'une grande liberté de travail, reconnaît Patrick Terrien, à l'époque contremaître au centre de Flandre. La maquette – en bois et plexiglas –, qui a été réalisée sur un bus récupéré à VOO, a tenu compte des contraintes techniques et a dû résoudre les problèmes d'adaptation qui se sont posés.* » C'est une véritable collaboration qui s'est établie entre BUS et MRB pour la mise au point de la cabine ; les machinistes de Flandre ont été régulièrement informés de l'évolution des travaux et ont eu la possibilité de réagir au fil des étapes.

La solution retenue est une cabine avec vitre escamotable à deux positions : fermée, comme la cabine actuelle, ou rabattue, en nuit. Cette seconde position, qui supprime un accès à la montée, permet de mieux isoler le machiniste tout en éloignant l'agresseur. Avec un inconvénient cependant : le tiroir-caisse,



### Calendrier

- D'ici à fin octobre 1993, 200 cabines nouvelles génération (type Flandre) seront mises en service. Les premières portes devraient être livrées en mars-avril.
- Chaque année, 100 à 150 bus seront modifiés pour recevoir cet équipement.
- A partir de 1994, tous les autobus neufs (250 à 300 voitures par an) seront équipés de cette cabine montée en série.



apposé à la porte, s'éloigne du machiniste quand la porte est ouverte. Il a été cependant accepté par les machinistes qui vendent relativement peu de billets à l'unité la nuit.

Couronnement de tous ces efforts, le projet est accepté en avril 1991. Quittant alors le centre de Flandre, qui l'a vu naître, le dossier est repris par le bureau d'études des Ateliers de Championnet. Réalisé par l'atelier de carrosserie sur un matériel SC 10, un prototype est installé durant l'été 1992 sur la ligne 152 qui dessert le centre de Flandre. Les machinistes ayant participé à la conception de la cabine de protection ont pu ainsi, les premiers, la tester en ligne. Deux autres prototypes équiperont une voiture R 312 de la ligne 144 (centre de Nanterre), et un PR 100 de la ligne 350 (centre de Flandre).

L'équipement de l'ensemble des autobus avec cette cabine de protection est l'une des dix actions du plan 1993 lancé en janvier dernier par les départements BUS et SEC (voir page 25), pour améliorer la sécurité des machinistes ●

Simone Feignier

## Multimodalité

**Passer d'un mode de transport à l'autre n'est pas toujours facile pour le voyageur. La gestion multimodale se propose d'harmoniser ces changements. Le site de Bobigny en est le pôle prototype.**



# Bus, métro, tram EN CONTINU

**A**u jeu, très sérieux, de l'offre de transport, la RATP possède un atout considérable : plusieurs modes de transport, le métro, le RER, le bus et, dernièrement, le tramway. Mais cet atout n'a de valeur réelle que si la gestion de cette offre de transport – la gestion multimodale – apporte aux voyageurs une totale sérénité quand ils passent d'un mode à l'autre : confort, sécurité, information en temps réel, propreté, accueil, signalisation adéquate... Bref, un ensemble de paramètres grâce auquel le voyageur, l'esprit libre, est acheminé jusqu'à sa destination en ayant la douce sensation de n'avoir utilisé qu'un seul mode de transport, la RATP !

Le site de Bobigny a été élu comme pôle prototype pour tester une véritable gestion multimodale. A cet égard, Marc Cheutin, « monsieur Multimodalité », responsable opérationnel du projet à Bobigny, définit son rôle comme servant « à canaliser les énergies pour que les transformations physiques – l'infrastructure – et les comportements des agents s'effectuent en harmonie ». L'implantation de son bureau sur le site même (dans le terminus de la ligne 5) caractérise une situation qu'il baptise « fonction managériale de proximité : cela me permettra de suivre l'évolution des comportements ».

## LE « MOM » UN MANUEL POUR INFORMER LES VOYAGEURS

Tous les agents qui sont en relation directe avec les voyageurs (agents de station, chefs de départs, machinistes, régulateurs en terminus...) sont donc les premiers acteurs de la gestion multimodale. Pour informer les voyageurs, quel que soit son département, l'agent dispose d'un outil, le « MOM », manuel d'orientation multimodale.

« Je fonde beaucoup d'espoir sur ce manuel, réalisé par les agents eux-mêmes, avoue Marc Cheutin. Ils en ont fixé le contenu à partir de tous les renseignements donnés aux voyageurs qu'ils ont recensés. Cet outil synthétique rassemble donc toutes ces informations initialement éparpillées dans plusieurs documents : tarification, réglementation, itinéraires dans le secteur de Bobigny, correspondances, centres d'intérêt du pôle... »

D'un accès facile, cet instrument ne nécessite aucune formation spécifique et répond vraiment au quotidien des agents : offrir une qualité de service homogène que l'on soit dans le métro, le bus ou le tram. « Mon rôle, explique monsieur Multimodalité, est aussi de veiller à ce que les informations locales soient



*« mises à jour régulièrement pour les dispatcher à tous les acteurs du site. »*

Second volet à la disposition des agents : les « animathèques ». « Cet outil va nous permettre de définir, à partir d'un cadre général situant la place de l'entreprise RATP dans son environnement, les caractéristiques techniques de fonctionnement des réseaux et les approches clientèle concernant le site de Bobigny (ces données sont réunies sur de grandes planches insérées dans un classeur). Le but étant d'offrir aux agents une vision plus globale de leurs actions auprès des clients. »

Un consultant externe est actuellement chargé de constituer ces animathèques. En février, les premières réunions maîtrise et agents devraient permettre d'apporter, au fur et à mesure, toutes les améliorations susceptibles de parfaire la gestion multimodale ●

Philippe Carron

## Les installations physiques : la 1<sup>re</sup> phase

- Une signalétique multimodale avec adoption des codes couleurs pour les indices de ligne des bus.
- Des écrans vidéo installés en mars au terminus des lignes 148, 251 et 347, qui donneront les heures de départ ; deux répéteurs vidéo dans la salle des billets du terminus de la ligne 5 (heures de départ bus et tram) ; un écran supplémentaire sur le quai d'arrivée métro (heures de
- départ tram).
- La sonorisation multimodale du site (1<sup>er</sup> trimestre 1993).
- Après une étude de design, la mise en cohérence et la valorisation des guichets de vente bus et métro.
- La rénovation du parking P+.
- Un garage pour les deux-roues.
- Trois cabines téléphone : deux sur le terminal bus et une dans le métro.
- L'aménagement d'espaces verts.
- Un commerce cafétéria.

## CANALISER LES ÉNERGIES

À Bobigny, la multimodalité est l'affaire de tous. Pour assurer la synergie des actions, un homme-clé : Marc Cheutin, responsable opérationnel du projet.



## Bobigny noté par les usagers

Voici les résultats d'enquête sur l'appréciation du site (note sur 10) :  
 - 7,27 pour la note globale de la perception du site ;  
 - 8,38 pour l'intégration physique (bon regroupement des différents modes de transport au même endroit) ;

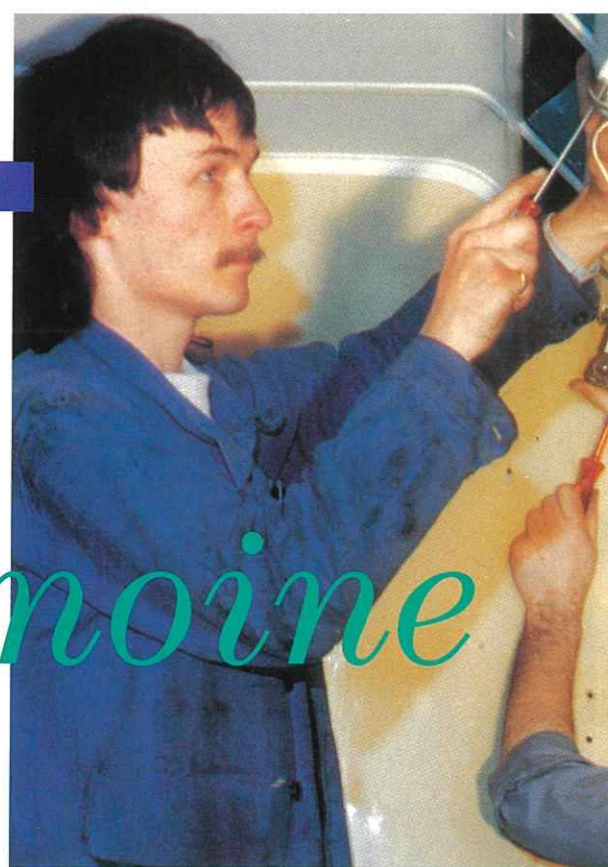
- 7,76 pour la signalétique bus ;  
 - 7,51 pour la facilité de cheminement et la signalisation et multimodale ;  
 - 5,52 pour l'information en temps réel ;  
 - 5,25 pour l'agrément du site. Priorité sera

donnée à l'information en temps réel, au confort d'attente et à la synchronisation des modes. Cette enquête a été réalisée en juin 1992 par le département CML et JPF Consultants auprès de 623 utilisateurs.

**TN4H ou MP 51... Tout ce patrimoine conservé avec peine retrouve petit à petit sa belle allure d'autrefois. Grâce aux soins attentifs des ouvriers de MRF et MRB qui redécouvrent les gestes du passé.**

**Histoire**

# Un patrimoine RESTAURÉ



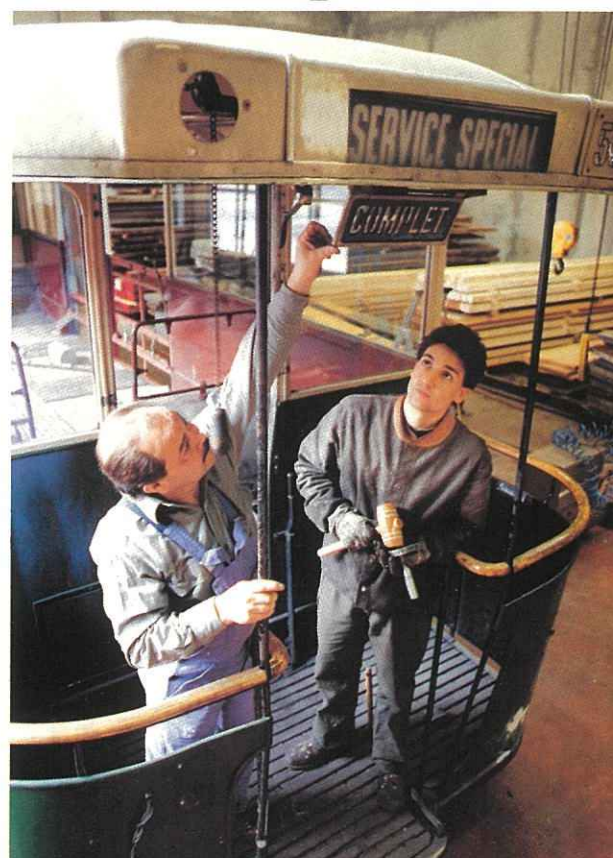
Insolites, de vieux bus et d'anciens métros, depuis longtemps mis à la réforme, viennent prendre un coup de jeunesse dans les ateliers de MRB ou de MRF. Venus du musée des Transports de Saint-Mandé, ces représentants d'un siècle de véhicules urbains se font retaper, assurant ainsi la conservation de la mémoire de l'entreprise, sous la houlette du département du Patrimoine. Au programme, douze véhicules, dont deux hippomobiles et sept voitures métro, vont être restaurés d'ici la mi-1994. Quatre tramways sont également prévus.

Ces pièces de musée ne vont pas être remises en état de marche, mais restaurées de la façon la plus fidèle possible en conservant au maximum les pièces d'origine. Ce sont donc surtout les chaudronniers, les menuisiers, les selliers et les peintres qui sont mis à contribution, tant à l'atelier de carrosserie de Championnet qu'aux ateliers de MRF : Fontenay, Vaugirard, Choisy et Boissy-Saint-Léger.

« Tout a été poncé et repeint comme on faisait autrefois pour les révisions générales, se souvient Daniel Prost, responsable de la restauration pour MRB. Nous essayons aussi de retrouver les éléments d'origine. » Pour la peinture par exemple, les peintres ont gratté jusqu'à la première



**Renault TN4H :**  
le plus célèbre des ancêtres, c'est le dernier des autobus parisiens avec plate-forme arrière à accès direct. Entre 1936 et 1971, c'est au total 970 TN4H qui sillonnèrent Paris. Ci-contre, Raymond Rousseau et Charles Juan à l'atelier central de Championnet..





Prototype, le MP 51 familièrement surnommé « la grand-mère » roule pour la première fois sur pneumatiques. Cette motrice est testée, en exploitation, sur la navette Porte-des Lilas-Pré-Saint-Gervais. En 1956, la ligne 11 a été équipée de rames sur pneumatiques type MP 55.

Ci-contre, Didier Auffret et Philippe Glais à l'atelier de Fontenay.

couche pour retrouver la nuance exacte du vert employé sur le TN4H. Lors des restaurations précédentes, on s'était contenté de teintes approchantes. « Il faut être astucieux, car nous avons le souci du détail, explique Serge Fleuret, responsable de l'opération pour MRF. Nous recherchons actuellement des publicités d'époque pour l'intérieur de nos voitures. Nous décollons les anciennes pour les faire restaurer par des spécialistes. » Astucieux et soigneux. Et c'est là qu'intervient tout le savoir-faire des équipes des ateliers.

Et puis, il y a la mémoire. Jean Palvin, contremaître à l'atelier de révision de Fontenay, a passé près de trente ans de sa carrière « dans le pneu ». La « grand-mère » – motrice MP 51 – en cours de restauration dans son atelier, il la connaît par cœur et pourrait presque la démonter les yeux fermés. A lui d'organiser, de conseiller les techniciens chargés de la dépose des pièces intérieures.

Raymond Rousseau aussi se souvient, il a travaillé sur les TN quand ils étaient encore en exploitation : « Pour monter les stores, il faut se rappeler du nombre de tours à donner : six et demi. On n'oublie pas le matériel qui vous est passé entre les mains. » Avec ces vieux véhicules, la transmission orale du savoir reprend tous ses droits. « Les agents n'avaient pas de plans lorsqu'ils intervenaient sur les TN ou sur

« IL FAUT  
ÊTRE  
ASTUCIEUX,  
CAR NOUS  
AVONS  
LE SOUCI  
DU DÉTAIL  
VRAI »

les OP 5, tout se transmettait entre agents. Aujourd'hui, on travaille avec des plans sur le R 312, il n'y a pas d'anciens qui puissent nous apprendre ». « Les anciens nous ont aidés sur les méthodes de démontage, et sur l'importance des repérages pour le remontage... il faut être soigneux. » Quitte, parfois, à refaire une pièce par trop défectueuse.

Mais que faire lorsque la pièce manque, qu'aucun document n'a été conservé ? Daniel Prost et Serge Fleuret s'emploient activement à faire les recherches. En faisant appel à d'autres ateliers, aux Lilas, par exemple, qui révisent les TN du STL.

Pour le Sprague, c'est plus facile, car les pièces ont été conservées, ne serait-ce que pour entretenir quelques véhicules de travaux qui fonctionnent encore. Daniel et Serge travaillent aussi avec l'AMTUIR, contactent des mordus, des associations, par le biais de journaux spécialisés. « Nous recherchons des clignotants pour l'OP 5 : nous avons pu nous en procurer par le Club de la 4 chevaux », raconte Daniel Prost.

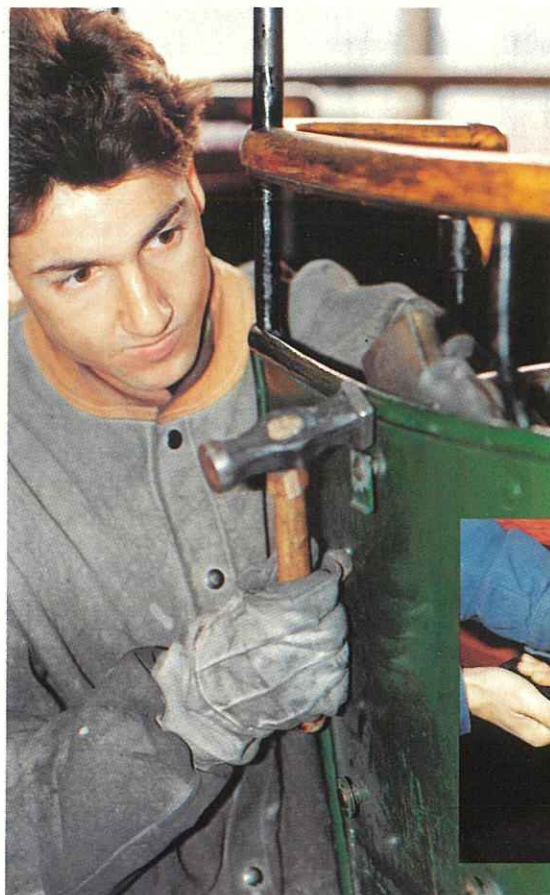
En cas d'échec, ou lorsqu'il s'agit de techniques qui n'ont plus cours dans les ateliers, c'est le recours à la sous-traitance : pour le polissage du sertissage aluminium des fenêtres, ou pour la réfection des deux véhicules hippomobiles à caisse ●●●

●●● de bois, que seule une poignée de spécialistes sait encore restaurer.

Chacune des pièces à restaurer pose des problèmes spécifiques, et un cahier des charges précis a été élaboré, en coordination avec le département du Patrimoine. Tous les véhicules ont été expertisés par un cabinet extérieur, puis, pour chaque élément confié à la RATP, les ateliers de MRF et de MRB ont établi un budget et un planning. Bien sûr, il ne s'agit pas d'une mission prioritaire, et on se plaint un peu, aux ateliers de Fontenay, de ne pas pouvoir y consacrer tout le temps souhaité, car il faut bien compter 800 heures de travail sur chaque pièce : « *Sur la grand-mère, les globes de plexiglas ont vieilli très vite, ils cassent... il faut y aller doucement.* »

Tous sont conscients de travailler sur des témoignages d'un passé, sur l'histoire de la RATP. Et pour les jeunes – la moyenne d'âge à Championnet est d'environ 38 ans – c'est une découverte. « *Le dernier TN4H a circulé sur la ligne 21 pour la dernière fois le 21 janvier 1971 ; pensez donc, j'avais trois ans. C'est un autre travail, et on essaie de s'appliquer pour sortir quelque chose de beau ; je me suis fait plaisir.* » Charles Juan travaillait pour la première fois sur un ensemble bois. Pour Alain Barbe et Jean Marche, « *on ne fait pas de réparation, mais de la restauration : on cherche, on ajuste, on demande aux anciens.* » « *Autrefois c'était du travail à la main, avec des outils fabriqués par l'ouvrier : un métier d'artisan.* » A l'atelier de Fontenay, Didier Auffret et Philippe Glais admirent le prototype sur pneumatiques : « *La technologie de l'époque était en avance, toute la technique est sortie de là, il n'y a guère eu d'évolution par rapport à aujourd'hui.* » « *Et puis, c'est intéressant de voir les conditions de travail des conducteurs d'autrefois. Et les conditions de transport des voyageurs.* » Avec, pour certains, un brin de nostalgie : « *Ça fait un drôle d'effet de travailler sur du matériel réformé qu'on a connu en exploitation. On pense aux camarades qui sont partis à la retraite.* » Parfois même, le passé vous rejoint, et l'on retrouve, coincé entre deux coussins, un ticket qui date du dernier voyage. Et l'on se prend à penser : « *A quand le SC 10 au musée ?* » ●

Yvonne Kappès-Grangé



## UN SAVOIR-FAIRE D'ARTISAN

Du TN4H au R 312, le matériel change, les gestes restent les mêmes.



16

## Trois questions à J. Robert, président de l'AMTUIR\*

**Le matériel en cours de restauration a été conservé grâce à vous ?**

L'AMTUIR est une association, créée en 1957, par des amateurs, qui voulaient éviter que disparaissent des témoins de l'histoire des transports. Et que la France ne se trouve en état d'infériorité vis-à-vis d'autres pays qui auraient mieux géré leur patrimoine. En Grande-Bretagne, par exemple, un exemplaire du matériel qui va à la réforme est mis systématiquement de côté.

**Comment avez-vous réuni ce matériel ?**

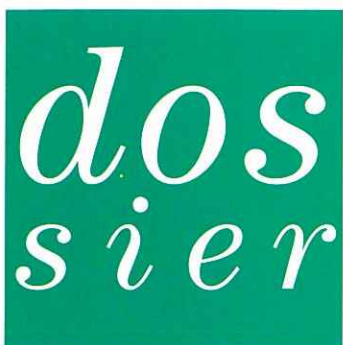
Je voyais disparaître ce matériel à la casse, il fallait faire quelque chose, récupérer ou acheter les éléments les plus caractéristiques. Nous les avons d'abord stockés à Malakoff, dans un ancien dépôt de tram mis à notre disposition par la RATP. Puis au musée de Saint-Mandé.

**Et la restauration ?**

Nous sommes près de 300 bénévoles qui se sont donné pour charge l'entretien des quelque cent pièces

de matériel qui nous sont confiées. Et ce n'est pas une mince affaire. Certaines compagnies de transports, comme celle de Lausanne, ont remis leur matériel à neuf avant de nous le livrer. La RATP a déjà fait plusieurs opérations de restauration, en 1975 sur le métro, notamment. Mais jamais d'une telle ampleur. Il faut veiller à la conservation de notre patrimoine.

\*Association pour le Musée des transports urbains, interurbains et ruraux.



UN BILAN POSITIF, MAIS FRAGILE. LE NOMBRE DE FRAUDEURS DIMINUE SUR LE MÉTRO ET LE RER.

LE TAUX DES AMENDES RECOUVRÉES AUGMENTE. **L'IMAGE** POSITIVE DU CONTRÔLE SE RENFORCE. **EFFICACITÉ**, **NOTORIÉTÉ** ET QUALITÉ DE L'IMAGE SONT LES MAÎTRES MOTS D'UNE STRATÉGIE EN MARCHÉ QUI COMMENCE À PORTER SES FRUITS, NOTAMMENT À TRAVERS LE NOUVEAU SERVICE EN STATION. L'ENTREPRISE SE MOBILISE FACE À LA FRAUDE DANS SES ACTIONS ET SES **ÉQUIPEMENTS**. MAIS AUSSI GRÂCE À SES AGENTS POUR GÉRER LE QUOTIDIEN EN DOUCEUR.

**Fraude**

17



# La fraude EN BAISSE



## LE COÛT DE LA FRAUDE

La fraude visible coûte chaque année 280 MF. Pour près de 7 milliards de francs de recettes directes. Chaque année, c'est l'équivalent économique :

- du salaire de 1 400 agents,
- de 35 rénovations de stations,
- de 8 trains du métro ou de 7 éléments du RER.

## Les contrôleurs sont partis à la reconquête du territoire et l'unité Anti-Fraude présente désormais un bilan positif. Avec en perspectives d'avenir, le Nouveau service en station.

En octobre 1990, la RATP se donnait deux ans pour maîtriser le problème de la fraude sur le réseau ferré. Et nous fixait rendez-vous pour un bilan fin 92.

Aujourd'hui, les chiffres sont là : le taux de fraude a été ramené sur le métro à 6,7 % contre 7,2 % en 1991 ; sur le RER, on s'attend à une stabilisation avec 9,2 %. Et cela malgré un environnement socio-économique difficile.

Selon Fernand Sebban, responsable de l'unité Anti-Fraude au métro, d'octobre 1989 à décembre 1992, « ces chiffres prouvent tout d'abord le succès d'une politique reposant sur l'exigence d'une meilleure organisation et sur le nouveau service en station ». Les équipes de contrôle occupent désormais rationnellement le terrain selon une stratégie globale, celle de la notoriété, le choix des lieux d'interventions n'étant plus

laissé à l'initiative des agents. Le maximum de voyageurs doit voir des contrôleurs au moins une fois tous les 10 jours ; ils prennent ainsi conscience des risques liés à la fraude, car la peur du gendarme joue toujours.

### LA SPIRALE DE LA FRAUDE ENRAYÉE

Autre point fort de ce plan : l'amélioration du recouvrement des infractions. Il faut savoir qu'en 1989 seulement 28 % des infractions étaient payées. « Grâce à une meilleure organisation et une plus grande motivation des agents qui en sont chargés, le délai de saisie des PV est passé de plus de 40 jours à moins de 10 jours, et le taux d'encaissement s'élève aujourd'hui à 36 %. La crédibilité de l'entreprise s'en trouve

ainsi renforcée ». Troisième volet de ce plan : la qualité du contrôle, améliorée grâce à une formation mieux ciblée.

Les réflexions menées par l'unité Anti-Fraude ont permis un recentrage des contrôles vers la fraude visible. Elles ont en effet conduit à la suppression en août 1990 des PV dressés aux camelots par les exploitants, à la fin de la 1<sup>re</sup> classe sur le métro en août 1991 (représentant respectivement 7 % et 10 % des infractions constatées sur le réseau) et à l'assouplissement, en juillet 1992, de la répression de certaines infractions (coupon non numéroté, carte de famille nombreuse oubliée).

Le Nouveau service en station lancé en fin d'année 1991 sur les lignes 4 et 11 a été également un des facteurs importants de réussite. Bilan : 54 MF de recettes (contre 42 MF en 1991). ●●●

19

## Ticket, SVP...

Réprimer, conforter le voyageur payant, informer et aider sont les trois missions essentielles des contrôleurs, mais c'est un rôle qui n'est pas toujours facile à remplir. Ils sont ceux qui portent le plus la tenue complète RATP – en raison des contrôles à effectuer – et, de ce fait facilement « repérables », ils sont régulièrement confrontés aux critiques de toutes sortes émises par les voyageurs, fraudeurs ou non. On distingue :

- les agents des lignes,

- 320 environ pour le métro : ils constituent le contrôle de ligne et les équipes mobiles du Nouveau service en station sur les lignes 4 et 11, dont les premiers résultats sur l'évolution de la fraude sont prometteurs. Ils travaillent en équipes de trois ou quatre agents et effectuent d'autres tâches que le contrôle.
- les équipes spécialisées de l'unité anti-fraude, 200 pour le métro et 170 pour le RER : ils n'effectuent que du contrôle, exclusivement

- en stations (sauf pour le RER), en équipes de 5 à 20 agents selon les lieux et l'affluence. Ils sont recrutés sur des critères psycho-relationnels, disposent d'un encadrement permanent et suivent des actions de formation spécifiques. La dominante du métier est fortement relationnelle, pour cette raison ce métier est ouvert aux femmes (45 % des effectifs). Une partie de la rémunération de l'agent est constituée par des gratifications qui sont fonction du



nombre d'infractions relevées et du présentisme. Enfin, il faut rappeler les 450 agents de sécurité qui ont un rôle important à jouer. La sécurisation du réseau devant précéder ou, au moins, accompagner la lutte contre la fraude.

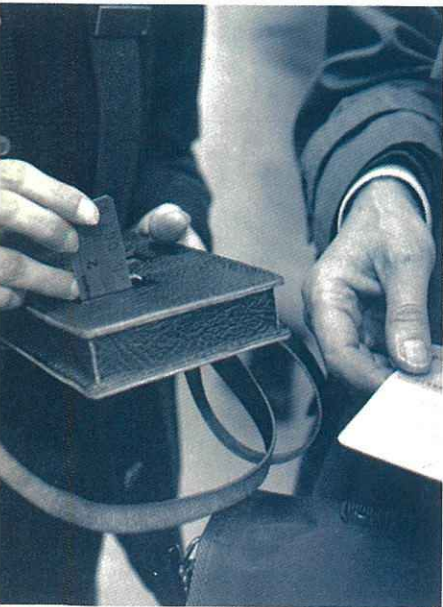


20 ● ● ● Un chiffre à rapprocher cependant des pertes dues à la fraude, 350 MF, et au coût de lutte contre la fraude, plus de 200 MF. Le déséquilibre entre ces chiffres donne le vertige et l'on peut s'interroger sur le bien-fondé de ce combat. Mais on se rend compte rapidement que l'absence totale de répression entraînerait à long terme la quasi-disparition des recettes directes de la RATP, soit près de 7 milliards de francs. Selon une enquête voyageurs de

1989, 29 % de la population francilienne se déclare « fraudeurs avoués », régulièrement ou exceptionnellement. La politique actuelle permet ainsi de limiter à 7 % une fraude qui atteindrait environ 29 %. Mais il y a plus. « Chaque franchissement illégitime visible constitue une véritable atteinte à la crédibilité de la RATP et révèle la non-maîtrise du phénomène par l'entreprise. Avec des effets pervers : association au sentiment d'insécurité et incitation à

frauder pour les autres voyageurs. » Un phénomène encore aggravé par la quasi-impunité de 60 % des contrevenants verbalisés qui ne paieront pas (fausse adresse, identité fantaisiste...). « On pouvait craindre qu'à partir d'un certain seuil de fraude le sentiment d'impunité soit tellement banalisé que la notion de transgression d'un interdit disparaisse, poursuit Fernand Sebban, la spirale semblait enclenchée, d'où la satisfaction que la politique de contrôle s'appuyant

## Le fraudeur n'est pas celui que l'on



Le fraudeur est un homme (75 %), français (62 %), âgé de 25 ans (les moins de 25 ans représentent 45 % des fraudeurs), qui ne paie pas son transport pour diverses raisons : se distinguer des autres, protester contre la qualité du transport, pour le risque ou par impossibilité de payer, pour revendiquer le droit au transport gratuit, pour maximiser les gains par rapport au risque encouru ou encore par opposition exacerbée à toute forme d'autorité.

Les utilisateurs réguliers – 53 % des voyageurs métro et 40 % des voyageurs RER – fraudent moins que les occasionnels, en raison essentiellement des abonnements souvent remboursés par les employeurs. Toutes les catégories sociales sont représentées : la fraude n'est pas, comme on le croit trop souvent, l'apanage des plus défavorisés. Selon une enquête menée en 1989 auprès des voyageurs, 39 % d'entre eux sont des « conformistes

anti-fraude » : moralistes ou répressifs, ils ne fraudent pas et attendent plus de répression. 37 % sont des « compréhensifs » : soumis ou réguliers, ils ne fraudent pas, mais sont compréhensifs envers ceux qui fraudent. 29 % sont des « fraudeurs avoués » : joueurs ou calculateurs, ils fraudent parfois ou régulièrement et refusent l'autorité. D'après ces chiffres, on peut donc considérer que, pour 66 % de la population, la fraude est socialement

sur une répression de qualité ait enfin porté ses fruits. »

Si le bilan du plan anti-fraude se révèle positif – on a gagné 0,5 point en 1992 –, il reste néanmoins fragile, tant sont nombreux les facteurs qui entrent en ligne de compte. La RATP peut agir directement sur certains d'entre eux : il n'est plus besoin de démontrer l'influence de la qualité de service rendu aux voyageurs sur l'attitude de ceux-ci.

Un trafic perturbé, des stations moins propres, un accueil insuffisant les jours de vente des cartes orange, et la contestation s'installe. Il est en revanche impossible pour l'entreprise de régler seule – sans le STP et l'Etat – le problème des pièges tarifaires, qui transforment souvent un trajet en véritable parcours du combattant (telle la vente en banlieue d'un billet pour un trajet banlieue-Paris qui n'inclut pas le métro). Le voyageur se retrouve alors fraudeur involontaire et victime d'un système. Restent les facteurs socio-économiques pour lesquels la RATP ne peut pas intervenir, mais dont elle doit tenir compte : problèmes de chômage,

d'urbanisation, d'éducation... qui souvent s'additionnent. Loin de se laisser décourager par l'énormité de la tâche, « la RATP souhaite s'engager dans une mobilisation beaucoup plus importante afin d'obtenir un taux de fraude visible de l'ordre de 3 %, avec une image d'entreprise forte et non répressive ». C'est-à-dire en dissuadant les voyageurs occasionnels de frauder (ils sont près de 50 %), sans « agacer » les clients réguliers.

## GÉRER LES CONFLITS EN DOUCEUR

C'est pourquoi elle s'interroge sur la synergie pouvant exister entre agents de sécurité et agents d'exploitation : c'est le sens de la mission expérimentale anti-fraude menée en collaboration avec le département SEC, avec une trentaine d'agents dans le centre-est du réseau (Gare de Lyon, Saint-Ambroise, République et Place d'Italie). Aux agents des corps de contrôle et des lignes, grâce à des formations mieux appropriées, de

réussir sur le terrain à gérer « en douceur » les inévitables situations conflictuelles et d'améliorer ainsi l'image de leur métier. Aux lignes également de monter des actions de sensibilisation vers les collèges, les associations de quartier...

C'est aussi l'application du Progrès partagé qui confirme le rôle des corps de contrôle existants et fixe trois objectifs : efficacité, notoriété et image parfaite. Si la structure et les missions du métier d'agent de contrôle de base sont inchangées, de nouveaux métiers sont définis : responsable de groupe, pilote et agent de maîtrise du contrôle. Pour réussir enfin, la RATP parie aussi sur la nouvelle organisation du service en station, dont les premiers résultats sont très encourageants, grâce à l'implication de l'ensemble des agents.

L'entreprise se dote aujourd'hui des moyens nécessaires à la lutte contre la fraude, mais ce sera bientôt aux directeurs de ligne, dans le cadre de la décentralisation et en partenariat avec l'unité Anti-Fraude, qu'incombera la responsabilité des résultats ●

21

croit

« banalisée ». Ce qui peut s'expliquer par le coût modique du billet, le fait que l'on fraude une institution et non un individu. Or acheter son billet devrait être identifié à une démarche sociale ou, au moins, comme le bon choix économique devant le risque de payer une infraction.

## PORTRAIT ROBOT

**Le fraudeur type :  
plutôt un homme,  
âgé de 25 ans et de  
nationalité française.**



# L'Anti-Fraude

## PARFAIT SON PAF

**Faire obstacle aux fraudeurs sans devenir la phobie des voyageurs. Dures exigences auxquelles doivent répondre les dispositifs anti-fraude. Essais pour un nouveau matériel.**

Belleville, Etoile, Pasteur ou PVP : les 290 stations du métro connaissent différents dispositifs anti-fraude. « *En entrée, les dispositifs Belleville, Pasteur ou PVP (porte à vantaux pivotants, le plus répandu avec près de 900 appareils), contrôlent 60 % du trafic d'entrée* », comme le rappelle Pierre Ragimbeau, responsable de l'unité Péages et Monétique au département SIT.

En sortie sont installés les types Barbès, Pasteur, Etoile (plus de 700 appareils) et les portes vitrées. Des tourniquets équipent en entrée et en sortie la plupart des gares de la ligne A du RER et celles de la ligne B jusqu'aux Baccinets (au sud, les bâtiments voyageurs sont difficiles à équiper). Des dis-

positifs qui contrôlent 31 % du trafic entrée et sortie sur le RER.

Il serait cependant illusoire de penser que ces équipements puissent interdire totalement la fraude. Ils permettent de la limiter – il existe une corrélation entre le rythme d'équipement et le taux de fraude, un bon équipement permettant un gain de 50 % de fraude – et dissuadent les fraudeurs « mous », qui n'utilisent pas de titre de transport parce que l'occasion leur en est « offerte ».

Des études ont été engagées par le Métro pour définir un équipement anti-fraude efficace, « permettant un débit adéquat, non fraudable facilement, ayant un bon rapport coût/efficacité et une excellente disponibilité, tout en

## Quelles solutions ailleurs ?

LYON. Le réseau y est désormais ouvert. Les contrôles étaient tellement rejetés par les voyageurs à une certaine époque qu'ils ont dû être pratiquement abandonnés dans le centre du réseau (les contrôles se traduisaient par

### A CHACUN SA FRAUDE.

La fraude n'est pas un phénomène spécifiquement parisien, d'autres villes réfléchissent de leur côté aux meilleures méthodes pour l'enrayer.

des fermetures de couloirs entraînant longues attentes et altercations). L'éventualité de la « fermeture » du réseau se pose aujourd'hui.

AMSTERDAM. Le réseau de la capitale hollandaise connaît de grandes difficultés en raison de l'immigration massive, du développement de la drogue, de la violence (meurtres de contrôleurs sur des trains). Des problèmes ardu à résoudre dans un contexte de tolérance « légendaire ».

LONDRES. Indépendamment d'un corps de contrôle

spécialisé, les agents de station font de la dissuasion, mais, comme sur tous les autres réseaux importants, vivent très mal cette tâche. Les effectifs devraient être massivement réduits dans les prochaines années. D'autant que l'esprit civique anglo-saxon est notoirement différent de notre mentalité... HAMBOURG. Son réseau ouvert a connu une augmentation sensible de la fraude, malgré la présence de contrôleurs efficaces. La « fermeture » de ce réseau est envisagée.

## LE NPVP EN VEDETTE.

Plus esthétique (il a été fait appel à un cabinet de design extérieur), purement mécanique, d'un poids plus faible, le NPVP demande moins d'effort pour être ouvert et se referme plus rapidement. Il est actuellement expérimenté en entrée à la station Charonne.

s'intégrant harmonieusement dans la station ». Fruit d'un travail mené pour la première fois en commun avec le Métro, le RER, le département Commercial et SIT, le NPVP ou nouveau portail à vantaux pivotants a vu le jour début 1992. On envisage d'équiper avec ce nouveau dispositif toutes les entrées de métro d'ici à 1996.

Pour les sorties, les portes automatiques pneumatiques Etoile sont efficaces mais chères : 120 000 à 140 000 F l'unité (contre 10 000 à 15 000 F le NPVP). La fermeture du réseau nécessiterait d'installer environ 600 portes de ce type. Aussi étudie-t-on un nou-

veau modèle Etoile électrique d'un coût réduit pour pouvoir équiper tout le réseau en 1996.

Sur le RER, les dispositifs à mettre en place sont identiques à ceux du métro (NPVP), mais, compte tenu de la présence de passages réversibles (fonctionnant en entrée et en sortie), il faut remanier les lignes de contrôle pour les spécialiser dans un sens ou dans l'autre. L'équipement devrait être achevé vers 1997.

Cette politique de développement des équipements anti-fraude menée par la RATP rejette pour Paris toute possibilité de réseau ouvert, comme celui de Lyon, où

l'on peut entrer après avoir composé son billet sans franchir un obstacle quelconque, mais qui nécessite un taux de contrôle très élevé.

En attendant de futurs systèmes de péage moins contraignants, il est essentiel aujourd'hui de développer des équipements de technologie simples, fiables et s'intégrant le mieux possible dans l'architecture des stations. Tout en traitant par une politique adaptée les problèmes d'accessibilité qui se posent aux voyageurs encombrés et aux personnes handicapées ●

Dossier réalisé par Simone Feignier et Yvonne Kappès-Grangé

23

# Voyageurs : oui au contrôle

**S**elon 85 % des personnes interrogées, la fraude augmente et elle coûte cher à la collectivité (83 %). Il est donc normal d'être contrôlé dans les transports en commun pour 95 % des voyageurs, mais c'est désagréable (57 %). Les contrôles ne sont pas assez fréquents (50 %), ils permettent d'encourager les voyageurs qui paient (86 %) et de mettre des amendes (75 %). Les contrôleurs sont aimables pour 74 % des gens. 95 % d'entre eux ont

trouvé que le dernier contrôle auquel ils ont assisté s'était déroulé de façon correcte. Mais la répression est plus ou moins bien acceptée selon les lieux, les heures du contrôle et l'affluence des voyageurs. Ainsi, elle est ressentie comme plus « conviviale » dans les trains quand il n'y a pas trop d'affluence. Quant aux contrôles dans les couloirs et accès, ils sont acceptés dès lors qu'ils ne ralentissent pas la circulation des voyageurs.



Des chiffres qui témoignent de la légitimité, de l'acceptabilité générale et de l'image globale satisfaisante du contrôle dans l'esprit des voyageurs.

## VU ET APPROUVÉ.

**Pour 95 % des voyageurs interrogés, le contrôle dans les transports en commun est une chose normale et bien acceptée.**

**Machinistes**, un plan pour leur sécurité. **Stations**, Saint-Jacques en vitrine. **Matériel**, les derniers mois du MA. **Social**, des logements en plus. **Enquête**, le succès d'Alexis, l'écran patience.

## Tagueurs

### MASSY SOUS HAUTE SURVEILLANCE

Les sites de garage des trains sont des cibles particulièrement recherchées par les tagueurs en tout genre. Pour les protéger, on a d'abord décidé de les clore, mais leur grande superficie rendait leur surveillance par maître-chien difficile. Aussi, depuis la fin

le gardien peut là visualiser sur écran et décider en toute connaissance de cause de l'intervention à effectuer. S'il est en train de faire sa ronde, il est également alerté par talkie-walkie. Ce système, mis au point par le département SIT à la demande du



de l'année dernière, à Massy-Palaiseau, un nouveau système de contrôle d'intrusion a-t-il été mis en place pour protéger le cœur du site, c'est-à-dire le faisceau de garage. Des barrières infrarouges et des radars jalonnent le périmètre, qui est surveillé par des caméras couleur, reliées au PC local. En cas d'intrusion,

département Environnement et sécurité, permet d'évaluer en temps réel une situation et d'alerter le PC sécurité. D'ici à cinq ans, l'ensemble des 50 sites de garages métro et RER devrait être équipé. Avec une priorité pour les lignes concernées par les opérations « trains propres ».

### CONCILIATION PLUTÔT QUE RÉPRESSION

Le département Juridique a signé avec le procureur de la République de Paris une convention permettant de soumettre les jeunes tagueurs à des travaux de nettoyage, au titre de la médiation pénale, dans les trois centres Bus de Paris, Belliard, Lagny et Montrouge, qui ont accepté ce challenge. Dernière-née de l'arsenal judiciaire – elle n'est pas encore officialisée par le Code

pénal – la médiation pénale est une décision prise par le Parquet en lieu et place d'un procès. Elle repose sur un accord entre la victime, en l'occurrence la RATP, et l'auteur du délit qui est volontaire pour effectuer une réparation en nature. A ne pas confondre avec les travaux d'intérêt général (TIG), qui sont proposés par jugement. Cette nouvelle pratique vise

essentiellement les mineurs, qui peuvent ainsi se rendre compte concrètement des préjudices qu'ils ont fait subir à la collectivité. Une voie nouvelle qui favorise la conciliation plutôt que la répression, et dans laquelle la RATP est partie prenante. En 1991, des mesures semblables avaient déjà été adoptées avec les Parquets de Nanterre et de Créteil.



PHOTOS : MINOLI / ARDAILLON / CHABROL / MARGUERITE / COM-AY



## Nettoie ment

### A CHAQUE LIGNE SA GESTION

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1993, les directeurs des lignes de métro et du RER, assistés du département Environnement et sécurité, gèrent directement la propreté de leurs installations. Sans remettre en cause le contrat décennal de nettoyage avec la Comatec, les accords cadres signés en novembre 1992 ont

débouché sur des « Conventions techniques de propreté de ligne »: chaque responsable de ligne et son correspondant à la Comatec ont négocié directement et contracté des engagements relatifs au nettoyage. Ces nouvelles dispositions, prises au niveau décentralisé, concernent les objectifs de l'année 1993.

## Identité visuelle

### LA NOUVELLE LIVRÉE DU R 312

Bas de caisse couleur bronze, bande vert jade au niveau des baies: voici les premiers R 312 qui circulent sur le réseau, aux couleurs de la nouvelle identité visuelle. Vous pouvez les voir sur la ligne 65 depuis le mois de janvier et sur la ligne 32 en février.

## Machinistes

### UN NOUVEAU PLAN POUR PLUS DE SÉCURITÉ

Un « Plan d'amélioration de la sécurité des machinistes » vient d'être lancé, par le département BUS en collaboration avec le département Environnement et Sécurité, afin de renforcer le dispositif déjà en place. Il consiste en une nouvelle organisation, avec la nomination au 1<sup>er</sup> janvier d'un responsable « Prévention, sécurité, HSCT ». Michel Dorigny, ancien directeur du centre de Gonesse, regroupe désormais sous son autorité tous les moyens dont dispose le département



BUS en matière de sécurité, moyens jusque-là dispersés dans le département. Deux groupes expérimentaux sont créés dans deux centres BUS, Gonesse et Pavillons-sous-Bois. Appelés « camps de base », ils seront le point de coordination d'un ensemble de personnels du BUS et de SEC, et leur secteur d'intervention correspondra à l'un des secteurs de la Brigade de surveillance.

La responsabilité des actions de prévention et de sécurité continuera de relever des centres, les camps de base intervenant en tant que prestataires de service en conseil et en assistance. Ils seront dotés par BUS de véhicules, de moyens de communication appropriés ●●●

## DES CABINES DE PROTECTION

D'ici à la fin du mois d'octobre de cette année, le plan prévoit la mise en service de 200 cabines de protection (type Flandre) et le renouvellement intégral de l'équipement de radiotéléphonie des 4 000 autobus.

●●● et de locaux. Une antenne technique de SEC étudiera et suivra l'application des mesures techniques de sécurité. Une autre équipe de SEC établira une carte de la délinquance et évaluera en permanence les risques dans les secteurs concernés.

Cette organisation devrait permettre d'accroître l'efficacité des moyens utilisés en les localisant au plus près du terrain et en créant une synergie entre les exploitants, les correspondants Prévention sécurité des centres Bus, la Brigade de surveillance et les équipes du département SEC.



## ITINÉRAIRES ET POINTS D'ARRÊT

Une des six actions prévues pour renforcer le sentiment de sécurité consiste, pour les directeurs de Centre, à dresser l'inventaire des traitements ponctuels des itinéraires et points d'arrêt.

Pour 1993, le plan prévoit dix actions à réaliser. Elles concernent :

1. Les cabines de protection (*voir l'article page 10*).
2. La radiotéléphonie.
3. Le système d'ouverture de secours des portes des autobus.
4. L'empoche des machinistes.
5. Le vitrage des postes de conduite.
6. Le traitement des itinéraires et des points d'arrêt.
7. La présence de caméras vidéo.
8. L'aménagement des terminus et des gares routières.
9. Des réseaux de solidarité développés avec les associations locales.
10. La poursuite de la formation à la gestion des situations conflictuelles.

## Ile-de-France

### LES DIFFICULTÉS DE CIRCULATION DU BUS



Le trafic des bus stagne en Ile-de-France, alors que celui de la voiture augmente : un constat préoccupant, sur lequel s'est penché le Syndicat des transports parisiens (STP), dans une étude qui vient de paraître. Les voyageurs reprochent au bus sa lenteur, son manque de ponctualité, la longueur des attentes aux arrêts... et, du coup, se tournent vers la voiture. La voiture, qui est la cause principale des difficultés de circulation des bus, l'intensité du trafic et le stationnement anarchique expliquent près de 60 % de leurs ralentissements !

Le STP a recensé 1 100 points de blocage : 36 % sont concentrés sur Paris (VIII<sup>e</sup>, XVI<sup>e</sup> et XVIII<sup>e</sup> arrondissements, mais aussi le PC), et 40 % en Petite Couronne, plus particu-

lièrement en Seine-Saint-Denis. Dans la capitale, les problèmes viennent, dans l'ordre, de l'intensité du trafic, du stationnement, et des livraisons. En Petite Couronne, le stationnement vient en tête, suivi par le trafic. Pour redresser cette situation, les actions à entreprendre ou à poursuivre, sont multiples : maîtrise du stationnement, régulation des feux, aménagement de zones de livraison, mais aussi multiplication des sites protégés, des couloirs réservés, des sites propres... Des propositions qui vont dans le sens des souhaits exprimés par les Français : 73 % pensent qu'il convient de développer les transports publics, et 63 % sont d'accord pour réduire l'utilisation de la voiture dans le centre engorgé des villes.

## Social

### RÉDUIRE L'INAPTITUDE

La nouvelle politique menée par la RATP en matière d'inaptitude commence à porter ses fruits : on note en 1992 une diminution de 30 % du nombre des APPEs (agents privés provisoirement de leur emploi statutaire) et d'APDES (agents privés définitivement de leur emploi statutaire) et une diminution de 20 % des DID (déclarations d'inaptitude définitive). L'effort doit être poursuivi en 1993 avec le secteur PSPH (recrutement, réorientation, requalification) associé à chaque département (suivi des agents, conditions de travail, mobilité, vie au quotidien...). Il devrait permettre de fixer une nouvelle réduction de l'ordre de 30 % du nombre des APPEs, APDES et des DID en 1993.

### 300 LOGEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Le Conseil d'administration du mois de novembre dernier a approuvé à l'unanimité le dossier relatif au logement locatif et à la politique sociale en matière d'habitat pour 1993.



## Matériel

### LE MA AURA BIENTÔT VÉCU

Les 6 et 13 novembre dernier, deux matériels MF 67 D, circulant jusque-là sur la ligne 12, ont été réceptionnés par la ligne 10 (Boulogne-Gare d'Austerlitz), ce qui a permis de retirer quatre éléments de matériel articulé (MA) de l'exploitation. Le nouveau matériel fer MF 88 (voir ELL n° 28), destiné à la

ligne 7 bis (Louis Blanc-Pré-Saint-Gervais), devrait être opérationnel à partir de juillet 1993 — selon les dernières prévisions. Il remplacera progressivement le matériel MF 67, qui équipe aujourd'hui la 7 bis, et qui sera alors livré à la ligne 10. Cela permettra le retrait définitif du matériel articulé de la ligne 10 en 1994.



### MG 19 : CONFORT ET SÉCURITÉ

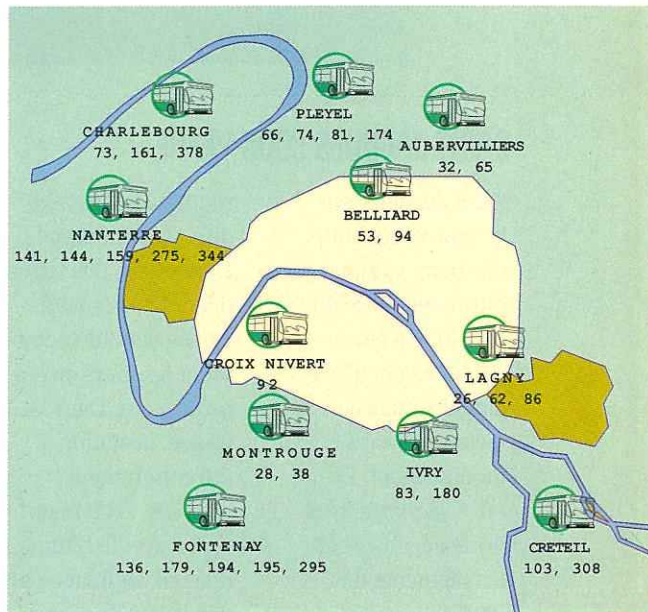
Des MG 19 aux couleurs de la nouvelle identité visuelle remplacent désormais les vieux masters sur la ligne 359 (service urbain de Nanterre) et sur la 341 à Puteaux. Munis d'une direction assistée,

les MG 19 sont équipés d'un système de commande de portes électropneumatique plus fiable. Un changement de matériel qui se traduit aussi par un gain de places : leur nombre passe de 17 à 19.

## Chantier

### DANS LES CARRIÈRES

Les travaux de Météor dans le XIII<sup>e</sup> arrondissement ont nécessité la consolidation des carrières de calcaire dans le secteur de Tolbiac-Nationale.



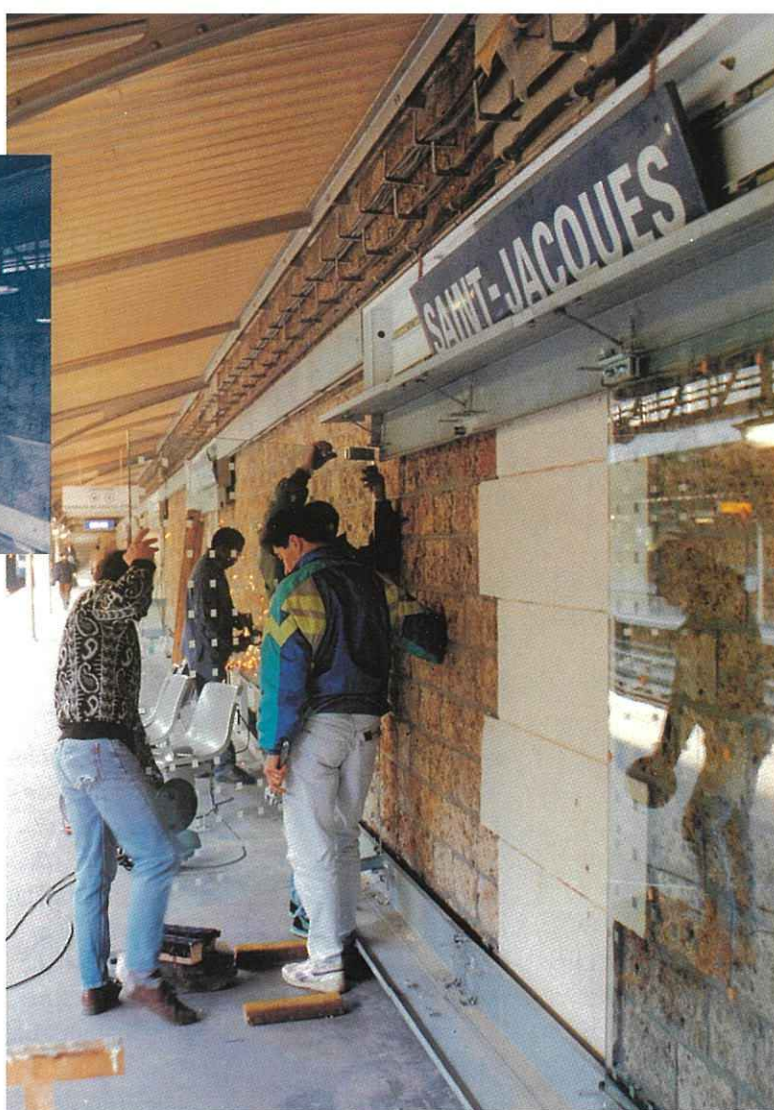


## Stations

### SAINT-JACQUES SOUS VERRE

Saint-Jacques, sur la ligne 6, est une des deux stations en pierre meulière du réseau. Un atout qui lui a valu d'être classée, mais qui n'était pas sans inconvénient. En effet, la pierre, très poreuse, absorbait les pigments des graffitis, ce qui

rendait le décapage difficile et coûteux. Désormais, des vitres décorées de petits carrés dépolis recouvrent les murs en les protégeant. Dans la foulée, la station a été entièrement rénovée, l'éclairage repensé et le bitume du quai remplacé par des dalles de pierre.



### QUI ÉTAIT JACQUES BONSERGENT ?

Le 23 décembre 1992, une plaque à la mémoire de Jacques Bonsergent a été inaugurée à la station de la ligne 5 du métro, située entre République et Gare de l'Est. Il fut la première personne fusillée à Paris par l'occupant. Mêlé à une bousculade dans le secteur, Jacques

Bonsergent fut arrêté, condamné et exécuté au fort de Vincennes le 23 décembre 1940, à l'âge de 28 ans. La station prit son nom en 1946. Précédemment, elle s'appelait Lancry, du nom du propriétaire du terrain sur lequel la rue de Lancry avait été ouverte.

## Enquête

### PATIENCE ! LE BUS ARRIVE

Un écran surnommé « Alexis » a été placé en plusieurs points d'arrêt des lignes 26 et 29. Il permet d'informer les voyageurs sur le temps d'attente avant le passage des deux prochains bus et il affiche également des informations pratiques (destination des bus, horaires de fonctionnement...). L'enquête réalisée à l'automne dernier auprès de 500 voyageurs a fourni des informations similaires sur les deux lignes et montre que plus d'un voyageur sur

deux (58 % sur le 26 et 51 % sur le 29) consulte systématiquement l'écran. Les temps annoncés sont « très » ou « assez » justes pour 88 % d'entre eux. En fonction du temps d'attente affiché, l'utilisateur adapte son mode de déplacement : marche à pied, métro ou attente. L'attente au point d'arrêt paraît moins stressante – Alexis détend, rassure (71 %) – et moins longue pour les deux tiers des personnes interrogées.

Le système se traduit par une légère (40 %) ou nette (54 %) amélioration de la qualité de service. Si bien que 95 % des voyageurs pensent qu'Alexis devrait être étendu à d'autres arrêts et à de nouvelles lignes. Enfin, la RATP est bien identifiée comme étant à l'origine du système : pour 92 % des interviewés, cela prouve que la RATP se préoccupe de ses voyageurs et qu'elle améliore la qualité du transport en bus (83 %).

## Info-voyageurs

### « RER HORS PARIS, LE PRIX VARIE »

Une nouvelle campagne « Lignes de contrôle » vise à alerter les voyageurs, surtout occasionnels, sur les subtilités tarifaires du réseau RER. La campagne de juillet dernier avait été suivie d'une

enquête auprès de 800 voyageurs (voir ELL n° 24 de septembre 1992). Celle-ci avait révélé que si l'opération était reconnue comme utile (78 %), originale (60 %) et dynamique (56 %),

les autocollants étaient jugés trop discrets (plus de 70 %) et peu explicites. D'où la nouvelle campagne, plus claire et plus compréhensible avec des messages simplifiés et de nouveaux visuels.



### DIALOGUE AVEC LES ASSOCIATIONS

Un média destiné aux associations de voyageurs en contact avec la RATP est réalisé par l'unité Marketing - Service consommateurs du département Commercial. La Lettre aux associations, qui a bénéficié d'une nouvelle



formule fin 1992, est un trimestriel de huit pages. Son but est d'assurer un

meilleur dialogue avec ces associations en les informant des activités de l'entreprise : autant de sujets de réflexion et de propositions pour les associations. La majeure partie du numéro de décembre 1992 était consacrée aux Etats généraux des voyageurs.

## Expo

### L'ART DE NE PAS OUBLIER

La ligne 8 et le centre Bus de Créteil ont mené une action de promotion de la Maison des arts de Créteil, qui a vu sa fréquentation baisser

à la suite des travaux de renouvellement de la voie. Cette action a consisté en une exposition sur la Maison des arts, présentée dans la salle des recettes de la station Maisons-Alfort-Les Juilliottes, du 18 au 22 janvier.

Une exposition annoncée par un affichage sur la ligne 8, dans le secteur Ledru-Rollin Créteil-Préfecture et à bord des lignes de bus du centre de Créteil desservant le secteur de la Maison des arts.

### MÉTRO : VIVA MEXICO !

A l'initiative de deux conseillers commerciaux du secteur sud de la ligne 4, une exposition photo concernant le métro de Mexico est présentée à

l'agence commerciale de Montparnasse jusqu'au 31 mars prochain. Rappelons que la Sofretu vient de signer un contrat portant sur la réalisation de la ligne 8 du métro de la capitale mexicaine.

Un condensé de textes retraçant brièvement l'histoire et l'économie du Mexique ainsi qu'une vitrine d'objets d'art mexicain présents et passés complètent cette exposition.

## En bref

● CHANGEMENTS À CERGY. La convention passée entre la RATP et le Syndicat d'agglomération nouvelle (SAN) pour l'exploitation du réseau de bus de Cergy-Pontoise a été remplacée le 1<sup>er</sup> janvier par une simple convention d'assistance technique. Dans ces conditions, les agents de la Régie et leurs familles ne bénéficient plus d'avantages tarifaires.

● INFORMATIQUE ET LIBERTÉS (1). Conformément à la loi, il est porté à la connaissance des lecteurs d'Entre les Lignes que le droit d'accès aux informations les concernant dans le fichier informatique de diffusion (nom, prénom, adresse, numéros matricule, de pension, ou d'abonné) s'exerce auprès de la mission Communication interne, 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris.

● INFORMATIQUE ET LIBERTÉS (2). Des sondages peuvent être effectués par téléphone par des organismes spécialisés auprès des agents de la RATP à leur domicile à la demande de la Régie. Lors de la préparation de ces sondages, les noms des agents sont tirés au hasard et leur numéro de téléphone est obtenu par le Minitel. Après le sondage, les données sont détruites. Conformément à la loi, les agents désirant ne pas être sollicités sont invités à se faire connaître dès que possible auprès de l'administrateur des données de la fonction personnel, GIP, 7, square Félix Nadar, 94300 Vincennes, en lui adressant une demande personnelle (modèle 0 18). Ainsi, les agents qui ne se manifestent pas sont susceptibles de faire partie du panel.

● FORMATION. Dans le cadre de l'investissement partagé, pour 1992-1993, 520 agents préparent un module sur le temps de l'entreprise, 60 % d'entre eux voulant passer un concours vers l'exploitation.

● COUVERTURE SOCIALE. Les agents en « retraite anticipée » continuent à bénéficier du même régime de soins que lorsqu'ils étaient en activité. Ils peuvent en plus consulter le médecin de leur choix ; dans ce cas, ils avancent les fonds et sont remboursés au tarif de la Sécurité sociale. Lorsqu'ils sont mis effectivement à la retraite, ces agents deviennent alors ressortissants de la Caisse de coordination, avec liberté de choix des praticiens, avance des fonds et remboursement au tarif de la Sécurité sociale.

## Revue de presse



Au centre de Charlebourg (ainsi qu'à Nanterre et Asnières), c'est la société « Dialogues partenaires services » qui a été retenue pour le marché de nettoyage des autobus. Spécialisée dans l'embauche des « jeunes en difficulté d'insertion professionnelle et des chômeurs de longue durée », elle commencera sa mission à la fin du mois de février 1993. *Charl'Info n° 27, janvier 1993.*



La ligne 13 est la première à effectuer une approche de la sécurité ferroviaire intégrant complètement les relations « homme-machine » dans une culture où la mise en avant de la technique tendait à déprécier le rôle de l'homme. La sécurité, c'est en effet le conducteur qui l'assure, compte tenu des informations qu'il reçoit. Afin que tous adoptent la même démarche, tous les acteurs de la ligne seront sensibilisés à cette conception de la sécurité ferroviaire. *Info ligne 13, n° 10, décembre 1992.*



Etats généraux des voyageurs. José Martins (machiniste sur la ligne 76), sous le titre « J'y étais », témoigne : « [...] Dans bien des cas, nos représentants ont été mis dans l'embarras devant les observations des usagers. Pour le réseau routier, nos clients demandent, d'abord et avant tout, que la RATP assure leurs déplacements dans des conditions de régularité, de confort, de sécurité, comme cela est sa vocation première, mais aussi de continuité : les gens veulent pouvoir compter sur leur service public à n'importe quel moment. » *Les Lilas infos, n° 3, décembre 1992.*

La fin de l'année 1992 et le début de 1993 ont vu paraître un certain nombre de nouvelles publications. *Interface*, consacré au site Bobigny-Pablo Picasso, *ACTUALiet*, le journal de l'unité Installations locales des établissements (département SIT) et *Les Échos du tertiaire*, trimestriel qui s'adresse « à tous les agents qui, sur le site de Championnet, ont des missions fonctionnelles ».

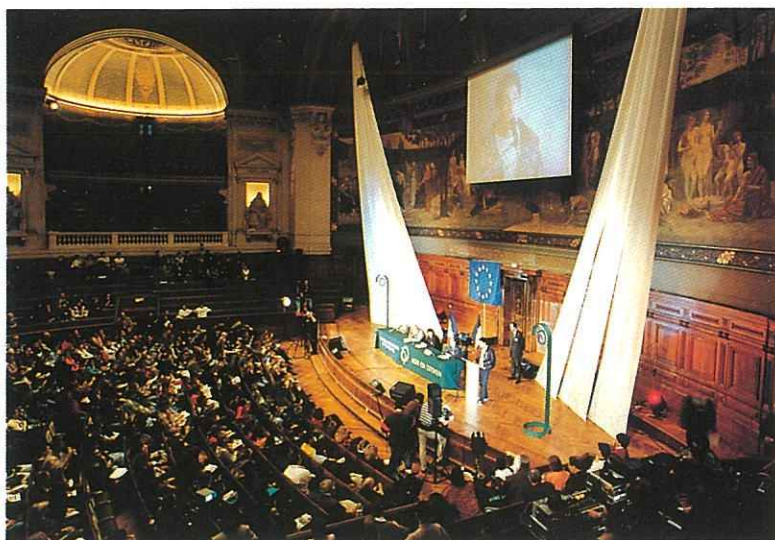
RATP *Entre les Lignes n°29 - février 1993*

## Prévention AGIR EN CITOYEN

Le grand amphithéâtre de la Sorbonne a accueilli, le 16 janvier dernier, la première rencontre « Jeunes citoyens » organisée par le Comité de prévention et de sécurité de la RATP. Huit cents jeunes, recrutés par les correspondants sécurité des départements Métro, RER, BUS et les associations de la banlieue parisienne, ont « planché » toute une journée sur la citoyenneté, la laïcité, la société pluri-

culturelle, l'intégration, l'écologie, les devoirs et les droits du citoyen. A cette occasion, le président de la Régie, Francis Lorentz, a rappelé l'action engagée par l'entreprise depuis trois ans dans le domaine de la prévention, sous la conduite de Gérard d'Andréa. Il a notamment souligné : « [...] Nous, à la RATP, nous voulons être plus citoyens, réfléchir avec d'autres sur comment mieux faire notre métier, comment modifier les comportements collectifs, comment

développer plus de responsabilité dans notre société... Cette réunion d'aujourd'hui est une étape importante dans cette action que nous avons engagée ensemble, les 38 000 hommes et femmes de la RATP, pour apporter notre pierre à une meilleure vie de notre cité... » La synthèse de ces travaux, base d'une future « Charte de la citoyenneté », a été lue par Smaïn, venu apporter son total soutien à ceux qui auront vingt ans en l'an 2000.



## Formation UN SUPPORT VIDÉO POUR MIEUX ACCUEILLIR

Une nouvelle formation pour les agents de station : l'accueil ; un support original pour cette formation : une vidéo où les agents sont eux-mêmes les acteurs. Double idée élaborée par Henri Sztanke,

responsable des stations du secteur ouest de la ligne 1. Depuis octobre 1992, cette nouvelle formation, toujours assurée par les agents de maîtrise, sensibilise les agents de la ligne 1 à

l'accueil, sur un support vidéo où ils jouent leur propre rôle au sein des voyageurs de cette ligne. Une première pour ce type de formation qui a obtenu l'adhésion des agents de station.

# passion nément

Honneur aux talents ! **Métier**, le 80 de père en fils. **Sport**, la victoire est à la pointe du sabre. **Arts**, les agents s'illustrent à Vincennes. **Tourisme** ... en coulisses.

## Portrait

### LE 80 EN FAMILLE

Franck Cullauffroz est machiniste sur la ligne 80 (Mairie du XV<sup>e</sup>-Mairie du XVIII<sup>e</sup>) depuis 1975, date de son entrée à la RATP. C'est un rêve d'enfant qu'il a concrétisé : son père avait en effet effectué toute sa carrière sur la ligne 80, au volant des TN 4 H, et Franck n'avait qu'un souhait : être, comme lui, machiniste. Si ce fidèle du 80 a vu, en dix-huit ans, les matériels évoluer (PGR, SC 10 et, aujourd'hui, articulé), les centres changer (de Croix-Nivert à Belliard), l'itinéraire de la ligne n'a pratiquement pas bougé, tout comme les voyageurs, finalement... « *J'ai transporté des personnes que mon père conduisait déjà - elles ne sont plus très jeunes aujourd'hui - j'ai vu des lycéennes devenir étudiantes, puis mères de famille.* » Franck assure également la conduite des



bus loués par le STL pour des mariages, des soirées, des défilés de matériels anciens... Et, ironie ou magie du sort, il s'est retrouvé un beau jour au volant d'un TN, mais pas n'importe lequel : il s'agissait de la voiture 5024, celle avec laquelle son père avait effectué son dernier service, avant son départ à la retraite, en novembre 1969. C'est « *la voiture à papa* » et, « *quand elle est prévue pour une sortie, les collègues du STL me la réservent en général !* »

## Tourisme

### PARCOURS INSOLITES

L'association Sauvabus vous propose son programme de visites pour le premier semestre 1993 : les chantiers du métro la nuit (nuit du 12 au 13 mars), les ateliers de Choisy (mercredi 12 mai), du côté de Nogent en autobus TN4 de 1935, avec visite du centre de Belliard (samedi 15 mai) et Paris by night rétro (samedi 12 juin). Renseignements et réservations au 45 90 64 87.

## Sport

### CHAMPION DE SABRE

A l'occasion du Tournoi international de sabre du Kremlin-Bicêtre, Jean-Philippe Daurelle, sociétaire de l'US Métro, ancien conducteur sur la ligne 4, actuellement en stage, s'est imposé en finale face à Jean-François Lamour, après avoir éliminé le champion olympique, le Hongrois Bence Szabo. Après une médaille de bronze par équipes obtenue à Barcelone, Jean-Philippe Daurelle



devient le nouveau chef de file du sabre français. « *Cette victoire me permet surtout de remercier directement la RATP, qui m'a détaché pendant trois ans pour préparer au mieux les compétitions* », explique Jean-Philippe, qui va préparer la Coupe du monde la saison prochaine.

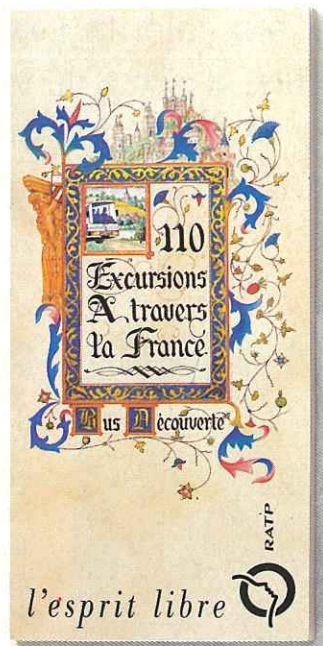
## Arts

### LES AGENTS EXPOSENT

Organisée à l'initiative des agents de l'équipe « Recouvrements » du département Juridique, une exposition d'œuvres d'art (peintures, sculptures, maquettes, photos...) réalisées par des agents issus de différents départements de l'entreprise s'est tenue du 18 au 22 janvier dans les

locaux du département Juridique à Vincennes-Nadar. Exposition qui se fixait deux objectifs principaux : présenter les œuvres de collègues (34 !) qui font preuve de créativité dans le domaine artistique ; améliorer par ce biais la communication et les contacts entre les différents départements de la RATP. Une occasion d'apprécier les talents cachés de l'entreprise...

# Bus Découverte



*Demandez-nous  
110 bonnes raisons de  
vous envoyer balader.*



De mars à novembre, la RATP vous propose plus de cent excursions au départ de Paris (place de la Madeleine) et vous invite à découvrir quelques-uns des plus beaux sites d'Ile-de-France, de France ou même d'Europe. Vous pouvez vous procurer gratuitement le programme 93 en vous rendant à nos bureaux : place de la Madeleine (côté Marché aux Fleurs), Paris 8<sup>e</sup> (M<sup>o</sup> Madeleine) ou 53 bis, quai des Grands-Augustins 75006 Paris (M<sup>o</sup> Pont-Neuf ou St-Michel) où il vous sera remis gracieusement par notre personnel. Pour tout renseignement : tél. 40 06 71 45 ou 40 46 43 60.

\* RSCG - RCS Numéro B 30194668

**STOURNET**



Jusqu'au 20 mars un premier affichage accompagne la reprise de « Bus découverte ». Une seconde vague d'affiches, placardées de la fin avril au 22 mai, couvrira ensuite cette période de vacances et de ponts.