

ENTRE LES LIGNES

Nouveau service en station • « Autrement Bus » 93 • Itinéraire au féminin

La RATP et les jeunes :
**renouer le
dialogue**

—3—

STATIONS, SERVICE COMPRIS



Le nouveau service en station se met en place sur la ligne 4 en juin. Espoirs et attentes.

—8—

ITINÉRAIRE AU FÉMININ



Portrait d'Agnès, 24 ans, chef de manœuvre.

—10—

« POUR ALLER DE LÀ À LÀ »



Opération « Autrement Bus » en Seine-Saint-Denis.

—13—

LE METROPOLIT- 'ART



Six stations ont bénéficié, en 1990, du talent de jeunes peintres et sculpteurs.

—16—

LES CLÈS DE L'ÉTABLISSE- MENT



Une nouvelle fonction pour une gestion quotidienne des établissements plus efficace.

—18—

PARCOURS SANS FAUTES



Alain Lestienne, le machiniste RATP de l'année.

—19—

RATP-JEUNES : RENOUER LE DIALOGUE

Pour lutter contre le climat d'insécurité dans les transports, au-delà de la répression nécessaire, le Comité de prévention et de sécurité de la RATP a mis en place toute une batterie d'actions visant principalement à intégrer les jeunes en difficulté.



—26—

REFLEX

Le portfolio de la RATP.

—27—

L'ACTUALITÉ

Les nouvelles de la RATP en bref.

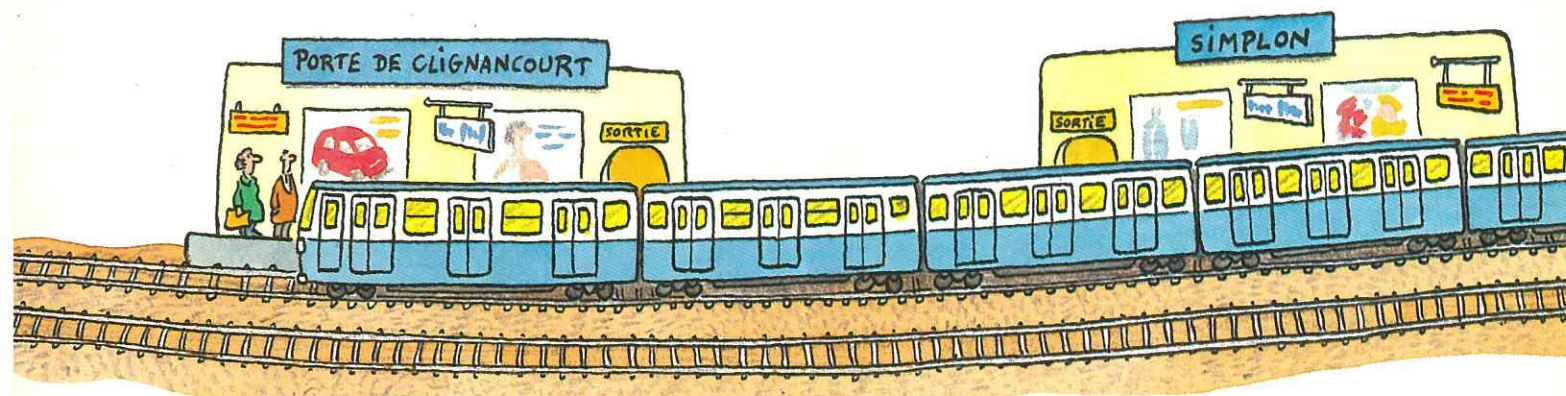
STATIONS, SERVICE COMPRIS

Nouveau service
en station sur la 4

3

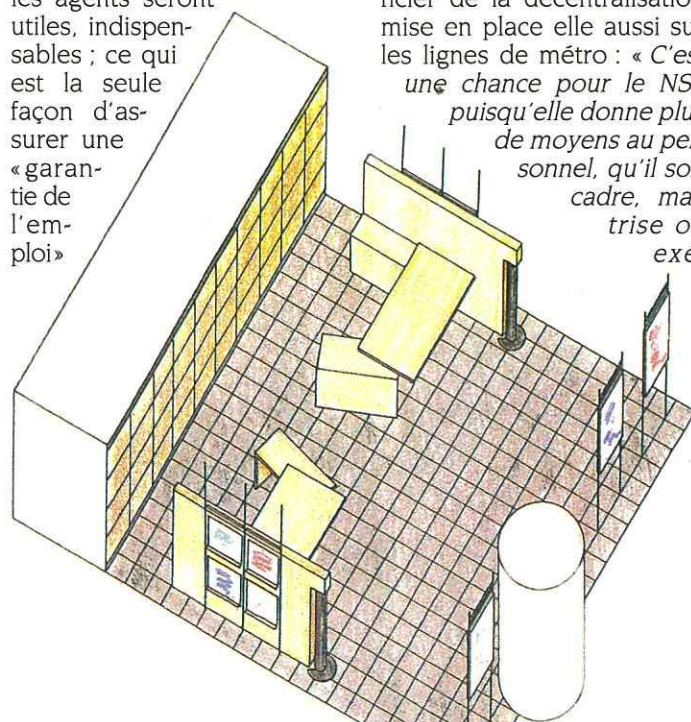


Une application de la stratégie sociale, le nouveau service en station se met en place sur la ligne 4. Espoirs et attentes.



On en parlait depuis plus de six ans : au mois de juin, le nouveau service en station démarre sur la ligne 4, Porte de Clignancourt - Porte d'Orléans. « *Un pari pour l'entreprise, une chance pour les agents* », c'est ainsi que Pierre Weil, responsable « Stations » au département Métro présente le NSS*. Un pari pour l'entreprise parce qu'il entraîne des investissements importants, des charges nouvelles et cela à effectif constant. Une chance pour les agents, car c'est « *un projet de défense des agents de station et de leur métier* ». En effet, avec la suppression des poinçonneurs, la mise en service des appareils distributeurs de billets... on assistait à la disparition progressive d'un métier, celui d'agent de station. « *Cet emploi, dévalorisé, précise P. Weil, voyait son contenu se réduire ; ce qui entraînait une perte des pouvoirs. Avec le nouveau service, on a voulu casser cette spirale, créer un élan positif. Il faut donner une raison d'être à la présence des agents, transformer leur image dans l'esprit des voyageurs. Il faut transformer la fonction de l'agent de station, aujourd'hui centrée sur la vente, en fonction relationnelle.* » En effet, seule la vente, actuellement, justifie la présence des agents. Or celle-ci peut être remplacée facilement par les appareils distributeurs, et les voyageurs réclament aujourd'hui plus de présence humaine ainsi que plus de services.

Le nouveau service avec, en particulier, des agents mobiles se déplaçant dans les stations des agences commerciales, est « *ancré* » sur les voyageurs et sur leurs attentes. Les nouveaux métiers exercés par les agents seront utiles, indispensables ; ce qui est la seule façon d'assurer une « *garantie de l'emploi* »



Cette esquisse de l'agence commerciale se rapproche de celle qui sera installée à Gare du Nord. Chaque agence sera en effet aménagée de façon différente selon les secteurs, avec cependant une constante : le totem et la conception des deux postes de travail assurant vente, accueil et information. Seront mis à la disposition de la clientèle : un minitel, une boîte aux lettres et un téléphone extérieur. Un mobilier en bois, des points de lumière : un réel effort a été fait pour offrir une ambiance chaleureuse à la clientèle.

pour le personnel. Le projet démarre demain, mais, comme tient à le souligner P. Weil : « *C'est un projet évolutif où rien n'est figé, qui prévoit une organisation souple, contrairement aux structures actuelles ; un cadre général est proposé aux agents.*

Par leur vécu, leurs initiatives, leurs expériences, ce sont les agents qui préciseront le contenu de leur emploi. »

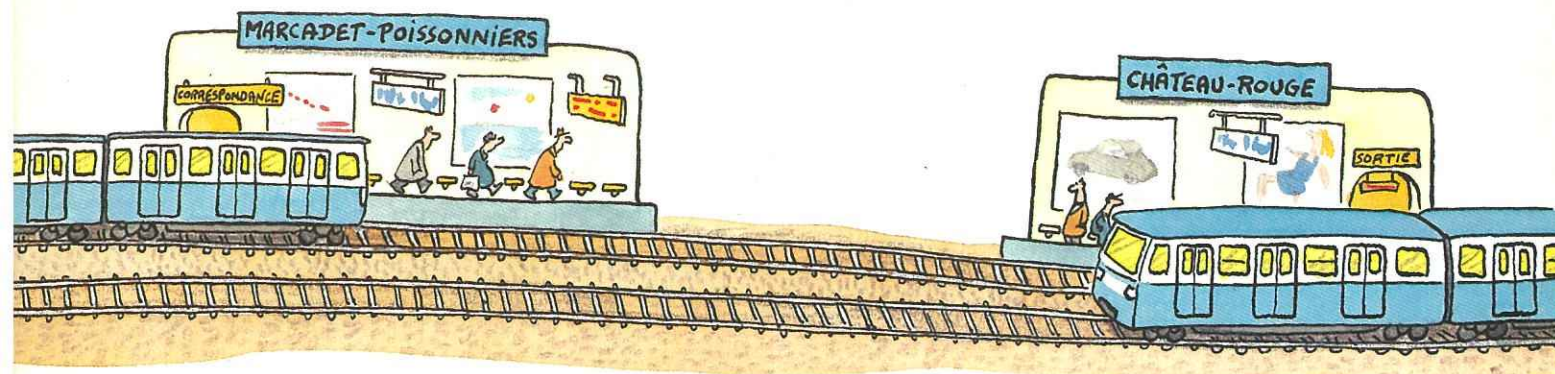
P. Weil est optimiste, pour lui « *le dossier tient la route* ». D'autant que le NSS va bénéficier de la décentralisation mise en place elle aussi sur les lignes de métro : « *C'est une chance pour le NSS puisqu'elle donne plus de moyens au personnel, qu'il soit cadre, maîtrise ou exé-*

assuré. Aux agents de saisir cette chance qui leur est proposée et qui est peut-être la dernière ! »

A la veille de la date fatidique, une grande fébrilité règne sur la ligne 4. Pour Serge Lagrange, responsable de l'UDO ligne 4, le nouveau service en station, « *ce sont d'importantes installations techniques sophistiquées, un véritable déroulement de carrière pour les agents, une démarche de concertation et de consultation avec le personnel. Mais avant tout, c'est un nouvel état d'esprit, avec plus de liberté, plus d'initiative, plus de souplesse dans l'organisation des tâches, ce qui devrait entraîner une motivation et un attrait plus grand dans le travail.* »

Le changement était inévitable : le service rendu à la clientèle en station était en retard, ce dont les agents avaient pleinement conscience. Ils le vivaient mal pour la plupart... Il fallait faire quelque chose... « *Projet technique, le nouveau service est aussi — et surtout — un projet humain, souligne S. Lagrange. Il a été fait appel au volontariat et il a été tenu compte du souhait des agents, dans la mesure du possible, pour leur nouvelle affectation. Les agents ne souhaitant pas participer au nouveau service ont dû changer de lieu de travail mais on a essayé, pour chacun, de les affecter dans la station la plus proche de celle qu'ils avaient quittée. En fait, il y a eu très peu de défection sur la ligne 4.* »

cution. » Enfin, le nouveau service en station est la première application du projet social, notamment dans le domaine des carrières. « *Maintenant, conclue Pierre Weil, c'est aux agents d'agir. Si le voyageur voit la différence, c'est gagné, l'avenir est*



Daniel Lebouil, responsable du secteur nord.

la fête commence", avec l'espoir qu'elle se transmettra à l'ensemble du réseau. » De nouveaux rapports vont s'établir entre les agents, grâce au service en station : consultation, participation, considération, trois mots qui ne sont pas vides de sens pour Daniel Lebouil, responsable du secteur nord sur la ligne 4 : il les « met en pratique » tous les jours. « Les premières réunions avec les agents intéressés par le nouveau service ont démarré en octobre 1990, précise-t-il. Présentation et information sur la nouvelle organisation ont permis à chacun de faire part de ses interrogations, ses inquiétudes et de ses attentes. » Dès le mois d'octobre le personnel a été consulté sur les roulements, et une bonne partie d'entre eux a ex-

primé ainsi le souhait d'obtenir des roulements à plat. Il en a été tenu compte dans l'élaboration du synoptique. Au mois de janvier 1991, les futurs conseillers commerciaux, opérateurs et pilotes, ont choisi leur affectation, et jusqu'en avril les autres agents ont pu également choisir leur poste, roulement et lieu de travail. « Dans le cadre du nouveau service, les agents font en effet connaître leurs aspirations pour telle ou telle fonction; vente, accueil ou contrôle, et il en sera tenu compte dans la mesure du possible pour l'affectation au jour le jour. » Concertation et participation des agents, toujours, avec l'établissement d'une carte d'identité des huit stations du secteur nord afin de « connaître les besoins de la station

Le mois de juin se rapprochant, les questions deviennent de plus en plus nombreuses et la fébrilité de plus en plus grande. « Chacun sait, en effet, que le NSS est un formidable pari, chacun sait qu'il est un pionnier en la matière, un promoteur pour les autres lignes du réseau, qu'il est chargé d'une mission, qu'il sera regardé... d'où l'enthousiasme à se lancer dans cette "aventure", mais aussi l'inquiétude de ne pas être à la hauteur. Le NSS sera ce que nous en ferons ! Comme tout sportif avant l'épreuve, nous sommes inquiets, mais en même temps nous sommes bien entraînés. Alors, après l'appréhension qui précède le départ, j'ai envie de dire "que

Les mots clés du nouveau service

La nouvelle gestion des stations du métro, mise en place avec un premier secteur de la ligne 4, au mois de juin, avec pour objectifs de reconquérir la maîtrise du territoire, de répondre aux attentes de la clientèle tout en valorisant le personnel, est constituée de :

le secteur, d'une dizaine de stations, est l'unité de base du nouveau service en station. De taille humaine, il est dirigé par un cadre assisté d'agents de maîtrise (chefs de secteur) et de **pilotes** (issus des agents de stations) ; dans chaque station, **l'animateur** est responsable des

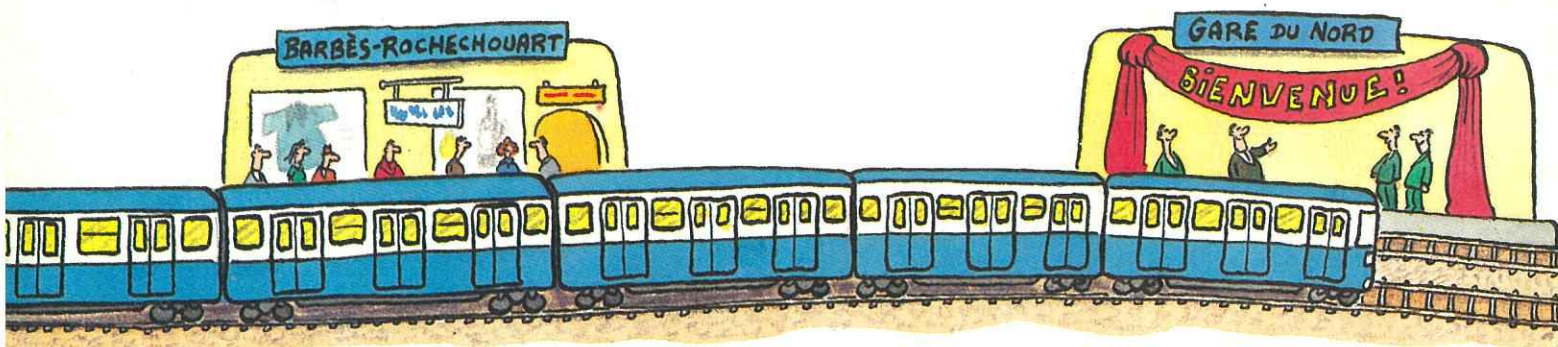
lieux et de la clientèle. Il agit avec la solidarité du secteur ;

des équipes mobiles, dotées d'équipement radio, assureront des missions commerciales, de sécurité, de contrôle, et d'exploitation courante ;

le centre de liaisons, géré par un opérateur, joue le rôle de plaque tournante entre les équipes mobiles et la clientèle. Il dispose de nombreux équipements (télésurveillance, alarmes, systèmes d'information et de communication...) ;

l'agence commerciale, sera le lieu privilégié de ren-

contre entre la RATP et la ville, entre les agents et les clients. Elle assurera les fonctions d'information, d'assistance, de service après-vente, de vente de certains titres de transport. De nouveaux équipements permettent de libérer le personnel de la vente (distributeurs automatiques), d'assurer les liaisons (moyens radio), d'améliorer la sécurité des biens et des personnes (télésurveillance, télécontrôle, interphones...), et d'améliorer l'information des voyageurs (moniteurs d'information, télésonorisation...).



vente, accueil, contrôle, environnement...) et de déterminer plus précisément ce que sera la mission des équipes mobiles».

La participation du personnel à la marche du service implique qu'il soit amené à prendre des initiatives, qu'il ait plus de liberté dans la prise de décision. D. Lebouil s'est fixé un certain nombre d'objectifs et d'actions à mener : « Une commission, constituée de l'encadrement et d'agents de station, fera le point tous les trois mois sur la nouvelle organisation, constatera les dérives éventuelles et recherchera les solutions à apporter. Le nouveau service mis en place sera à échelle humaine, les équipes se connaîtront mieux que par le passé, ce qui permettra une meilleure considération des agents : ainsi, à titre d'exemple, précise D. Lebouil, chaque agent nouveau dans le secteur sera reçu par un pilote qui le parrainera, en quelque sorte, pendant sa première journée... Les agents devront assurer un « service après-vente », répondre aux demandes de la clientèle et lorsque cela ne leur sera pas possible, ils transmettront le dossier à la hiérarchie en étant, malgré tout, tenus d'informer de la suite donnée à la plainte du voyageur. »

Par ailleurs, toutes les demandes formulées par les agents feront désormais l'objet d'une réponse écrite de l'encadrement. Un effort a porté également sur les installations dont disposent les agents. Vestiaires refaits, coins comptabilité créés dans le bureau de recet-

tes, mini-cuisine et cafétéria-cocoon détente dans chaque secteur. Mentionnons pour mémoire la nouvelle tenue dessinée pour les agents d'exploitation par Guy Laroche, et que les agents du nouveau service en station seront les premiers à porter. Autant d'exemples qui devraient permettre une plus grande implication des agents dans leur travail, accompagnée d'une plus grande motivation au service de la clientèle. ■

Simone Feignier

* NSS : Nouveau Service en Station pour les initiés.

Le calendrier

— **Juin 1991** : mise en service du secteur nord de la ligne 4. Il comprend huit stations entre Porte de Clignancourt et Château-d'Eau, Gare du Nord étant la station principale. 150 agents y travailleront dont 6 pilotes, 15 opérateurs conseillers commerciaux, 24 animateurs et 105 agents mobiles.

— **Juillet 1991** : mise en service du secteur unique de la ligne 11.

— **Novembre 1991** : mise en service du secteur centre de la ligne 4.

— **Décembre 1991** : mise en service du secteur sud de la ligne 4.

— Le nouveau service en station devrait ensuite être mis en place sur deux ou trois autres lignes dès 1992, avant d'être généralisé en 1995 sur l'ensemble du réseau et servir de référence pour METEOR.

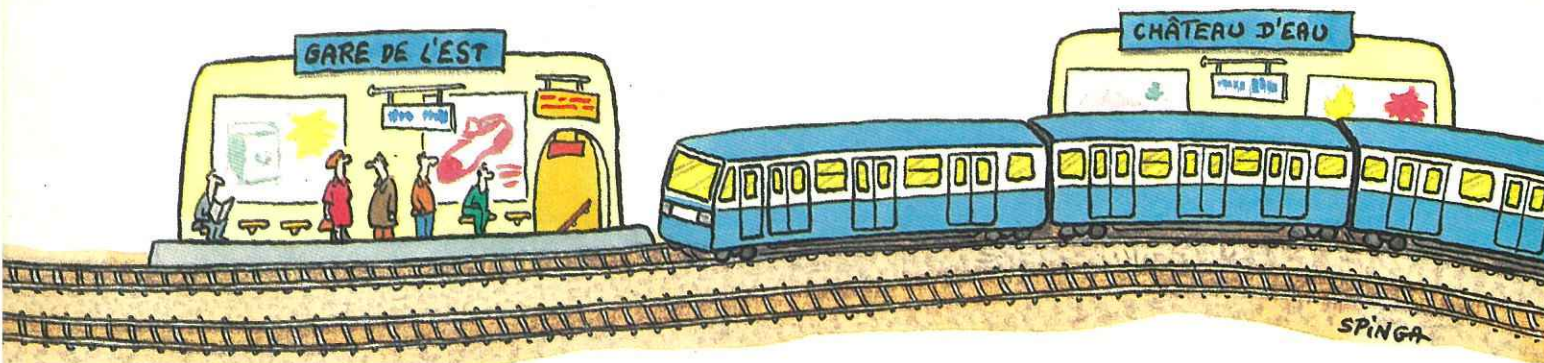
Association de pilotes

« Un travail énorme nous attend, nous devons nous prendre en main ; le nouveau service en station, ça marchera ! », affirme Jean-Pierre Fosse, chef de station à Champs-Élysées-Clémenceau sur la ligne 1. « Et pourtant, j'étais tout d'abord opposé au nouveau service en station. D'après les bruits de couloir (c'était alors ma seule source d'information), ou tout était rose ou tout était noir dans ce projet. » Entré à la RATP, en 1963, comme agent de station, J.-P. Fosse a

depuis beaucoup bougé, de station en station, de ligne en ligne : « J'éprouvais ce besoin de changer, sans doute parce que j'étais mal à l'aise dans mon métier. Au fil des années, j'avais moins de contact avec le public, la technique primait de plus en plus sur l'homme, les agents subissaient une hiérarchie presque militaire et l'initiative était le privilège de l'encadrement. » J.-P. Fosse n'était pas favorable au nouveau service en station, mais « j'étais tellement contre l'ancien système



Jean-Pierre Fosse, l'un des pilotes du secteur nord.



où les compétences des agents étaient mal employées, j'avais tellement conscience de la nécessité d'un changement... qu'il s'inscrit au concours pour obtenir un poste de pilote dans le secteur nord de la ligne 4. Reçu à l'examen préliminaire, il suit ensuite une formation. « Et là, les formateurs du CFPR de Lagny m'ont entièrement convaincu ! Aujourd'hui, je crois que le nouveau service en station va marcher et c'est sur nous, les agents, que tout repose. J'espère que mon expérience en ligne pourra être utile aux jeunes... »

J.-P. Fosse occupera la fonction de pilote qu'il décrit comme un poste de responsabilités, « mais, à tous les échelons, les agents devront se sentir responsables, chacun étant une pierre dans l'édifice du nouveau service à construire ensemble. Il faudra travailler en équipe, communiquer avec les collègues, et utiliser les compétences de chaque agent. C'est de cette façon que les agents donneront une autre image d'eux-mêmes et de l'entreprise ». J.-P. Fosse apprécie dans le NSS les nouvelles fonctions de relations avec le public : « C'est bien de transporter des gens, mais il faut le faire dans de bonnes conditions. Il faut répondre à la demande de la clientèle et c'est ce qui pourra être fait, en particulier grâce à l'agence commerciale où un service après-vente sera en quelque sorte assuré. » Le nouveau service en

station c'est aussi un nouvel état d'esprit, « aujourd'hui, j'ai de nombreux contacts avec les autres pilotes, j'ai envie de retrouver mes collègues, contrairement aux années passées où le travail me pesait parfois ; nous avons même envisagé de créer une association des pilotes ! »

Une dernière confidence de J.-P. Fosse : « Je devais partir à la retraite en octobre 1990. Mais je me suis passionné pour la tâche à accomplir et maintenant, je souhaiterais travailler encore cinq ou six ans pour savoir comment vivra et évoluera le nouveau service en station. » ■

Une attitude commerciale

« Plus de considération pour les agents, plus de communication et de dialogue, c'est ce que j'attends avant tout du nouveau service en station », explique Jo-

siane Patin qui occupe le poste de chef de station à Marcadet-Poissonniers, sur la ligne 12. « Aujourd'hui, on est peu écouté par notre hiérarchie, on n'a pas de

moyens pour agir, pas de déroulement de carrière. Alors parfois, on se demande si cela vaut la peine de se défoncer ? Et pourtant j'aime bien mon travail qui me permet d'avoir des contacts avec les voyageurs. Au début, les bruits de tunnel sur le nouveau service en station étaient peu favorables au projet ; comme beaucoup d'autres je n'y croyais pas, on en parlait depuis si longtemps ! »

En octobre 1990, une journée d'information sur le nouveau service est proposée aux agents n'appartenant pas à la ligne 4. « Je me suis rendu compte finalement que le projet était intéressant, en particulier en ce qui concerne les nouveaux rapports avec la clientèle et comme je voulais changer de travail, j'ai demandé à participer au nouveau service en tant qu'animateur. »

Josiane Patin est consciente du rôle important que joueront les agents dans le futur service : « Il faudra avoir une attitude plus commerciale, car l'existence de notre métier dépend des voyageurs. La propreté laisse à désirer, la fraude est mal ressentie ; j'espère que le nouveau service va apporter des solutions à ces problèmes. Il est impératif que le nouveau service marche, sinon j'ai les plus grandes appréhensions pour notre avenir. Il est nécessaire que les agents s'impliquent : animateurs, pilotes, agents mobiles, il faut travailler en équipe. » ■



Josiane Patin, animateur.

ITINÉRAIRE AU FÉMININ

2

Agnès, 24 ans, chef de manœuvre depuis 1989. L'égalité au quotidien.

« Les chances accordées aux femmes pour accéder, dans l'entreprise, à des métiers jusque-là réservés aux hommes » : c'est sur ce thème qu'a eu lieu le 8 mars dernier — Journée internationale des femmes — une rencontre organisée à Nîmes. Agnès Boncens, qui représentait la RATP en tant qu'agent féminin travaillant à l'exploitation, a témoigné : « Je n'ai pas rencontré de difficultés particulières en entrant à la Régie et je crois qu'en 1991, à la RATP, les femmes sont considérées comme les égales des hommes, à part peut-être quelques agents, qui ont encore des préjugés... » Agnès, 24 ans, est chef de manœuvre sur la ligne 1 au terminus Porte-Maillot ; elle est l'une des 26 femmes — sur les 442 chefs de manœuvres que compte la RATP — à occuper ce poste.

Entrée à la Régie en 1989, elle a choisi ce métier car, explique-t-elle, « le métro, le tunnel, m'ont toujours intéressée et je connaissais un peu le métier, car mon frère était lui aussi chef de manœuvre à la RATP ! En choisissant ce métier, je ne me suis pas posée la question du travail dans un milieu presque totalement masculin : je n'y ai simplement pas pensé. On m'a proposé d'être chef de station, mais c'est un poste où l'on travaille seule et je ne souhaitais pas occuper un emploi qui nécessite des contacts permanents avec le public. J'ai donc choisi le poste de chef de manœuvre pour travailler dans une équipe. Même si le travail est au dé-

part individuel : veiller au garage, au dégarage de chaque rame, à la sécurité dans le terminus... on garde en permanence le contact avec le reste de l'équipe, avec le conducteur, avec le chef de départ... C'est cette collaboration qui m'a attirée : si, par exemple, un problème se pose en ligne, j'anticipe, avec le chef de départ, les conséquences et nous leur trouvons une solution pour que l'intervalle entre les trains reste régulier ».

Notre souci, la sécurité dans le terminus

En bref, le chef de manœuvre travaille dans un terminus de ligne et commande l'itinéraire qui fait dévier le train de la voie principale pour entrer dans le terminus — ou l'inverse — à partir des aiguillages et de signaux différents de ceux des lignes. Il accompagne le conducteur dans les galeries, lorsque ce dernier va chercher le train sur les voies de garages, ou lorsqu'il quitte la rame : le chef de manœuvre doit être présent pour couper le courant en cas de chute du conducteur par exemple. « Notre souci, c'est la sécurité du personnel et des usagers : il ne faut pas qu'un train ayant encore des

voyageurs puisse passer sur les voies de garage. »

Depuis 1982, ce métier s'est ouvert aux femmes et, « à part la manipulation, très occasionnelle, des aiguillages qui requiert un peu de force physique — et j'y parviens —, explique Agnès, le reste du travail nous est parfaitement accessible ».

Quant à l'accueil qu'elle a reçu, Agnès raconte : « Le terminus, c'est une ambiance familiale. C'est réconfortant de voir comment on peut travailler avec des gens qui se montrent sympathiques dès le premier jour. Et mes collègues me disent que c'est bien de travailler avec une femme : les discussions changent, sont plus variées, on parle davantage de la vie de famille, des enfants. Les autres chefs de manœuvre, que je connais, sont comme moi, elles se sentent bien dans leur équipe. »

Cette provinciale, bien que déracinée, s'est très vite adaptée au monde du métro : « Bien sûr, on manque de lumière, mais je le vis très bien. En Normandie, je restais trop chez moi, tandis que maintenant je profite des horaires décalés pour vivre à côté, me balader, découvrir Paris, jouer au squash... » Et elle n'envisage pas, dans l'avenir, de quitter le métro : « J'aimerais rester à l'exploitation, devenir sous-chef de terminus par exemple, car c'est un poste qui donne davantage de responsabilités. Ce que je recherche : éviter la routine. »

Yvonne Kappès-Grangé



Agnès Boncens : « Mes collègues me disent que c'est bien de travailler avec une femme : les discussions sont plus faciles »

"POUR ALLER DE LÀ À LÀ"

2

Après les
Hauts-de-Seine et
le Val-de-Marne
« Autrement Bus »
est lancé, le
13 mai 1991, en
Seine-Saint-Denis.

Cinq nouvelles lignes de bus, plusieurs autres restructurées, quatre points clés de correspondance : Philippe Guillot, le chef du projet, explique pourquoi. « Comme pour les deux premières opérations, dans les Hauts-de-Seine et le Val-de-Marne, l'objectif est d'augmenter l'attractivité du réseau de bus et, au-delà, du trafic, en facilitant notamment les déplacements de banlieue à banlieue, de ville en ville. Pour atteindre cet objectif, il faut compléter l'intégration entre le réseau d'autobus et les réseaux ferrés du secteur — métro, RER, SNCF banlieue — ce qui nous

a conduits à créer cinq lignes dont trois de rocade. Par ailleurs, nous avons simplifié le réseau pour que le voyageur occasionnel puisse s'y retrouver facilement. Pour cela, des antennes et des missions ont été supprimées sur plusieurs lignes, et nous avons harmonisé les heures des premiers et derniers départs ainsi que les fréquences. De plus, il fallait organiser et faciliter les correspondances ; d'où la création de points clés pour permettre de changer de bus comme on change de métro. Enfin, il faut accroître la vitesse et la régularité des bus en supprimant les principaux

points durs de la circulation dans le secteur ou dans les communes limitrophes. Actuellement les deux tiers des aménagements demandés ont été réalisés. J'ajouterai dans ce domaine que la liste des points durs de la circulation a été dressée, entre autres, à partir des observations formulées par les machinistes dans les réunions d'expression directe. »

L'association des machinistes à l'opération est également le souci de Jacques Chatain, responsable de la formation et de la communication. « Les 750 machinistes concernés, essentiellement du dépôt des



Lilas avec quelques-uns de Pavillons et de la Maltournée, précise-t-il, devaient recevoir une formation, mais préalablement il a fallu former trois formateurs pris parmi les gradés du dépôt des Lilas. » L'un d'eux, Thierry Gouyé, précise que « pour cette formation spécifique qui a eu lieu en mars 1990, de nombreuses personnes des départements Bus et Commercial sont intervenues : Sylvie Delmas, Jacques Goiran, Jean-Mathieu Lecloitre, Evelyne Marielle, Gérard Rivet, Sylvie Simon-Deck ». La formation des machinistes, assurée par les trois gradés ainsi préparés et par trois formateurs du CIP (Centre d'instruction et de perfectionnement du département Bus), s'est déroulée au dépôt des Lilas, entre avril et décembre 1990. Par groupe de quinze en moyenne, les machinistes ont reçu une formation de deux jours. « Lors de la première demi-journée, précise Jacques Chatain, Jean-Luc Briault, Brigitte Grégoire ou Gérard Rivet, du département Commercial, présentaient la politique commerciale de la RATP. La seconde demi-journée était consacrée à l'organisation des trans-



L'équipe « Autrement Bus 93 » au dépôt des Lilas : Jacques Chatain, chargé de la formation et de la communication, à gauche, et Philippe Guillot, responsable du projet.

ports en commun, de l'entreprise, aux problèmes budgétaires. La deuxième journée était centrée sur l'opération « Autrement Bus » 93. » Pour Christophe Piétri, machiniste hors ligne aux Lilas, « cette formation a été l'occasion de pouvoir s'exprimer, d'avoir un débat avec des personnes auxquelles on n'a pas toujours l'habitude de s'adresser, de déborder le cadre d'« Autrement Bus ». Beaucoup d'idées ont été formulées. Certaines ont été retenues ». Nous citerons par exemple, le désir de participation des machinistes au projet « Autrement Bus ». Alors l'idée est née d'assurer l'accueil dans l'Expo Bus, qui fait le tour des communes du secteur pendant trois mois, par un agent de maîtrise et un machiniste, alors qu'initialement il devait y avoir deux gradés. Il a été fait appel au volontariat parmi les machinistes des Lilas pour assurer ces services. « J'ai moi-même été volontaire, précise Christophe Piétri, qui ajoute que pour les machinistes, c'est une occasion sans précédent de pouvoir informer le public, de prendre le temps de répondre aux questions. » Outre cette formation de deux jours, les machinistes suivent un apprentissage de ligne au volant d'un bus sur les itinéraires nouveaux ou modifiés. « Pour la première fois, nous donnons aussi une formation aux agents des treize stations de métro et des deux gares du RER du secteur concerné par « Autrement Bus », soit environ 200 personnes », indique Jacques Chatain.

Points clés, correspondances facilitées (ici, le point clé de Mairie-de-Montreuil).



Le guide du machiniste, le plan et le guide du voyageur.

Le point sur « Autrement Bus »

En 1988, première opération « Autrement Bus » dans cinq communes des Hauts-de-Seine (Châtillon, Bagneux, Fontenay-aux-Roses, Clamart, le Plessis-Robinson). Puis en juin 1990, « Autrement Bus » en Val-de-Marne à Créteil, Maisons-Alfort, Alfortville, Choisy-le-Roi, Charenton, Saint-Maurice et Bonneuil. Après « Autrement Bus » dans le sud de la Seine-Saint-Denis en mai 1991, sont prévues les opérations suivantes :

- en Hauts-de-Seine nord,

- lors du prolongement en 1992 de la ligne 1 du métro à La Défense.
- en Seine-Saint-Denis nord, avec la mise en service en 1992 de la ligne de tramway Saint-Denis - Bobigny.
- dans l'Essonne dans le cadre de l'expansion du secteur de Massy, avec démarrage d'une première phase en 1992.
- dans le nord-ouest de la Seine-Saint-Denis à l'occasion de la mise en service en 1995 du prolongement de la ligne 13 à Saint-Denis-Université.





THIBAUT/COM-AY

L'Expo Bus à la rencontre des voyageurs.

« Il fallait aller au-delà d'une simple remise de plans et de guides. C'est l'occasion de décroiser l'entreprise en rencontrant ses agents. Par groupes de vingt, répartis en dix sessions, ils sont reçus une matinée, de 7 h à 13 h, au dépôt des Lilas. Après un exposé sur le rôle du bus dans la ville, et une présentation de l'opération, les agents suivent une visite du dépôt, avant d'être reconduits en bus à un terminus d'échanges. Comme on le voit, notre souci a été d'associer et de bien former les machinistes à cette opération,

mais également de ne pas oublier nos collègues du métro et du RER. »

Comme pour les précédentes fois, la campagne d'information est capitale pour la réussite de l'opération. Un affichage chantier, dès août 1990, sur l'emplacement des futurs points clés. Puis à la mi-février 1991, un envoi, en 13 000 exemplaires, d'une lettre personnalisée expliquant l'opération aux entreprises du secteur et aux relais, c'est-à-dire aux professions libérales disposant d'une salle d'attente, aux vendeurs agréés... avec pro-

position d'envoi sur demande de guides « Autrement Bus » et de plans du secteur. Tiré à 150 000 exemplaires et en huit éditions (Bagnolet, les Lilas, Montreuil, Noisy-le-Sec, Romainville, Rosny-sous-Bois, et deux communes associées au projet, Fontenay-sous-Bois et Vincennes), « le Quotidien du Bus » a été diffusé, début avril, par la Poste à tous les foyers concernés. Commune par commune, il explique tous les changements qui interviennent. Depuis la fin mars, 300 000 guides « Autrement Bus » avec plans, et 200 000 plans seuls sont diffusés « tous azimuts » dans le secteur et à sa périphérie, dans les bus, le métro, les gares RER et SNCF banlieue, les bâtiments administratifs, les entreprises et relais qui en ont fait la demande...

A cela il faut ajouter, et c'est nouveau, un dépliant ligne par ligne, diffusé aux voyageurs par les machinistes afin de faciliter leur travail lors de la mise en service du nouveau réseau.

Ceux-ci disposent également d'un guide du machiniste d'une cinquantaine de pages pour leur propre information et pour pouvoir mieux répondre aux questions des voyageurs.

L'Expo Bus complètera ce dispositif en allant à la rencontre des voyageurs dans les gares, les points clés, les mairies, les centres commerciaux, les marchés, les centres scolaires.

Alain Malgaive

111 000 déplacements chaque jour

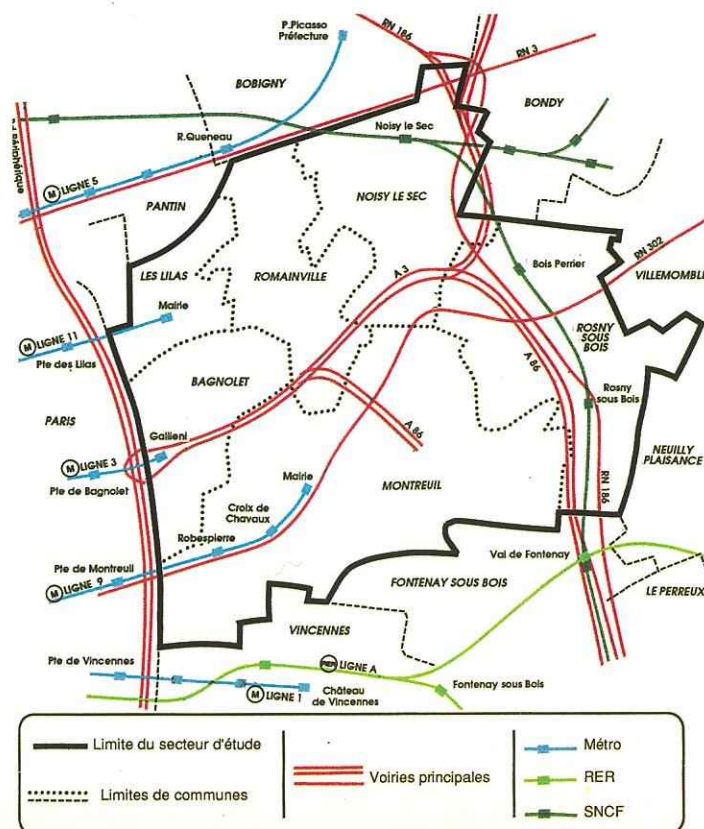
« Autrement Bus » en Seine-Saint-Denis concerne six communes — Bagnolet, les Lilas, Montreuil, Noisy-le-Sec, Romainville et Rosny-sous-Bois — soit une population de 250 000 habitants, et 100 000 emplois. La zone ouest est directement desservie par les lignes 11, 3 et 9 du métro, ainsi que, en limite de secteur, par les lignes 5 au nord et 1 au sud. La partie est, par trois gares SNCF, et en limite sud par deux gares RER. 616 000 déplacements motorisés par jour sont effectués dans le secteur, dont 27 % à l'intérieur des six communes. Si la part des transports en commun est prépondérante sur les liaisons avec Paris (65 % des déplacements), en revanche, elle n'est que d'environ 20 % pour les déplacements de banlieue, et « Autrement Bus » doit faciliter ces déplacements. Les liaisons en bus représentent environ 50 % des déplacements en transports en commun, soit 110 000 déplacements quotidiens.

Le réseau restructuré comprend cinq nouvelles lignes qui s'appuient sur les stations et gares des réseaux ferrés. Et plusieurs autres lignes sont simplifiées ou restructurées.

Quatre points clés pour faciliter les correspondances de bus à bus, et entre les autobus et les réseaux ferrés :

— Mairie-de-Montreuil : opération de rénovation des anciennes infrastructures afin d'offrir un plus grand confort aux voyageurs ;

— Rosny-Église, Romainville-Place Carnot et Gallieni : ces points clés sont traités à l'identique de ceux du secteur « Autrement Bus » des Hauts-de-Seine, avec une architecture conçue par Pierre Colboc, Grand Prix de Rome. Néanmoins, la création du dernier reste liée à la construction d'un centre commercial.



LE METROPOLIT'ART

Déco 90

13

Chaussée d'Antin accueillant La Fayette, Pont-Neuf évoquant l'Hôtel de la Monnaie et Assemblée nationale : ces trois stations ont bénéficié d'une rénovation particulière en 1990. Mais, plus discrètement et dans le même temps, d'autres stations de métro ont connu des aménagements spécifiques. L'objectif de l'unité Aménagements et Mainte-

nance des ouvrages ferroviaires (département ITA), chargée de ces rénovations, est d'agrémenter le cadre de certaines stations situées dans le nord-est de Paris, tout en offrant l'espace métro à de jeunes talents encore peu connus. Six stations de métro ont ainsi été décorées en 1990 : Ourcq et Saint-Marcel L.5, Jourdain et Porte des

Lilas L.11, Château-d'Eau L.4 et Opéra. Dans quatre stations, les fresques ou sculptures sont signées par des artistes qui ont proposé spontanément leurs projets ou esquisses au département. Pour les deux autres, les réalisations sont l'œuvre de décorateurs de l'unité AMOF : Guy Outhier et Brigitte Delille. Une décoration « maison ».

D

Peintres ou sculpteurs, des artistes descendent dans le métro.

Six stations ont bénéficié en 1990 de leur talent.

Visite-découverte.

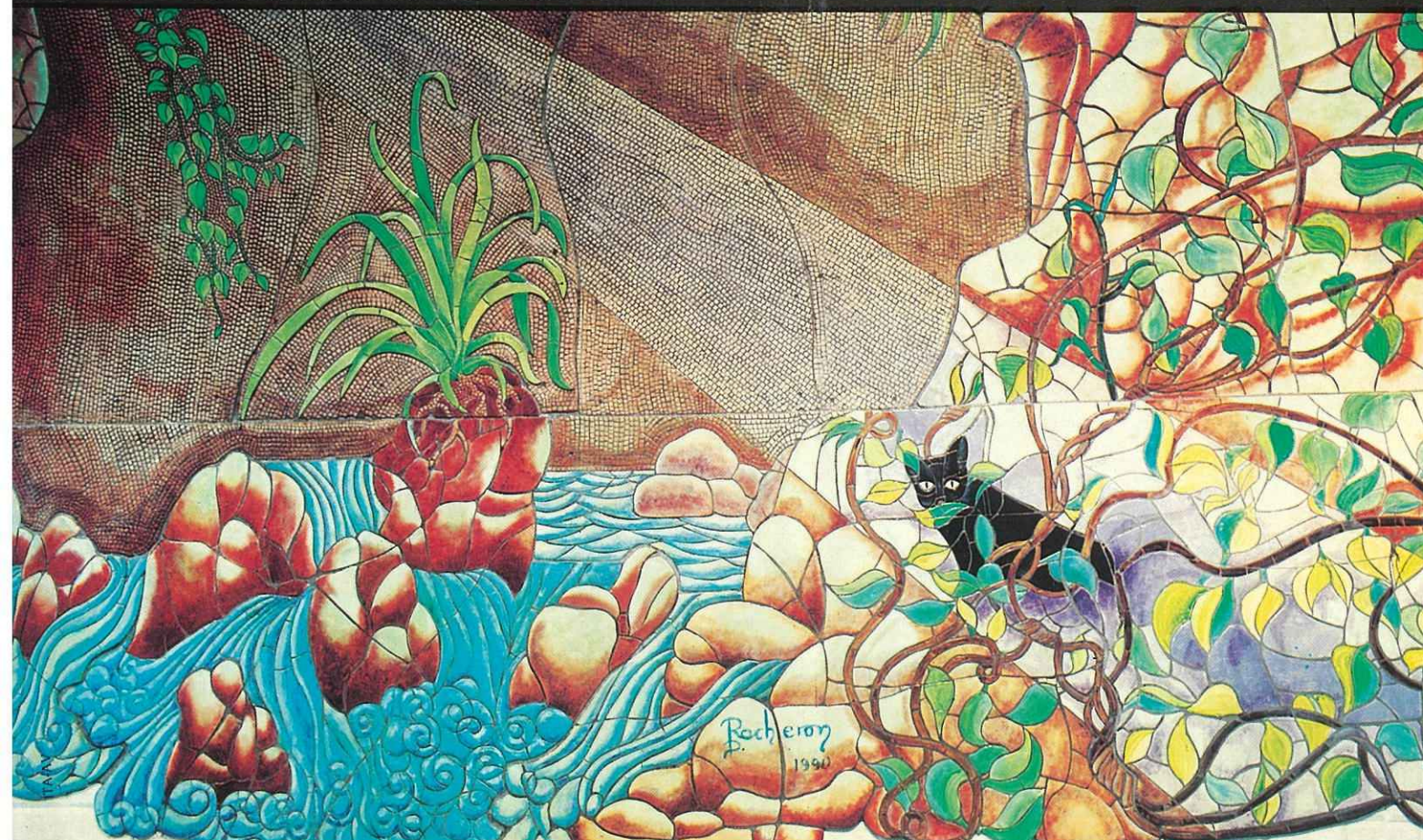


OPÉRA : Intitulée « La fête du corps », cette fresque monumentale couvrant 110 m² de plafond dans un couloir de la station Opéra, a pour thème la danse. Elle est aussi un hommage des deux artistes, Redouane et Vallo Bourli, à la danseuse étoile de l'Opéra, Claire Motte.



OURCQ - LIGNE 5 : Une niche au niveau des quais abrite une sculpture en bois de tilleul créée par Thierry Grave. Réseau constitué de nœuds de correspondance, l'œuvre est intitulée « Articulations ».

JOURDAIN - LIGNE 11 : Didier Rocheron a réalisé une mosaïque placée sur un support en bois fixé sur le carrelage au pied des escaliers mécaniques. S'inspirant du nom de la station, — le Jourdain est un fleuve prenant sa source au Liban et se jetant dans la mer Morte —, le thème retenu est celui de la nature et de l'eau.





ITA-AV

PORTE-DES-LILAS - LIGNE 11 : La société « La Mosaïque informatique » a proposé au département ITA de réaliser une mosaïque d'après une image digitalisée. Le principe accepté, se posait le choix de la station - Porte-des-Lilas fut retenue - et le thème de la décoration. Après quelques hésitations entre le « Poinçonneur des Lilas » et la chanson « Porte des Lilas » tirée du film de René Clair, la chanson de Georges Brasso a été choisie. Trois fresques, représentant le poète et des bouquets de lilas, ornent désormais le quai de la station avec ces quelques vers : Comme j'étais en quelque sorte, Amoureux de ces fleurs-là, Je suis entré par la porte, Par la porte des Lilas...

SAINT-MARCEL - LIGNE 5 : A l'occasion de la création d'un accès supplémentaire à la station Saint-Marcel sur le boulevard de l'Hôpital, le carrelage du nouveau couloir a été revêtu d'une décoration signée Brigitte Delille, décoratrice à l'unité AMOF. Un couloir égayé de lignes bleues et blanches.



MINOTICOM-AY



LES CLES DE L'ETABLISSEMENT

Pour une gestion quotidienne des établissements plus efficace, une nouvelle fonction vient d'être créée : « Chef Local d'Établissement ».

Qui, dans un immeuble administratif, est chargé de s'assurer que les mesures de sécurité sont bien appliquées de manière à éviter tout risque d'incendie ? Comment rendre un immeuble plus accueillant tout en contrôlant les entrées et sorties de manière à empêcher les intrusions intempestives ? Enfin, qui contrôle la propreté des lieux de travail ou le fonctionnement des services communs — ascenseurs, chauffage, machines à café, etc. ?

Voilà une série d'interrogations qui portent sur des domaines distincts — les conditions de sécurité, d'hygiène, de propreté, le confort dans les lieux de travail, le fonctionnement des services collectifs — et qui pourtant ont tous été placés sous la houlette d'une seule et même casquette : celle du « chef local d'établissement » (CLE). Une fonction que vient de créer la Régie dans le but d'améliorer la gestion quotidienne des établissements. A y regarder de plus près, la fonction « CLE » n'est pas totalement nouvelle. Depuis près de cinq ans une fonction un peu analogue existe, celle de « chef d'établissement ». Pourquoi, dès lors, l'avoir remodelée ? « Parce qu'elle était restée floue », répond Pierre Austry, ancien chef d'établissement, aujourd'hui chargé de piloter la mise en place des CLE. « Lorsque j'ai été nommé aux Grands-Augustins, mes fonctions n'étaient pas définies. Je ne savais pas sur qui j'avais autorité et je connaissais encore moins les moyens dont je disposais pour assurer la sé-

curité ». Résultat : pendant les mouvements de grève de 1988, le contrôle encore inopérant à l'entrée des bâtiments a dû être rapidement renforcé car le Siège a été plusieurs fois envahi, y compris par des voyageurs ! « Aujourd'hui, les missions et la responsabilité du CLE sont précises ».

Des budgets propres

Il ne faudrait pas en déduire pour autant que les mesures de sécurité et d'hygiène n'ont pas été correctement appliquées jusqu'à présent. Elles étaient en fait contrôlées par d'autres acteurs.

Dans les dépôts de bus par exemple où les consignes d'incendie sont très strictes, le chef de dépôt veillait à l'exploitation tout en supervisant les entrées et sorties dans le dépôt, le remisage des bus, leur entretien, en somme tout ce qui aujourd'hui, est du ressort du CLE.

En revanche, pour les petits travaux d'entretien effectués par différents services centraux, l'efficacité n'était pas toujours au rendez-vous et les problèmes de coordination avec les services locaux étaient fréquents. « Alors que j'étais chef d'établissement de Noisy-le-Grand, j'ai découvert un jour que l'accès au cinquième étage était bloqué parce qu'on y changeait les moquettes ! », raconte Daniel Sutton, conseiller auprès du Président en ajoutant :

« Aujourd'hui, nous voulons concentrer les responsabilités dans les mains d'un seul acteur présent sur le terrain et donc capable de décider. »

Plus d'une vingtaine de ces responsables ont été désignés début 91 par la direction générale pour prendre en main les grands établissements (ceux où se côtoient les bureaux de plusieurs départements et services). D'autres chefs locaux d'établissements ont été nommés par leurs directeurs de département ou les responsables d'UD dont ils dépendent dans les établissements plus petits (ceux dans lesquels les activités sont homogènes). Au fait, qu'est-ce qu'un « établissement » ? S'il est relativement aisé de délimiter l'enceinte d'un immeuble, le périmètre géographique d'un dépôt de bus ou celui d'un atelier, en revanche, les choses se compliquent pour le métro et le RER.

S'agira-t-il de la station, d'un groupe de stations ou bien de la ligne entière ? Autant de questions qu'il faudra résoudre prochainement. En effet, aucun secteur de la RATP, ni aucun élément de son patrimoine ne doit échapper à l'autorité des chefs locaux d'établissement, pas même un terrain nu ou un immeuble en cours d'aménagement comme les futurs locaux du département Protection Prestations Prévention Sociale de Lachambeaudie.

Pour ces nouvelles responsabilités, il fallait définir de nouveaux moyens d'action. Sur le plan humain, le chef local d'établissement anime désormais l'équipe des agents d'é-



MARGUERITE/COM-AV

De la gestion du personnel d'accueil à celui de l'entretien, des responsabilités accrues pour les CLE.

tablissement, chargés notamment de l'accueil et de la surveillance des entrées et sorties à l'entrée des bâtiments. Un grand progrès, puisqu' auparavant ils ne dépendaient que du Service intérieur, trop centralisé.

Sur le plan financier, les CLE vont disposer de budgets propres, notamment pour le gardiennage, le nettoyage, l'entretien ainsi que pour la réalisation de certains travaux d'aménagement. Décentralisation oblige, une partie de ces budgets provient de services centraux ainsi déchargés de ces tâches.

Pour ces activités, il peut être nécessaire de faire appel à des sociétés extérieures. Trois options s'offrent alors au chef local d'établissement : « Laisser à l'UDO spécialisée, le soin de négocier le contrat et d'en contrôler la réalisation : c'est l'ancienne formule centralisée. Utiliser

un contrat cadre négocié par l'UDO spécialisée, contrôler la qualité du service réalisé par le personnel extérieur, faire procéder aux règlements et, si nécessaire, appliquer les clauses de pénalités. Ou bien, troisième option, faire son affaire de la passation du contrat et de son exécution. Dans ce cas, sa responsabilité est entière », explique Daniel Sutton.

Pour les CLE, la question de la responsabilité est bien « le » point crucial de leur nouvelle mission. Jusqu'à présent, le chef d'entreprise — le Président ou le Directeur général de la RATP — était, en dernier ressort, responsable devant les tribunaux en cas d'accident. Or, à partir du moment où le chef d'entreprise décide de déléguer officiellement et nominativement ses pouvoirs à un chef local d'établissement, ce dernier se voit chargé à son tour de

la responsabilité pénale en cas d'accident.

Pas question, dans ces conditions, de propulser au rang de chef local d'établissement le lampiste de service — le subalterne à qui on fait endosser injustement les responsabilités — « Il est indispensable de choisir des responsables de haut niveau qui ont une autorité indiscutable », précise D. Sutton en ajoutant : « Mais aussi de solides capacités d'écoute car ils devront notamment consulter les CHSCT (1) pour le projet de règlement intérieur de leur établissement », un document qui regroupe toutes les questions d'hygiène, de sécurité et de vie au quotidien. En cas d'accident enfin, la responsabilité pénale ne repose pas uniquement sur les épaules du CLE. En effet, elle est dissociée entre les services chargés de définir les normes de sécurité, d'hygiène,

etc. et le CLE responsable, quant à lui, de leur application. « Si par exemple un paratonnerre était mal conçu, c'est le département responsable du Bâtiment qui devrait répondre en cas d'incendie. Mais si la prise du paratonnerre n'était pas régulièrement vérifiée, dans ce cas, le chef local engagerait sa responsabilité », explique Pierre Austry tout en reconnaissant que l'étendue de cette responsabilité a provoqué un « vrai coup de cœur » chez bon nombre de chefs locaux d'établissement. Pourtant, tous l'ont compris. L'efficacité d'une entreprise et la qualité de son service passent par une meilleure définition des missions et des responsabilités de chacun. ■

Marie-Odile Cahour

(1) CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.

PARCOURS SANS FAUTES

V
Vainqueur du
Challenge Bus
inter-dépôts,
Alain Lestienne.
Il nous fait
partager
son amour de la
« belle conduite ».



Dépôt de Belliard, le 16 mars : Guy-Noël Payan, directeur du département Bus, vient de remettre le Trophée du meilleur machiniste RATP à Alain Lestienne, et deux coupes, l'une à Bernard Costes et l'autre à Christian Champion.

Pour la 2^e fois consécutive, Alain Lestienne, machiniste au dépôt de Pavillons-sous-Bois, a remporté le Challenge Bus inter-dépôts qui s'est déroulé au dépôt de Belliard les 9 et 16 mars. Il a alors reçu le nouveau trophée créé par Hervé Mathieu-Bachelot du département de la Communication Publique.

A. Lestienne a donc représenté la RATP au Bus d'Or de l'Union des transports publics (qu'il avait remporté en 1990 à Caen). Cette année l'épreuve s'est déroulée à Bordeaux les 9 et 10 avril, et il s'est classé deuxième, après un conducteur des transports de Mulhouse.

Rappelons que le Challenge RATP, organisé par le CIP (Centre d'instruction et de perfectionnement du département Bus), se déroule en deux phases. La sélection sur SC10 (le Standard) de 10 finalistes parmi 45 machinistes (deux présentés par chaque dépôt), plus le vainqueur de l'année précédente. Puis, la semaine suivante, la deuxième phase, sur PR100 (bus à moteur à l'arrière) et sur R312 (le type de bus le plus récent), permet de sélectionner le finaliste, et son éven-

tuel remplaçant. Machiniste depuis quatorze ans, Alain Lestienne « aime la belle conduite », comme il se plaît à dire. « Je suis un perfectionniste de la conduite et dans ce domaine un professionnel ne doit pas commettre d'erreur. » Pour lui, machiniste, la conduite ne doit pas être séparée de la dimension commerciale de son travail quotidien. « Les relations avec le public, c'est le petit plus de notre travail ! Le métier de machiniste est un métier où l'on est bien. » Pour passer le Challenge, « il faut avoir les nerfs solides », précise A. Lestienne, mais il faut dire qu'il a depuis longtemps l'habitude de la compétition automobile. « Avant l'épreuve, une grande concentration est

nécessaire, et puis ensuite il faut prendre soin de la mécanique ; on peut beaucoup lui demander, mais il faut la respecter. » Bernard Costes, qui a obtenu la deuxième place au Challenge, et aime beaucoup les sports mécaniques, insiste aussi sur la tension nerveuse précédant l'épreuve. Avant la compétition, André Thoulé, responsable de l'UDO du dépôt de Pavillons, a facilité l'entraînement des agents du dépôt qui se présentaient au Challenge, en mettant des bus à leur disposition sur l'aire de remisage de l'établissement, « mais, précise-t-il, les machinistes se sont préparés eux-mêmes sur leur propre temps, c'est leur mérite ».

Alain Malglaive

Résultats du Challenge Bus inter-dépôts RATP 1991

1^{er} : Alain Lestienne, du dépôt de Pavillons, avec un parcours en 4 mn 30 ;
2^e : Bernard Costes, également de Pavillons ;
3^e : Christian Champion, de Fontenay ;
4^e : Gilles Ruffinoni, de Belliard ;
5^e : Jean-Louis Derkaoui, de

Flandre ;
6^e ex-aequo : Jean-Pierre Morzadec, des Lilas, et Alain Barbin, de Thiais ;
8^e : Yan Ilnicki, du Hainaut ;
9^e : Didier Aubert, de Pavillons ;
10^e : Pascal Rolland, de Saint-Maur ;
11^e : Jacques Wins, des Lilas.

PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

RATP-JEUNES: RENOUVER LE DIALOGUE

Le rétablissement d'un climat de sécurité sur les réseaux passe aussi par une meilleure intégration des jeunes en diffi-

culté. Un objectif que la RATP prend à cœur. Opérations « Coup de pouce »,



CHABROL/COM-AV

aide à la formation, organisation de rencontres sportives... le Comité de prévention et de sécurité intervient à différents

niveaux en collaboration étroite avec les agents et les acteurs politiques et sociaux.

UNE PRÉVENTION DYNAMIQUE

La répression a montré ses limites, elle ne règle pas le problème de fond. Gérard d'Andréa, responsable du Comité de prévention et de sécurité de la RATP s'explique.



Dimanche 24 mars, au stade Emile-Antoine à Paris, le Président Christian Blanc et Gérard d'Andréa parlent avec des jeunes lors du lancement du 1^{er} Championnat de football Inter-cités de l'Ile-de-France.

ELL : Gérard d'Andréa*, pourquoi une politique de prévention à la Régie ?

Gérard d'Andréa : La mission de la RATP est de transporter les Franciliens, mais dans de bonnes conditions. Or sur le plan de la sécurité et du comportement humain, il y a des situations qui font que ces conditions ne sont pas toujours satisfaisantes. Il s'agit de faits de société que l'on ne peut pas ignorer et sur lesquels la RATP ne semble pas avoir d'emprise directe. C'est le malaise que l'on rencontre dans les banlieues. La répression peut donner un coup d'arrêt, mais ne règle pas le problème de fond. Il faut

aller à la racine du mal, et pour cela, la RATP, qui pénètre avec ses réseaux au cœur des banlieues, doit être présente et s'associer à d'autres partenaires dans l'effort de prévention, de dialogue avec les jeunes.

ELL : Comment la Régie agit-elle dans le domaine de la prévention ?

Par la prise en compte des problèmes des jeunes dans trois secteurs. Tout d'abord, au niveau des loisirs, en particulier du sport, et de la culture. Puis au plan de l'instruction, de l'éducation. Là, il ne s'agit pas de s'appuyer sur des bons sentiments, mais sur les valeurs républicaines de liberté, d'égalité et de fraternité.

C'est la citoyenneté et non la nationalité qui importe. Et l'on s'aperçoit vite que les jeunes sont très attentifs à la redécouverte de ces valeurs. Enfin, le troisième volet, c'est la formation dans la perspective d'un emploi. Ainsi plus de 80 jeunes ont été dirigés sur le bâtiment ou la conduite de cars.

ELL : Quels sont les secteurs géographiques et vos canaux privilégiés d'intervention ?

Nous intervenons à Paris dans le XIII^e, le XV^e et le XVIII^e arrondissement. En banlieue, Montfermeil à la cité des Bosquets, mais aussi Bobigny, Aulnay, Clichy-sous-Bois, le Raincy, Bagnolet, Aubervilliers,

Argenteuil, Houilles, Nanterre, Boulogne, Issy-les-Moulineaux, et j'en oublie. Par tout nous passons par les associations, les structures en place, communes, départements, par tous ceux qui souhaitent travailler avec nous.

Nous recherchons aussi un partenariat avec des entreprises privées, avec tous ceux qui veulent que la société bouge dans un sens positif. Il y a certes les outils externes, mais il faut aussi que l'entreprise fasse un effort, que l'on passe du bénévolat à une titularisation de certains postes. Dans cette perspective, l'on met en place, en ce moment à notre demande, des correspondants prévention-sécurité dans les dépôts de bus, sur les lignes du métro et du RER. Nous attendons de tous ceux qui s'engagent, du professionnalisme, beaucoup d'imagination, mais aussi beaucoup de cœur, car c'est une question de dialogue.

ELL : L'action de la RATP dépasse-t-elle le cadre de l'Île-de-France ?

En principe, non. Les actions concrètes se déroulent dans les zones d'activités de la RATP. Mais il faut savoir que nous sommes les précurseurs, le laboratoire de la future prévention de l'État. Le tournoi de foot inter-cités, dont vous parlez par ailleurs, va être repris au niveau national. Nous sommes consultés par les organismes de l'État, par les entreprises de transports de Lille, Lyon, Marseille, Toulouse, Bordeaux. Nous avons même des relations dans ce domaine avec Londres, New York et le Canada. Nous sommes devenus des consultants.

ELL : Quelle est votre conclusion ?

Dans les domaines qui nous préoccupent, la répression ne règle pas tous les problèmes. Il faut mener une prévention dynamique en dialoguant avec les jeunes, avec un recours à la répression en cas d'échec de cette politique de la main tendue. Comme les parents à l'égard de leurs enfants : il faut être tendre, mais aussi sévère quand il le faut. Nous devons aussi intensifier notre partenariat. Mais surtout être présents au côté des agents et des voyageurs, les écouter et les aider à solutionner leurs problèmes de sécurité, afin qu'ils comprennent mieux nos actions. Plus confiants, les agents seront mieux à même de restaurer un climat de convivialité avec les usagers. Nous devons tout mettre en œuvre afin de retrouver une notion humaine et vivante du service public. Tout cela se fait avec une toute petite équipe, et pourtant nous bougeons des milliers de personnes. Mais si cette politique est mise en place avec beaucoup d'ardeur, c'est parce que le Président Christian Blanc m'a donné carte blanche pour agir, et sans cette volonté nous ne pourrions pas réussir. ■

*-Commissaire principal, auparavant, chargé de la mise en place de la prévention au sein de la Police nationale.

AU CŒUR DES DÉBATS

Le Comité de prévention se réunit régulièrement : propositions d'actions, décisions, suivi des opérations. Gros plan sur l'une de ces réunions.



Séance du Comité de prévention et de sécurité de la RATP du 31 janvier 1991 à laquelle participait exceptionnellement Michel Delebarre (ministre de la Ville) entouré de Christian Blanc et Gérard d'Andréa, et des permanents du Comité (à l'extrême gauche, Jérôme Grolleau, et à droite, derrière le Président, Bernard Le Noan, puis Daniel Soler et Patrick Renard).

Le Comité de prévention et de sécurité, né le 7 décembre 1989, se réunit tous les deux mois environ, sous la présidence de Gérard d'Andréa. Il est composé de tous les acteurs économiques, sociaux et politiques de l'Île-de-France qui ont un lien direct ou indirect avec la Régie, soit parce qu'ils sont desservis par ses réseaux, soit parce qu'ils sont appelés à traiter la même clientèle, celle qui amène le sentiment d'insécurité dans les transports : clochards, marginaux, dealers, voleurs à la tire... Comment se déroule une séance du Comité de prévention ? (séance du 4 avril 1991). Gérard d'Andréa donne lecture de l'ordre du jour. Frédérique Paolini, psychologue de l'opération « Coup de pouce » ouvre la séance en commentant les premiers résultats issus de la phase d'étude préliminaire destinée à dénombrer le plus précisément possible les individus séjournant sur le réseau ferré. Le total des « non-voyageurs » s'élève à 1 903 personnes. La répartition se présente ainsi : 468 clochards, 441 « zonards », 218 SDF, et 776 « divers » (bandes, musiciens, dealers... Il apparaît notamment que cette population est nettement plus importante en soirée qu'en journée avec un rapport de 1,66. En revanche, par catégorie, on observe une nette augmentation du nombre de SDF composé essentiellement de jeunes qui sont deux fois plus nombreux sur le réseau en journée qu'en soirée. Un constat qui renforce l'idée d'axer les efforts de prévention sur la population la plus jeune. Plusieurs dizaines de minutes sont alors consacrées aux différentes questions

que chacun des membres souhaite soulever : critiques, désaccords, informations supplémentaires, mises au point, témoignages... chacun a la liberté de s'exprimer sereinement. Patrick Renard, un des membres permanents du Comité, intervient ensuite en confirmant le Tour de France VTT du 22 au 28 avril, avec la participation de 280 jeunes, encadrés par 70 personnes, toutes bénévoles, composées d'agents Régie et de policiers. Gérard d'Andréa rapporte le succès du championnat de football inter-cités avec 36 équipes en compétition, plus motivées que jamais pour la finale qui aura lieu le dimanche 9 juin au Parc des Princes. Un débat s'instaure en ce qui concerne la mise en place récente des correspondants Prévention et Sécurité au niveau de chaque ligne de métro et dans les dépôts. Après de nombreuses interventions, Gérard d'Andréa propose la création d'une commission de travail largement ouverte, qui aura pour tâche de définir précisément les missions de ces correspondants qui devront impérativement être affectés entièrement à cette fonction.

Enfin, un bilan est établi concernant toutes les différentes opérations de prévention menées par le Comité. Là encore, critiques, réflexions, propositions, problèmes, permettent de rectifier des erreurs, de faire avancer des actions, d'apporter des solutions. Dans ces séances de travail, extrêmement riches d'enseignements, sont pris des engagements importants qui responsabilisent chacun des membres du Comité, gage d'un fonctionnement cohérent et efficace. ■

OPÉRATION «COUP DE POUCE»

Des éducateurs partent à la rencontre des marginaux du métro.

Depuis trop longtemps, sans doute, le réseau ferré se trouve être l'espace privilégié de toute une population marginale : toxicomanes, « dealers », clochards, chômeurs, désœuvrés, etc. L'objectif de l'opération « Coup de pouce », lancée à l'initiative du Comité de prévention, est de lutter contre ce phénomène, en adjoignant à l'action traditionnelle du personnel chargé de la sécurité, une structure sociale susceptible de repérer une catégorie particulière de cette population, ensuite de la contacter pour l'amener en surface sous certaines conditions.

Dès la fin de l'année 1990, un médecin, Patrick Henry, et une psychologue, Frédérique Paolini, ont commencé leurs travaux de repérage et de recrutement d'éducateurs. La première phase de l'opération a consisté à un repérage sur tout le réseau, métro et RER, mais sans prise de contact réel avec les personnes intéressées. L'objectif étant d'abord la prévention, il était donc nécessaire de « cibler » les actions autour des jeunes de 16-25 ans de façon à les récupérer avant qu'ils ne se « chronicisent » : dans le métro, en trois ou quatre semaines seulement, sans logement ni point de repère en surface, on arrive très vite aux portes de la délinquance. Les repérages effectués et consignés par les éducateurs sur des fiches ont permis de définir les horaires d'ouverture des stands « Coup de pouce ». « C'est un travail d'équipe ; il ne peut se faire qu'en étroite collaboration avec les agents de la RATP. L'équipe d'éducateurs comprend donc des agents de la Régie s'étant proposés pour ce travail, et qui ont complètement changé d'orientation. Ils apportent aux autres éducateurs des informations bien spécifiques à leurs fonctions », insiste F. Paolini. « Je ne croyais pas qu'un jour la RATP proposerait ce genre de travail ! avoue Francky, un des éducateurs anciennement agent de contrôle au RER, les agents de la Régie trouvent fantastique qu'un secteur comme celui-là existe, qu'on puisse enfin aider des gens qui



L'ouverture du premier stand « Coup de pouce » a eu lieu à Nation RER où l'assistant social, Philippe Bertrand, reçoit une personne en difficulté amenée par un des éducateurs.

sont vraiment dans le besoin », continue Francky. Ces agents qui fournissent des informations sur le nombre de personnes en difficulté dans leur station, et n'hésitent pas à appeler les points « Coup de pouce », viennent enrichir le travail des éducateurs. Après la première phase de repérage numérique et catégoriel, les éducateurs sont retournés sur le réseau pour effectivement prendre contact avec cette population, du moins les marginaux susceptibles d'être encore « récupérés ». Les éducateurs ont alors effectué de nombreux entretiens : pourquoi sont-ils là ? depuis combien de temps ?... de façon à avoir une connaissance plus qualitative de ces marginaux. « La personne qui veut absolument s'en sortir raconte vraiment n'importe quoi, et souvent on est incapable de faire la part de vérité. Il y a des gens qui sortent de prison, qui le cachent par exemple. C'est le rôle de l'assistante sociale de décortiquer le message », explique Francky. « Ces personnes, une fois arrivées au stand, qui sont bien sûr reçues individuellement, ont des réactions défensives caractéristiques : un discours séducteur, du genre, j'ai été mil-

lionnaire, j'étais écrivain, qui sont classiques de ce type de personnes », confirme Frédérique Paolini.

Début avril, cinq éducateurs dont deux agents de la Régie sont opérationnels. Les trois autres éducateurs, dont deux possèdent une solide expérience d'éducateur de rues, notamment une Américaine, Rebecca, qui a travaillé à New York dans le Bronx, ont facilité l'intégration des deux agents Régie ne possédant pas au départ cette formation. Ainsi, les spécificités de chacun au sein de l'équipe se complètent harmonieusement. « A Nation, on a déjà reçu plus d'une cinquantaine de personnes ; des solutions d'hébergement d'urgence ont été proposées à une bonne vingtaine de personnes, et cinq personnes ont pu trouver un emploi, depuis deux mois que le stand fonctionne. » Un premier résultat encourageant. Cette opération, qui vient de démarrer, définit parfaitement le rôle de la RATP et celui du Comité de prévention, c'est-à-dire assurer l'interface sociale entre le métro et les dispositifs institutionnels de la réinsertion. Tout le monde devrait y trouver son compte. ■

BOSQUETS: ATTENTION CITÉ

Face à des cités délaissées, la RATP intervient pour rétablir le contact. Le dépôt de Pavillons montre l'exemple.



La RATP, présente quotidiennement, devient parfois la cible de tous les mécontentements.

La cité des Bosquets, située en grande partie sur Montfermeil mais aussi sur Clichy-sous-bois, en banlieue nord-est, comprend quelque 9 000 habitants dont 3 500 jeunes sans encadrement. Elle est principalement habitée par des familles défavorisées, et regroupe plus d'une trentaine d'ethnies. Un microcosme de l'univers. Deux lignes d'autobus RATP pour desservir la cité : le 247 et le 347. Sur la première, depuis plus de huit ans, un machiniste du dépôt de Pavillons-sous-Bois, Gérard Pillois, qui habite lui-même à Montfermeil, a vécu la détérioration des comportements : incidents, agressions verbales, même parfois des agressions physiques avec des voyageurs et des machinistes blessés, jets de pierres, le fait essentiellement de jeunes. Par ailleurs, André Thoulé, responsable du dépôt de Pavillons, suit attentivement l'évolution de cette situation, avec la volonté de maintenir le service public



L'équipe de football du dépôt de Pavillons, avec André Thoulé, le chef d'établissement, lors de sa rencontre avec une équipe de la cité des Bosquets à Montfermeil.

dans ce secteur difficile. Le décor est maintenant dressé.

« Je fais partie depuis de nombreuses années d'une association nationale de consommateurs et de défense du cadre de vie, le CSCV, indique Gérard Pillois, et

dans ce cadre j'ai été amené depuis longtemps à m'occuper des habitants de la cité des Bosquets. » De son côté, André Thoulé a pris contact avec Gérard d'Andréa dès que celui-ci a été nommé en novembre 1989 auprès du Président Blanc

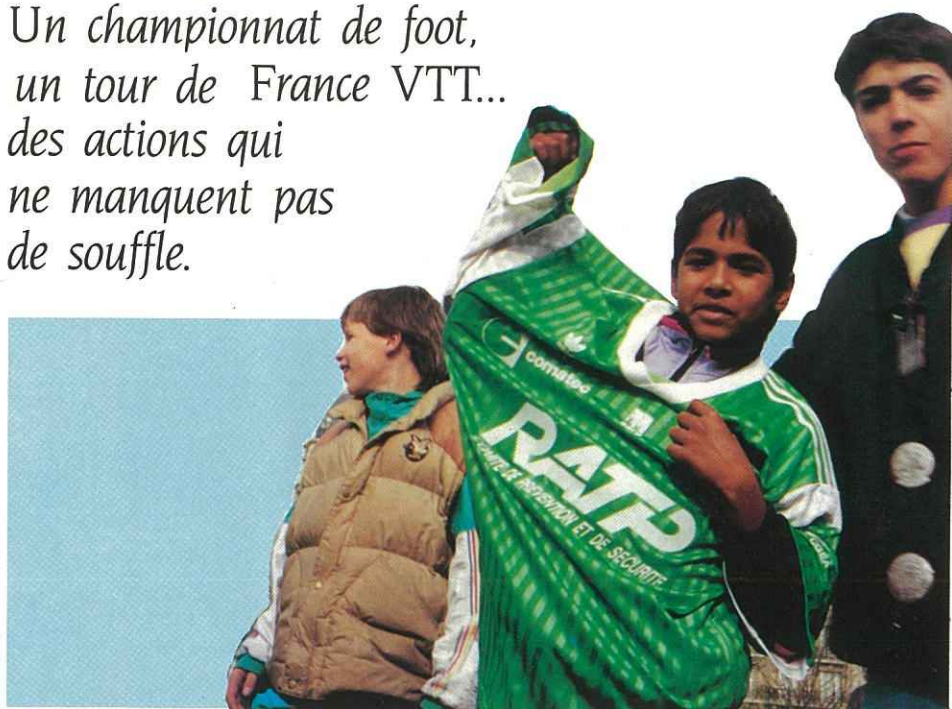
pour les problèmes de prévention et de sécurité. « Il est venu au dépôt quelques jours après, précise A. Thoulé, et nous sommes allés aux Bosquets pour voir sur place. » Un objectif est rapidement fixé : nouer un dialogue avec les habitants de la cité et en particulier les jeunes. Il en est résulté une suite de réunions au dépôt, à la mairie, avec la Police, les établissements scolaires, les associations locales ; des lettres sont distribuées à l'ensemble de la population des Bosquets. Le 17 février 1990, à l'initiative de la RATP et avec l'Association pour une meilleure citoyenneté des jeunes, l'APMCJ, a eu lieu une réunion publique de sensibilisation des habitants des Bosquets à nos problèmes, qui a regroupé près de 300 personnes ; d'autres contacts ont suivi. Le dépôt de Pavillons organise des visites de l'établissement, et l'encadrement et les machinistes s'impliquent dans toutes les actions.

C'est ainsi que Gérard Pillois est contacté par son chef de dépôt début février 1990. « Nous travaillons beaucoup avec l'APMCJ, association nationale dont Gérard d'Andréa est le président, et dont je suis devenu le vice-président de l'antenne locale », précise Gérard Pillois. « 500 jeunes des Bosquets, poursuit-il, font maintenant partie de l'association, mais son influence dépasse ce nombre. Notre objectif est d'améliorer nos rapports avec les jeunes dont beaucoup sont désemparés. En un an, nous avons organisé 70 à 80 sorties pour eux, la plupart du temps avec le car de l'APMCJ qui est entretenu au dépôt de Pavillons : escalade à Fontainebleau, Muséum d'histoire naturelle, visites de châteaux, zoo, excursion à la Mer de sable, match au parc des Princes... Et puis il y a le sport. Denis Hervé, machiniste également à Pavillons, spécialiste de la boxe thaïlandaise, emmène le mardi et le jeudi des jeunes dans une salle de sport de Gagny et il leur donne un cours de deux heures. Mais, pour André Thoulé, il n'est pas question pour la RATP de résoudre le problème sociologique des Bosquets. « Notre effort tend à rétablir un climat de sécurité et des relations normales entre les habitants des Bosquets et notre personnel. » Gérard Pillois est d'accord sur cet objectif, mais il regrette que toute cette action de prévention repose pour le moment uniquement sur le bénévolat, même s'il reconnaît une certaine souplesse de l'encadrement du dépôt à l'égard des quelques agents s'investissant dans ce travail qui, dit-il fièrement, « a un impact certain au niveau de l'image de l'entreprise et de celle du machiniste ».

La situation s'est améliorée, les comportements sont différents ; nos deux interlocuteurs sont ici pleinement d'accord. Mais la prévention est une affaire de longue haleine. ■

JOUER C'EST DÉJÀ GAGNER

*Un championnat de foot,
un tour de France VTT...
des actions qui
ne manquent pas
de souffle.*



Une des équipes de jeunes aux maillots RATP, lors du coup d'envoi du Championnat de football inter-cités.

Pour prévenir les actions de la délinquance et participer au rétablissement de relations normales entre les jeunes des banlieues et les agents de la RATP, il faut dialoguer et prendre en compte les problèmes de ces jeunes. Leur proposer des loisirs, et en particulier du sport, est une manière de répondre aux problèmes rencontrés.

Le 24 mars, à Paris, le match Argenteuil-Montfermeil est le coup d'envoi du 1^{er} Championnat de football inter-cités de l'Ile-de-France organisé par le Comité de prévention et de sécurité de la RATP. 500 jeunes en difficulté issus de 19 cités participent à ce Championnat qui se déroule chaque samedi du 30 mars au 1^{er} juin. La finale aura lieu le dimanche 9 juin au Parc des Princes. 36 équipes ont été formées ; elles sont réparties géographiquement par poules. Chaque équipe dispute au minimum 4 matchs de présélection qui conduisent aux quarts de finales, demi-finales et à la finale. De plus, des matchs de repêchage sont organisés dans chaque poule. Signalons que des agents des dépôts de bus et du département Environnement et Sécurité participent à l'encadrement et à l'arbitrage des matchs.

La facilité et la rapidité avec lesquelles les jeunes ont été mobilisés prouvent le

besoin, sinon la nécessité de proposer une véritable politique de prévention au sein des cités, et démontrent la volonté de ces jeunes défavorisés de rompre avec leur isolement social.

Du 22 au 28 avril, s'est déroulé le Tour de l'Ile-de-France en VTT (vélo tout terrain) avec étapes et circuits. Cette manifestation a été organisée par le Comité de prévention de la RATP et l'Association de prévention pour une meilleure citoyenneté des jeunes. Elle a regroupé plus de 250 jeunes, garçons et filles âgés de 12 à 16 ans. Plusieurs bus de la RATP ont facilité les déplacements des équipes, et des agents de la Régie ont participé à l'encadrement.

D'autres activités démarrent dans des bases de loisirs, tout d'abord à Jabelines, puis à Torcy et à Vaires en Seine-et-Marne. L'objectif est d'offrir, le mercredi, le week-end et durant les vacances scolaires, à des Franciliens de 6 à 16 ans, des activités sportives variées : voile, cano, tir à l'arc, VTT, moto de trial. Ces différentes activités vont permettre une réelle ouverture du dialogue entre les jeunes et, en particulier, les agents de la RATP qu'ils rencontrent hors du cadre traditionnel, comme accompagnateurs ou moniteurs. Elles servent de support à un travail continu de prévention. ■

EMPLOI À L'HORIZON

Des jeunes à la recherche d'un travail, des employeurs qui proposent des postes : quand la RATP assure l'aiguillage.

Le chômage est sans aucun doute un des problèmes clés de marginalisation des jeunes. Sans travail, aucune insertion sociale n'est possible pour ces jeunes qui se retrouvent livrés à eux-mêmes. Désœuvrés, ils errent bien souvent sur les réseaux de la RATP qui « récupère » en quelque sorte cette population avec tous les risques de glissement vers la délinquance.

Une politique de prévention cohérente doit nécessairement agir vis-à-vis de ces jeunes chômeurs en leur proposant des stages professionnels ou au mieux un contrat de travail.

La RATP, en prenant contact avec des organismes professionnels peut alors servir « d'interface » entre ces jeunes et ces établissements susceptibles d'offrir des emplois. « Le 7 août de l'année dernière, le docteur Brulet qui s'occupe d'une association de prévention du Parc de la Villette nous a contactés », déclare Daniel Soler, chargé du volant formation professionnelle au sein du Comité de prévention de la RATP. « Il nous a fait part d'un projet prévu sur le site en question. Puis il nous a proposé de trouver des jeunes désireux de passer le permis de transport en commun pour conduire des véhicules électriques sur un circuit interne au site pour transporter les visiteurs. Nous avons rapidement négocié et obtenu cinq postes de formation pour ces jeunes », poursuit D. Soler.

Ainsi, le CIP de la RATP les a formés, gratuitement, dans son centre, et ils ont pu trouver un emploi.

Fort de cette première expérience, certes encore modeste, le Comité de prévention a persévéré en contactant des fédérations professionnelles à la recherche de spécialistes, notamment dans le domaine du bâtiment et des travaux publics. « On s'est rendu à la Fédération du bâtiment, à Paris, et on a dressé avec eux une liste des métiers les plus demandés : plombiers, électriciens, les métiers de la climatisation, chauffage, ventilation... On a alors expliqué aux jeunes que c'étaient des patrons prêts à les employer, à leur assurer une formation rémunérée », ajoute D. Soler. Ainsi, une réunion à Argenteuil (le 28 février 1991), à l'initiative du



Mahmoudi Djamel, conducteur sur le site de la Villette, l'un des quatre jeunes formés au CIP du département Bus.

Comité de prévention de la RATP, a permis aux trente ou quarante jeunes venus se présenter aux responsables de la Fédération du bâtiment, de bénéficier de stages ou de formation débouchant sur un véritable emploi.

Une prochaine réunion du même type prévue à Montfermeil prouve donc le bien-fondé d'une telle démarche.

Le rôle des conducteurs, des machinistes, est essentiel dans ces initiatives. Lorsqu'il existe sur une ligne d'autobus une bande de jeunes qui provoquent des perturbations, ils sont très bien connus des machinistes. « C'est l'agent qui connaît ces jeunes qui peut alors nous alerter, et selon la rapidité de notre intervention et des contacts que l'on peut prendre, on peut éviter l'escalade, le durcissement des positions... »

Grâce à ces multiples interventions, le Comité de prévention est maintenant

connu et reconnu. Actuellement, avec le concours de l'ANPE de Montfermeil, une vingtaine d'embauches sous contrat emploi-formation de jeunes animateurs concernant la cité des Bosquets sont en cours de réalisation. Si la RATP n'a pas à se substituer à l'ANPE, elle peut toujours assurer ce rôle d'interface, en passant notamment l'information aux agents de la Régie qui pourront alors la répercuter auprès des jeunes qu'ils connaissent, qu'ils encadrent même pour certains d'entre eux.

Ces différents exemples prouvent que les agents de la Régie sont directement concernés par les actions du Comité de prévention, en sont les meilleurs relais, et peuvent contribuer ainsi à améliorer leurs propres conditions de travail.

**Dossier réalisé par
Philippe Carron et Alain Malglaive**



111 METRES

C'est la longueur record de voie ballastée renouvelée dans la nuit du 29 au 30 mars 1991, sur la ligne 2.



L'ACTUALITE

**METEOR à Stockholm • Sécurité et propreté : le bilan •
La ligne 10 change de rythme • La RATP reçoit la Pologne •
Tenue new-look • Le 378 se fait connaître •**



Christian Blanc et Pierre-Charles Krieg, Président du Conseil régional d'Ile-de-France (à droite) participent à l'émission « Découvertes » sur Europe 1, en compagnie de Dominique Blanchecotte, responsable de la ligne 1, Christian Nicolini, responsable transport ligne A et Philippe Labbé, chef du dépôt d'Ivry.

Le 2 avril 1991, dans les studios d'Europe 1, Christian Blanc accompagné par trois responsables d'unités décentralisées répondait aux questions de Jean-Yves Chaperon. Extraits.

Que veut dire « l'Esprit libre » pour la RATP ?

Christian Blanc : J'aime le parler vrai, mais encore davantage l'agir vrai. Deux faits principaux vont permettre de transformer la RATP. Premièrement, les agents de la RATP vont devenir fiers de leur entreprise. Lorsque l'on travaille à la RATP, on a autant de mérite que lorsque l'on travaille à Air France. Les agents d'Air France transportent chaque jour 50 000 personnes dans le monde. Les agents de la RATP transportent, eux chaque jour, 9 millions de voyageurs en Ile-de-France. Le challenge est égal. S'ils sont fiers de leur entreprise, tout est possible.

Deuxième condition : il faut que les grandes transformations qui ont été engagées dans l'entreprise pour la moderniser, soient suivies et que les chefs de ligne, les

LA RATP À EUROPE 1 « AGIR VRAI »

chefs de dépôts d'autobus permettent la libération d'initiatives des agents de la RATP.

Comment pouvez-vous synthétiser le bilan de l'action dans le domaine de la sécurité ?

On parle beaucoup et mal de l'insécurité dans le métro et dans le RER. On oublie que 78 % des accidents de la circulation en Ile-de-France sont imputables aux voitures de tourisme, 20 % aux deux roues et seulement 2 % aux transports en commun. Voyager en sécurité, c'est d'abord cela. Mais il est exact qu'il y a des problèmes principalement dans le métro et le RER, des problèmes de petite délinquance, qui entraînent un sentiment d'insécurité qu'il nous faut combattre. Les premiers résultats sont encourageants puisque nous constatons actuellement 30 % d'agressions en moins. Mais je me méfie

des statistiques, cependant lorsqu'une action est menée avec efficacité, on voit des résultats.

Parce qu'il est très difficile de supprimer ce sentiment d'insécurité :

En effet, le métro est un monde clos et toutes les agressions, mêmes minimes, prennent une proportion considérable. Alors nous devons rassurer. Il faut qu'il y ait davantage de personnes visibles chargées de la sécurité, que la Police nationale soit un peu plus présente. Il faut... enfin on sait faire, on s'en occupe et nous avons espoir, dans quelques années, de modifier ce sentiment d'insécurité.

Certains vous reprochent la déshumanisation des stations

Le poinçonneur des Lilas aussi sympathique soit-il, n'existait plus en tant que métier. Nous sommes en train d'imaginer — et il y

aura des traductions pratiques dès cette année au travers de ce qu'on appelle le nouveau service en station — l'organisation de nouveaux métiers qui seront au contact des voyageurs, pour les accueillir, leur parler et effectuer un certain nombre de missions qui sont celles de la RATP.

Parlons un peu de propreté. Peut-on parler de guerre lancée contre les fameux taggers ?

Le mot « guerre » est exagéré, c'est une atteinte souvent inconsciente mais grave au public, et qui coûte très cher : de l'ordre de 60 millions de francs pour la RATP cette année. Si les taggers étaient des artistes, ils s'exprimeraient sur des toiles. Je vois quelques beaux esprits, ici et là, qui s'extasiaient. Mais j'attends avec intérêt le jour où quelques talentueux taggers s'exprimeront sur leur voiture particulière.

Moi, je suis de ceux qui œuvrent pour un service public sympathique, où le sens du beau a sa place, car c'est une forme de respect pour les voyageurs.

Les grands chantiers RATP horizon 2 000 ?

Orly Val va s'ouvrir en octobre 91. Pont de Neuilly-La Défense en 1992. Torcy-Marne-la-Vallée Chessy-Eurodisneyland 92, le tramway Bobigny-Saint-Denis en 92, Saint-Denis-Université en 1995 et bien sûr METEOR en 1995.

Et puis nous souhaiterions pouvoir inscrire à un kilomètre de l'actuel périphérique, une rocade du transport en commun qui permettrait à chaque commune de banlieue d'avoir sa propre identité. Connaissez-vous la capacité de l'autoroute ? 2 500 personnes/heure. Savez-vous que sur la ligne A du RER, il y a près de 60 000 personnes/heure : l'équivalent de 20 voies autoroutières dans chaque sens ! Si l'on ne veut pas détruire la banlieue, si l'on veut lui donner cette identité, il faut développer les transports en commun.

LA LIGNE 10 CHANGE DE RYTHME



Animation de la ligne 10 : une opération réussie.

Depuis le 8 avril, une meilleure desserte est assurée sur la ligne 10, Gare d'Austerlitz - Boulogne-Pont de Saint-Cloud. Désormais, aux heures creuses en semaine, et pendant la totalité du service les samedi, dimanche et fêtes, tous les trains auront pour terminus Boulogne-Pont de Saint-Cloud ; aux heures de pointe en semaine, deux trains sur trois desserviront ce terminus. Une nouvelle exploitation qui a pour but de satisfaire la clientèle et, par là même, les agents.

En octobre 1980, la ligne 10 Gare d'Austerlitz - Porte d'Auteuil est prolongée jusqu'à Boulogne-Jaurès, puis, en octobre 1981 jusqu'à Boulogne-Pont de Saint-Cloud. Deux terminus subsistent cependant, l'un en boucle à Porte d'Auteuil, l'autre à Boulogne, ce qui a pour conséquence une exploitation complexe et peu satis-

faisante pour les agents. Du côté des voyageurs, mécontentement également : les 4/5 des plaintes déposées à la station Boulogne-Jaurès ont pour objet la desserte d'un train sur deux qui oblige les voyageurs à changer de train à certaines heures à Porte d'Auteuil lors du garage des rames. D'autre part, Boulogne voyait sa population augmenter de façon importante en raison de nombreuses créations d'immeubles. La ligne transportait une clientèle plus nombreuse, mais insatisfaite de la desserte par un train sur deux avec un intervalle d'environ 6 mn.

L'établissement, cette année, de nouveaux tableaux horaires pour les conducteurs fut l'occasion de modifier et d'améliorer l'exploitation de la ligne 10 à l'Ouest.

Une opération de promotion, « la ligne 10 change de

rythme », a été pilotée par Fred Telle, sous-chef de ligne, au mois d'avril : affiches sur toute la ligne annonçant la nouvelle desserte, information par autocollants dans les trains, plaquette remise aux voyageurs par les agents. Une animation a été réalisée par les agents de la ligne du 8 au 13 avril dans les stations Porte d'Auteuil, Boulogne-Jaurès, Boulogne-Pont de Saint-Cloud. Une exposition photographique présentait à Porte d'Auteuil l'exploitation de la ligne, ses métiers, les ateliers d'entretien du matériel et les raisons de la nouvelle desserte.

A Boulogne-Jaurès et à Pont de Saint-Cloud des agents volontaires, conducteurs, chefs de manœuvre et agents de station, se relayaient sur deux stands pour répondre aux questions des voyageurs et dialoguer avec eux.

SÉCURITÉ ET PROPRETÉ : LE BILAN

Le Président Christian Blanc a fait le 28 mars, avec des journalistes de la presse écrite et audiovisuelle, le point sur la sécurité et la propreté.

Après dix-huit mois d'efforts, on constate une certaine amélioration de la sécurité sur le réseau. La comparaison des statistiques du deuxième semestre 1990 avec celles de la période correspondante de 1989, montre que le nombre de vols à la tire et d'agressions de voyageurs a baissé notablement, de près de 30 %. Par contre, l'augmentation des agressions d'agents de contrôle RATP — +18 % — s'explique par la reconquête du territoire décidée par l'entreprise qui redéploie ses agents dans les stations les plus difficiles. Au cours du 1^{er} trimestre 1991, les agents de sécurité de la RATP, Surveillance générale et GIPR, ont mis à disposition de la Police, 41 auteurs d'agressions, 20 personnes en infraction à la législation des stupéfiants, et 42 graffeurs pris

en flagrant délit. Dans le même temps, ces agents ont établi 183 procédures à l'encontre de musiciens, et 723 procès-verbaux pour vente à la sauvette.

Du point de vue de la propreté, la RATP est confrontée au problème majeur des barbouillages. Dans ce domaine, le programme 1991, « Trains propres pour tous », intéresse environ un tiers des lignes du métro. Il comporte le maintien des lignes à nouveau propres, les lignes 13, 3 et 3bis, la rénovation en cours des lignes 1 et 5, la reconquête d'ici à la fin 1991 de la ligne B du RER, et une opération coup de poing sur la ligne A. Pour la poursuite de la reconquête de la propreté, la Régie prévoit une dépense globale de plus de 60 MF en 1991. Elle engage, par ailleurs, un programme triennal d'investissements dont les objectifs prioritaires sont l'amélioration du nettoyage des trains et la protection des zones de garage, dont le coût est d'environ 200 MF.

LA B SUR LA A 86



Commencés il y a près de trois ans, les travaux du pont de la ligne B sur l'autoroute A 86 à la Croix-de-Berny, sont maintenant ter-

minés. En deux étapes, les vendredis 15 (photo) et 29 mars, chacune des voies du RER a pris sa place sur le nouvel ouvrage.

METEOR À STOCKHOLM

Stockholm 3-6 juin : la RATP est présente à l'exposition internationale organisée à l'occasion du 49^e congrès de l'UITP consacré à « la qualité au service du voyageur ». METEOR est la vedette du stand RATP qui a été conçu à l'image de la station Madeleine de la future ligne METEOR. D'une superficie de 507 m², le stand comporte deux niveaux où divers espaces ont été aménagés.

Dès l'entrée, le visiteur peut voir, à quai, derrière des portes palières transparentes, une voiture METEOR (échelle 1). Cette maquette, en bois, avec armatures métalliques, a été réalisée pour aider à la définition, en particulier, des aménagements internes.

Un espace « péages » expose les distributeurs et contrôles de demain. L'espace « METEOR » présente les caractéristiques de la future ligne, de l'exploitation et du matériel. Sur le parcours du visiteur, une projection vidéo



Le stand RATP à Stockholm.

permet de présenter la RATP et SOFRETU, mettant l'accent sur l'aspect commercial. L'espace « Système » explique les automatismes Matra, avec notamment des portes palières en état de fonctionnement. Le Centre de formation du département Métro (CFPR de Lagny) a reconstitué une salle d'enseignement assisté par

ordinateur. Un dernier espace SACEM comprend une cabine de démonstration de ce système en service sur la ligne A et dont certains modules sont adaptables sur d'autres réseaux et d'autres matériels.

Une tour, évocation de la mezzanine d'accès au quai METEOR, permet d'accéder à un deuxième niveau

où ont été aménagés deux salons pour les visiteurs. Pilotée par le département de la Communication publique, cette exposition a été préparée par un groupe de travail réunissant les départements SIT, MTR, MRF, DEV, l'équipe projet METEOR et SOFRETU qui enverront des représentants pour animer les espaces du stand de Stockholm.

PREMIÈRE CLASSE : LA FIN

Le 6 mai, se sont réunies au STP, la RATP, la SNCF et la DTT (Direction des Transports Terrestres) pour mettre au point les conditions techniques pour l'instauration d'une classe unique dans le métro.

LE POINT SUR LES COULOIRS DE BUS

A Paris, on compte 404 couloirs qui s'étendent sur 126 km et qui sont utilisés par 58 lignes de Paris et 25 de banlieue. En banlieue, il existe 157 couloirs s'étendant sur 74 km, qui sont empruntés par 99 lignes de banlieue et 11 de Paris.

METEOR SUR MINITEL

Faites 3615 code MET, et vous connaîtrez mieux METEOR. Vous pouvez aussi, sur le réseau interne RATP, taper 95 puis code MET.

METEOR : GARE AUX FUMÉES

Le Laboratoire de physique-chimie de la combustion de l'Université de Poitiers a réalisé la maquette d'un ensemble « tunnel-station » de type METEOR, destinée à visualiser les phénomènes d'enfumage à partir de fumées chaudes.

LE 378 SE FAIT CONNAÎTRE

Tous les agents du dépôt de Charlebourg ont un souci permanent : améliorer la qualité du service rendu à la clientèle. A l'initiative des agents de maîtrise de lignes du dépôt, en collaboration avec le département Commercial, une opération de promotion concernant la ligne 378 a eu lieu les 26 et 27 mars 1991. Un dépliant couleurs trois volets (tiré à 15 000 exemplaires) a été distribué à bord des autobus ainsi que sur certains lieux très fréquentés de chaque commune desservie, par une vingtaine de « CES » (Contrat emploi solidarité). Ils ont également offert aux

voyageurs des confiseries dont l'emballage était identifié par les mentions « BUS 378 ». Ce dépliant indique, pour tous les points d'arrêt de la ligne, les différents centres d'intérêt desservis, (écoles, lycées, bâtiments administratifs...) « Nous sommes partis d'un constat très simple : il était anormal que sur une ligne d'autobus les voyageurs ne puissent pas avoir une documentation complète sur la ligne, les fréquences, les pôles d'intérêt, un plan de ligne détaillé... », déclare Didier Tournot, responsable du dépôt de Charlebourg. Cette opération devrait être



généralisée pour l'ensemble des lignes du dépôt. Elle a pu être réalisée grâce à la mise en place de la décentralisation. Les gradés de ligne ont donc « démarché » les municipalités pour établir un lien entre le dépôt et les communes traversées. « C'est une passerelle qui est tendue vers les municipalités pour jouer le copartenariat,

car nous servons leurs intérêts en listant pour les voyageurs et les habitants les centres d'intérêt », renchérit Didier Tournot. La décentralisation a véritablement apporté une autre conception du travail, une autre culture d'entreprise, un état d'esprit totalement « libéré » du contexte traditionnel. Une opération à suivre...

LU DANS LA PRESSE... INTERNE

Le premier numéro de « A La Une », journal du dépôt d'Asnières vient de paraître. Au sommaire, les grandes lignes des contrats d'objectifs passés entre le dépôt et les départements MRB et Bus, la tendance de l'activité et une présentation du dépôt, dont nous avons extrait quelques chiffres. Effectif : 368 agents. Parc : 110 voitures. 270 000 kilomètres parcourus par mois, pour 3,8 millions de voyageurs sur les lignes exploitées. « A La Une », journal du dépôt d'Asnières.



SOFRETU a trente ans. Dans son dernier numéro « SOFRETU Info » fait le bilan des actions menées par la filiale de la RATP... Au total, plus de cent trente agglomérations, dont une cinquantaine en France, ont fait confiance à SOFRETU pour les aider à réaliser leurs projets de transport.

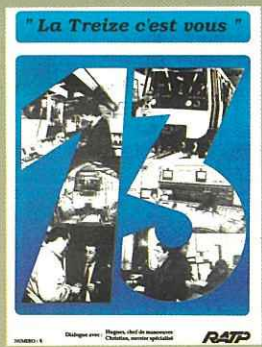
Elle a contribué au développement et à la modernisation de plus de cinquante réseaux de métro, autobus, tramway et métro léger, à la construction de plus de 700 km de lignes de métros urbains ou régionaux comportant plus de 900 stations. « SOFRETU Info », revue de SOFRETU.

« Pat ati-pat ata », dans son numéro 5 de mars 1991, signale qu'un concours d'architecture pour définir l'aménagement, de l'ancien dépôt d'autobus de Clichy, est organisé par le GSI du Service du Patrimoine et Logis-Transports. Ce programme sera d'environ 300 logements : 40 % PLA et 20 % PLI, réalisés par Logis-Transports et 40 % non aidés, réalisés par un promoteur privé. Le jury de ce concours présidé par Christian Blanc, rendra son verdict fin 1991. « Pat ati-pat ata », journal du Service du Patrimoine.



Le numéro 4 de « Correspondances » est consacré au compte rendu de deux journées qui se sont tenues à la fin de l'année dernière. La première était sur le thème « Marketing des services ». « Le marketing des services est une activité qui a pour objet de renforcer, par des moyens très divers, les liaisons nouées entre un service et ses publics (usagers, consommateurs, clients). L'originalité et l'intérêt de cette forme de marketing est d'avoir mis le doigt sur trois composantes essentielles de tout service, qui sont : les installations matérielles, les personnels en contact, les publics. » Des représentants de sociétés de services : SNCF, Air France, Accor-Novotel, Régie des transports de Marseille, sont venus témoigner des expériences menées dans leurs propres entreprises : « Correspondances » donne une large place à ces interventions. La seconde partie de ce numéro est consacrée à deux journées d'échanges et de réflexion sur le projet « Autrement Bus qui se sont tenues les 6 et 7 décembre dernier à Noisiel. « Il s'agit de rapprocher les partenaires en organisant

un échange permanent et en développant le sentiment de travailler utilement sur un projet commun. En fait, l'état d'esprit même du projet « Autrement Bus » (se mettre à l'écoute directe de chaque client pour en satisfaire les besoins), rend indispensable une intégration en amont des hommes du terrain (...). » Un « Point doc », établi par la Base Documentaire du département Commercial complète ce numéro. « Correspondances », journal du département Commercial.



La treize, c'est vous » « L continue son tour d'horizon des métiers du métro. Au sommaire du numéro 4 : dialogue avec Hugues, chef de manœuvre et Christian, ouvrier spécialisé à l'atelier d'entretien de Pleyel. « La treize, c'est vous », journal des agents de la ligne 13.

TENUE NEW-LOOK

La nouvelle tenue des agents d'exploitation, signée Guy Laroche, est prête. Elle sera présentée début juin aux 600 agents des départements BUS, RER et Métro, ayant participé à la conception de cette tenue, au cours d'une manifestation avec défilé de mode haute couture, à laquelle sont également conviés des journalistes. La tenue, pour laquelle une démarche participative a été retenue afin d'impliquer le plus possible les agents, sera tout d'abord « testée » sur les lignes 4 et 11 à l'occasion de la mise en service du nouveau service en station, puis par des agents du RER et d'un dépôt d'autobus. Elle sera disponible pour l'ensemble des 21 000 agents intéressés dans le courant de l'année 92.

LA RATP REÇOIT LA POLOGNE

Le secteur International de la RATP et SOFRETU, assistés par les secteurs Politique sociale et Potentiel humain et les départements Bus COM et DEV, ont reçu, en mars, une délégation de quarante-quatre élus et directeurs d'entreprises de transports urbains de villes polonaises. Cette rencontre, qui s'inscrit dans le programme de formation du secteur des transports urbains des pays de l'Europe de l'Est, était organisée sous l'égide du ministère de l'Équipement, du Logement, des Transports et de la Mer. Ulérieurement, des stages de formation seront organisés à la RATP pour des cadres techniques ou fonctionnels de transports urbains de ces divers pays.

LE RER À LA PAGE



« De Saint-Germain-en-Laye à Disneyland », ce sont 160 années d'histoire des chemins de fer en Ile-de-France qui sont relatées sous des

thèmes divers (le matériel, le réseau, l'exploitation, la sécurité et la signalisation, l'aménagement urbain, le RER et le tourisme).

L'ouvrage est signé Claude Bordas, responsable de l'Inspection du transport au département Métro, et Marc Gayda, géographe spécialiste des transports urbains, avec une préface de Christian Blanc. C. Bordas a débuté sa carrière d'exploitant à la RATP en 1969, sur la ligne de Boissy-Saint-Léger ; il participe à la vie du RER pendant une quinzaine d'années avant de rejoindre le secteur Hygiène et Sécurité au

réseau ferré en 1984. **Un prix de souscription, de 265 francs, est proposé aux agents de la RATP jusqu'au 31 mai 1991.** Le règlement doit être envoyé par chèque bancaire ou postal à l'ordre des Editions de l'Ormet, 03330 Valignat. (« De Saint-Germain-en-Laye à Disneyland » est un ouvrage de 128 pages, format 24x32 cm, 200 photos noir et blanc et couleurs. Parution 2^e trimestre 1991. Prix de vente en librairie 295 francs).

TOUR DE FRANCE VTT



Patrick Léal à l'entraînement.

Un jeune conducteur de la ligne 12, Patrick Léal (attachement Porte-de-Versailles), a pris le départ du premier Tour de France VTT (vélo tout terrain) le 24 avril 1991. La ligne 12 l'a sponsorisé en prenant en charge sur son budget de fonctionnement, la moitié des frais de participation. Cette toute nouvelle épreuve est patronnée par Bernard Hinault.

Véritable découverte de la France par les sentiers de grande randonnée, elle était ouverte à tous, professionnels et amateurs. Le prologue (départ au Bois de Boulogne) et les onze étapes d'une soixantaine de kilomètres, se sont

déroulés autour de centres touristiques : Volvic, La Bourboule, Saint-Honoré-les-Bains, Marne-la-Vallée, pour citer les plus connus. Une sécurité médicale, une assistance mécanique vélo, des points de ravitaillement, des commissaires de courses reliés par radio ont permis le bon déroulement des épreuves.

Patrick Léal, membre de l'USMT vélo depuis quatre ans, courait dans la catégorie senior 1. Au moment du bouclage du journal, « Entre les Lignes » ne connaissait pas les résultats, mais P. Léal espérait figurer dans le peloton de tête sur les deux cents sportifs engagés.



L'acteur Aldo Macclone pendant le tournage « Aldo tous risques », une comédie policière tout-public, qui sera diffusée sur « La 5 ».

À LA POINTE DE L'ÉPÉE

À Hanovre les 2 et 3 mars, à Varsovie le 14 avril, à Padoue les 11 et 12 mai, Jean-Philippe Daurelle, de l'USMT, athlète de haut niveau à la RATP, conducteur à Balard sur la ligne 8, a participé, en escrime, au tableau final des tournois de la Coupe du monde. Se profilent à l'horizon les Championnats du monde à Budapest en juin prochain. Frank Ducheix, athlète de haut niveau à la RATP conducteur à Nation sur la ligne 2, qui est également présent en escrime au tableau final des tournois



Jean-Philippe Daurelle, vice-champion de France en escrime.

de Coupe du monde, où il est classé 7^e, a l'espoir de participer au prochain Master qui réunit les huit meilleurs mondiaux.

COURSE DE CHIENS DE TRAÎNEAU



Serge Laromiguière en pulka scandinave, tirée par un jeune braque allemand acheté en Norvège, lors des Championnats de France 1991.

Parmi les rares agents de la Régie participant aux courses de chiens de traîneau, (voir ELL n° 9, p. 28), Serge Laromiguière, technicien à l'unité AT (appareils translateurs) du département ESE (Equipements et systèmes électriques), vient d'obtenir de brillants résultats pour la saison 1991. Il appartient à la Fédération française de traîneau et pulka (FFTP), ouverte à toutes les races de chiens, affiliée à la Fédération mondiale des sports de traîneau. Les résultats de S. Laromiguière sont éloquentes : champion de France 1991, une place de 6^e aux Championnats du

monde à Winnipeg (Canada) et premier Français ! Rappelons que les résultats 1990 ne sont pas en reste : champion de France, une place de 3^e aux Championnats d'Europe, vice-champion d'Europe longue distance. Ces performances exceptionnelles, compte tenu de son travail, il les doit à un entraînement particulièrement « concentré »... Son prochain objectif : la préparation de la course préolympique à la Rosière (près de Bourg-Saint-Maurice) en janvier 1992. Elle devrait alors figurer en démonstration officielle pour les J.O. 1994 à Lillehammer en Norvège.

COMMANDE DE BUS R 312

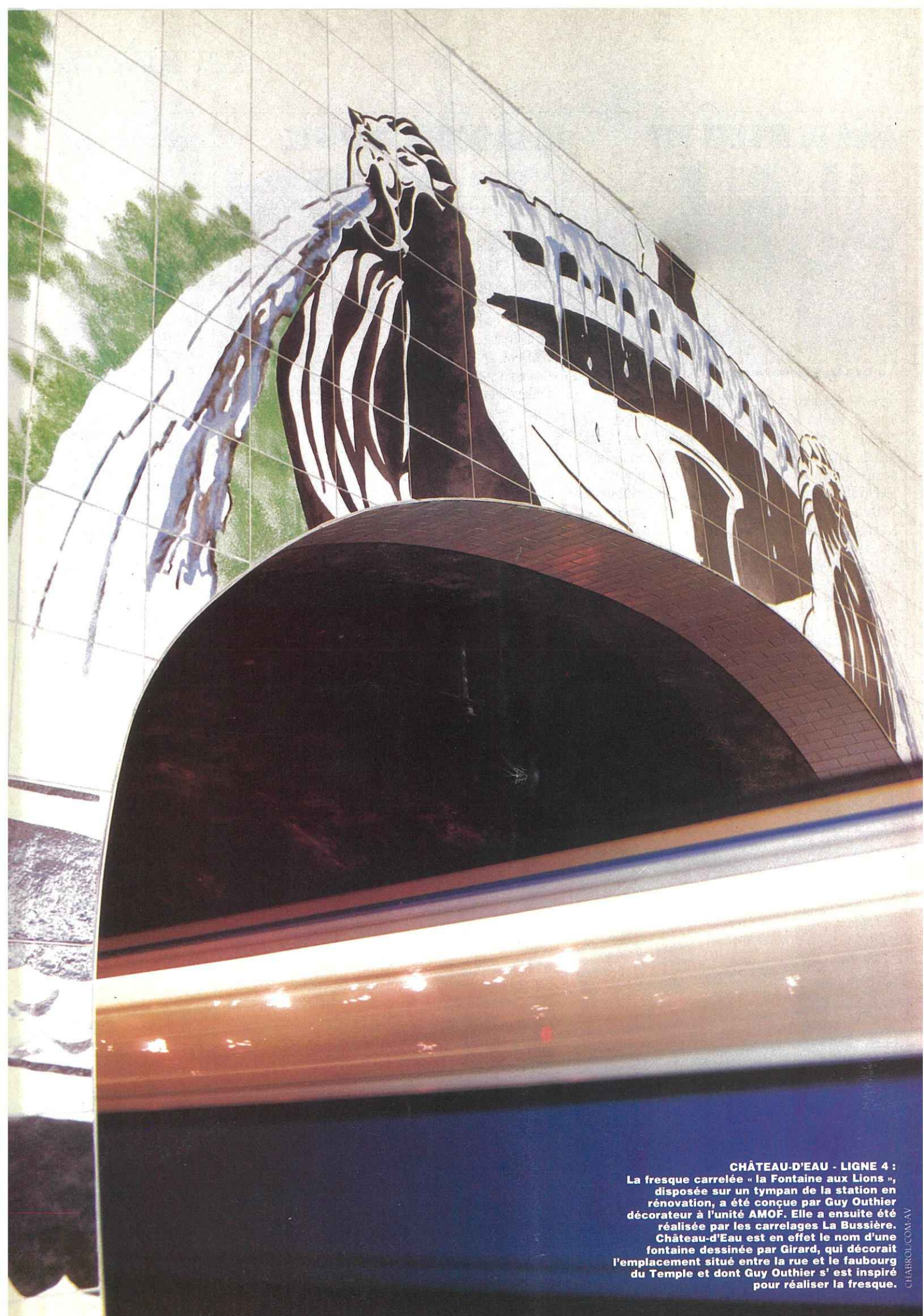
138 bus R 312 (le dernier modèle de bus en service) viennent d'être commandés par la RATP à Renault Véhicules Industriels. Livrés avant la fin de l'année 1991, ils sont destinés à remplacer des autobus standard. Le prix d'un véhicule est de 1,128 MF (hors taxes), soit un marché total de 155,7 MF. Le parc actuel de R 312 est de 307 voitures. Dernières lignes équipées le 25 mars : le 144 A et B.

CONCERT EXCEPTIONNEL

Brunoy, dans l'Essonne, accueille, le 31 mai, l'orchestre philharmonique de la RATP pour un concert exceptionnel donné dans l'église Saint-Pierre. Au programme : Patrice Sciortino, W. A. Mozart, J. Haydn et R. Wagner. (Réservations à « Val d'Yerres-Animation » - BP 74 - 91801 Brunoy Cedex, tél. 60.46.38.54 après 20 h, prix des places : 80 francs).

FÊTE DU SPORT

La Fête nationale du sport aura lieu les 25 et 26 mai. La RATP participe, comme chaque année, à cette opération. En avant-première, les jeudi 23 et 24 mai, l'USMT présentera à la station Auber une quinzaine de disciplines sportives.



CHÂTEAU-D'EAU - LIGNE 4 :
La fresque carrelée « la Fontaine aux Lions »,
disposée sur un tympan de la station en
rénovation, a été conçue par Guy Outhier
décorateur à l'unité AMOF. Elle a ensuite été
réalisée par les carrelages La Bussière.
Château-d'Eau est en effet le nom d'une
fontaine dessinée par Girard, qui décorait
l'emplacement situé entre la rue et le faubourg
du Temple et dont Guy Outhier s' est inspiré
pour réaliser la fresque.