

ENTRE LES LIGNES

LE MENSUEL DES AGENTS DE LA RATP

juillet-août 2003 - n° 131

DANS LA VILLE

La compile sort
du tube

SUR LE VIF

Ça, c'est Paris...

LA BUS DOSSIER ATTITUDE



p.4

ON EN PARLE

LES SUJETS D'ACTUALITÉ

Au cœur de l'actualité, trois thèmes commentés par des spécialistes : les *Rendez-vous du développement* ; la télébilletique, où en est-on ? et les dix ans de *La Lettre aux associations*.



DOSSIER

La Bus attitude

Un projet d'entreprise qui vise à rétablir les règles d'usage du bus et à construire une nouvelle relation de service face aux évolutions de la société.



p.12

DOSSIER

p.6

REPÈRES

ENQUÊTE SUR LE RENOUVEAU DU MÉTRO

Cinq stations ont été retenues pour cette enquête. Comment les voyageurs perçoivent les rénovations ?

p.7

SUR LE VIF

ÇA C'EST PARIS...



Jusqu'au 31 août, 170 jeunes Parisiens et agents de la RATP sont les ambassadeurs de la Ville lumière en informant les vacanciers dans dix kiosques et vingt-trois stands dans les gares et stations de métro.

p.20

ARRÊT SUR IMAGES

DESIGN-MOI UN SIÈGE !

La station Saint-Paul va expérimenter les nouveaux sièges créés par Concept Urbain. Confortable, résistant et économique, ce sont les principales qualités du futur siège.



p.22

DANS LA VILLE

LA COMPILÉ SORT DU TUBE

Une compilation comprenant quatorze artistes du métro de sensibilité et d'univers différents. Cet opus est disponible chez les disquaires.



p.24

RESSOURCES

AIDES AU LOGEMENT : DE NOUVELLES MESURES

Des mesures qui tentent de faciliter l'acquisition de la résidence principale.



p.8

SUR LE VIF

PUZZLE MÉCANIQUE

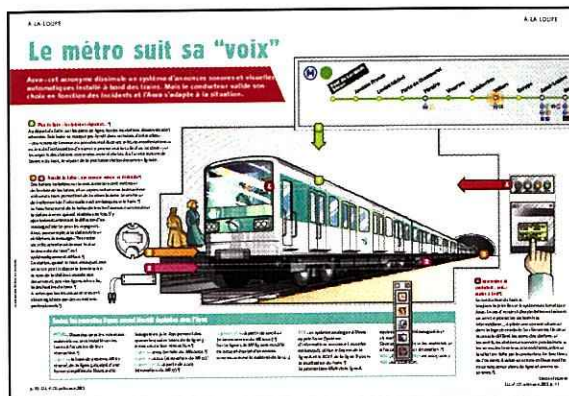
Une exposition du photographe Bruno Marguerite, sur le stand RATP de Madrid, de treize clichés montrant des ateliers de maintenance à travers le regard du personnel.

p.10

À LA LOUPE

Le métro suit sa «voix»

Un système d'annonces sonores et visuelles appelé Asva équipera tous les trains de la ligne 3 au fur et à mesure de leur rénovation.



p.25

PANORAMIQUES

p.30

PASSIONNÉMENT

UNE FEMME SOUS L'INFLUENCE DU FEU

Le sergent-chef Karine Pillard est pompier volontaire. Conducteur de métro dans la vie, elle a la vocation et la passion du métier de pompier.



p.31

AVANT-APRÈS

DES MF67 AU GOÛT DU JOUR

Une rénovation à mi-vie permettra aux trains de rouler une dizaine d'années de plus. Les sièges, la ventilation, des barres tribanches, l'éclairage... font partie du « lifting ».



Entre Les Lignes : LAC A 85, 54, quai de la Rapée, 75599 Paris Cedex 12. Délégation générale à la communication-RATP. Tél. : 01 44 68 136 51/36 44/36 68. Directeur de la publication : Gilles Alligner. Rédaction : Simone Feignier, Nadine Guérin, Yan Rodriguez. A participé à ce numéro : Céline Mathieu-Ribeiro. Photographies : DGC-AI. Couverture : Jean-François Mauboussin. Conception et réalisation graphique : **TEXTUEL** Chef de projet : Véronique Deldicque. Directrice artistique : Danielle Guigui. Maquettiste : Marie Leonetti. Secrétaires de rédaction : S. Gajard et C. Ledoux. Réviseur : Dominique Joubert. Photogravure : Question d'Édition. Imprimerie : Torcy Québecor. N° Adep 1791. Membre de l'Union des journaux et journalistes d'entreprise de France, UJJEF. Abonnement : 22,80 € (27,50 € pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à Entre Les Lignes, 54, quai de la Rapée, 75599 Paris Cedex 12. Retraités de la RATP : vos changements d'adresse sont à transmettre par écrit au bureau des Pensionnés, 30, rue Championnet, 75889 Paris Cedex 18.

LES RENDEZ-VOUS DU DÉVELOPPEMENT

GILLES AÛGON



? Les trois premiers *Rendez-vous du développement* ont eu lieu en mars, mai et juin de cette année. Quel est l'objectif de ces rencontres et à qui s'adressent-elles ?

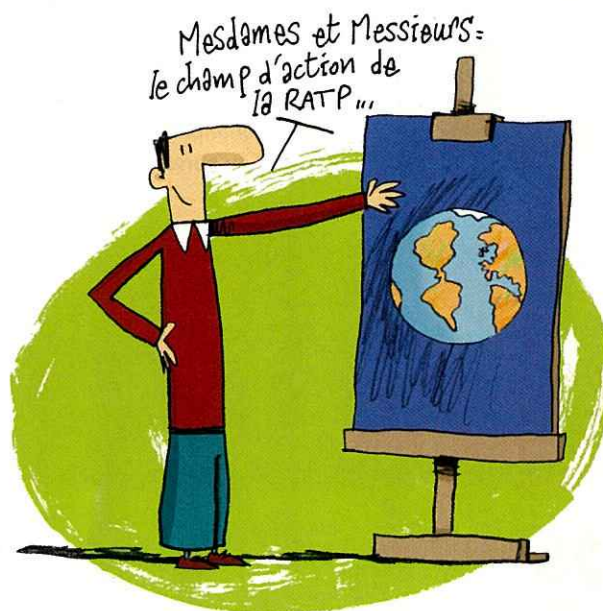
ÉDITH HEURGON, responsable de la mission Prospective, pôle Développement et Politique de la ville.

« Nous avons décidé d'accompagner, par la recherche et le débat, le développement du groupe RATP à l'international. Cette décision a été provoquée par

la prise de conscience que la problématique du développement, hors du pôle Développement, est encore totalement méconnue par les autres départements de l'entreprise et par leurs cadres. Les *Rendez-vous* se veulent un lieu de réflexion et d'échanges pour que chacun perçoive mieux les enjeux de la stratégie du groupe RATP, les risques encourus en ne s'y engageant pas, les opportunités qui peuvent se présenter, tant sur le plan individuel que collectif. Ces réunions s'adressent à l'encadrement de l'entreprise et de ses filiales et, bien sûr, tout particulièrement aux jeunes cadres qui souhaitent s'engager dans le développement national et international. L'objectif étant cependant de concerner l'encadrement selon des modalités qui sont à imaginer, car il est nécessaire que des échanges existent également en dehors des séances mensuelles. Reste aux cadres à manifester leur intérêt pour

les grands enjeux de l'entreprise, d'être volontaires pour s'impliquer dans le développement. Après les *Jeudis de la modernité publique* créés en 1990 pour accompagner la décentralisation, les *Rendez-vous du développement* ont lieu, sur un thème donné, en présence d'Anne-Marie Idrac. Chaque séance accueille des grands témoins engagés, à un titre ou à un autre, dans

des actions de développement en France ou dans le monde. Un chercheur formule les questions que le groupe RATP doit résoudre pour réussir à l'international. La date du prochain *Rendez-vous* est fixée au 21 octobre, sur le thème du « développement territorial par la mobilité », avec la présentation du président de l'aire urbaine de Belfort-Montbéliard, Christian Proust. »



LA TÉLÉBILLETTE SE GÉNÉRALISE

BRUNO MARGUERITE



JEAN-LOUIS LAMALLE, chef de projet télébilletique (SIT).

? Deux ans après le lancement de la généralisation de la télébilletique, où en est-on ?

« Lors de la séance du 2 avril, le conseil d'administration du Stif a donné le coup d'envoi de la deuxième étape de la généralisation de la télébilletique : la distribution du passe Navigo aux utilisateurs de

la Carte Orange mensuelle et hebdomadaire zones 1 et 2 débutera, progressivement, pendant l'été 2004. L'extension aux autres zones (3-8) est prévue courant 2005. Un passe Navigo « personnalisé » sera expédié au domicile du voyageur qui l'aura préalablement demandé en station, ce qui nous permettra de constituer un fichier clients

comme pour les Cartes Intégrale et Imagine "R". En cas de perte ou de vol, le voyageur n'aura plus à racheter son titre de transport : son passe Navigo sera remplacé, moyennant le paiement de 8 euros, et son abonnement sera reconstitué à l'identique. Toujours en 2004, de nouveaux automates de vente plus simples et plus rapides d'utilisation ●●●

●●● seront installés sur le réseau afin que les clients puissent recharger leur passe au moyen de leur carte bancaire. Fin 2003, près de 1,2 million de voyageurs auront été équipés du passe Navigo : les agents dès juin 2001, les 360 000 abonnés de la Carte Intégrale et les 340 000 étudiants abonnés Imagine "R" en 2002.

L'essentiel de cette première étape de la généralisation de la télébilletique s'achèvera en septembre 2003 avec l'équipement en passe Navigo des 300 000 abonnés Imagine "R" scolaires. Avec la décision du Stif, la deuxième étape de la généralisation de la télébilletique est maintenant vraiment lancée. »



ILLUSTRATIONS : LAURENT RICHARD

LA LETTRE AUX ASSOCIATIONS FÊTE SES DIX ANS



DIDIER JACKSON

Cette année, *La Lettre aux associations* fête ses dix ans d'existence. L'occasion de revenir sur les évolutions de ce support et ses relations envers les associations de consommateurs.

FRANCIS VINCENT, responsable de la définition de l'offre de service et des relations avec les associations de consommateurs. « Ce trimestriel est avant tout un formidable outil de communication pédagogique qui rassemble les agents de toute

l'entreprise afin d'informer au mieux les dix-huit associations nationales de consommateurs agréées, dix-sept d'entre elles ayant signé un protocole de concertation avec la RATP. Chaque trimestre, le comité de rédaction réunit les responsables de la communication des différents départements pour décider de l'actualité à traiter. En dix ans, *La Lettre aux associations* a connu de nombreuses évolutions. Cette année, elle est imprimée entièrement en couleur et dispose d'une fiche pratique sur un thème précis, comme pour les deux derniers numéros : l'accessibilité, les sites internet RATP. Concernant plus particulièrement les associations, qui sont nos partenaires à part entière et représentent les millions de voyageurs que l'on transporte chaque jour, nous organisons plus d'une vingtaine de réunions et de concertations pendant

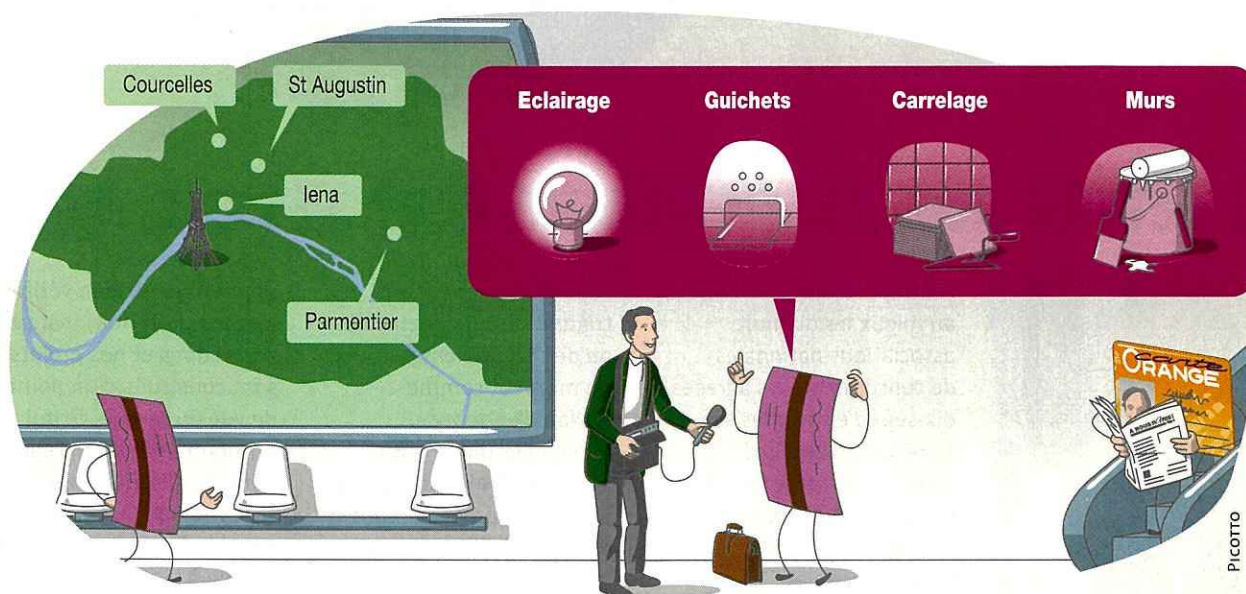
l'année. Ces rencontres traitent de sujets sensibles ou des événements du moment comme le Plan d'entreprise, la télébilletique, la Bus attitude... Outre ces rendez-vous, nous programmons également des visites sur le terrain et nous irons même à Valenciennes pour présenter le futur matériel MF2000. Nos bonnes relations avec les associations nous

permettent de bien vérifier, lors des présentations, que nos actions et nos projets sont construits d'un point de vue du service, ce qui est primordial vis à vis d'elles. Enfin, le 18 septembre, à l'occasion de la Semaine des transports publics, la RATP mettra à la disposition des associations à Gare-de-Lyon des stands pour faciliter leurs rencontres avec les voyageurs, ce qui est une initiative tout à fait originale. »



Enquête sur le Renouveau du métro

L'impact du Renouveau du métro a été mesuré au cours d'une enquête menée auprès de 514 clients de la RATP de plus de 15 ans, du 18 au 22 décembre 2002. Elle portait sur la rénovation des salles et accès (RSA) et sur la rénovation des lumières et quais (RLQ).



5 stations étaient retenues pour l'enquête : Saint-Augustin et Iéna pour la rénovation des lumières et quais, et Saint-Augustin, Courcelles et Parmentier pour la rénovation des salles et accès.

50 % des personnes interrogées ont perçu des changements dans leur station après rénovation. La rénovation des lumières et quais est la plus fortement perçue, par 68 % des clients, au lieu de 38 % de voyageurs qui remarquent celle des salles et accès.

61 % des voyageurs identifient la rénovation de l'éclairage pour le RSA, tout particulièrement à Saint-Augustin et Courcelles. Viennent ensuite celles des guichets (33 %), des carrelages (21 %), des murs (20 %). Pour la rénovation des lumières et quais, l'éclairage arrive également en tête avec 63 %, puis loin derrière les carrelages (19 %).

3 enseignements majeurs ressortent de cette enquête :

- **un moindre impact des rénovations** sur les perceptions des voyageurs, car ils fixent à la RATP comme service minimal l'entretien de son réseau, c'est « son devoir » ;
- les personnes interrogées réagissent d'après l'**opinion qu'ils ont de l'entreprise** dont ils utilisent les services régulièrement ;
- **des voyageurs peu concernés par le programme**, si l'information sur les travaux est bien perçue, il semble qu'il n'y ait pas eu suffisamment de communication sur l'ampleur de l'opération du Renouveau, considérée comme « un simple rafraîchissement » des stations par les voyageurs.

SIMONE FEIGNIER



SUR LE VIF

Pour la troisième année consécutive, l'équipe des ambassadeurs de l'accueil de la Ville de Paris, de la RATP et de l'Office de tourisme et des congrès accueillent et informent les vacanciers, grâce à des points d'accueil en surface et sur le réseau. Impressions du terrain à Étoile.

Ambassadeurs

Les cent soixante-dix ambassadeurs (autres que les agents de l'entreprise) ont été recrutés par la Ville de Paris et l'Office de tourisme et des congrès de Paris pour la durée de l'opération. La formation des ambassadeurs a été assurée par l'Office, la Ville de Paris et la RATP avec différents partenaires. Bilingues ou trilingues, ils sont en mesure de renseigner les touristes dans treize langues : anglais, allemand, italien, espagnol, arabe, portugais, grec, néerlandais, danois, tchèque, russe, chinois, japonais.

Ça, c'est Paris...

Avec plus de 44 millions de visiteurs annuels, Paris et ses alentours demeurent la première destination touristique du monde. Jusqu'au 31 août, cent soixante-dix jeunes Parisiens et agents de la RATP, tous volontaires, sont les ambassadeurs de l'accueil de la Ville lumière. Ainsi, dix kiosques d'informations sur les sites les plus fréquentés de la capitale et vingt-trois stands dans les stations et gares sont au logotype de « Votre été à Paris ».

« Cette année, on observe beaucoup plus de monde sur le stand et particulièrement des touristes étrangers. Le plus souvent, nous indiquons les itinéraires à suivre pour aller vers les musées, les monuments », explique Eugène Fong, agent du RER présent sur le stand à Étoile. Ouvert tous les jours de 10 heures à 17 heures, le stand voit donc passer principalement des

estivants, heureux de trouver des plans, brochures, et des agents pouvant les guider et les renseigner sur les nombreuses manifestations culturelles et festives de la capitale.

Pour faire découvrir la richesse de la programmation d'été et faciliter les déplacements des vacanciers, la Ville de Paris, la RATP et l'Office de tourisme et des congrès publient également le guide *Votre été à Paris*. « Dans cet ouvrage sont indiqués les principaux événements programmés cet été et une multitude d'informations pratiques. Il est édité en quatre langues, français-anglais et espagnol-italien », commente Olivier Glandor (RER A). Mais, pour eux, pas de problèmes de communication, car ils parlent anglais, espagnol et italien. « Pour les touristes, c'est une évidence, ils arrivent vers nous et commencent à parler dans leur langue maternelle », raconte

Olivier en souriant. « Et même sans une maîtrise totale d'une langue, on arrive à se comprendre. Les gens ont davantage de temps et sont plus détendus que les Parisiens », révèle Isabelle Diriar (RER A). Eugène confie : « Cela nous change de notre travail quotidien, les gens sont en vacances, le contact est plus sympathique, les regards sont différents... » Une clientèle inhabituelle, mais très importante pour la RATP quand l'on sait que plus de la moitié des déplacements des visiteurs, lorsqu'ils séjournent en Ile-de-France, s'effectue sur les réseaux de la RATP. Une opération de Service Attentionné qui véhicule une belle image de Paris et de l'entreprise.

YAN RODRIGUEZ

Puzzle mécanique

Le désordre apparent des ateliers a inspiré le photographe Bruno Marguerite. Tirées en grand format, ses photos ont agrémenté le stand RATP au congrès de l'Union internationale des transports publics de Madrid, en mai dernier.

Elles sont l'œuvre de Bruno Marguerite, l'un des photographes de la délégation générale à la Communication. Treize photographies grand format (1 x 1 mètre) qui étaient exposées sur le stand de la RATP à Madrid lors du congrès de l'Union internationale des transports publics (UITP) en mai.

Cette série de clichés montre deux ateliers de maintenance de MRF, Sucy-en-Brie et Fontenay-sous-Bois, à travers le regard personnel que le photographe a porté sur ce patrimoine industriel de l'entreprise.

Association de matières

« Je suis allé dans ces lieux, explique Bruno, sans idée préconçue, à la découverte de ces espaces immenses et très particuliers que sont les ateliers. Clés de serrage, boulons, roues, essieux... : quand on les parcourt, on a l'impression d'un grand désordre de pièces de toutes tailles posées un peu partout. Mais, en regardant plus attentivement, on réalise qu'au contraire tout est organisé, étiqueté, classé avec la plus grande minutie. Au cours de ce reportage, j'ai voulu jouer avec les matières, les couleurs, les lumières et les ombres, les lignes graphiques qui se croisent et se répondent. J'ai associé différents matériaux, tels que le bois et l'acier, le verre et le caoutchouc... » Le résultat est là : des natures mortes, qui sont autant de pièces d'un puzzle mécanique en attente d'être assemblées par des mainteneurs que l'on ne voit pas, mais dont la présence est sans cesse suggérée.

SIMONE FEIGNIER

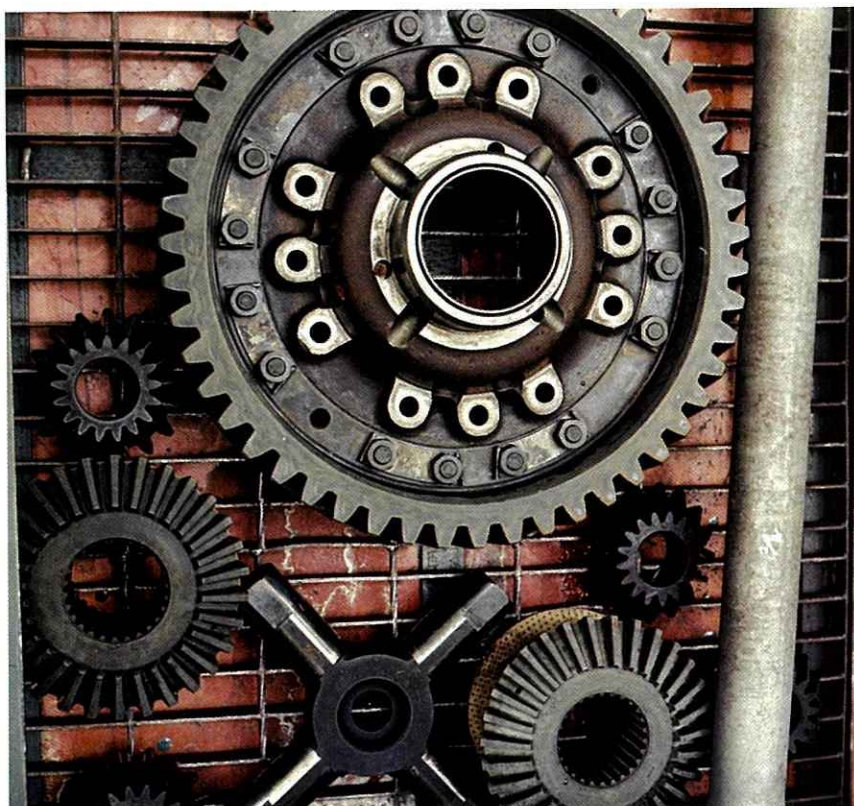
Ressorts de suspension de MS61.



Outillage en cours de réalisation pour un banc d'équilibrage moteur.



« Clés de serrage, boulons, roues, essieux... : quand on les parcourt, on a l'impression d'un grand désordre de pièces de toutes tailles posées un peu partout. »



Engrenages de pont de métro sur pneus.

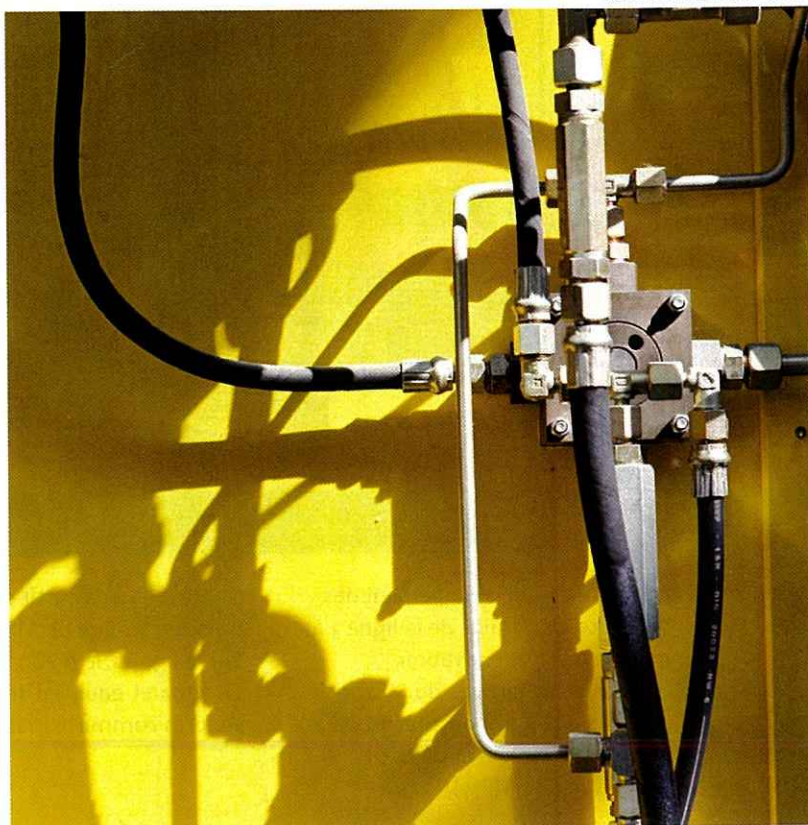
« Au cours de ce reportage, j'ai voulu jouer avec les matières, les couleurs, les lumières et les ombres, les lignes graphiques qui se croisent et se répondent. »



Signalétique de circulation au sol.

B. MARG JERITE / DGC-AV

Détail de nacelle élévatrice.



L'agence photo « maison »

Les photographes de l'Agence d'informations à la délégation générale à la Communication (DGC) enrichissent de leurs photos *Entre Les Lignes*, mais aussi de nombreux autres journaux de départements et unités et documents tels que le Plan d'entreprise ou le Rapport annuel. Situé boulevard Bourdon (Paris 4^e), le service photo est une véritable agence au sein de l'entreprise. De tous les départements, il est fait appel aux photographes pour mettre en valeur manifestations, animations, mises en service et tout événement marquant de la RATP.

Le métro suit sa « voix »

Asva : cet acronyme dissimule un système d'annonces sonores et visuelles automatiques installé à bord des trains. Mais le conducteur valide son choix en fonction des incidents et l'Asva s'adapte à la situation.

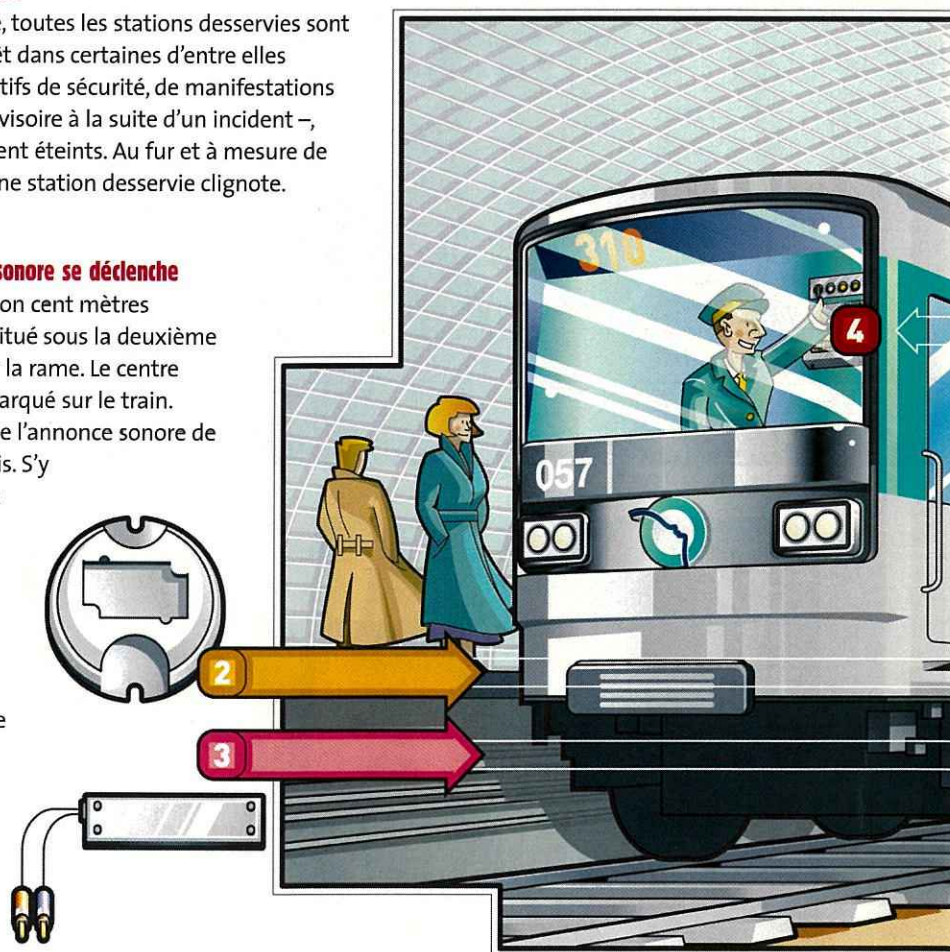
1 Plan de ligne : les lumières clignotent...

Au départ du train, sur les plans de ligne, toutes les stations desservies sont allumées. Si le train ne marque pas l'arrêt dans certaines d'entre elles – pour cause de travaux ou pour des motifs de sécurité, de manifestations ou lors de l'instauration d'un service provisoire à la suite d'un incident –, les voyants des stations concernées restent éteints. Au fur et à mesure de l'avance du train, le voyant de la prochaine station desservie clignote.

2 3 Franchir la balise : une annonce sonore se déclenche

Des balises installées sur la voie, à environ cent mètres de l'entrée de la station, et un capteur situé sous la deuxième voiture du train permettent de localiser la rame. Le centre de traitement de l'information est embarqué sur le train. Le franchissement de la balise déclenche l'annonce sonore de la station à venir qui est répétée une fois. S'y ajoute éventuellement la diffusion d'un message d'alerte pour les voyageurs. Ainsi, par exemple, à la station Arts-et-Métiers le message : « Pour votre sécurité, attention à la marche à la descente du train » est systématiquement diffusé.

En station, quand le train est à quai, une annonce peut indiquer le terminus ou le nom de la station suivante non desservie et, pour les lignes avec bifurcations, la destination du train. À noter que toutes ces annonces ont été enregistrées par des comédiens professionnels.



Le déploiement de l'Asva

MÉTRO : l'Asva équipera les nouveaux matériels ou sera installé sur les trains à l'occasion de leur rénovation.

Ligne 3 : le train de présérie, MF67 rénové, de la ligne 3, équipé d'une forme simplifiée de l'Asva, a été

inauguré en juin. Équipement des quarante-cinq trains de la ligne 3 à mesure de leur rénovation.

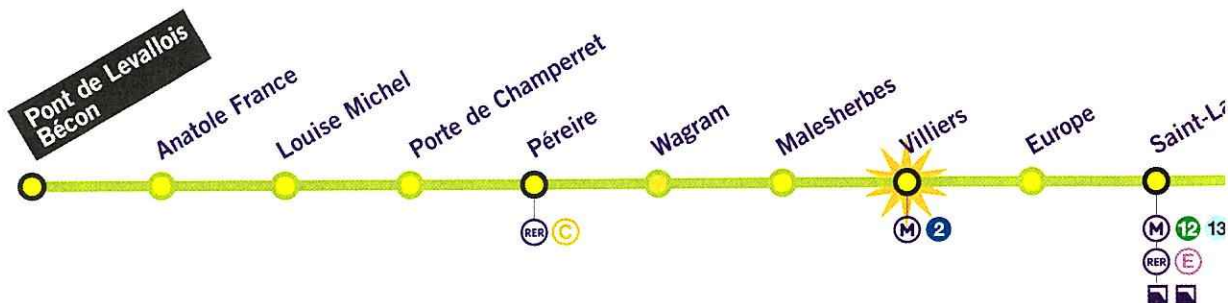
Ligne 2 : 2004 (arrivée du MF2000).

Ligne 13 : 2004 (rénovation du MF77).

Lignes 7 et 8 : à partir de 2007 (rénovation du MF77).

Lignes 5 et 9 : à partir de 2008 (mise en service du MF2000).

Sur la ligne 1, le MP89 sera modifié en 2004 et équipé d'annonces sonores comme le matériel de la 14.



4 Intervention du conducteur : seul maître à bord

Le conducteur du train a toujours la priorité sur le système automatique Asva. En cas d'incident d'exploitation entraînant un service provisoire, un terminus intermédiaire..., il pilote une console située dans la loge de conduite. Sur l'écran tactile de la console défilent les noms des stations, les motifs, les stations en service provisoire ou les noms des terminus intermédiaires, selon la sélection faite par le conducteur. En fonction de l'incident, il valide son choix et l'Asva modifie en conséquence plans de ligne et annonces sonores.

SIMONE FEIGNIER

RER : un système analogue à l'Asva, appelé Sisve (système d'informations sonores et visuelles embarqué), utilise le Sacem de la ligne A et le KCVP de la ligne B pour la localisation du train. Le premier train M12N de la ligne A

équipé de Sisve a été inauguré le 26 mai. Sisve sera installé sur les matériels à l'occasion de leur rénovation : **MS61**, fin 2003 ; **M179** en 2005-2011 ; **M184** en 2008-2011.



p.14 Une démarche novatrice qui tient compte du passé.

p.16 Le point de vue d'un sociologue. La Bus attitude, ça se montre.

p.18 Une nouvelle organisation qui s'inspire des équipes en ligne.

Dossier

RÉALISÉ PAR NADINE GUÉRIN

Projet d'entreprise, la Bus attitude illustre l'évolution de la relation de service entre machinistes et voyageurs. Elle offre une réponse à leurs attentes partagées en matière de respect, courtoisie et reconnaissance.



Adoptons la Bus attitude !



Une nouvelle ligne de conduite

Projet majeur du département Bus, la Bus attitude est l'aboutissement d'un processus de réflexion et d'expérimentation sur l'évolution de la relation de service.

Retrouver dans l'usage du bus les quelques marques de civilité indispensables à la vie en société passe par redécouvrir la courtoisie, le respect de règles simples ou le fait de s'acquitter d'un service que l'on utilise. Les enjeux pour l'entreprise, tant sur le plan économique que du service, sont majeurs. C'est le défi relevé par la Bus attitude. À la croisée de nombreux dossiers, qu'ils soient propres au département Bus, comme l'évolution du métier de machiniste, le nouveau service tram, Mobilien, ou qu'ils soient transversaux à l'entre-



Présentation d'un premier bus prototype à des machinistes du centre de Charlebourg.

SEC, DGC, la mission Prospective du pôle Développement et Politique de la ville, qui a conduit plusieurs recherches et expérimentations sur les métiers de service. Des partenariats externes, élus, Éducation nationale, police, associations..., sont également recherchés au fur et à mesure de l'avancée du projet.

« L'arrivée de la télébilletique à Bus avec l'installation des premiers valideurs Navigo à l'automne 2003 constitue une opportunité technique pour faire évoluer le service bus, rendre possible et acceptable la montée par l'avant et amener à la validation systématique à l'entrée, qui est une nécessité pour l'entreprise, explique Élisabeth Mathieu, chef de projet Bus attitude. Mais loin de s'inscrire dans une logique technique et fonctionnelle, cette démarche collective a l'ambition de répondre à des aspirations individuelles plus profondes, révélées par des analyses sociologiques. À travers une vision nouvelle et partagée des relations entre agents et voyageurs, elle veut offrir à chacun plus de reconnaissance, de respect et de responsabilité. »

Pour y parvenir, la Bus attitude doit créer les conditions pour que le machiniste puisse exercer légitimement son rôle d'accueil, d'agent commercial et de vérificateur de titre de transport et, pour les voyageurs, tenir la promesse de qualité des prestations fournies (offre, régularité, information, confort...). *« Il n'y a pas de solution toute faite, poursuit Élisabeth, nos propositions s'appuient sur les expériences passées, celles en cours et s'inspirent d'opérations similaires menées dans les réseaux de province. »*

C'est ainsi que les conditions d'utilisation du bus deviennent les règles du savoir-voyager intégreront, au mois de septembre, la campagne de communication qui accompagnera le lancement de la Bus attitude sur le secteur expérimental du nord-ouest de l'Ile-de-France. Par ailleurs, comme pour le dossier de l'euro, il sera fait appel aux agents volontaires de l'entreprise pour aller au-devant des voyageurs expliquer la démarche.

Il a été également défini un aménagement type à l'intérieur des bus. Il permettra de faciliter l'entrée par la porte avant, la validation et les mouvements des voyageurs. Des améliorations essentielles pour les



L'équipe projet Bus attitude : de gauche à droite, Élisabeth Mathieu, chef de projet, Patrice Hervouët et Sylvie Landié.

prise, comme la certification, le Service Attentionné ou la télébilletique, la Bus attitude construit progressivement le cadre d'une nouvelle relation de service dans une démarche partenariale avec les principaux acteurs de terrain que sont les machinistes, leur encadrement et les voyageurs.

Offrir à tous, reconnaissance, respect et responsabilité

De nombreux départements contribuent aussi au projet, MRB, CML,

lignes où la charge est importante qui se conjuguent avec la mise en place d'équipes de soutien auprès des machinistes, inspirées du Nouveau Service Tram ou de celui sur TVM. Le projet présenté au Stif s'accompagne d'une demande de renforcement de l'offre de service sur cinquante-huit lignes représentant un effectif supplémentaire de cent quatre-vingt-seize agents et quatre-vingt-dix véhicules.

Trois questions à...

Benoît Roederer, sociologue.



DR

Fin 2002, un groupe de travail d'une vingtaine de participants, réunissant machinistes et voyageurs, était organisé par la société d'études Sociovision-Cofremca à la demande de l'équipe projet Bus attitude. Quels en étaient les objectifs ?

Il s'agissait avec ces participants de coproduire la Bus attitude à la recherche d'un accord sur les comportements réciproques qui permettent de mieux vivre le bus et d'en préparer la communication. Recrutées sur des critères tels que l'âge, le sexe, la situation familiale, la fréquence et les horaires d'utilisation du bus, ces personnes ne se voulaient pas représentatives de tous les usagers, mais avaient en commun d'être plutôt dans la modernité et ouvertes au changement.

Quels en sont les principaux enseignements ?

Les machinistes qui ont participé à ce groupe de travail ont une perception de leur métier qui va bien au-delà de la conduite et s'impliquent déjà dans une relation de « service plus ». Ils expriment la crainte d'entrer dans un appauvrissement de ce métier et de devenir des automates anonymes. Par ailleurs, ils tiennent à l'affirmation de leur présence active dans le bus. Pour les voyageurs, le mode d'emploi du bus est devenu flou comme si les règles s'étaient effacées : faire signe au machiniste, présenter sa carte d'abonnement... Certaines obligations sont perçues parfois comme injustes, par exemple l'interdiction d'objets encombrants qui pose un problème d'équité pour ceux qui n'ont pas d'autres moyens de transport. Finalement, la Bus attitude existe déjà, mais elle est irrégulière. Elle apparaît comme le fruit de la bonne volonté de certains plus que comme émanant d'une entreprise qui aurait professionnalisé et normalisé l'accueil comme dans d'autres sociétés de service. Il y a une demande générale de normes, mais aussi de flexibilité et d'humanisation de ces normes, car chacun se rend compte que la vie en commun est un problème complexe, lié notamment à la subjectivité des seuils de tolérance pour des populations variées et dans des circonstances d'usage du bus hétérogènes.

Alors comment parvenir à raviver ces règles de civisme ?

Machinistes et voyageurs se retrouvent sur la même longueur d'onde, et leurs idées de règles de savoir-vivre sont proches. En matière de communication, leur recommandation est de mettre en évidence non seulement les règles (commandements, interdictions), mais aussi et surtout leurs raisons d'être, leurs objectifs. Il y a un réel besoin d'autorité, de normes et de balises de comportement, mais chacun doit pouvoir se les approprier. La recette est simple : pour que les contraintes soient acceptées, il faut qu'elles fassent sens. C'est l'idée d'un intérêt bien compris : « Je serais mieux dans ma tête et dans mon bus si tout le monde y est mieux. » L'individualisme contemporain n'est pas seulement de l'égoïsme, c'est un besoin que chacun puisse être lui-même, même en collectivité.

La Bus



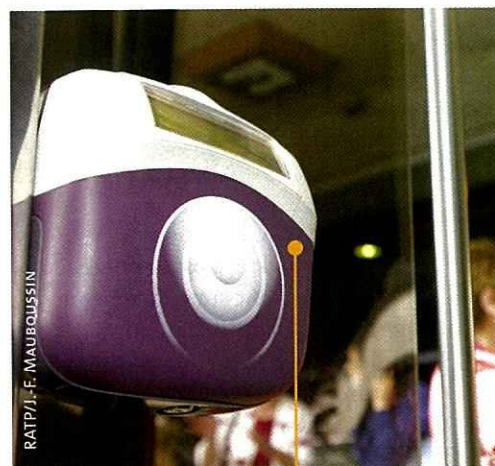
En 2002, cinq bus prototypes avec des aménagements intérieurs différenciés ont été mis en exploitation sur plusieurs lignes de Paris et banlieue. Ils ont été l'objet d'études sur les flux, les temps de stationnement, l'appréciation des machinistes et des voyageurs. La synthèse de ces études a permis d'arrêter un aménagement type avec **quatre sièges à assises relevables** qui, en dégagant de l'espace à l'avant, améliore les déplacements à l'intérieur des véhicules. Une adaptation qui maintient le nombre de places assises à vingt-neuf. Quatre cent cinquante bus Agora aménagés pour les personnes en fauteuil roulant et figurant déjà au parc seront modifiés selon ce nouveau schéma. Ce dernier intégrera le cahier des charges pour les futurs marchés de matériels neufs.



attitude se communique

Gaie, dynamique et conviviale, la communication qui accompagne la Bus attitude donne le ton d'une relation machiniste-voyageur construite sur le service et la civilité. Zoom sur le bus prototype.

Tout le long du bus, des bulles rouges, orange puis vertes indiquent le sens de la montée. La déclinaison des couleurs symbolisant le passage de l'interdit à l'autorisé. Dès l'entrée, même portes fermées, un bonjour qui est à la fois celui du machiniste et de l'entreprise accueille le voyageur. Il s'adresse aussi, dans la circulation, à tous ceux qui croisent le véhicule.



Deux valideurs Navigo à l'avant équiperont la voiture, les premiers arriveront à l'automne 2003. La validation se fera uniquement par la porte avant dans les bus standard à deux et trois portes. Elle s'effectuera à toutes les portes dans les bus articulés et les tramways. Les messages situés à proximité déclinent les trois types de validation qui coexistent

dans l'attente de la généralisation de la télébilletique : magnétique, sans contact et la présentation du titre d'abonnement. Aussi valider, c'est montrer, composer et « biper ».

Dans la continuité des expérimentations sur la réglementation menées dans le cadre du projet « l'évolution du métier de machiniste », les groupes de travail concernés ont réécrit les « Conditions d'utilisation du bus » devenues **les Règles du savoir-voyager**, formulées de façon plus simple et rendues plus claires. À noter : un préambule qui n'existait pas et qui positionne le machiniste comme hôte des lieux et, désormais, l'autorisation de deux poussettes dépliées à bord. Bien sûr, il ne suffit pas d'afficher les règles pour les faire respecter ! C'est pourquoi la nouvelle réglementation est intégrée au dispositif Bus attitude qui prévoit également la présence d'agents en ligne en soutien du machiniste et un nouvel aménagement intérieur du bus.



Ces messages colorés, comportant de petits pictos pour être compris de tous, se trouvent répartis le long des fenêtres à l'intérieur du bus. Laisser sa place à une personne âgée ou à une maman, ne pas déranger la tranquillité de ses voisins par l'utilisation de son portable ou la compagnie d'un animal encombrant... sont autant de rappels au bon sens, au civisme sur le ton de la proximité.

Une présence humaine

Philippe Martin, directeur du département Bus, a régulièrement abordé le projet Bus attitude au cours des « Matinées du Bus ».

renforcée

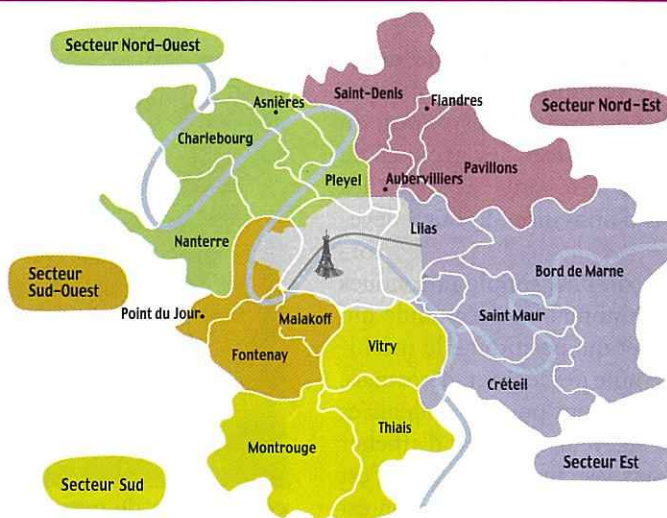
Un dispositif de soutien auprès des machinistes va être testé sur une dizaine de lignes du secteur nord-ouest de l'Île-de-France.

Pleyel, Charlebourg, Asnières et Nanterre, à partir de septembre, testeront sur une dizaine de lignes certaines modalités de la Bus attitude, comme l'organisation d'équipes en soutien du machiniste. Un dispositif qui devrait se généraliser d'ici à fin 2004. Ainsi, des équipes de ligne de trois agents (CSB et agents du centre), présentes aux points d'arrêt ou en ligne, vont renseigner les voyageurs, gérer les flux, inciter à la montée par l'avant et à la présentation du titre de transport. En complément de ces équipes de ligne, circuleront des équipes d'assistance à bord d'un véhicule. L'ensemble de cette présence humaine renforcée conjuguée à l'effectif de SEC doit permettre de répondre à une demande du machiniste dans un délai cible de dix minutes pour 80 % des appels. À terme, y seront également associés les agents de MES et du RER sur les pôles multimodaux. Pascal Mencle, responsable CSB sur le secteur 1 : « Ces propositions émanent d'un groupe de travail réunissant des centres bus, le Contrôle service bus (CSB), SEC et l'équipe projet. Il nous faut maintenant passer par l'épreuve du terrain pour mieux les structurer. » Ces mesures s'appuient sur la diversité d'expériences menées depuis quelques années et reposent à la fois sur une mutualisation et une coordination des moyens existants et une estimation des moyens complémentaires. « En 1999, à Pleyel, nous avons débuté des actions pour restaurer le "rite de paiement" et réduire la fraude sur quatre

lignes », raconte Jean-Luc Quemener, pilote Bus attitude. Réflexions sur le rôle du machiniste, de l'encadrement, relations avec les opérateurs de contrôle, comptage des voyageurs qui ne présentent pas leur titre de transport, carte des zones sensibles..., ont débouché sur l'organisation d'équipes mixtes CSB et encadrement – du directeur au régulateur en passant par le personnel administratif du centre – à partir de l'effectif disponible, en accompagnement du machiniste. « Ces actions pérennes nous créditent d'un capital confiance auprès des machinistes », commente Jean-Luc. Charlebourg, de

son côté, mène depuis l'année 2000 un travail sur l'alternance à la conduite avec un effectif dédié. « Des équipes constituées d'agents du CSB, d'emplois-jeunes et de machinistes en alternance sont intervenues progressivement sur des lignes à plus forte charge et dans un environnement plus difficile, en assurant des missions d'accueil, d'information, de gestion des flux avec le rétablissement de la montée par l'avant », explique Henri Delort, copilote Bus attitude à Charlebourg. Des approches et des organisations différentes qui, du fait de leur antériorité, vont sans nul doute aider à l'appropriation de la Bus attitude.

Un découpage opérationnel



L'Île-de-France est découpée en sept secteurs, cinq en banlieue et deux à Paris (Nord et Sud). Le secteur est le territoire d'action des équipes d'assistance et des équipes de SEC. Chaque secteur est lui-même décomposé en zones géographiques ou quartiers qui sont les territoires d'action des équipes en ligne. Un quartier regroupe plusieurs lignes de bus de centres différents, mais se trouve affecté à un seul centre bus.

Les voyageurs ont bien accueilli
les équipes du service de ligne TVM.

TVM : le service en ligne

À l'instar de T1 et T2, la mise en place d'équipes mobiles sur la ligne TVM préfigure la Bus attitude et le retour aux règles d'usage.

Mises en place au mois de mars, les équipes du service de ligne TVM qui relie le Marché international de Rungis à la gare RER de Saint-Maur-Créteil poursuivent les mêmes objectifs que leurs aînées du T1 et T2 : accueillir les voyageurs, les informer sur la tarification, le titre de transport le mieux adapté à leur situation... et les inciter au respect des règles d'usage, dont le paiement du titre de transport, en y associant le machiniste de ligne. Il s'agit peu à peu d'installer la Bus attitude avec cette part du relationnel qui fait souvent défaut. « *En tant que machiniste, je me sens "attaché" à mon volant, l'attention portée avant tout sur la conduite. Je n'ai pas la disponibilité que j'ai rencontrée au sein de l'équipe de ligne*, raconte Pierre Falcon, de Thiais, un des premiers volontaires. *Les voyageurs nous ont bien accueillis. Quant aux réticences de nos collègues machinistes qui craignaient qu'on leur ajoute du retard sur leur temps de parcours, elles se sont peu à peu estompées.* » Jean-Yves Hamon, opérateur de contrôle, ne se lasse pas du changement de regard qui s'est opéré de part et d'autre : « *Les voyageurs nous reconnaissent, leur attitude est complètement différente, moins vindicative qu'avec les équipes de contrôle du CSB. Ce sont des petits plus qui donnent un second souffle.* » Le contexte de la ligne n'est pourtant pas facile. Avec ses quarante-cinq mille voyageurs quotidiens, TVM connaît un trafic en croissance de 7 % depuis quatre ans et un taux de charge important toute la journée. En effet, son itinéraire dessert le centre commercial régional Belle Épine, l'hôpital intercommunal de Créteil, croise le RER C à Choisy, se trouve en interconnexion avec le 183, la plus grande ligne articulée de banlieue et la ligne 8 du métro à

Créteil-Préfecture. De plus, d'ici à fin 2005, ce tracé se verra prolongé au sud jusqu'à la Croix-de-Berny. Autant d'arguments qui justifient sa demande de renforcement de l'offre de service auprès du Stif. Une première amélioration à l'automne 2003 pourra cependant être constatée par les voyageurs, en ce qui concerne le matériel, avec l'arrivée des nouveaux bus Agora longs en remplacement des PR180 en fin de carrière. Une belle façon de partager entre agents et voyageurs les dix ans du TVM !

L'organisation des équipes

Deux machinistes et un opérateur de contrôle composent l'équipe du Service de ligne. Trois équipes représentant un total de dix agents, hommes et femmes, avec une diversité d'âge et d'ancienneté de service circulent sur le TVM : une, le matin de 5 h 30 à 13 heures et deux l'après-midi de 12 h 30 à 20 heures, du lundi au vendredi, une équipe circulant le samedi après-midi. Les agents recrutés par volontariat, après entretien de motivation, se sont engagés sur leur poste pour une durée de un an. Ils travaillent sur une alternance mensuelle pour les machinistes et semestrielle pour les opérateurs de contrôle. Une formation de onze jours axée sur la connaissance de la ligne, la tarification et la relation de service leur a été assurée par le NEF et le Contrôle service bus.

Design-moi un siège !

Encore quelques ajustements et l'on pourra le voir à la station Saint-Paul. Conception, croquis, maquettes, tests : histoire en images du futur siège du métro.



1 UN RÊVE EN CARTON

Cela n'étant qu'une première ébauche, qui reconnaîtrait dans cette forme insolite et vague le futur siège du métro ? Après élaboration du cahier des charges par l'unité Management du design de la délégation générale aux Espaces de transport et à l'Information des voyageurs (DG ETI), avec le concours de CML, des exploitants, mainteneurs et de SEC, une consultation européenne est lancée auprès de six groupements industriels-designers.

▲ 1

▼ 2

2 UN MARCHÉ TRÈS PRISÉ

L'industriel français Concept urbain, spécialisé dans la production de mobilier urbain, est retenu pour la fabrication en association avec l'Atelier Kiko, qui a travaillé pour la station Bibliothèque de la ligne 14, choisi comme designer. À charge pour eux de mener à bien la définition du produit demandé par la RATP. Les premiers croquis sont réalisés. Le siège prend peu à peu forme avec deux versions, siège et assis-debout.





3 PROTOTYPES EN COULEURS

Des maquettes en aluminium sont en cours de fabrication. Le procédé retenu dit par repoussage est particulièrement économique pour des petites séries (le marché est en effet de quatre mille unités pour le métro), mais suppose une recherche empirique pour parvenir au bon niveau d'ergonomie. Aussi, plusieurs formes sont-elles fabriquées.

▲ 3

▼ 4

4 LE SIÈGE AJUSTÉ

Une maquette est testée en usine, puis dans le métro. À la suite de ces différents essais, il se révèle que le profil d'inclinaison doit être retravaillé. Retour à l'usine, située à proximité de Tours. Il faudra attendre encore quelques mois avant de pouvoir essayer ce nouveau siège sur le réseau.



▼ 5



5 L'ÉPREUVE D'UNE STATION

Confortable, résistant et économique : ce sont les principales qualités auxquelles doit répondre le futur siège. Il est envisagé de l'installer cet automne à la station Saint-Paul de la ligne 1. Au cours de l'expérimentation qui permettra d'effectuer les derniers ajustements techniques, une enquête sera menée auprès des voyageurs pour mesurer leur appropriation de cette nouvelle assise.

SIMONE FEIGNIER

PHOTOS : PASCAL AGNOLLO ETI.MD

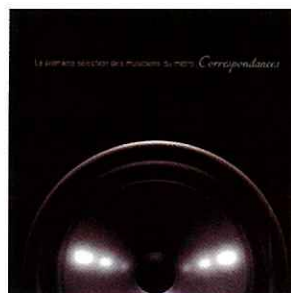
La compile sort du tube

Depuis le 2 juin, avec *Correspondances*, le premier opus des musiciens du Métro, on poursuit son voyage musical hors du sous-sol parisien...

Réalisée pendant deux années par l'Espace Métro Accords (cf. encadré p. 23) et la société de production Mediabonus, la première compilation – sortie dans les bacs le 2 juin dernier et distribuée dans les Fnac, Virgin et tous les disquaires d'Ile-de-France (puis sur tout le territoire d'ici à fin 2003) – affiche 14 artistes de tous les horizons. 360 musiciens ont été entendus, 60 artistes auditionnés, 25 présélectionnés, 14 retenus au final. « Deux grandes orientations ont présidé cette sélection : favoriser les créations originales et marquer la dimension pluriethnique de

ces artistes. Plus que de simples interprètes, les artistes sélectionnés proposent pour la plupart de véritables œuvres personnelles. Afrique, Amérique du Sud, Europe de l'Est et chanson française se mélangent et se côtoient pour un reflet fidèle de la diversité des sonorités du métro parisien », explique Michel Garret, de l'Agence d'événement de la RATP (DGC). Un jury de personnalités (Menelik, chanteur, poète ; Albert Algoud, journaliste à Radio France, collaborateur d'*À nous Paris!* ; Georges Moustaki...) a été chargé de valider la sélection finale de l'album. Éclectisme, tel est le maître mot de cet album. On notera Rachel, avec *Du RER à la mer*, mélange subtil de puissance et de fragilité, qui livre chaque mot avec une grâce et une intensité toutes particulières. Le raï du groupe

Seba, où ces six frères tous originaires d'Algérie poursuivent une tradition musicale ancestrale qui a pris source dans les montagnes de l'Ouest algérien. Frédéric Goddard avec *Attendre*, superbe chanson à texte dans la lignée de la nouvelle vague française, Bénabar, Sanseverino ou Vincent Delerm. Ou encore Cherif Mbaw, ce jeune Sénégalais qui fait vibrer les accords de sa guitare dans le métro parisien où il se fait rapidement remarquer. Du coup, il a signé un premier album chez Warner, joue au *New Morning* et multiplie les plateaux de télévision. Pour permettre au public de découvrir et d'apprécier les morceaux de l'album, un grand concert a même été organisé pour la Fête de la musique dans la gare d'Auber (RER A). Ce concert, monté en partenariat avec la

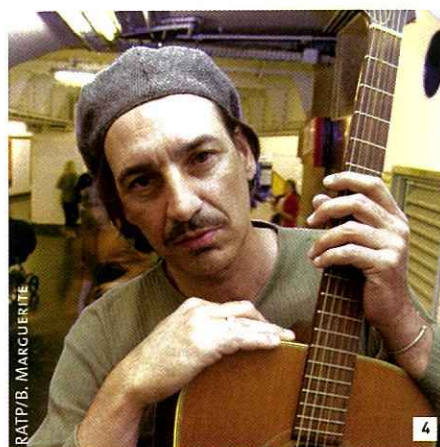


Mélodie en sous-sol : mode d'emploi

Deux fois par an (au printemps et à l'automne), plus de mille artistes auditionnent devant un jury composé notamment d'agents de la RATP. La sélection s'opère sur des critères de qualité musicale, de présentation et de motivation de l'artiste. Veillant à la diversité musicale et au talent des candidats, le comité d'écoute accorde environ trois cent cinquante accréditations par an. L'artiste reçoit un badge et une autorisation de se produire dans l'enceinte du métro et du RER sans contrainte de temps ou de lieu (à l'exception des quais, des rames et du complexe RER Châtelet-les-Halles) contre 16 euros de frais de dossier.

Jean-Michel Grandjean (1), conducteur de rame sur la ligne 8 et passionné de chanson française, et Bantou Sun (2), de musique afro-acoustique, annoncent la diversité.





radio FIP, a permis aux voyageurs de découvrir quatorze artistes de sensibilité et d'univers différents. Souhaitons-leur une aussi belle carrière que ceux qui les ont précédés, car un jour vous avez croisé des inconnus dans les couloirs du métro aujourd'hui célèbres. On citera juste Alain Souchon, Lââm, Keziah Jones, Manu Dibango, Jacques Higelin, Touré Kounda, Dany Brillant, Ben Harpet ou Shola Hama... Rendez-vous dans quelques années pour les voir ou, plutôt, pour les entendre...

YAN RODRIGUEZ

Correspondances, une production Mediabus distribuée par Mélodies production, chez tous les disquaires. Prix : 17 € à la boutique Métro & Bus, objets du Patrimoine, salle d'échanges de Châtelet-les-Halles.



Loulou Djine' (3), cinq musiciens inspirés par la musique slave.

Fred Goddard (4), dans la lignée de la nouvelle vague française, compose de superbes chansons à texte.

Cherif Mbaw (5), musicien sénégalais, accumule déjà les prestations télévisées.

Bady (6) fait entendre les sons du désert des Touaregs.

L'Ema : imprésario du métro

En 1977, le Métro Molto Allegro, première animation culturelle du métro parisien, est déjà placé sous le signe de la musique. Devant l'afflux de musiciens, le département Métro crée en 1997 une structure plus importante, l'Espace Métro Accords (Ema). L'Ema sélectionne des artistes semi-professionnels pour la plupart, voire professionnels, qui recherchent avant tout un espace de représentation pour roder leur

répertoire. « La création de l'Espace Métro Accords répond à deux volontés : proposer aux voyageurs des animations culturelles ponctuelles sur notre réseau et réaliser une action sociale en faveur de musiciens à la recherche d'opportunités professionnelles et d'un lieu de représentation », explique Antoine Naso, de l'Ema.

Les nombreuses demandes d'organismes de spectacles ont

amené l'Ema à élargir son activité à celle d'imprésario. Il adresse gratuitement des musiciens aux professionnels, institutions ou entreprises qui le sollicitent. Aujourd'hui, il a exporté cette expérience dans d'autres villes comme Rotterdam. L'Ema néerlandais est opérationnel depuis mars 1999. À la rentrée, les métros de Londres et de Tokyo instaureront un système analogue.



Aides au logement : de nouvelles mesures

Redécoupage des zones géographiques, augmentation des montants des prêts... Les mesures nouvelles contenues dans le premier avenant à l'accord de juillet 2002 visent à faciliter l'acquisition de la résidence principale.

UN NOUVEL AVENANT

Les mesures contenues dans cet avenant vont permettre à un plus grand nombre d'agents – commissionnés ou contractuels à contrat à durée indéterminée, avec au moins un an d'ancienneté – de bénéficier des prêts accessions de deuxième catégorie, réalisés sur les fonds propres de la RATP.

En 2002, plus de cinq cents prêts de deuxième catégorie pour un montant global supérieur à 5 millions d'euros ont été accordés. Cette enveloppe financière mise à la disposition des salariés, évaluée chaque année, ne répond à aucune obligation légale, contrairement au 1 % patronal, dénomination usuelle de la participation des employeurs à l'effort de construction. Exception à la règle qui prévoit qu'aucun prêt RATP n'est cumulable avec un autre, les prêts sur fonds bénévoles peuvent être complémentaires à ceux au titre du 1 %. Ils peuvent être accordés pour chaque agent d'un même foyer.

CE QUI CHANGE :

■ SUPPRESSION DE LA DISTINCTION ENTRE LES CATÉGORIES ENCADREMENT ET OPÉRATEURS.

Afin de mieux prendre en compte l'âge et le montant des charges au moment de l'accession, encadrement et opérateurs disposent désormais de conditions d'attribution identiques. Seules sont considérées les ressources du ménage avec un taux d'endettement de 30 % au maximum. L'apport personnel minimal doit être de 10 % du coût total.

■ REDÉCOUPAGE DES ZONES GÉOGRAPHIQUES.

Pour mieux s'adapter aux réalités du marché immobilier, un découpage de l'Ile-de-France en deux zones – d'une part, Paris *intra-muros* associé aux zones 2 et 3 de la Carte Orange et, d'autre part, les zones 4 et 5 de la Carte Orange – se substitue aux trois zones géographiques précédentes, l'essentiel des opérations étant réalisé sur la petite couronne. Au-delà de la zone 5, l'attribution d'un prêt d'acquisition sur fonds bénévole est accordée par dérogation après examen de la situation au cas par cas, dès lors que le temps de trajet domicile-travail en transport en commun n'excède pas une heure et/ou une distance domicile-travail de 20 kilomètres.

■ RÉÉVALUATION DU MONTANT DES PRÊTS ET ALLONGEMENT DE LA DURÉE DE LEUR REMBOURSEMENT.

D'un montant maximal unique de 15 000 euros pour Paris *intra-muros* et les zones 2 et 3 et de 10 000 euros pour les zones 4 et 5, les remboursements des prêts peuvent désormais s'étaler sur une durée de dix, douze ou quinze ans. L'allongement de la durée de remboursement à quinze ans permet de mieux organiser les financements et de réduire l'amortissement.

POUR EN SAVOIR PLUS

Début 2003, le Point Habitat, situé au niveau – 1 de la Maison de la RATP, se réorganisait pour offrir dans des locaux adaptés un accueil personnalisé.

Pour obtenir toutes les informations sur les différents prêts, onze conseillers reçoivent en accueil libre le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9 heures à 16 heures, le mercredi de 13 h 45 à 16 heures, ou sur rendez-vous.

Ils répondent par téléphone au :

01 53 46 44 99 / 44 98 / 44 88 / 42 52 / 42 47 / 42 46 ■ 01 44 68 45 96 / 43 97 / 43 95 / 43 94 / 31 27

INFORMATIONS ET IMPRIMÉS À TÉLÉCHARGER SONT ÉGALEMENT DISPONIBLES SUR LE SITE INTRANET DE GIS, RUBRIQUE « ESPACE SOCIAL », ONGLET « HABITAT ».

NADINE GUÉRIN



Le 18 juin, Orlybus a fait peau neuve avec l'arrivée sur la ligne de l'Omnicity de Scania. Ce nouveau matériel offre un confort accru pour les clients, notamment grâce à de nombreux aménagements pour les bagages. Il est également doté de la climatisation. Et il a donné à la RATP

LE MARATHON DU BUS-EXPO

dans le domaine sportif. Un jeu-concours permettait à chaque centre de gagner six places pour les épreuves du Championnat. Le passage du bus-expo a été l'occasion pour de nombreux centres de créer des animations dans un esprit de convivialité comme à Flandre, qui organisait un tournoi de football ainsi que des démonstrations de bodysculpt et de step.

RATP/J.-F. MAUBOUSSIN



ANTONY : UNE GARE DU XXI^E SIÈCLE

La gare RER d'Antony, véritable pôle multimodal, était présentée fin mai aux représentants du Stif et du conseil régional d'Ile-de-France, en présence de Jean-Yves Sénant, maire d'Antony. Avec plus de vingt mille voyageurs quotidiens, la gare d'Antony assure le trafic le plus important,

et toujours croissant, des gares de la ligne B en banlieue Sud. Trois fois plus vaste que l'ancien site, la nouvelle gare, œuvre de l'architecte Jean Dubus, privilégie la lumière, l'accessibilité, l'information et des services complémentaires comme un garage à vélos surveillé.

LE PREMIER MAN

À MONTROUGE

RATP/DENIS SUTTON



Les nouveaux autobus Man circulent depuis la mi-juin sur la ligne 28 (Porte-d'Orléans - Gare-Saint-Lazare) exploitée par le centre bus de Montrouge. Conformés aux normes Euro 3, ces véhicules sont équipés de climatisation et de filtres à particules. Le marché de cent quatre-vingts autobus conclu auprès du constructeur allemand illustre la politique de diversification des fournisseurs dans laquelle s'est engagée la RATP. Outre le prix du véhicule, les critères de ce marché portent notamment sur la maîtrise de la consommation de gazole afin de préserver l'environnement et réduire les charges d'exploitation. À la suite de Montrouge, ce sera au tour des centres bus de Saint-Denis et d'Asnières à recevoir ces nouveaux matériels.



DR

VU PAR EVE

Fin juin, cinquante-six lignes de bus (quarante et une de banlieue et quinze de Paris) étaient équipées d'un système de vidéosurveillance baptisé EVE (enregistreur de vidéosurveillance embarqué) comprenant quatre caméras réparties dans le véhicule et un enregistreur d'images avec un disque dur. D'ici à la fin de l'année, quatre-vingt-dix-neuf lignes disposeront de ce système, représentant 1 937 bus, soit presque la moitié du parc de la RATP. L'ensemble du parc devrait être équipé en 2005. Cette opération vise à dissuader des voyageurs mal intentionnés. Elle permet le cas échéant de visionner le déroulement d'un incident et de mettre les images à la disposition de l'autorité compétente. Le financement essentiellement assuré par le Stif et la Région représente une enveloppe de 27 millions d'euros.

DES ADUP ATTRACTIFS

Tout adhésivés de vert et gris, ils se distinguent des autres distributeurs de titres RATP de couleur crème et surtout des Adup SNCF dont les lumineuses couleurs bleu et blanc étaient décidément trop voyantes ! C'est pourquoi le RER a-t-il décidé de mieux montrer ses Adup à sa clientèle afin de l'inciter à y acheter ses titres de transport.

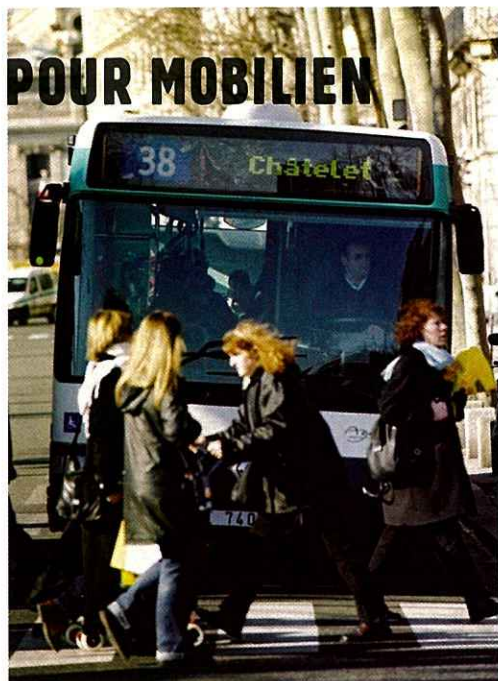
Quatre prototypes habillés des nouvelles couleurs, par les bons soins des équipes M2E, ont été installés à

Étoile et Gare-de-Lyon. Les premiers chiffres de ventes (plus 4 points en janvier et février 2003 par rapport à 2002 à Étoile) prouvent qu'ils se sont fait remarquer.



FEU VERT POUR MOBILIEN

Le conseil régional d'Ile-de-France a voté un crédit de 1,7 million d'euros pour l'aménagement de la ligne 38 (Porte-d'Orléans - Gare-du-Nord), qui deviendra ainsi le premier axe Mobilien de la capitale, un programme issu du Plan de déplacements urbains. Pour Denis Baupin, maire adjoint de Paris, chargé des transports, l'objectif est « d'assurer au bus un niveau de rapidité, de régularité, de fréquence, d'information aux usagers et d'accès équivalent à un véritable métro de surface ».



RATP/J.-F. MAUBOUSSIN

LA 14 FAIT UNE PAUSE

La ligne 14 est interrompue du 29 juin au 14 août aux stations Madeleine et Pyramides, tous les jours de 21 heures à la fin du service (sauf les vendredis, samedis et les 13 et 14 juillet). Le 16 août, la 14 est entièrement interrompue de Madeleine à Bibliothèque de 5 h 30 à 12 heures. Des interruptions liées au prolongement jusqu'à Saint-Lazare.



RATP/J.-F. MAUBOUSSIN

L'AMFP COMMUNIQUE

L'Amicale des modélistes ferroviaires du personnel de la RATP (AMFP) communique que son local, situé 3, place de la Gare à La Varenne-Saint-Hilaire (Val-de-Marne), est ouvert les mardis, mercredis et samedis de 14 heures à 17 h 30, tél. : 01 40 02 40 77 ou 01 45 92 34 06. Courrier à adresser à monsieur Tortes, 18, rue Gaston-Monmousseau, bât. E, 94200 Ivry-sur-Seine.

ALLÔ LE... 01 587

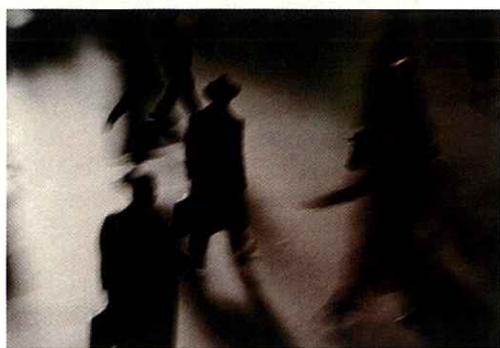
Le quatrième trimestre 2003 verra le lancement de la phase de généralisation de la nouvelle numérotation téléphonique, répartie en plusieurs étapes et zones géographiques. Tous les agents de la RATP disposeront de leurs nouveaux numéros pour la fin 2004. Mais on peut déjà annoncer que le préfixe des numéros de téléphone sera le même que celui annoncé l'an dernier : 01 587 --- et que le numéro du standard RATP sera le 01 587 8 20 20.

CERTIFICATION COFRAC POUR SEC

Le directeur du Comité français d'accréditation (Cofrac), Denis Pierre, a remis le 21 mai le diplôme d'accréditation Cofrac à Christine Parfait, responsable de l'unité Domaine de l'expertise de l'environnement (SEC). Il s'agit d'une extension de la première accréditation, remise en

2000, qui récompense plus particulièrement le maintien et le renforcement des efforts réalisés en matière d'acoustique. Un savoir-faire souligné également par Anne-Marie Idrac qui, à cette occasion, a visité les laboratoires acoustique, air, eau, et communiqué avec les experts des différents domaines.

Brèves



LA MAIN DANS LE SAC

La campagne contre les pickpockets fait son grand retour sur le réseau durant tout l'été avec de nouvelles affiches et annonces sonores. Les affiches (62 x 100 cm), invitant les touristes à la prudence avec leurs sacs

et effets personnels, sont délivrées en cinq langues (français, anglais, espagnol, italien et japonais) et les annonces sonores sont diffusées en quatre langues (français, espagnol, japonais et anglais).

LE VOYAGE DE MAX

Encadrés par deux machinistes de Thiais, douze jeunes de 11 à 13 ans, du collège Jules-Vallès de Choisy-le Roi ont écrit, réalisé et assuré le montage d'un audiovisuel d'une vingtaine de minutes. Traité avec beaucoup d'humour, ce film intitulé *Le Voyage de Max* a pour vocation de sensibiliser les jeunes aux risques d'accidents aux abords des bus. Et aussi de réduire les incivilités dans les transports en commun. Cette opération a été financée par la Fondation d'entreprise pour la citoyenneté de la RATP.



DR



RATP/J.-F. MAUBOUSSIN

DES TRAVAUX SOUS LES FLEURS

Les marchés aux oiseaux et aux fleurs de l'île de la Cité prennent leurs quartiers d'été. Mais ils n'iront pas loin puisqu'ils restent malgré tout dans l'île. Les raisons de ce déplacement ? Des travaux engagés par M2E-MLI dans la station voisine de la ligne 4, Cité. Ils consistent dans la réfection d'étanchéité de la couverture du puits de la station, situé en bout de quai, du côté du marché aux fleurs. Commencés au mois de juillet, les travaux devraient durer de huit à neuf mois.

Contact - Bertrand Rhodes, M2E, tél. : (01 41 9) 5 35 71.

COULOIRS DE BUS: LE OUI DES FRANCILIENS



Selon une étude du Syndicat des transports d'Ile-de-France (Stif), une forte majorité des Franciliens approuve les couloirs de bus protégés installés à Paris. Depuis la mise en place de ces voies séparées pour autobus, 60 % des personnes interrogées affirment avoir constaté une amélioration de la durée des parcours. 77 % jugent que ces équipements favorisent

l'utilisation des transports en commun. 76 % souhaitent que cette politique se poursuive, 20 % étant d'un avis inverse. Ce baromètre, réalisé tous les deux ans par le Stif, auprès d'un échantillon représentatif de la population d'Ile-de-France, inclut enquête d'images, indice de satisfaction... L'ensemble des résultats de l'enquête et du baromètre images sont disponibles sur www.stif-idf.fr.

LA LIGNE 12 AVANCE

L'enquête préalable à la déclaration d'utilité publique du prolongement de la ligne 12 en Seine-Saint-Denis, inscrite au contrat de Plan État-Région, a eu lieu du 10 juin au 11 juillet. Une exposition présente le projet dans les mairies du 18^e arrondissement, d'Aubervilliers, La Courneuve et Saint-Denis. Trois nouvelles stations seront créées sur la ligne 12, en Seine-Saint-Denis, à partir de Porte-de-la-Chapelle : Proudhon-Gardinoux en 2007, Pont-de-Stains et Mairie-d'Aubervilliers en 2011. Ce prolongement mettra le centre d'Aubervilliers à 10 minutes de Paris et 30 minutes de Saint-Lazare et participe au développement du sud de La Plaine-Saint-Denis.

Brèves

CONCOURS DE PÉTANQUE

L'association des Amis du centre bus des Bords de Marne et le centre éponyme organisent pour la deuxième année consécutive un grand concours de pétanque en triplette ouvert à tous les agents de la RATP et à leurs familles le samedi 27 et dimanche 28 septembre. Date limite d'inscription le 15 septembre.

Rendez-vous place Stalingrad à Neuilly-sur-Marne.

Renseignements : 06 09 13 26 06.

COMMÉMORATION DU 21 AOÛT 2003

La Fédération des groupements d'anciens combattants et victimes de guerre de la RATP organise une cérémonie pour commémorer les victimes du nazisme et la mémoire de Louis Bouchet et de ses six camarades, fusillés le 22 août 1944 dans les douves du Fort-Neuf de Vincennes. Cette manifestation aura lieu le 21 août 2003 à 16 h 45.

LE MAGAZINE A/R PRIMÉ

Le magazine *a/r* a reçu une mention, dans la catégorie marketing relationnel, décernée par le jury du premier Trophée *Stratégies* du marketing des jeunes. Le magazine *a/r* est dédié aux

jeunes abonnés du titre *Imagine "R"*, collégiens, lycéens et étudiants. Ce nouveau grand prix de la communication récompense les meilleures actions destinées aux jeunes, enfants, adolescents et adultes de moins de trente ans, une cible difficile à séduire !

SUCCÈS ASSURÉ POUR PARIS 2003

Selon une étude de l'institut Sportlab, 57 % des Français déclarent vouloir suivre les Championnats du monde d'athlétisme qui se dérouleront à Paris. Cet excellent résultat est même plus élevé que ceux du Tour de France (53 %) et que Roland-Garros (54 %). De bon augure pour les organisateurs, partenaires et médias...

MILLE VISITEURS À ISSY

Petits, jeunes et moins jeunes, près de un millier de personnes ont répondu présent à la journée portes ouvertes : c'était le 17 mai, à l'atelier du tramway d'Issy-les-Moulineaux. Les équipes MRF de l'atelier et celles du centre bus de Point-du-Jour ont présenté le nouveau matériel Citadis, expliqué l'entretien, montré la vie d'un atelier dans une ambiance familiale et festive.





RATP/DENIS SUTTON

Petit bout de femme tout feu tout flamme, le sergent-chef Pillard, pompier volontaire, a la gouaille de Balasko et le peps des Chili Peppers. Depuis l'âge de 17 ans dans le feu de l'action, elle est, à 24 ans, la plus jeune sous-officier de Seine-et-Marne. Au centre d'intervention 296 de Moissy-Cramayel, quarante pompiers

Une femme sous l'influence du feu

professionnels et quarante volontaires se relaient en permanence. Ils ont les mêmes diplômes et le même niveau de compétences. Les contraintes du métier sont identiques pour tous et Karine, la seule gradée, fait partie des cinq femmes intégrées dans la brigade. Déterminée et passionnée, elle prouve qu'une femme est tout aussi capable qu'un homme sur les interventions. *« Sauver des vies, c'est génial ! Et quand nous arrivons trop tard, il faut faire de notre mieux pour reconforter ceux qui restent. Être souriant et reconfortant dans la détresse, c'est primordial. Quand un sourire arrive à se dessiner sur les lèvres d'une victime, c'est super ! »*

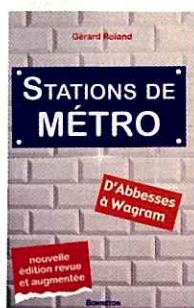
« Mon rêve est devenu réalité et aujourd'hui j'aimerais transmettre la flamme et la passion qui sont miennes aux jeunes. Être sapeur-

pompier, c'est une vocation, une passion, sinon il est impossible de faire ce métier. »

Conducteur de métro dans la vie (ligne 7) et pompier volontaire au CI 296, elle ne se dépare jamais de son énergie. Pour partager ses connaissances, elle est responsable de la section des jeunes sapeurs-pompiers (12-18 ans) de sa caserne. Elle détient un monitorat en secourisme pour la RATP et est aussi moniteur d'attestation de formation aux premiers secours.

Chapeau bas à cette jeune femme dynamique qui consacre son temps libre à combattre le feu. Tout cela est une histoire de famille, puisque monsieur est aussi pompier. De plus, la relève est assurée, car **maman est un exemple d'executive woman** pour Max et Mathilde.

Le who's who du métro



D'accord, Victor Hugo, Émile Zola ou André Citroën n'ont de secret pour personne. Mais saviez-vous que Botzaris fut l'un des chefs de la guerre d'indépendance grecque, Corentin Celton un résistant fusillé en 1945 ou Chardon-Lagache médecin fondateur d'une maison de retraite pour gens démunis en 1857 ? Le savoir, c'est ce que nous propose le célèbre dictionnaire de poche des *Stations de métro* de Gérard Roland. Ce métrophile et même métromaniaque a cherché la signification du nom de toutes les stations desservies par le métro pour nous offrir un

véritable voyage culturel avec une riche évocation du monde des arts, des lettres, des sciences, des techniques... Cette nouvelle édition largement revue et augmentée voit l'arrivée des stations de la ligne 14 mais aussi les stations de banlieue. Tout cela agrémenté de cartes postales anciennes. Pour l'anecdote, si les noms de communes et de lieux-dits arrivent en tête des appellations, ils sont talonnés par... les militaires. Toutefois, les artistes et hommes de lettres ne sont pas négligés : du poète gascon Jasmin, en passant par l'inévitable Queneau, au musicien Pleyel ou au sculpteur Falguière, la culture est bien présente dans les sous-sols parisiens.

Stations de métro, de Gérard Roland, aux éditions Christine Bonneton, 232 pages, 10 g. En vente en librairie et à la boutique Métro & Bus Paris, objets du Patrimoine : salle de correspondances RER de Châtelet-les-Halles. Ouvert du lundi au vendredi de 8 heures à 19 h 30 sans interruption (sauf jours fériés).

Enfant(s) de la balle

Patrick Bernadico, Patxi comme on dit chez lui dans le Sud-Ouest, a remporté le titre de champion de France interentreprises de « pelote gomme sur fronton avec mur à gauche », lors de la finale de pelote basque qui se déroulait au mois d'avril à Tarbes (Hautes-Pyrénées). Originaire de Peyrehorade dans les Landes, Patxi, machiniste, assureur au centre bus de Malakoff, pratique cette discipline depuis son enfance. Une seconde équipe de la RATP composée de Serge Laffargue, machiniste également de Malakoff, et Olivier Laduranty, MRB Ivry, s'est qualifiée pour ces championnats. D'excellents résultats à l'affiche de la section pelote basque de l'USMT, qui compte près d'une cinquantaine d'agents de la RATP.



DR

Conçus pour rouler trente-cinq ans, les MF67 prolongent, après rénovation, leur service de dix ans avec, à la clé, quelques belles innovations.

Fatigués...

Le 21 décembre 1967, le premier train MF67 est mis en service sur la ligne 3, reliant alors Pont-de-Levallois et Portes-des-Lilas. La livraison des voitures de série se poursuit jusqu'en 1975. Un matériel fait pour durer environ trente-cinq ans, mais une rénovation à mi-vie lui permet de rouler une dizaine d'années de plus. C'est pourquoi celle des quarante-quatre trains de la ligne 3 a-t-elle été décidée. Hormis la rénovation technique, les améliorations portent sur le confort des voyageurs et des conducteurs, ainsi que sur la sécurité. Le train de présérie remis en état par les ateliers de Choisy a été inauguré en ligne le 5 juin dernier. Une partie des autres trains sera rénovée par les ateliers de Fontenay-sous-Bois, et circulera, dès cet automne, sur la ligne 3.



MBF/R BOURLÈS

Des MF67 au goût du jour

... et rénovés

Un nouvel aménagement pour MF67 de la ligne 3 où l'on peut tester les sièges longitudinaux. Il permet d'offrir plus de places debout – pour les secteurs très chargés de la ligne –, tout en conservant un bon nombre de places assises pour les parties de la ligne moins fréquentées. Autres points, entre autres, à remarquer : les annonces sonores et visuelles automatiques (cf. pages 10 et 11), la ventilation renforcée et un plus grand nombre de barres tribanches pour la sécurité des voyageurs debout. Enfin, l'éclairage, indirect et direct, offre une ambiance à la fois lumineuse et adoucie. Un nouveau design signé par la société Avant-Première.

SIMONE FEIGNIER



Stade de France



LAISSONS-NOUS TRANSPORTER **PAR LE SPORT**

La RATP, Partenaire National
des 9^{es} Championnats du Monde d'Athlétisme,
qui se dérouleront à Paris du 23 au 31 août 2003.

