

ENTRE LES LIGNES

Chessy, La Défense
**Prolongements
du réseau**

N° 20 NOUVELLE SERIE MARS 1992 15 F



**Dossier
Le Forum des
métiers**

— 3 —

ROME, VILLE BLOQUEE



A. WOLFFEXPLORER

Avec des infrastructures en retard de 80 ans sur Paris, Rome gère sa pénurie de transports en commun.

— 6 —

LA RESPONSABILITE PAS A PAS



Des actions de décentralisation sont mises en œuvre dans dix gares tests de la ligne B.

— 8 —

TOUT UN PROGRAMME !



140 agents volontaires forment leurs collègues à la micro-informatique.

— 10 —

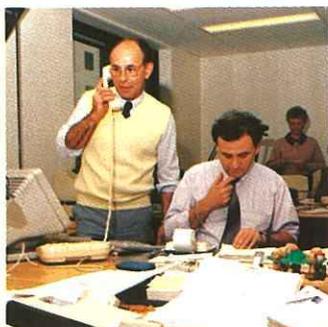
UN METIER A FACETTES



Nouveau service en station : Catherine, agent d'une équipe mobile de la ligne 4, témoigne.

— 12 —

LES CHEQUES SORTENT DU BOIS



Réduire le nombre des impayés : objectif atteint par le service des Recouvrements.

— 14 —

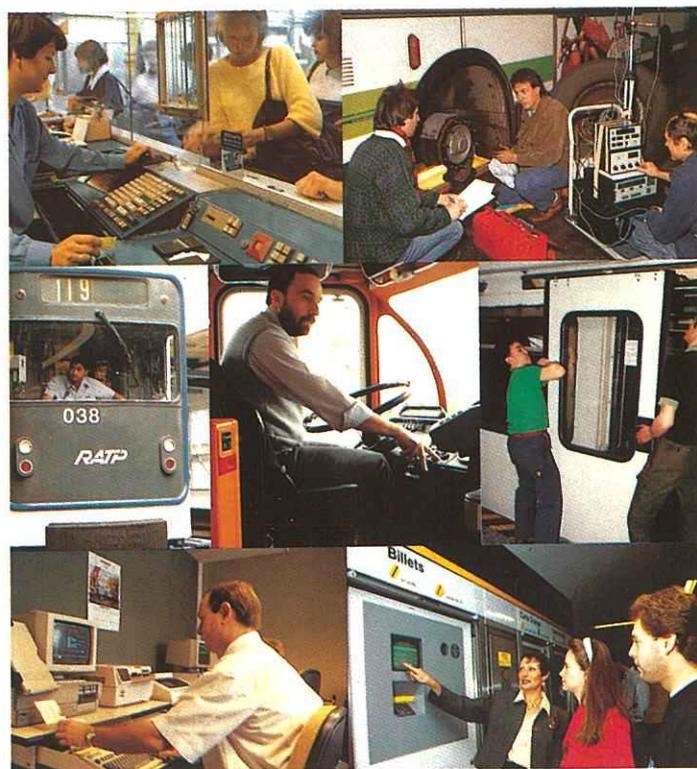
LES RESSORTS DE LA REUSSITE



L'atelier de chaudronnerie de Championnet a dynamisé son activité « ressorts ».

— 16 —

LA RATP EN FAMILLE(S)



— 22 —

REFLEX

Le portfolio de la RATP.

— 23 —

L'ACTUALITE

Ligne 1, ligne A : prolongements du réseau et les nouvelles en bref.

Du 7 au 11 avril, le premier Forum des métiers de la RATP se déroule à l'ancien dépôt du Hainaut.

ROME, VILLE BLOQUEE



3



E. BOUVET/GAMMA

Imaginez le quartier du Louvre, de la Concorde au boulevard de Sébastopol, et de la Seine à la rue du 4-Septembre environ, interdit à la circulation des voitures particulières. Seuls peuvent y accéder les bus, les taxis, les véhicules de sécurité (pompiers, police) et les voitures officielles... C'est la solution que la municipalité de Rome a trouvée pour résoudre le grave

problème de la circulation dans la Ville éternelle. C'est l'opération « Centro Storico » décidée en 1987 après que Rome a frôlé l'asphyxie. « Toutes les solutions que nous avons imaginées, se souvient Massimo Marconi, alors responsable des transports à la municipalité, se heurtaient à l'incivisme des Romains, à l'inorganisation des services publics et à un

urbanisme qui n'avait jamais été pensé pour l'automobile. » C'est ainsi que les Romains ont connu la circulation alternée, les plaques d'immatriculation paires un jour, les impaires le lendemain... Echec total, à croire que chacun avait un jeu de plaques de rechange dans son coffre. Début 1987 donc, des barrières métalliques délimitent un périmètre de ▶

2

Avec des infrastructures en retard de 80 ans sur Paris, Rome gère sa pénurie de transports en commun. Et prépare l'avenir hors des sentiers battus.

150 hectares environ, au cœur de la vieille ville, et la police filtre les accès au Centro Storico. Interdiction de circuler pour les automobilistes non munis du sésame officiel que chaque privilégié se doit de mettre en évidence sur son pare-brise. Et, depuis, chaque jour, les carabinieri veillent à ce que la ville n'implose pas. Pour Massimo Marconi, l'opération est un succès puisque « *le centre existe encore !* ».

La principale raison de ce problème permanent de circulation est que l'offre de transports en commun reste à Rome très limitée. D'autant que bus et métro sont gérés par deux sociétés différentes, et qu'il n'existe pas actuellement de ticket unique pour l'ensemble des réseaux (1).

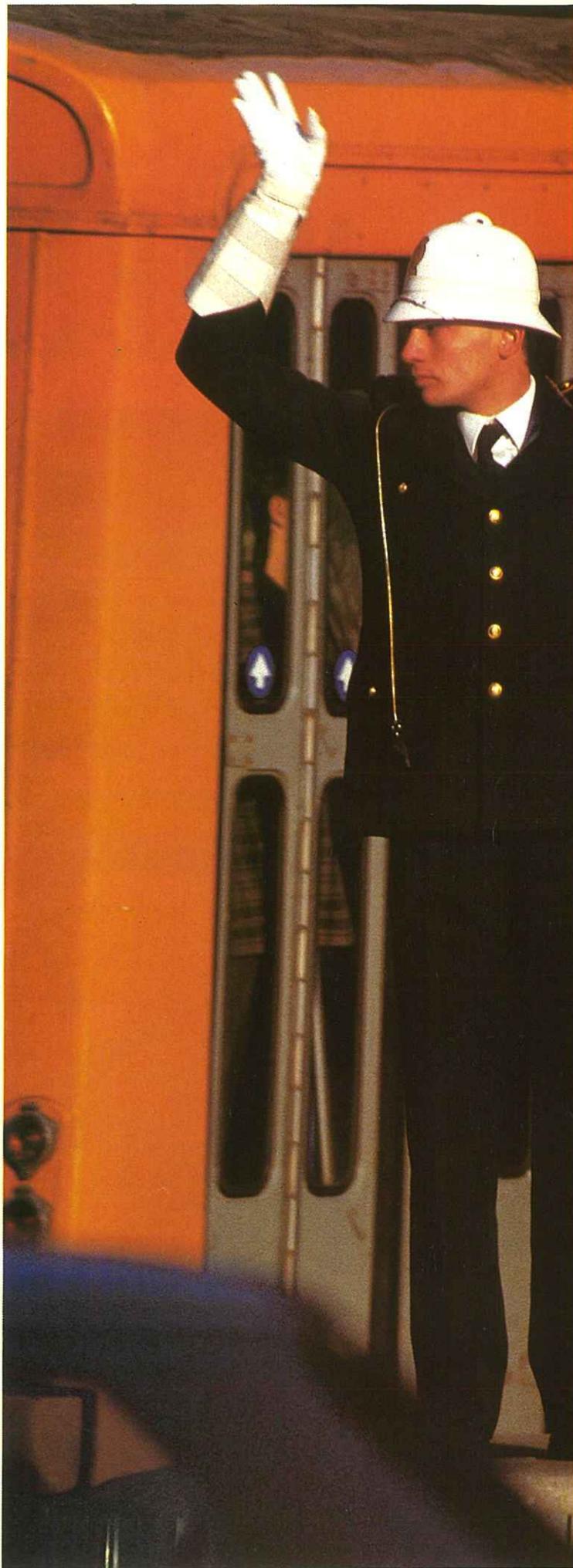
Si le réseau des bus est sans doute l'un des plus denses d'Europe, l'infrastructure du métro est des plus modestes : 40 kilomètres répartis sur deux lignes de 22 stations, avec une seule correspondance. C'est ce constat qui fait dire à M. Solimini, responsable de l'ACOTRAL, qui gère le réseau ferré, que « *Rome a 80 ans de retard sur des villes comme Paris, Londres ou New York* ». Il est vrai que la première ligne de métro a été achevée en 1955. Elle reprenait une partie des travaux effectués en 1942, du temps de Mussolini, lors des préparatifs de l'Exposition universelle de Rome (EUR), exposition qui n'a pas eu lieu. De cette période reste un quartier de Rome excentré, le quartier EUR, que les Romains préfèrent appeler le quartier Europa, et une ligne de chemin de fer qui partait de la gare centrale (Termini) et que l'on a transformé en métro (actuelle ligne B). Puis, en 1980, une autre ligne de métro a été achevée — la ligne A — que l'on a, depuis, prolongée sur 4,5 kilomètres. En décembre 1990, la ligne B a été prolongée à son tour. Pour l'instant, l'ACOTRAL mène une politique de réhabilitation des infrastructures existantes en créant des stations supplémentaires sur des tronçons de parcours trop longs, en réaménageant des stations vétustes ou en créant des liaisons entre les gares de chemin de fer et le

métropolitain. D'autres projets existent, qui devraient multiplier les capacités de transports ferrés par cinq d'ici à 1995, mais leur réalisation dépend d'une politique globale d'aménagement de l'espace urbain. Ainsi, la ligne nouvelle D devrait servir de colonne vertébrale au SDO (Sistema Direzionale Orientale), sorte de schéma directeur d'urbanisme qui devrait voir s'édifier, sur une large zone à l'est de la ville, les ministères, les hôpitaux, les universités, les services publics et municipaux, les bibliothèques, les sièges des grandes entreprises dont la présence n'est pas indispensable au centre-ville.

Restructurer le réseau

Pour M. Guiffré, professeur à l'université et en charge du plan de circulation de Rome, « *il faut organiser de toute urgence la fonctionnalité de la ville. D'ores et déjà plus d'un million de personnes viennent de la grande banlieue chaque jour dans le centre pour leur travail. C'est trop. Il faut rapprocher les emplois des personnes* ». A Rome aussi on parle de délocalisation... Autre projet, boucler les voies ferrées qui entourent Rome, et réaliser ainsi une sorte de « grande ceinture » qui permettrait de transiter sans passer par le centre-ville.

Pour M. Mazzurro, directeur général d'ATAC, le réseau routier doit aussi faire sa « *révolution culturelle* ». En l'absence du métro dans le centre-ville, l'ATAC a entrepris de restructurer son réseau, principalement dans les grandes artères du centre. Ainsi, là où auparavant 4 ou 5 lignes différentes empruntaient le même parcours, l'ATAC a substitué une ligne unique à très grande fréquence de passage (un bus toute les deux minutes aux heures de pointe) sur une voie prioritaire. La correspondance entre les bus est rendue possible par l'emploi d'un billet unique valable sur l'ensemble



du réseau routier romain durant 90 minutes. Le directeur général d'ATAC pense pouvoir ainsi transporter dans de bonnes conditions près de 7 000 passagers/heure. D'autres projets sont aussi en voie de réalisation : la réouverture de lignes de trams abandonnées depuis 1970 et la conception d'un tram automatique sur une ligne de 24 kilomètres. En attendant, la municipalité et la région semblent décidées à voir s'établir une collaboration efficace entre leurs deux sociétés de transports, ACOTRAL et ATAC. Une loi devrait prochainement instaurer une autorité unique en matière de transport pour Rome et sa région. Il sera alors possible d'éditer un titre de transport unique pour les deux systèmes qui exploiteront leur synergie. En attendant, les deux sociétés de transports ont entrepris chacune un plan de modernisation qui doit les amener à l'équilibre budgétaire

en 1996. Pour ce faire, chaque société est invitée à prendre des mesures pour y parvenir : meilleure organisation des services, réduction du personnel et augmentation du prix du billet. Pour M. Mazzurro, il s'agit « de mieux utiliser le personnel en redéployant les personnels affectés à des tâches à faible contenu technologique vers des emplois plus gratifiants ». Ainsi, le lavage et le nettoyage des bus, la surveillance des dépôts, etc., qui sont aujourd'hui sous-traités à des entreprises spécialisées, et l'introduction de la bureautique pour les tâches administratives devraient permettre de réduire à terme les effectifs de près de 3 700 personnes sur un effectif actuel de 14 000 personnes, sans procéder à des licenciements : 2 500 retraités et 1 200 personnes redéployées vers d'autres emplois municipaux. De plus, ATAC se réorganise en une véritable

entreprise, avec l'introduction et la généralisation des contrats d'objectifs et le contrôle de gestion pour l'organisation des services. D'ailleurs, à Rome, on est très attentif à la décentralisation mise en place à la RATP ! Quant à l'augmentation des tarifs, elle dépend exclusivement des pouvoirs publics mais ATAC, comme ACOTRAL, souhaite une hausse significative : 1 000 lire (2) pour l'un, et 1 800 lire (3) pour l'autre. Les enjeux sont à ce prix.

Il Corriere della Sera, l'un des plus grands quotidiens italiens, décrit ainsi le rêve d'un industriel romain : « Pouvoir laisser sa voiture dans un parking facile d'accès, prendre un métro fréquent et rapide, lire tranquillement son journal et... arriver à l'heure au bureau. »

Yves-Bernard Fogel

- (1) Voir encadré.
(2) 4,45 FF
(3) 8 FF

Les transports romains en chiffres



Rome compte 2 800 000 habitants ;
2 sociétés de transports en commun, ATAC et ACOTRAL.

ATAC (Azienda Tramvie E Autobus del Comune di Roma) est le service municipal qui gère les transports en commun de surface.

Effectifs :

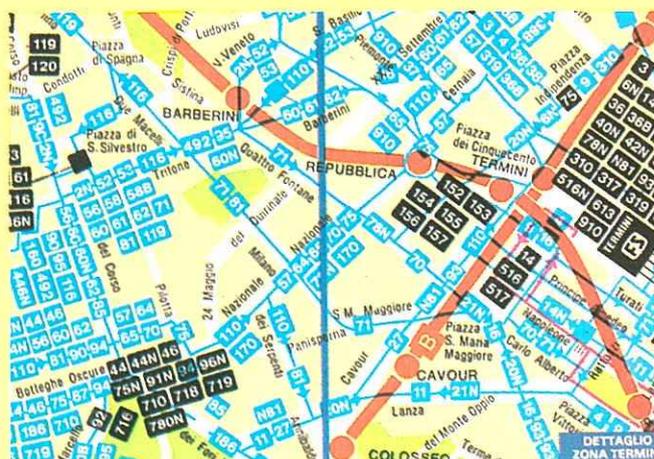
14 500 personnes, dont
13 450 à l'exploitation ;
780 administratifs ;
200 aux études.

Parc de matériel :

Trams : 191.
Autobus : 2 761.

Nombre de lignes en exploitation :

Trams : 8.
Autobus : 227 de jour,
28 lignes la nuit.



LA RESPONSABILITE PAS A PAS

P Passeport formation, parrainage... des actions de décentralisation ont été mises en œuvre dans dix gares tests de la ligne B. Réussie, l'expérience s'étendra à l'ensemble de la ligne.

Accueil, vente, information... pour offrir un meilleur service à ses 400 000 voyageurs quotidiens, la ligne B — UDO Gares — s'est mobilisée : un secteur test a été mis en place, entre les gares de Châtelet-Halles et de Bagnaux, où sont expérimentés de nouveaux modes d'organisation et de gestion. « On a voulu éviter d'engager des actions lourdes de décentralisation sur l'ensemble de la ligne B, explique Gérard Vuille, inspecteur, chargé de l'animation du secteur test. Il est évidemment plus facile d'expérimenter des opérations de décentralisation sur un secteur de dix gares. Et cela laisse éventuellement droit à l'erreur. » Responsabilisation et personnalisation sont les maîtres mots de la nouvelle organisation. Le secteur test (qui correspond au secteur Nord de la ligne), est géré, comme les deux autres secteurs de la ligne B, par des agents de maîtrise polyvalente. Au nombre de cinq, ils sont, chacun, les patrons de deux gares et de leur personnel, une trentaine d'agents. Mais les agents de maîtrise restent polyvalents, et, en cas d'urgence, ils doivent intervenir immédiatement, que l'incident concerne l'unité Gares ou l'unité Transport. Pour Daniel Wattier, responsable de secteur du secteur test, « la décentralisation, c'est le traitement du problème au plus près. On peut désormais prendre des initiatives, intervenir et régler les problèmes tout de suite. Ce qui est très important surtout vis-à-vis des voyageurs, qui sont maintenant notre objectif prioritaire ! Mais nos relations avec les agents s'en trouvent modifiées égale-

ment. Dans chaque secteur, les gens se connaîtront mieux, alors que, jusque-là, on se connaissait, mais de vue seulement, pas personnellement ! » Depuis l'automne 1991, des expériences sont réalisées dans le secteur test ; trop nombreuses pour être toutes citées, seules quelques actions sont présentées.

Parrainage pour les jeunes

Les jeunes agents arrivant sur la ligne sont désormais parrainés par l'un des agents de maîtrise responsable du secteur. Cela a été le cas pour Sabine Dussoubs, entrée au métro en 1988 et qui vient d'arriver sur la ligne B : « Dès le premier jour du stage, l'un des responsables du secteur, Serge Cointrel, nous a été présenté en tant que "parrain". Ensuite, il a assisté aux examens d'évaluation et, pendant toute la durée du stage, il a participé à différentes visites, formations et réunions. Nous savons qu'en cas de problèmes nous pouvons le joindre. C'est rassurant.

Ce système de parrainage n'existait pas au métro. On nous conseillait d'appeler les sous-chefs, mais on ne les connaissait pas et on préférait s'adresser aux collègues. »

Plus de responsabilités

Responsabilité accrue pour les chefs de service des gares qui assurent désormais le suivi de la maintenance. « Ce qui est intéressant, c'est de pouvoir suivre une affaire de bout en bout. » Richard Kollmann, chef de service à Cité-Universitaire, se contentait,

jusque-là, en cas d'avarie à un escalier mécanique ou à un appareil de contrôle, « d'envoyer une dépêche, mais on ne connaissait pas la suite donnée à la dépêche... Aujourd'hui, j'appelle le responsable concerné par l'intervention, je peux lui donner des précisions sur l'incident et, éventuellement, le relancer. C'est un changement important ; pour les jeunes, c'est un peu difficile car il faut connaître les installations, les différentes unités chargées de leur entretien, leurs découpages par secteur : et la maison est grande ! Ils doivent se former sur le tas. Pour d'autres, c'est du travail en plus... » Dans certains cas, les agents pourront même résoudre directement la panne. Un exemple : quand un disjoncteur sautait, les agents appelaient ESE. Maintenant, ils peuvent intervenir en réarmant eux-mêmes le disjoncteur s'il est situé dans un lieu accessible, en toute sécurité.

Participation aux travaux

Dans les gares, les agents sont consultés pour les travaux importants, ce qui devrait permettre de définir des projets conformes à leurs souhaits et à ceux de leurs clients. A la station Bagnaux, Olga Juraver, sous-chef de poste, et ses collègues ont ainsi demandé « de refaire la peinture de la recette, d'installer un système d'aération et une cuisine avec accès dans le bureau de recette ; il y a des modifications à faire, on en a discuté avec les responsables, et les travaux doivent commencer ce mois-ci ; on verra si on tient compte de nos souhaits ».



Sabine Dussoubs et Daniel Wattier, responsable de secteur.

de comptabilité, classeur pour les informations intéressant les agents, rangement de monnaie : toutes les suggestions des agents seront étudiées, et réalisées si elles permettent d'améliorer leur vie professionnelle ou facilitent l'accueil des voyageurs.

Un passeport pour la formation

A la fin de l'année 1992, chaque agent du secteur test sera doté d'un dossier, qu'il pourra établir avec le responsable du secteur, où seront consignés études suivies et diplômes obtenus, stages effectués, différents postes successivement occupés, formation extra-professionnelle. Une première à la RATP. On peut encore mentionner, dans le domaine de la sécurité, l'installation d'armoires blindées dans les gares pour les titres de transport de réserve, le fonds de roulement, les télécartes..., qui ne pourront être ouvertes que pendant les heures de service. Enfin, en matière de monnaie, un super fonds de roulement de 20 000 francs a été créé dans trois gares du secteur, Luxembourg, Denfert-Rochereau et Bourg-la-Reine, avec, pour résultat, la disparition des plaintes déposées pour des problèmes de monnaie. Ces quelques actions énumérées sont testées actuellement dans les dix gares du secteur nord. Si elles se révèlent positives, elles seront appliquées ensuite sur l'ensemble des deux autres secteurs de la ligne B. ■

Simone Feignier



Un appareil de contrôle en panne ? Richard Kollmann peut s'adresser directement au responsable concerné.

PHOTOS: MARGUERITE/COM-4V

Les initiatives encouragées

Jusque-là, la ligne B était très hiérarchisée, et selon Pierre Leclair, chef de service à Arcueil, « on ne faisait rien sans la bénédiction de son supérieur qui lui-même... On vivait dans une sorte de "carcan" qu'il sera peut-être difficile de briser. La décentralisation doit permettre aux individus de s'épanouir, de prendre des décisions sans en référer constamment au responsable du secteur : un règlement peut toujours s'interpréter, à condition de ne pas abuser... »
Rangement des documents

La ligne B en détail

Une nouvelle organisation pour l'encadrement de l'UDO Gares de la ligne B a été mise en place :

- 1 responsable d'UDO.
- 5 cadres chargés des trois secteurs comportant une dizaine de gares.

Chaque cadre est responsable d'une mission transversale :

- aménagement des gares et travaux ;
- démarche qualité et animation ;
- relations voyageurs ;

- formation, modernisation et assistant gestion ;
- animation du secteur test.
- 16 agents de maîtrise polyvalente chargés d'un secteur comportant deux gares. Chacun exerce une double responsabilité : humaine — il gère une trentaine d'agents qu'il doit suivre au cours de leur carrière sur les aspects formation, déroulement de carrière, comportement avec la clientèle —

et matérielle — il est le patron de deux gares, et suit l'aménagement des locaux, les équipements techniques, la sécurité, l'ambiance...

Les trois secteurs de la ligne :

- secteur nord : de Châtelet-les-Halles à Bagneux ;
- secteur centre : de Bourg-la-Reine à Massy-Palaiseau et à Robinson ;
- secteur sud : de Palaiseau à Saint-Rémy-lès-Chevreuse.

Ils sont
aujourd'hui
140 agents
volontaires
à former
leurs collègues à
la micro-
informatique.
Une activité à
découvrir.



TOUT UN PROGRAMME

« Il y a aujourd'hui 4 000 micro-ordinateurs à la RATP. Il y en avait 500 en 1985. Pourtant dès cette même année, il a été décidé de créer en interne une formation spécifique », indique Sylviane Chabroux, responsable de la formation micro-informatique au département Systèmes d'information et de télécommunications (SIT). « Il s'agit, poursuit-elle, de mettre "l'outil micro" à la portée de tous, en proposant des actions de formation animées par du personnel RATP et ouvertes

à tous. Depuis la rentrée de septembre 1991, un serveur d'information pour les inscriptions est ouvert et on peut y accéder par Minitel via le 95 (code DICO). Il s'adresse aux responsables formation des différents départements, aux stagiaires et aux personnes intéressées par un stage. Précisons que dans tous les cas, il faut passer par son responsable formation pour s'inscrire. »

Les stages sont répartis en 21 modules, et leur durée moyenne est de deux jours.

Ils concernent la sensibilisation à la micro-informatique, différents systèmes d'exploitation, l'ensemble des logiciels préconisés, ainsi que les infoservices Comptabilité et Personnel.

En une année, sont assurées 5 000 journées stagiaires, concernant environ 2 500 personnes. Les formateurs sont des agents volontaires de la RATP, répartis dans la plupart des départements. Ils s'engagent à donner en moyenne deux jours de formation par mois. Périodiquement des

rarchiques des formateurs, sur les enjeux et l'organisation de cette formation interne, reprend Sylviane Chabroux. *En un mot, il s'agit de mieux reconnaître le rôle dans l'entreprise des 140 formateurs à la micro.* »

Cette formation concerne tous les départements tant en ce qui concerne les stagiaires que les animateurs. Prenons quelques exemples relatifs au 1^{er} semestre 1991. Le département Bus a fourni 15 animateurs, et le nombre de journées stagiaires pour ce département a été de 496. Pour le département ITA ces données sont de 6 et 213, et de 2 et 61 pour le Patrimoine.

Une passion à partager

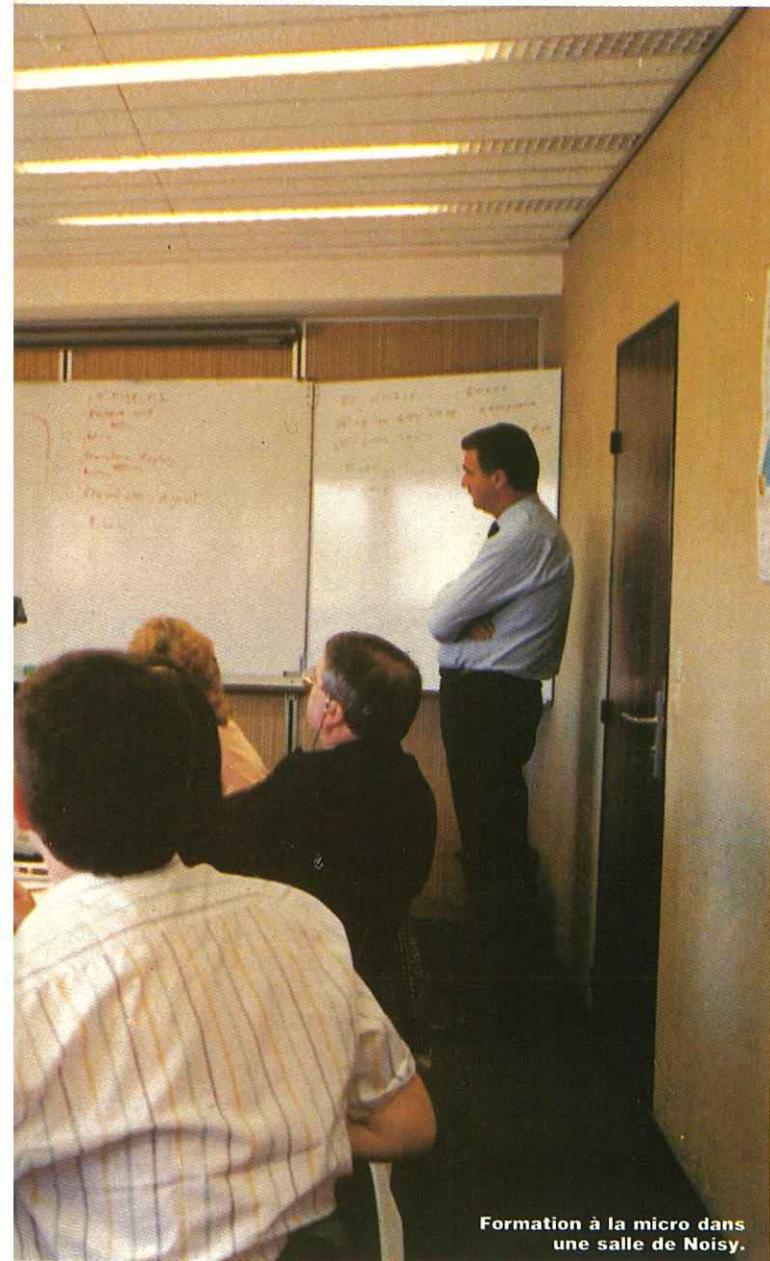
« Tous les animateurs sont fortement motivés, tient à ajouter avec fierté Sylviane Chabroux, mais chacun a son itinéraire personnel et ses satisfactions propres. »

Au département ESE, 15 animateurs. L'un d'eux, Patrick Renaudie, raconte. « Tout d'abord, je me suis beaucoup intéressé à titre personnel à la micro. Mais le soir chez moi, je me heurtais parfois fort tard à des problèmes de programmation. Le lendemain, j'en parlais au bureau, rue de Toul, à certains de mes collègues qui travaillaient déjà sur micro. Fin 1989, l'un d'eux était chargé de monter un nouveau stage pour le module Works dans le cadre de la formation organisée par l'ancien service SE. Je l'ai aidé et me suis pris au jeu. Quelques mois plus tard, en mars 1990, j'animais une première journée de formation, bien entendu sur Works. Depuis, je continue. J'aime bien ce côté relationnel. Il est toujours agréable de transmettre son savoir. Conséquence inattendue, ce goût pour la formation m'a conduit à accepter, en avril 1991, un poste de formateur à plein temps dans mon unité Alimentation Exploitation du réseau d'énergie. Là il ne s'agit plus de micro, mais de courants forts, par exemple de méthodologie de dépannage

des installations d'alimentation en courant de traction. » Autre expérience, celle de Françoise Leroux, du département Commercial. « Je ne suis pas une fana de la micro. Je m'y suis mise en 1986. J'étais alors chargée de la comptabilité budgétaire au service commercial, nous avons reçu un jour un IBM, alors que je n'avais jamais touché à ce genre de matériel. Or il s'agissait de développer dans les mois qui venaient un suivi comptable au niveau du service. J'ai alors fait un stage de trois jours organisé par l'ancien service SE dans lequel j'ai appris à me servir du logiciel Multiplan. Pilote de cette formation à l'époque, Danièle Gance est venue plusieurs fois aux Grands-Augustins pour m'aider à mettre sur pied ce programme comptable. Et lors de l'une de ces visites, elle m'a proposé de rejoindre l'équipe de formateurs. J'ai accepté. J'y suis toujours. Mais un élément nouveau intervient en ce moment. Le logiciel Multiplan va être abandonné au profit d'Excel qui offre plus de possibilités. Eh bien je continue. Je vais faire un stage de deux jours adapté aux formateurs, et surtout je vais travailler au bureau sur ce logiciel. Et au deuxième semestre 1992, je pourrai former des stagiaires. En attendant, tant qu'il y aura des demandes, je vais continuer d'animer des groupes sur Multiplan. Mais pourquoi est-ce que je continue, alors que par ailleurs j'ai beaucoup de travail au bureau ? Parce que cela m'intéresse de faire de la formation. Et puis, il faut parfois savoir se bousculer, se remettre en cause. C'est aussi une rupture avec le quotidien, et cela permet d'avoir une vue globale de la RATP dans ses différentes composantes. C'est plaisant, ensuite, de retrouver des personnes que l'on a connues lors de ces stages. Mais pour moi, la micro n'est pas une drogue. C'est très prenant, on ne voit pas le temps passer, et cela peut devenir un piège pour la vie familiale. Je n'ai pas de micro à la maison ! »

Comme on le voit, les appels à la micro passent souvent par la voix des formateurs. ■

Alain Malglaive



Formation à la micro dans une salle de Noisy.

SUTTON/COM-AY

ME !

stages de mise à niveau technique et des formations pédagogiques sont organisés à leur intention.

Les départements ne financent pas directement cette formation pour leurs agents, mais pour obtenir cinq journées stagiaires, il leur faut fournir une journée animateur. Chaque groupe, dirigé par deux animateurs, comporte 10 à 12 stagiaires. Trois salles ont été spécialement aménagées à cet effet au rez-de-chaussée de l'immeuble de Noisy, à la gare de Noisy-le-

Grand Mont d'Est du RER, et une autre salle à l'Ecole technique de Noisiel.

Ajoutons que cette action de formation est renforcée par une post-formation — l'assistance micro-informatique (AMI) — sorte de SVP téléphonique destiné aux agents rencontrant des difficultés lors de l'utilisation des progiciels enseignés (tél. 39 840).

« Actuellement, nous organisons une action de communication pour mieux informer les départements, et plus spécialement les supérieurs hié-

UN METIER A FACETTES

« Après seulement deux années de Régie, j'ai toute ma carrière devant moi, et comme le nouveau service en station va s'étendre sur tout le réseau, autant être dans les premiers ! » Catherine Carcauzon, 29 ans, fait partie depuis le mois de juin 1991 des premières équipes mobiles du nouveau service en station mis en place sur le secteur Nord de la ligne 4. « Au début, c'est difficile, car c'est un changement total... Je me suis retrouvée dans les accès, les couloirs, à vérifier le bon fonctionnement des installations, à évacuer les camélots... » En effet, ce nouveau métier d'animateur intègre à la fois des missions commerciales, de sécurité, de contrôle et d'exploitation courante, nécessitant un nouvel état d'esprit, des facultés d'initiative. Au centre de liaison de Gare-du-Nord, véritable plaque tournante entre les équipes mobiles et la clientèle, c'est le « pilote » (issu des agents de station) qui gère les agents, et, en collaboration avec le chef de secteur, (l'ancien sous-chef de ligne), il compose les différentes équipes. « Maintenant, j'ai le choix d'intégrer l'équipe contrôle ou l'équipe ambiance, celle des animateurs... contrairement à ce qui prévalait auparavant, où seule l'ancienneté était prise en compte. » Quand les équipes sont prêtes, c'est l'opérateur conseiller commercial (OCC), au cœur du centre de liaison, qui assure les relais, indique aux équipes leurs lieux d'intervention. « En ambiance,

nous sommes deux en général... Nous allons dans les stations de notre secteur pour relever des agents qui sont seuls... Grâce à notre talkie-walkie, l'OCC nous prévient d'aller assister un agent de station, d'aider un groupe de voyageurs à retrouver leur itinéraire... C'est vraiment plus de contacts, un travail plus diversifié. Et pourtant, le plus difficile au début, c'était, par exemple, à Gare-du-Nord, inciter les voyageurs qui faisaient la queue devant la recette à utiliser les distributeurs de billets...

« Je me sens en confiance »

Certains refusaient carrément, ne voulaient absolument pas comprendre le fonctionnement de la machine... Comme ils n'étaient pas habitués à voir des agents de la Régie les contacter, ils se méfiaient terriblement ! On peut dire que je me suis jetée à l'eau ! » L'agent peut se retrouver également dans une équipe de contrôle : « J'aime bien le contrôle, c'est nécessaire car il faut un minimum de dissuasion, de répression. Il faut combattre la fraude, et quand les voyageurs me voient dans les accès, verbalisant les contrevenants, je devine leur approbation... » Le nouveau service en sta-

tion, c'est la reconquête du territoire, c'est la présence permanente des agents au sein des voyageurs, c'est la reconnaissance et la valorisation d'un nouveau métier. « Avec ma nouvelle tenue, je reçois des compliments de la part des voyageurs : "Vous êtes bien habillée, on vous voit davantage...", un voyageur a même ajouté que cette tenue faisait "moins flic, moins agressif". Notre présence est maintenant réellement mieux perçue, et je me sens beaucoup plus en confiance et à l'aise avec les usagers. Je me souviens d'un jeune professeur, que j'avais questionné à la suite d'une agression d'un voyageur, dans le cadre d'un petit sondage que l'équipe réalisait auprès des usagers pour évaluer leur capacité à se mobiliser avec les agents de la Régie vis-à-vis d'un tel problème, qui m'a avoué que c'était la première fois qu'il parlait avec un agent de la RATP, et cette conversation m'a vraiment émue ! » Le nouveau service en station connaît aussi quelques critiques : « On tourne seulement sur une petite partie de la ligne, et on ne sait pas ce qui se passe sur les autres secteurs, et ça, c'est un inconvénient, car j'ai envie de connaître toute la ligne ! » Mais Catherine reste confiante et surtout consciente de participer effectivement à une petite révolution : « Mon nouveau travail c'est l'avenir, et le nouveau logo l'accompagne ! » ■

Philippe Carron



MARQUETTE.COM.FR

Catherine Carcauzon :
« Notre présence est
maintenant mieux perçue
par les voyageurs. »



Réduire le nombre des impayés, un objectif atteint par le service des Recouvrements grâce à une nouvelle procédure dissuasive... et à la mobilisation de chacun.

LES CHEQUES SORTE

Chaque année, la RATP est victime de 40 000 chèques sans provision, représentant plus de 10 millions de francs. « L'entreprise se devait de réagir. Le service des Recouvrements a donc imaginé un système totalement nouveau, fondé sur la dissuasion et non sur la répression », explique Claudine Barrès, responsable du service Recouvrement des impayés (US 4) au département Juridique. L'émission d'un chèque sans provision était jusqu'ici un délit passible du tribunal correctionnel, mais la RATP aurait près de 20 000 plaintes à déposer par an auprès du procureur de la République, alors que l'on sait les tribunaux débordés.

70 % des créances recouvrées

Au lieu de recourir à une machine judiciaire lourde, pas toujours très efficace, ou, comme par le passé, aux lettres recommandées avec accusé de réception — qui coûtaient, bon an mal an, 800 000 francs à la RATP —, le service s'est inspiré des méthodes des sociétés privées de recouvrement. Et d'un constat de départ : « On

n'est pas escroc pour 250 francs ! 254 francs exactement, c'est le montant moyen des chèques, qui représentent le plus souvent l'achat d'un titre de transport mensuel. La plupart des mauvais payeurs sont titulaires de comptes insuffisamment provisionnés, soit par négligence, soit parce que la fin du mois est difficile à boucler : ils achètent leur Carte Orange, avant que leur salaire ne soit viré sur leur compte. Ils sont d'ailleurs le plus souvent de bonne foi, disposés à régulariser leur situation. En outre, il s'agit d'usagers, de clients réguliers, qui achètent tous les mois leur titre de transport. D'où l'importance de

veau approvisionné, envoi d'elle-même le règlement de la somme à la place du certificat. Je le répète, la plupart de nos débiteurs sont seulement des gens qui ont du mal à boucler leur fin de mois. »

Récidivistes dans la ligne de mire

Pour les plus récalcitrants, une dernière relance est envoyée, et ils devront de toute façon payer à leur banque les frais du certificat de non-paiement. Lequel certificat permet également de faire appel à un huissier pour saisie, en cas d'escroquerie patente, puisqu'il équivaut à un jugement au regard de la loi. Les résultats sont impressionnants : en un an, les sommes recouvrées sont passées de moins de 5 millions à 7 millions de francs, soit un taux de récupération des créances de 70 %. Un joli score, si on le compare aux 52 % auxquels se vantent d'arriver les sociétés privées de recouvrement de créances. Autrement

de récidiver. Il doit savoir que désormais l'engorgement des tribunaux, la faiblesse de la somme en cause ne lui permettent plus de se fondre dans la masse des débiteurs, et que nous irons le chercher à sa banque — ou même chez lui. Il nous faut faire respecter la RATP. » Autrefois dispersé entre les différents réseaux et le service Juridique, le service Recouvrement s'est regroupé, et s'est installé depuis un an à Vincennes-Nadar. Résultat : des circuits raccourcis, moins de manipulations de dossiers, bref, un traitement plus rigoureux du suivi des affaires. « Chacun d'entre nous a mis ses compétences au service de l'équipe. Ainsi, Gérard Claye, passionné d'informatique, a réalisé un programme en quelques semaines, qui a permis de tester l'efficacité de notre méthode. Christian Henry a, quant à lui, remis sur pied toute la gestion comptable. Nous devons être très

professionnels, très pointus sur la réglementation. Vous n'imaginez pas la mauvaise foi et l'agressivité de certains clients qui prétendent nous donner des cours de droit, ou la difficulté de faire appliquer la loi — pourtant rien que la loi — par quelques banques, heureusement peu nombreuses. » Pour l'équipe des Recouvrements, les impayés sont déjà de l'histoire ancienne, même si la loi sur les chèques impayés, qui vient d'être votée au Parlement, risque d'entraîner des aménagements de la procédure. Elle songe maintenant à s'attaquer à d'autres problèmes : le « pistage » des récidivistes des impayés, et notamment des escrocs, le traitement des chèques volés, les paiements par cartes bancaires sans provision... Autant de nouveaux défis à relever. ■

Yvonne Kappès-Grangé

Renseignements : à l'US 4 Recouvrement, Vincennes-Nadar, tél. : 49 57 83 55 ou 71 049.

La loi joue aussi la dissuasion

Les chèques en bois sont le cauchemar des sociétés de services et des professions libérales. En 1990, 9 millions de chèques ont ainsi été émis, dont plus de 3,5 millions sont demeurés impayés.

La nouvelle loi votée par l'Assemblée nationale le 30 décembre dernier, en tire les conséquences, et propose de nouvelles orientations : dépenalisation — moins de poursuites judiciaires — et dissuasion — plus d'incitation à payer.

En cas de chèque sans provision, le tireur n'est plus passible des tribunaux mais, s'il n'a pas régularisé sa situation sous 30 jours, il n'aura plus le droit d'émettre des chèques, ni d'ouvrir un compte pendant dix ans (au lieu d'un an précédemment). Il ne pourra recouvrer ce droit qu'après avoir réglé sa dette et payé une amende égale à 120 francs par tranche de 1 000 francs au bénéfice du Trésor public. Le montant de l'amende

est doublé si le titulaire du compte a déjà eu trois régularisations au cours des douze mois précédents. L'interdiction de chéquier sera également appliquée au cotitulaire du compte. Les banques devront à l'avenir se renseigner auprès de la Banque de France sur la situation bancaire de tout nouveau client avant de lui ouvrir un compte, et refuser cette ouverture s'il est interdit de chéquier, car elles engagent désormais leur responsabilité.

Du coup, ce ne sont que les mauvais payeurs patentés qui feront les frais de l'arsenal juridique. Des peines d'emprisonnement de un an à cinq ans et des amendes de 3 600 francs à 2,5 millions de francs sont prévues pour qui émettrait des chèques en violation de l'interdiction prononcée.

Dépenalisation, dissuasion... des actions que le service des Recouvrements a su mettre en œuvre depuis déjà deux ans !

NT DU BOIS

mettre au point une démarche dissuasive. »

Deux lettres sont d'abord envoyées au débiteur. S'il se montre récalcitrant, la RATP — et c'est là toute l'originalité du système — est en droit d'exiger sous quinzaine de sa banque un certificat de non-paiement, dont les frais (de 100 à 150 francs selon les banques) seront à la charge du mauvais payeur, qui se verra ainsi pénalisé. Cette démarche a l'avantage d'impliquer la banque, et d'alerter le récidiviste potentiel sur les risques qu'il encourt.

Claudine Barrès raconte : « Il arrive fréquemment que la banque, après avoir vérifié que le compte était à nou-

dit l'équipe des impayés a réussi à atteindre, dès 1991, l'objectif fixé pour 1992. Quelques chiffres permettent de mieux analyser cette démarche : la RATP obtient 30 % de paiements à la suite de la première lettre, 19 % du reste après la deuxième, 41 % après la lettre à la banque, et enfin, 8,7 % après le dernier avis. Pourquoi s'arrêter en si bon chemin ? Claudine Barrès a l'enthousiasme qui déplace les montagnes : « Notre objectif final est de faire baisser le nombre d'impayés. En assurant un traitement rigoureux, professionnel des chèques en bois, nous espérons dissuader le mauvais payeur occasionnel



LES RESSORTS DE LA REUSSITE

« Au départ, on a été véritablement surpris que l'encadrement vienne discuter avec nous du risque de disparition de l'activité de fabrication des ressorts... La décentralisation, on ne savait pas si on était concerné, c'était très vague... On parlait plutôt d'autonomie que de décentralisation... », avoue Gilbert Altier, opérateur instructeur technique aux Ateliers de Championnet.

Mars 1991, le contremaître de la forge part à la retraite. Sur les quinze ouvriers de son équipe, il ne reste plus que trois agents pour assurer l'activité chaudronnerie, qui a considérablement diminué, modernisation oblige. « Cela a coïncidé avec la mise en place de la décentralisation ! J'avais déjà l'idée d'appliquer cette décentralisation jusqu'au niveau des opérateurs, et l'occasion s'est heureusement présentée, juste à ce moment, concernant l'activité de fabrication des ressorts pour les bus SC 10... », explique Alain Batier, responsable des ateliers de carrosserie et de chaudronnerie aux Ateliers de Championnet. « Cette activité prenait environ quatre heures par ressort ! Nous étions vraiment très mal placés par rapport à la concurrence extérieure qui les réalise en deux heures seulement ! Nous avons organisé une visite d'entreprise de fabrication de ressorts pour démontrer notre non-compétitivité », ajoute Alain Batier. « C'était vraiment impressionnant, les ouvriers travaillaient autrement que nous, avec cependant beaucoup moins de pénibilité grâce aux nombreuses machines », reconnaît Roger

Bonhomme, le deuxième opérateur instructeur technique de l'atelier. « Pour faire passer concrètement cette nouvelle démarche, et par l'intermédiaire de "Défi 2000", véritable outil au service de la décentralisation, nous leur avons proposé de s'organiser eux-mêmes, en fixant un objectif de productivité avec des temps raisonnables. La décentralisation a permis d'établir pour les opérateurs un objectif de production pour mieux les impliquer », avance Alain Batier.

Se mobiliser pour un métier

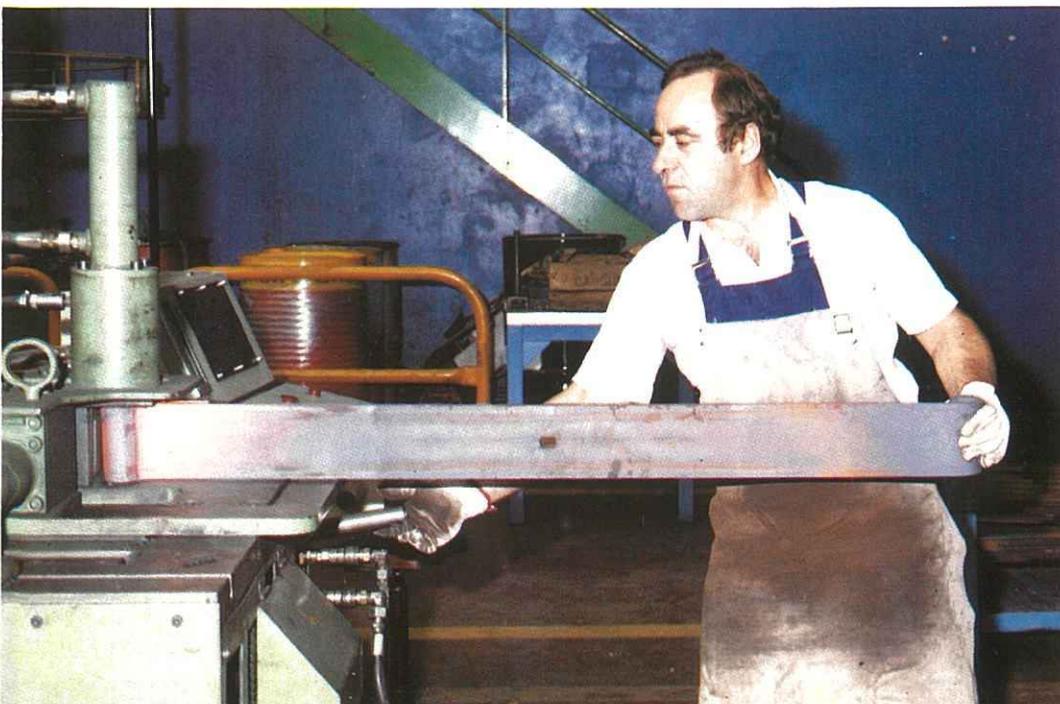
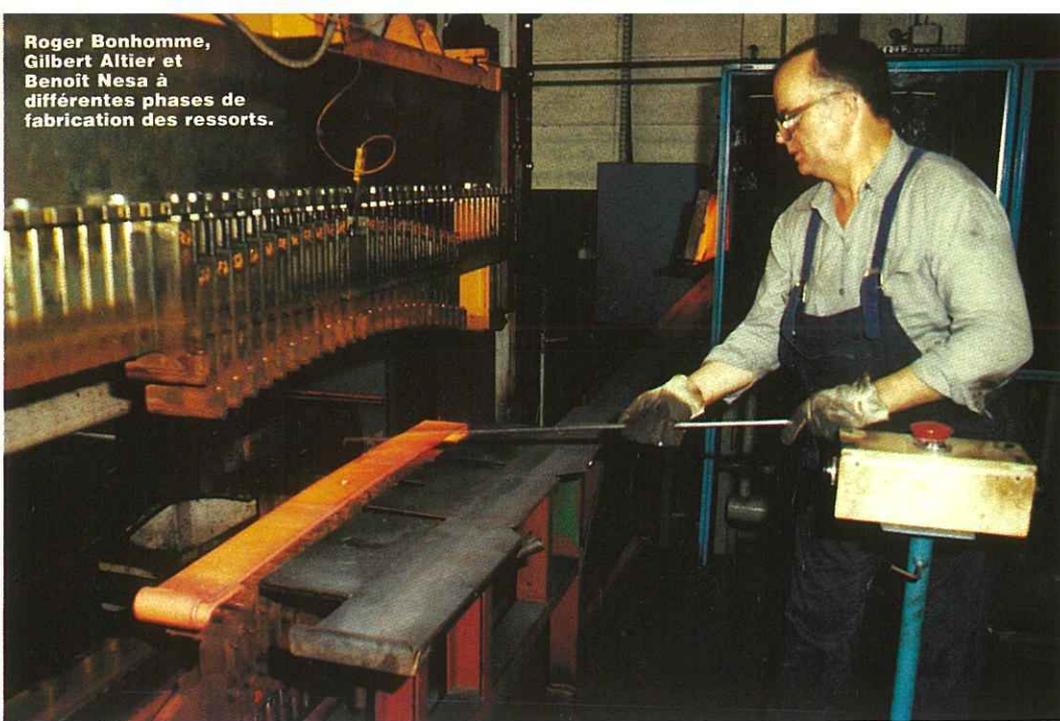
« On a donc changé notre façon de travailler... Par exemple, on s'est aligné sur les ouvriers de l'usine en question : avant, on graissait les ressorts au pinceau, lame par lame, et un ressort d'autobus c'est huit lames superposées ! Eux ne les graissaient pas et peignaient à la chaîne les ressorts montés, et c'était aussi efficace ! Maintenant, nous faisons la même chose ! », raconte Benoît Nesa, le troisième opérateur de l'atelier de chaudronnerie. « Nous avons tout de suite cherché à diminuer la pénibilité, à gagner du temps... et nous montons maintenant les ressorts par série », poursuit fièrement Roger. « Auparavant, on posait les lames à plat dans le four, et seulement trois lames pouvaient tenir... Maintenant, on a adapté un support de

sept lames qui permet de les maintenir sur le champ, d'où un gain de temps précieux ! », renchérit Benoît.

« Il est plus facile de mettre en application la décentralisation avec une activité répétitive, comme celle des ressorts, car nous pouvons mieux apprécier et gérer les objectifs à atteindre, puisqu'ils restent fixes au cours de l'année... Le bilan à la fin de l'année 1991 était très positif, avec un gain de temps de l'ordre de 20 %. Mais c'était encore insuffisant pour être au niveau de l'extérieur. Pour 1992, les besoins des dépôts diminuant car les autobus standard sont progressivement remplacés par des R 312, nous allons fabriquer la quantité de ressorts nécessaires pour les années 1992 et 1993, soit 1 600 ressorts. Plus la série est importante et plus le gain de temps est réalisable, pour parvenir notamment aux deux heures et demie qui permettent d'être rentable », ajoute Alain Batier. « Ça passe ou ça casse ! On était plus que jamais motivé à conserver ce métier... On se gère nous-mêmes, on gère notre temps de travail, nos congés, notre productivité, tout cela est affiché sur notre lieu de travail, aux yeux de tous », indique Gilbert. « Travailler avec des collègues avec lesquels on s'entend bien est prioritaire, car au bout il y a une confiance totale », ajoute Roger. « On se sent plus libre, plus indépendant, et, paradoxalement, on a plus de contact avec l'encadrement qui nous "découvre" avec davantage de considération », poursuit Benoît. « Cette équipe connaît le taux d'absentéisme le plus faible

E En modifiant les méthodes de travail, l'atelier de chaudronnerie de Championnet a pu dynamiser son activité « ressorts ». Objectif : devenir compétitif.

Roger Bonhomme, Gilbert Altier et Benoit Nesa à différentes phases de fabrication des ressorts.



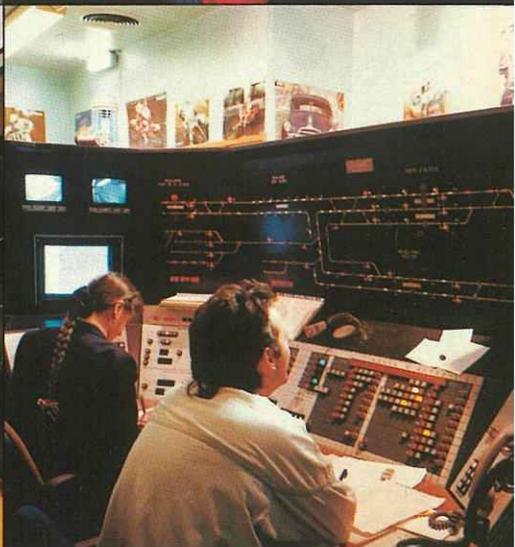
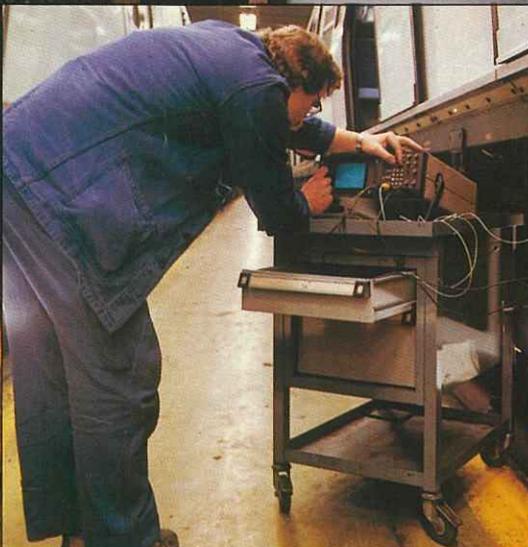
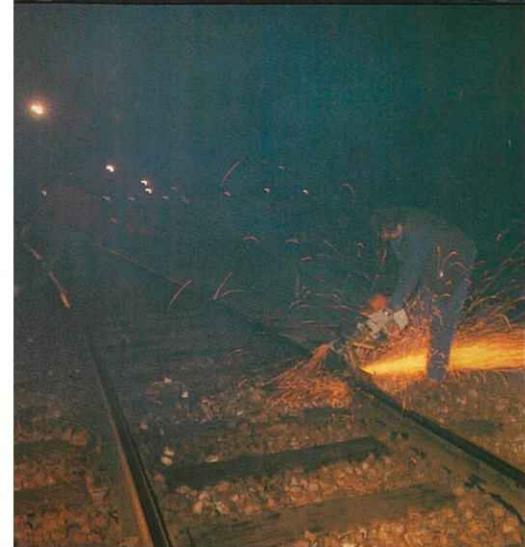
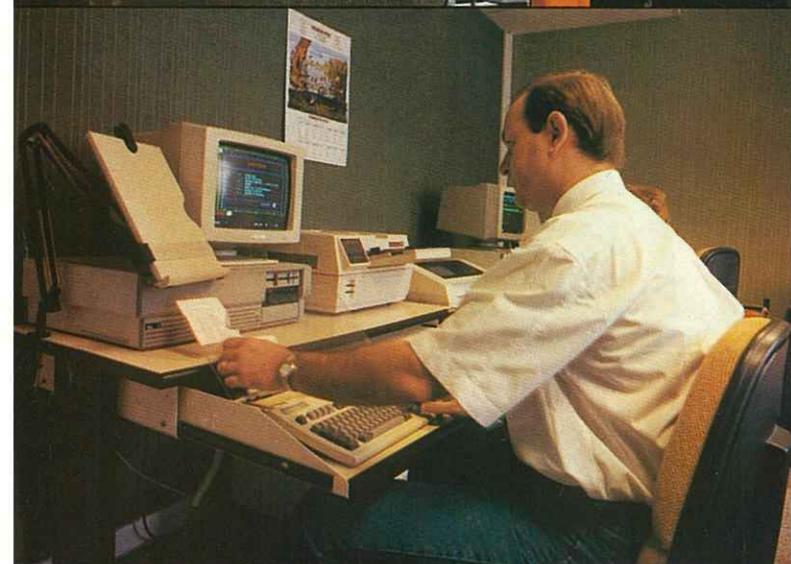
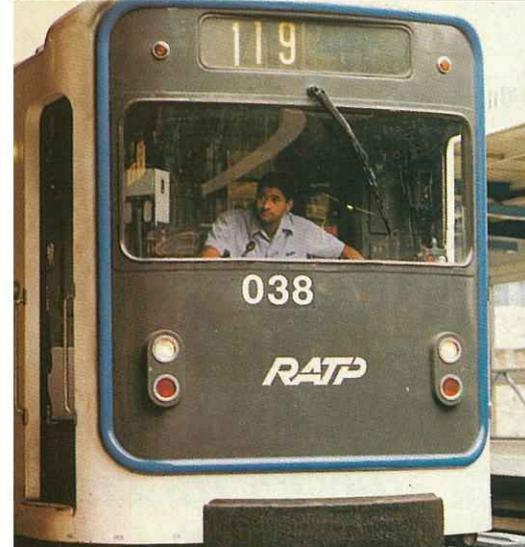
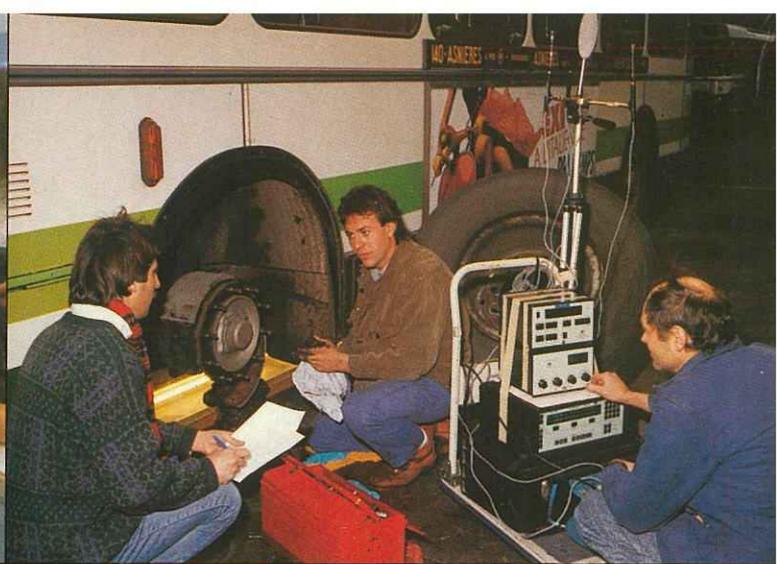
de l'atelier car ils possèdent une meilleure implication dans leur travail et c'est une des conséquences de la décentralisation. Grâce aux gains de temps réalisés, ces agents ont eux-mêmes proposé d'effectuer une activité supplémentaire, celle du redressement des pare-chocs abîmés !», commente Alain Batier. « Nous avons repris cette activité avec une réduction du temps de réparation de 50 % ! Quand on pense que le prix d'un pare-chocs neuf se monte à 1 600 francs et qu'on les remet en état pour 120 francs !... », s'exclame Roger.

A la fin de l'année 1991, les trois opérateurs ont d'ailleurs touché une gratification qui n'était pas initialement prévue. « On essaie petit à petit de faire évoluer les mentalités... »

Retrouver la considération

Le rôle de l'encadrement dans l'application de la décentralisation est différent : il s'agit davantage de leur faciliter la tâche, de les aider à résoudre des problèmes techniques qu'ils soulèvent à juste titre, de les conseiller dans le domaine de l'organisation... Même si l'activité ressorts est condamnée à terme, en 1993, car la demande ne sera plus suffisante, cette expérience de décentralisation jusqu'aux opérateurs reste exemplaire. Elle correspond à la volonté de maîtriser la qualité, les coûts, les délais, de faire connaître et reconnaître nos compétences, d'être au service de toute la RATP», avance Alain Batier. Les trois opérateurs de l'atelier chaudronnerie peuvent maintenant parler de la décentralisation en « connaisseurs » avertis. « Le processus de décentralisation, il faut vouloir le faire, il est conditionné par une confiance mutuelle entre les équipes et l'encadrement. Notre exemple devrait entraîner des vocations nouvelles... », conclut Gilbert.

Philippe Carron



FORUM DES MÉTIERS

LA RATP EN FAMILLE(S)

Après l'EDF-GDF, la Caisse des dépôts et consignations et quelques autres, la RATP s'offre son premier Forum des métiers, du 7 au 11 avril prochains. Mais attention, il ne s'agit pas d'une opération séduction, qui vanterait aux demandeurs d'emploi la RATP et les secteurs où le besoin de compétence se fait sentir, mais bien d'un moment fort de communication dans l'entreprise. Au programme, dialogue entre les agents, meilleure connaissance de l'entreprise, découverte de la transversalité de ses métiers, de leur évolution, de leur professionnalisme. Sous la verrière de l'ancien dépôt du Hainaut, les pleins feux seront dirigés sur les métiers, sur les femmes et les hommes qui les font. Première surprise, en arrivant au Forum vous trouverez les métiers groupés de façon inhabituelle, par famille, semant un joyeux trouble dans les répartitions classiques de l'entreprise. Indépendamment des programmes, des classifications, des grades et des filières, quatre familles se partagent les métiers de la Régie. Exploitation-commercial, Développement-ingénierie des transports, Ingénierie-maintenance-logistique et Gestion des ressources, sont

*Du 7 au 11 avril,
l'ancien dépôt du
Hainaut accueillera le
premier Forum des
métiers de la RATP.
Une occasion pour les
agents de découvrir, au
fil des stands et des
rencontres, la diversité
des emplois offerts
par l'entreprise.*

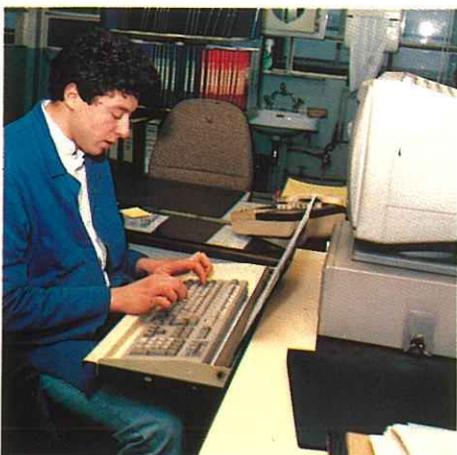
décomposées en 21 sous-familles, 115 emplois-type et près de 400 métiers élémentaires (voir répartition pages 20 et 21). Ainsi, si vous êtes poseur de voies RER/jour, vous vous trouverez dans la famille Ingénierie-maintenance-logistique, la sous-famille Voie, l'emploi-type agent de maintenance voie comprenant huit métiers élémentaires, dont le vôtre, à côté du saboteur ou du chef d'équipe atelier voie. Mais si vous appartenez à un secrétariat de l'exploitation par exemple, vous devrez vous chercher dans la famille Gestion des ressources, sous-famille Information communication et non dans la famille Exploitation-commercial. Une répartition transversale à l'entreprise, qui n'empêche nullement l'appartenance sentimentale à « son » département.

Depuis un an, l'unité Développement social et organisation à PHF a mené avec les départements le recensement de ces métiers, aussi, ne parlez pas à Claude Masson, responsable de l'unité, de rapprochements contre-nature, ou de choix fantaisistes. « Nous avons cherché à repérer les métiers assez proches en termes de compétences, pour être classés dans un seul emploi, même s'ils ont une activité différente.

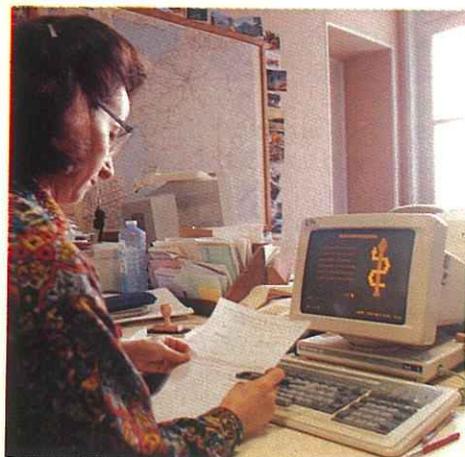


Il existe des emplois différents au sein d'une même famille, et ces parentés n'ont rien à voir avec les découpages RATP traditionnels. C'est une photographie, prise à un moment donné, de métiers qui peuvent évoluer. Le tout est de permettre de mieux gérer les compétences. »

Un métier, un ensemble de compétences plus qu'une simple qualification



Proximité de compétences, la formule est lâchée, elle sera le fil rouge de ce Forum et se traduira par un enchaînement logique des stands, entre sous-familles au sein d'une même famille. Pierre Mader, responsable de l'unité Recrutement-mobilité-relations-enseignement, précise : « *La compétence ne se ramène pas à la qualification, c'est l'art de mettre en œuvre sa qualification — ou son savoir-faire. Et c'est elle qui définit un métier, plus que des termes administratifs.* » Ainsi, dans la famille Exploitation-commercial, l'emploi type « responsable de régulation », transversal à l'entreprise, regroupe les métiers de régulation bus, métro, RER, mais est distinct « d'agent de mouvement » (aiguilleur RER, chef de manœuvre métro...) dont le rôle est plus local, et qui ne demande pas le même niveau de compétences. D'où deux emplois types différents, regroupés dans une même sous-famille Transport. Cette répartition n'hésite d'ailleurs pas à transgresser les idées reçues, en faisant voisiner dans un même emploi type des métiers regroupant 10 000 personnes, ou 17.



COM-AV

Qu'on se rassure. Dès l'accueil, on vous indiquera dans quelle famille, sous-famille, emploi type, vous situer. Dans l'espace ocre de la famille Maintenance, par exemple, vous trouverez en toile de fond, comme sur chaque stand, les différentes sous-familles clairement décrites, des panneaux présentant les activités les plus représentatives, des photos illustrant les emplois types... des démonstrations sur boîtes de vitesse, sur bus équipé de SAM — système d'aide à

la maintenance embarqué —, des ateliers-débats autour de thèmes comme la qualité. Mais surtout, vous serez accueillis par des collègues, qui vous présenteront leurs activités, leur savoir-faire. Pierre Mader explique la démarche qui a présidé à l'organisation du Forum : « *A PHF, nous avons voulu faire une exposition permanente vivante : nous avons donc fait appel à tous les acteurs de l'entreprise pour constituer des groupes de travail. D'abord aux représentants des Ressources humaines de chaque département, puis aux équipes relais, chargées de coordonner, concevoir et réaliser chaque espace sous-famille, aux chefs de projets des stands actifs et aux animateurs témoins. En tout, près de 200 agents se seront impliqués dans cette manifestation.* » Donc, pas de discours figés, « parachutés », tous les panneaux que vous verrez sur les stands ont été préparés en groupe de travail. Leurs auteurs seront présents au Forum. Carmine Di Stasio, chef de projet, qui animera le stand « Aubervilliers », explique : « *Nous sommes là pour "vendre" notre métier. Le chantier de construction du centre d'Aubervilliers est une valorisation de l'ingénierie, bâtiment de MTPI-ITA, ESE, SIT, MRB ; ce stand est transversal à toute la famille Maintenance. Nous allons présenter les hommes qui ont participé à la conception du centre d'Aubervilliers, à la création de postes ergonomiques, mais aussi ceux qui y travaillent. C'est pourquoi des opérateurs de maintenance viendront témoigner sur le stand. Si nous ne sommes pas un secteur d'appel pour le recrutement, nous sommes un secteur de pointe dans certains domaines. Ce Forum est un événement, nous souhaitons que les agents soient fiers d'appartenir à l'ingénierie bâtiment de MTPI, et nous ferons notre possible en communiquant sur leur réussite.* » Jean-Alain Derosier, coordinateur pour MRB, ajoute : « *Il faut que chacun des 38 000 agents de la RATP retrouve son métier et découvre les autres. Sur chaque stand, des animateurs témoins pourront répondre aux questions, faire part de leur expérience.* »

La RATP entreprise globale sera également présente. Au centre du Forum, la maquette de la future Maison de la RATP, une vidéo sur les métiers, une pyramide inversée et une expo-

sition sur les messages de l'entreprise, un globe, qui illustre la présence de SOFRETU dans le monde, seront autant de symboles fédérateurs. Dans le couloir de sortie, les projets de l'entreprise : Météor, le tram, s'aligneront... « *Le Forum, c'est ouvrir les yeux sur ce qui existe et sur l'avenir* », résume Claude Masson. Pour ceux d'entre vous qui souhaiteraient des informations sur les possibilités offertes par un métier, un stand vous attendra à la famille Gestion des ressources.

Un outil pour aider les agents à réfléchir à leur projet professionnel

Une équipe, composée de chargés de mobilité, de responsables des concours et de la formation et de conseillers d'orientation, vous donnera les éléments pour vous aider à réfléchir sur votre projet individuel, professionnel, même si vous n'avez pas l'intention de bouger dans l'année à venir. Pour ceux qui souhaiteraient réfléchir à une mobilité, des métiers d'appel seront d'ailleurs présentés sur quatre bornes dispersées sur le Forum : machiniste, conducteur, agent commercial de station et de gare, agent de maintenance des matériels de transports. Là encore, l'équipe de la Gestion des ressources saura vous conseiller, et vous pourrez poser le premier jalon pour un suivi ultérieur. Fait symbolique, les conseillers d'orientation, auparavant cantonnés dans la prévention de l'inaptitude, sont désormais à la disposition de l'ensemble des agents, sur le Forum comme dans l'entreprise.

« *Les regroupements de métiers présentés sur le Forum ne doivent être ni un rêve, ni un mur contre lequel on vient buter*, rappelle Pierre Mader. *Le Forum est un acte de communication, une étape, pas une conclusion.* » A vous de ne pas manquer le rendez-vous. ■

**Dossier réalisé par
Simone Feignier et
Yvonne Kappès-Grangé**

GÉRER LE CHANGEMENT... ANTICIPER L'AVENIR

« *Nous regardons les évolutions des métiers dans l'entreprise pour pouvoir donner des réponses aux agents qui désirent bouger.* »

Claude Masson, responsable de l'unité Développement social et organisation au département Potentiel humain et Formation, souhaite mettre sur pied une gestion plus prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC). « *La création du département PHF, il y a un an et demi environ, a permis de réunir dans un même ensemble toutes les personnes gérant les emplois et les compétences, qu'il s'agisse du recrutement et de la mobilité, de la formation et de la promotion interne.* » Un premier travail pour la nouvelle équipe a consisté à dresser un inventaire des métiers de l'entreprise, ordonné en familles et sous-familles comprenant des emplois types eux-mêmes regroupant les métiers élémentaires.

L'inventaire est un langage commun à toute la RATP et constitue l'outil de base et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences : sa forme peut évoluer selon les changements de tous ordres survenant dans l'entreprise ; elle est la traduction des compétences exercées à un moment donné de son histoire.

Une fois l'inventaire des métiers dressé, il s'agit de le projeter dans les trois années à venir. C'est le cadre naturel des contrats d'objectifs 92-94 et il est parfois difficile de prévoir au-delà, étant donné l'évolution de plus en plus rapide de l'environnement de l'entreprise.

La gestion prévisionnelle des emplois est une politique qui ne peut se faire qu'avec l'aide des départements au travers des contrats d'objectifs : on en déduit les besoins en personnel, compte tenu des embauches et des départs. L'objectif de l'entreprise pour les prochaines années est clair : à effectif constant, il consiste à réduire les effectifs du tertiaire avec redéploiement vers l'exploitation, et à maintenir les efforts de productivité de la maintenance. On embauche actuellement dans l'exploitation (machinistes, agents de station) mais on ne recrute pas dans le tertiaire : on ne transformera pas d'autorité une dactylo en machiniste mais, si elle souhaite aller à l'exploitation, on

facilitera sa demande de mobilité en lui offrant, par exemple, une formation adaptée et des perspectives de carrière intéressantes.

Les évolutions quantitatives vont de pair avec de nouvelles exigences qualitatives ; la nature des compétences se transforme quelle que soit la famille. C'est particulièrement visible pour l'exploitation avec le renforcement de la relation voyageur-agent, à travers le NSS. Les changements sont bien connus à la maintenance et bien plus encore dans le tertiaire avec des professionnalismes différents, plus orientés vers l'animation et la gestion.

Selon Claude Masson, « *l'idée est d'aider les gens à réfléchir sur leur avenir professionnel, à leur faire prendre conscience qu'ils peuvent faire carrière à la RATP en changeant de métier. A une condition : trouver une adéquation entre le souhait personnel de l'agent et les besoins de l'entreprise. Malgré une augmentation de la mobilité de l'encadrement, à la RATP, la mobilité interne reste encore faible. Jusque-là, on faisait toute sa carrière dans une même filière.*

A titre d'exemple, la mobilité entre filières (exécution-maîtrise essentiellement) est de l'ordre de deux à trois dizaines d'agents par an alors que les flux d'embauche et de départ à la retraite se chiffrent par plusieurs centaines. Trop souvent, on n'a su répondre rapidement à un besoin de l'entreprise que par une embauche à l'extérieur. Il faut donner la priorité à la mobilité interne et permettre à ceux qui le souhaitent de changer d'emploi grâce à une formation adaptée.

L'accord formation récemment signé avec la quasi-totalité des organisations syndicales prévoit les dispositions nécessaires avec notamment le crédit d'évolution professionnelle. Le rôle de la GPEC est justement d'anticiper les évolutions pour permettre à l'entreprise de s'adapter et de définir l'équilibre entre recrutement externe et mobilité interne ». Le Forum des métiers est l'un des volets de la gestion prévisionnelle des emplois, il « doit donner aux agents les moyens, les outils pour réfléchir à leur projet professionnel en concordance avec les besoins de l'entreprise ».

F COMME... FORUM

F comme famille :

présentation des métiers par famille dans des espaces :

- jaune pour la famille Exploitation/Commercial,
- ocre pour la famille Ingénierie-maintenance-logistique,
- grenat pour la famille Développement-ingénierie des transports,
- violet pour la famille Gestion des ressources,
- vert jade pour l'espace Entreprise.

O comme organisation :

* du mardi 7 au samedi 11 avril inclus, de 10 h à 20 h,
* dépôt du Hainaut - 15, rue du Hainaut, Paris 19^e, accès par le métro : station Ourcq - ligne 5,
par bus : 60 (Porte-de-Montmartre-Gambetta) et 75 (Porte-de-Pantin-Pont Neuf).

R comme rendez-vous :

* ouvert aux agents et à leurs familles,
* aucune disposition générale n'est prévue pour des relèves, les heures d'ouverture étant adaptées (10 h-20 h).

U comme utilisation :

des expositions dans chaque espace sous-famille présenteront les métiers et, pour en savoir plus, vous pourrez :

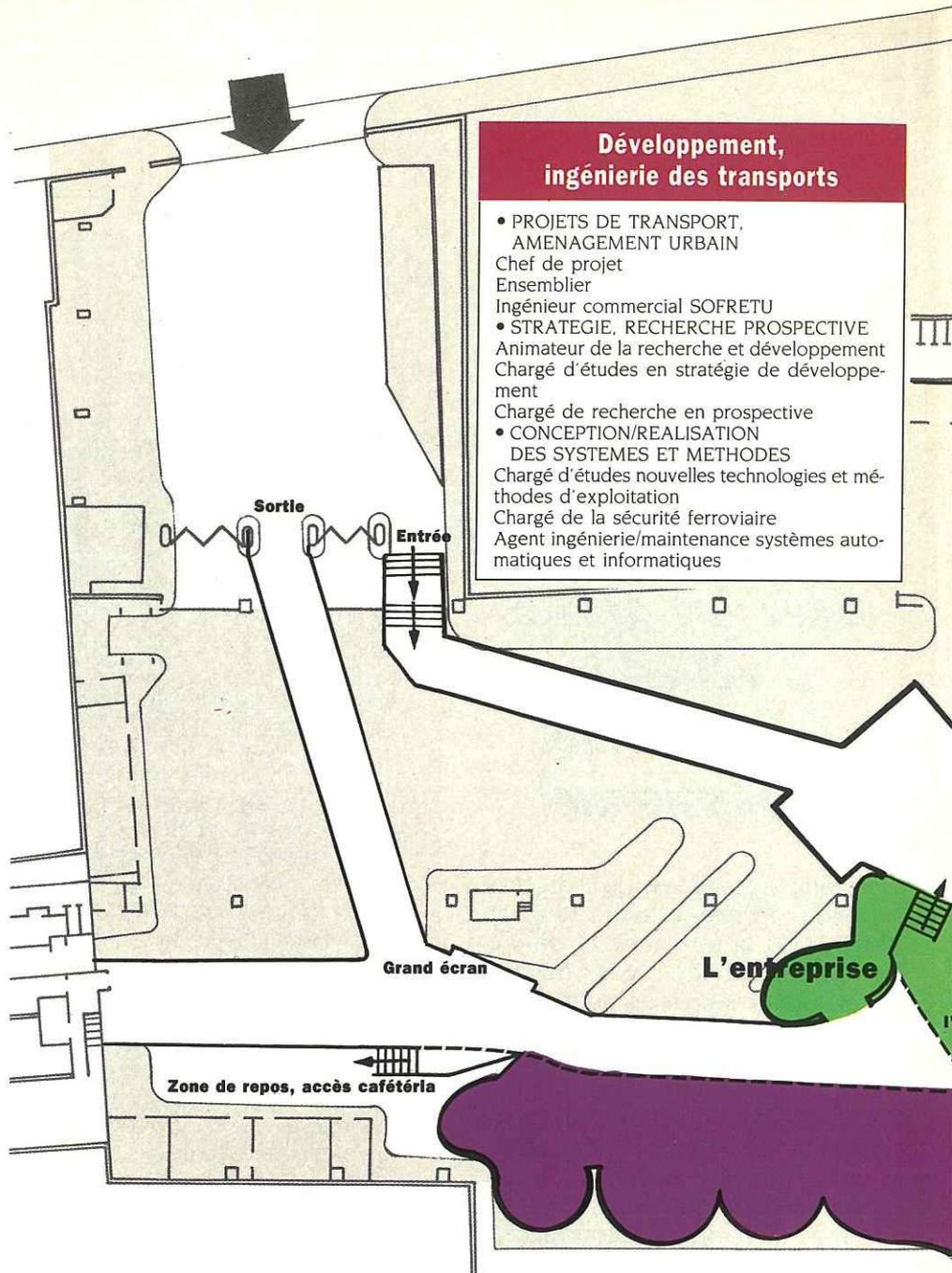
- * vous adresser aux animateurs témoins,
- * assister à :

- des démonstrations : SACEM, PCC...,
- des vidéos,
- des ateliers-débats : SAM (système d'aide à la maintenance), l'évolution du métier de machiniste à travers le tramway et Autrement Bus...,
- des conférences retransmises sur écran, de 18 h à 20 h, les mercredi 8 : histoire de la RATP, jeudi 9 : les transports en commun en Ile-de-France et en Europe, et vendredi 10 : l'évolution des métiers du transport par rapport aux attentes des voyageurs,
- * discuter avec des conseillers d'orientation, des chargés de mobilité et des responsables des concours et de la formation.

M comme mise en œuvre :

3 250 m² d'exposition, 600 panneaux soit une surface de 1 600 m² : la réalisation technique du Forum a été assurée par Georges Foliot, architecte (COM), avec la Manufacture (MRB), responsable du montage de l'opération. Sans oublier la contribution d'ITA, SIT, ESE...

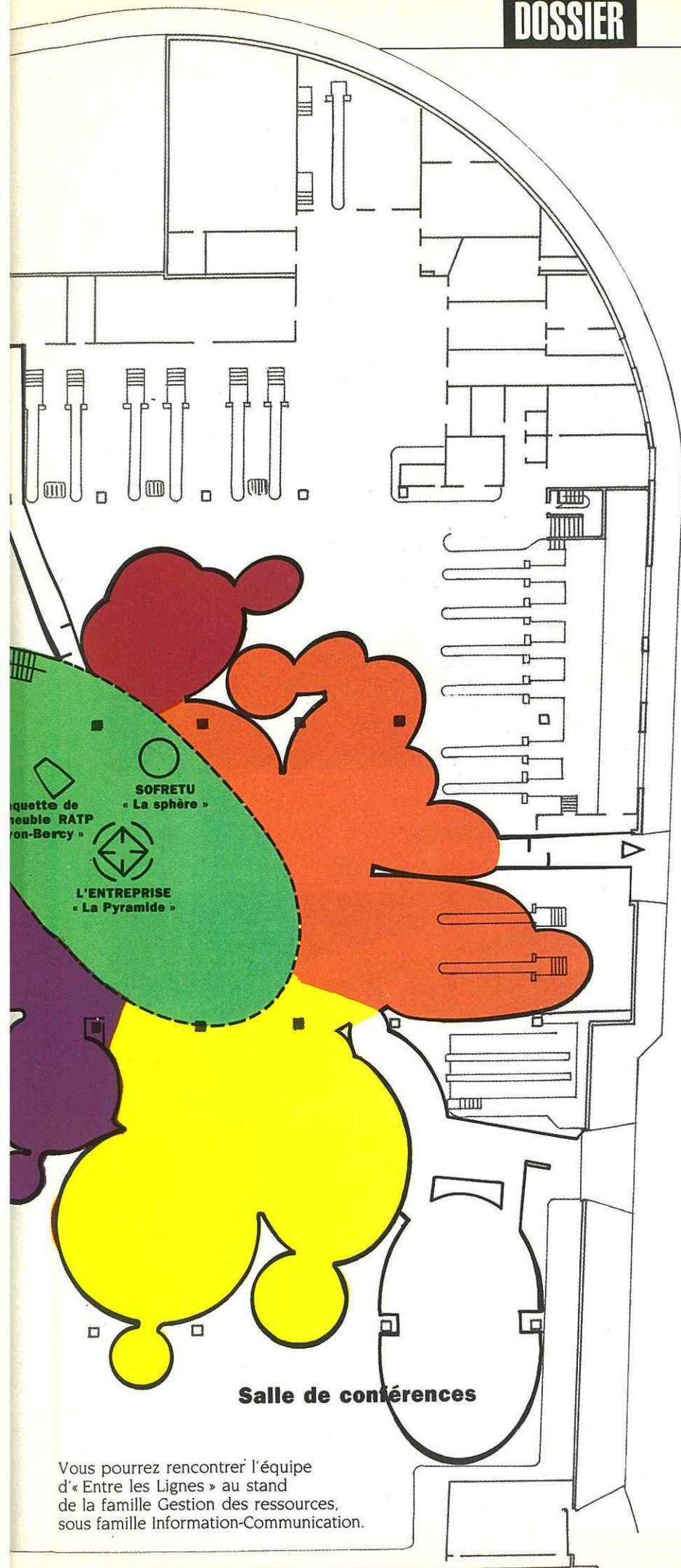
Un bel exemple du savoir de l'entreprise !



Dans chaque famille, sont présentées les sous-familles et leurs emplois types.

Gestion des ressources

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • MANAGEMENT
Manager • RESSOURCES HUMAINES
Responsable ressources humaines
Responsable formation
Formateur
Gestionnaire ressources humaines
Chargé études organisation et ressources humaines
Chargé des relations sociales
Chargé du recrutement et de la mobilité
Psychologue du travail
Présenteur • SANTE, PROTECTION SOCIALE
Liquidateur des prestations sociales
Infirmier
Assistant social
Laborantin
Enquêteur médico-social
Secrétaire médicale • JURIDIQUE, PATRIMOINE
Gestionnaire de dossiers
Juriste d'entreprise
Enquêteur juridique
Gestionnaire patrimonial | <ul style="list-style-type: none"> Expert automobile • CONTROLE DE GESTION, ECONOMIE/
FINANCES, AUDIT
Contrôleur de gestion
Spécialiste contrats et marchés
Comptable
Trésorier
Auditeur
Economiste des transports • INFORMATION, COMMUNICATION
Assistant secrétariat et bureautique
Chargé de communication
Documentaliste
Conservateur d'archives
Chargé des techniques de communication
Standardiste
Reprographe • LOGISTIQUE D'ETABLISSEMENT
Gestionnaire d'établissement
Agent d'établissement • METIERS PARTICULIERS
Graveur
Couturier - Tailleur
Chef d'orchestre |
|--|---|



Vous pourrez rencontrer l'équipe d'« Entre les Lignes » au stand de la famille Gestion des ressources, sous famille Information-Communication.

Ingénierie, maintenance, logistique

- RESPONSABLE ENSEMBLE MAINTENANCE
- Responsable opérationnel de maintenance
- Animateur d'équipe opérationnel de maint.
- SYSTEME DE TRANSPORTS EQUIPEMENTS INDUSTRIELS ET DISTRIBUTION ENERGIE
- Agent de maint. des matériels de transport
- Agent de nettoyage
- Agent de maint. des équipements/installations
- Agent de maintenance distribution énergie
- Electronicien d'entretien
- Agent de maintenance du réseau télécom
- Carrossier-peintre
- Chaudronnier
- Opérateur sur machine-outil
- Soudeur
- Sellier
- Bobineur
- Monteur-câblier
- Horloger
- Pneumaticien
- Métalliseur
- Ajusteur
- Electricien auto
- Agent de main. climat. & équip. thermiques
- Peintre automobile
- OUVRAGES D'ART, BATIMENT
- Peintre
- Serrurier
- Menuisier
- Plombier
- Maçon
- Jardinier
- VOIE
- Agent de maintenance de la voie
- ETUDES, CONTROLE TECHNIQUE ET SECURITE
- Chargé d'études électricité-électronique
- Chargé d'études mécaniques
- Chargé d'études construction/bât./travaux
- Surveillant de travaux
- Dessinateur projeteur
- Chargé de contrôle et de la qualité
- Chargé de la sécurité
- Chargé des méthodes
- Métrologue
- Topographe
- Géologue
- Agent de laboratoire
- LOGISTIQUE
- Ouvrier de manutention légère
- Chargé d'approvisionnement et distribution
- Chauffeur-livreur
- Chargé de l'ordonnancement
- Acheteur
- SYSTEME D'INFORMATION
- Chargé d'études des systèmes d'information
- Chargé de projet des systèmes d'information
- Chargé de systèmes et de réseau
- Chargé de l'exploitation des syst. d'information
- Chargé relation clientèle
- Gestionnaire de données

Exploitation, commercial

- TRANSPORT
- Machiniste
- Conducteur
- Responsable opérationnel transport
- Agent de mouvement
- Agent d'accompagnement des convois
- Responsable de régulation
- GESTION DES LIEUX/SECURITE/VENTE
- Agent commercial station ou gare
- Agent de contrôle des voyageurs
- Agent de sécurité
- Responsable opérationnel secteur (ou gare)
- Buraliste
- Réapprovisionnement
- Agent chargé de surveillance itinéraires
- Conseiller technique en gestion environnement
- Afficheur
- CONCEPTION ET COMMERCIALISATION DE L'OFFRE
- Agent de comptage
- Agent commercial vente/après-vente
- Chargé de l'information voyageurs
- Responsable d'actions commerciales
- Concepteur graphique horaire



Sourires

*Deux moments de
l'expo photos organisée
à Belliard en décembre 1991.*



PHOTOS : LILY FRANEYRAPHO

L'ACTUALITE

Le NSS sur la 4 • L'absentéisme maladie en baisse • Fosses sur piscine à Aubervilliers • Nanterre-Préfecture en couleurs • Identité visuelle (suite) • Tir sportif •

UN, DEUX, TROIS... BONJOUR LES STATIONS

D'ici à quelques semaines, la RATP ouvrira plus de 13 kilomètres de voies ferrées et trois stations : à l'est, le 1^{er} avril, le prolongement de la ligne A du RER, dans Marne-la-Vallée, de Torcy à Chessy, desservant, dans un premier temps, l'ensemble Euro Disneyland, puis Bussy-Saint-Georges en décembre 1992 et, à l'ouest, le 1^{er} avril également, celui de la ligne 1 du métro, de Pont-de-Neuilly à la Grande Arche de la Défense, avec une station intermédiaire appelée Esplanade-de-la-Défense.

Côté est. Située à quelques dizaines de mètres de l'entrée du parc Euro Disneyland, la gare de Marne-la-Vallée-Chessy, nouveau terminus de la ligne A, est implantée le long de la gare du TGV qui ouvrira à la mi-1994. Avec un quai central de 14 mètres, la gare RER a été dimensionnée pour un flux de 10 500 voyageurs par heure. La conception de la gare a fait l'objet d'un concours d'architecture dont le lauréat, le cabinet Viguier-Jodry, a été choisi en décembre 1989. Au sein de l'UDT Bâtiment



Le pavillon nord de la gare de Marne-la-Vallée Chessy.

(ITA), une cellule « études-travaux » a été chargée de la préparation du dossier d'appel d'offres, de la coordination, et du suivi des travaux.

Visite guidée de la gare. De l'extérieur, tout est légèreté. Trois pavillons de verre, métal et béton poli clair, dont deux encadrent une

voûte centrale. Accès sous cette voûte, qui abrite la salle des échanges, des commerces et des locaux d'exploitation. Tout est transparence et clarté. Au fond, accès à la future gare TGV et au secteur hôtelier. A gauche, le pavillon central prolonge la salle des échanges, avec un bureau

d'informations et les points de vente des titres de transport. Au-delà, le pavillon nord abrite deux escaliers mécaniques et deux escaliers fixes desservant le quai. Ces deux pavillons sont ouverts, sans façade ; ils servent uniquement d'abri aux mouvements de voyageurs. Le tout donne

une impression de grande légèreté. De l'autre côté, le pavillon sud (côté Paris) abrite une autre volée d'escaliers mécaniques et fixes. Il est fermé par des façades de verre, et constitue une vitrine ouverte sur l'esplanade qui donne accès à Disneyland. Du quai, l'on a une vue sur le volume ▶

LE BON REFLEX(E) La photo vous passionne, vous promenez un regard curieux, différent, sur le métro, le RER, les réseaux d'autobus, en bref, sur votre lieu de travail ; « Entre les Lignes » vous ouvre grandes ses pages. Envoyez-nous vos photos (noir et blanc). Les meilleures seront sélectionnées par la rédaction et publiées dans la page REFLEX. Les photos non retenues seront retournées à leurs auteurs.

complet de la gare. L'ensemble est sobre. D'un côté, un mur d'eau et, de l'autre, des gradins de verdure créent une ambiance festive à laquelle contribue également le jeu des volumes et de la lumière. Côté ouest. Après avoir traversé la Seine au milieu du pont de



ITA-AY

Neuilly élargi, le prolongement de la ligne 1 du métro entre dans la colline de la Défense au niveau de la station Esplanade-de-la-Défense. Entièrement couverte, mais offrant depuis l'extrémité est du quai central une belle vue sur la perspective de l'Etoile, cette station, qui va devenir une des plus importantes, est d'une grande sobriété. Anne-Marie Kletzen et Jean-Rémy Locret, de l'UDT Aménagement et maintenance des ouvrages ferroviaires (ITA), ont été chargés de la décoration des stations du prolongement. Au niveau du quai, de grands carreaux blancs ponctués par des U en inox, avec un sol en pavés de granit et des sièges couleur acier. Mêmes éléments de décoration pour la salle de

billets est. Murs en marbre et sol en granit, pour la salle ouest. Quelque 850 mètres plus à l'ouest, se trouve le nouveau terminus de la ligne du métro, composé de deux demi-stations situées au-dessus des voies latérales de la gare du RER, de chaque côté des mezza-

nines. Carrelage blanc, arches latérales gris clair masquant les structures, carrelage en camaïeu de gris au sol, chemin lumineux et sièges en rouge, tels sont les aménagements du niveau des quais. Cinq accès desservent ces quais, une sortie et deux entrées donnant dans les mezzanines du RER, et une sortie et une entrée reliant directement les quais à la salle des échanges côté gare de bus. Bien intégré en son terminus aux autres modes de transport, RER, bus, SNCF banlieue, ce prolongement du métro va, avec ses deux stations, offrir de nouvelles possibilités aux 20 000 résidents de la Défense, aux 90 000 personnes qui y travaillent, et aux nombreuses personnes qui s'y rendent occasionnellement.

TARIFICATION POUR LA DÉFENSE

Une tarification différentielle est appliquée aux deux nouvelles stations du prolongement de la ligne 1 du métro à la Défense. Le tarif est le même pour aller à la Grande Arche par le métro ou le RER depuis par exemple Châtelet. Pour

se rendre à la station Esplanade-de-la-Défense, le tarif est intermédiaire entre le tarif unique et celui pour la Grande Arche. Ajoutons enfin que les deux nouvelles stations sont situées dans la zone 3 de la Carte Orange.



MARGUERITE/COM-AY

LE TRAM EST LÀ

Il est arrivé au petit matin : le premier élément du tramway a été livré mercredi 12 février aux ateliers MRF de Bobigny après avoir été acheminé de nuit, par la route, depuis l'usine GEC Alsthom d'Aytré en

Charente-Maritime. Le transport s'est effectué sur deux camions : le premier transportant la motrice, le second l'intercirculation centrale et la remorque. Après avoir subi une longue série d'essais

techniques en atelier puis en ligne, il sera remis, vers la fin mars, au département Bus. La mise en service voyageurs du tramway Saint-Denis - Bobigny est prévue pour la mi-juillet.

HISTOIRE DE TICKET

Avec le printemps, le ticket change de couleur, il devient vert jade. Ce ticket RATP est issu du ticket du métro de 1900, même si sa forme s'est allongée de quelques millimètres en 1968, et si ses couleurs ont plusieurs fois varié. A plusieurs reprises, le verso des billets s'orne de publicités, parfois destinées... à promouvoir le métro. De 1943 à 1958, pour

économiser la cartonnelle, les billets ont été valables pour deux voyages. Les anciens petits tickets bus disparaissent en octobre 1968. Le ticket RATP comporte, dès 1969, pour l'ouverture de la première ligne du RER, une piste magnétique de 3,25 cm² qui cache de nombreuses informations, et, en 1973, toutes les stations de métro sont équipées de contrôles

à lecteur magnétique. C'est ce « ticket chic et choc », jaune fluo à bande marron, qui a joué les « stars de la publicité » tout au long des années 80. Depuis 1981, il est porteur de l'image de l'entreprise. En janvier 1992, la RATP a une nouvelle identité visuelle. Le ticket en revêt les éléments, couleur et graphisme, le 21 mars (voir 4^e de couverture).

L'IDENTITE VISUELLE A LA CARTE

La nouvelle identité visuelle connue, chacun souhaite la voir appliquée dans son domaine propre, sur les supports qui participent à sa vie quotidienne. Récapitulons. Une nouvelle livrée unificatrice pour métro et bus devrait être arrêtée en mars, et appliquée aux R 312 livrés en 1992, ainsi qu'aux matériels métro livrés ou rénovés cette même année. Côté supports de communication interne, les nouvelles normes ont été mises à la disposition des départements. Mais, comme le précise Marie-Catherine Lecoufle, chef de projet au département Communication publique : « Si un support n'a pas été étudié, il vaut

mieux utiliser l'ancien sigle que le nouveau logo. Pour éviter une utilisation anarchique du logo, nous avons d'ailleurs mis en place des comités techniques, auxquels participent les représentants des directions concernées peu ou prou par le changement d'identité. » « Chaque département doit recenser les supports et leurs contraintes techniques, nous définirons ensuite avec l'agence Sopa-RSCG, créatrice de l'identité visuelle, des règles de fonctionnement et des constantes graphiques. » Fin de l'opération prévue pour mi-avril. Ce sera ensuite à la Direction générale de définir, après budgétisation, les priorités pour 1992.



LE NSS SUR LA LIGNE 4

Depuis le 26 janvier, le nouveau service en station est appliqué sur le secteur sud de la ligne 4, de Saint-Sulpice à Porte-d'Orléans, avec le centre de liaison et l'agence commerciale à Mont-

parnasse-Bienvenue. Rappelons que les autres centres de liaison de la ligne sont situés à Gare-du-Nord et à Strasbourg-Saint-Denis, et les agences commerciales à Gare-du-Nord et aux Halles.

L'ABSENTEISME MALADIE EN BAISSÉ

En 1991, le nombre de jours d'absence maladie (hors congés de longue durée, accidents de travail ou maternités), a été, pour l'ensemble de l'entreprise, de 15,96 jours par agent, alors que l'objectif moyen que s'était fixé la RATP était de 16 jours. « L'absentéisme à la RATP a été croissant de 1987 à 1990, indique Ernest Lebahan, responsable de l'unité Protection sociale (département PPP), alors qu'en général en France l'on enregistre une tendance à la baisse dans les entreprises. Aussi dès la mi-90, poursuit-il, la maîtrise de l'absentéisme maladie est devenue une des priorités de la RATP, prise en compte par chaque département et en particulier par les départements d'exploitation où la situation est plus sen-

sible. Signalons la baisse enregistrée en 1991 au département Bus : avec un objectif initial de 18,1 jours par agent, le résultat a été de 17,43 jours. » Globalement pour l'ensemble de la Régie, il y a eu en 1991 une diminution de 26 000 journées d'absence maladie par rapport à 1990. Eric Babilon, de l'unité Protection sociale, précise que « des rencontres avec les responsables de divers départements et UDO sont organisées afin de travailler ensemble, ce qui conduit, notamment, à établir de nouvelles relations entre les responsables d'unités et le corps des enquêteurs à domicile. Il faut qu'il y ait une prise de conscience de toutes les personnes concernées par le problème de l'absentéisme maladie. »

TELESURVEILLANCE

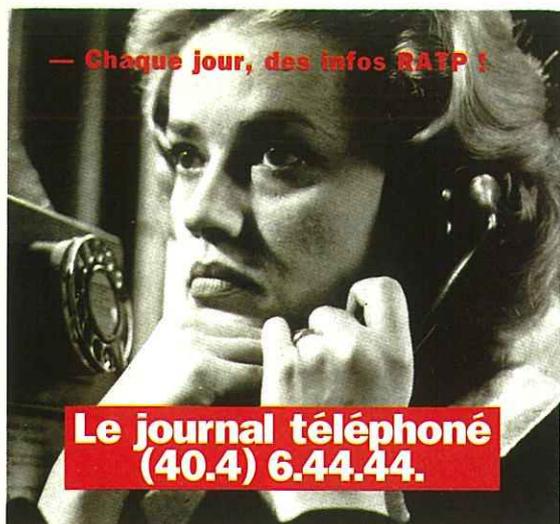
● Conformément à la loi, le droit d'accès aux images et sons enregistrés par le système de télésurveillance et de sécurité en place sur les réseaux de la RATP, s'exerce auprès du département Environnement et sécurité, unité Sécurité des réseaux, 3, place Denfert-Rochereau - 75014 Paris.

PARIS VISITE, EN CONSTANTE PROGRESSION

● En 1990, la RATP a vendu 574 000 Paris Visite (soit 97 % du total des titres touristiques), ce qui représente 48 MF de recettes directes, après partage avec la SNCF. Le total des ventes RATP est effectué pour 67 % en station, pour 32 % par le département Commercial aux tours opérateurs et, enfin, pour 1 % par le STL.

CONCOURS DE DESSIN

● L'ADAAC, Association pour le développement des actions d'animation et de communication, créée à l'initiative d'agents du centre de Belliard, propose à l'ensemble des agents de la RATP et à leurs enfants un concours de dessins et BD sur le thème des transports en commun. Date limite de remise des dessins le 28 mars 1992. Rens. : M. Roumazeille au 49 25 59 36 ou 49 25 59 37.



— Chaque jour, des infos RATP !

**Le journal téléphoné
(40.4) 6.44.44.**

COLL. CINE PLUS

SAINT-GERMAIN-EN-LAYE : UNE SIGNALÉTIQUE MULTIMODALE

A l'initiative du Syndicat des transports parisiens (STP) et en liaison avec la région Ile-de-France, la gare de Saint-Germain-en-Laye, de la ligne A, et les cinq lieux de départ de 20 lignes de bus implantées à proximité immédiate du RER bénéficient d'une nouvelle signalétique multimodale. Celle-ci a été étudiée par le département Commercial de la RATP, dans le cadre

par la ville de Saint-Germain, permettent d'informer les voyageurs efficacement sans que la multiplicité des sociétés exploitantes soit un handicap. Cette démarche expérimentale s'inscrit pleinement dans la politique d'information des voyageurs poursuivie par la RATP.

*ADATRIF : Association pour le développement et l'amélioration

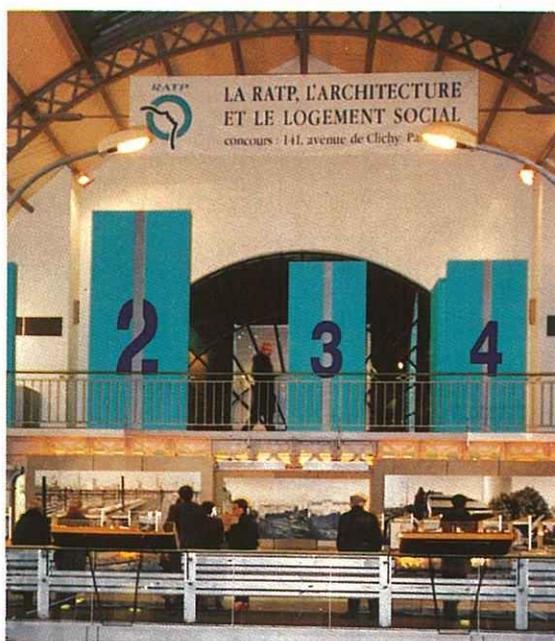


DUMAX/COM-AY

d'un groupe de recherches comprenant la RATP, la SNCF et les transporteurs privés affiliés à l'ADATRIF* et à l'APTR*. Plans schématiques interurbains, plans de réseau local, plans de localisation des bus, signalétique de jalonnement mise en œuvre dans la gare RER par la RATP, et en surface

ration des transports en Ile-de-France, avec 25 entreprises privées de lignes régulières de transports publics (CGEA, CSO et TVO à Saint-Germain-en-Laye).

* APTR : Association professionnelle des transporteurs routiers, qui regroupe environ 80 entreprises privées de transports publics en Ile-de-France.



THIBAUT/COM-AY

LE LOGEMENT SOCIAL S'EXPOSE

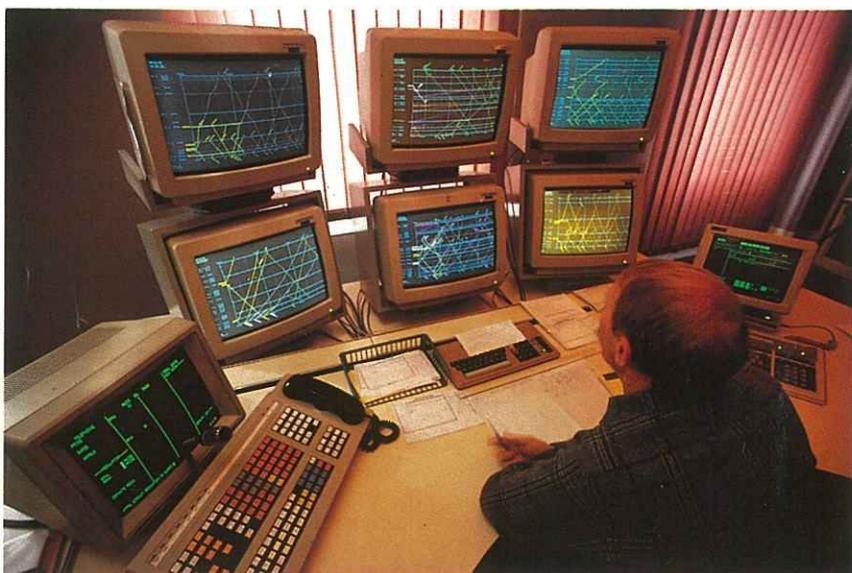
Du 24 janvier au 8 mars dernier, la RATP a présenté au pavillon de l'Arsenal, l'opération « 139-141, avenue de Clichy, Paris XVII^e ». Il s'agissait d'aménager, en concertation avec la ville de Paris, un ensemble de logements sociaux sur l'emplacement de l'ancien dépôt de Clichy. Pour la première fois, Logis Transports, filiale HLM de la RATP, s'est vu confier la maîtrise de ce type d'opération.

SNCF : LE « PLUS » DU PC

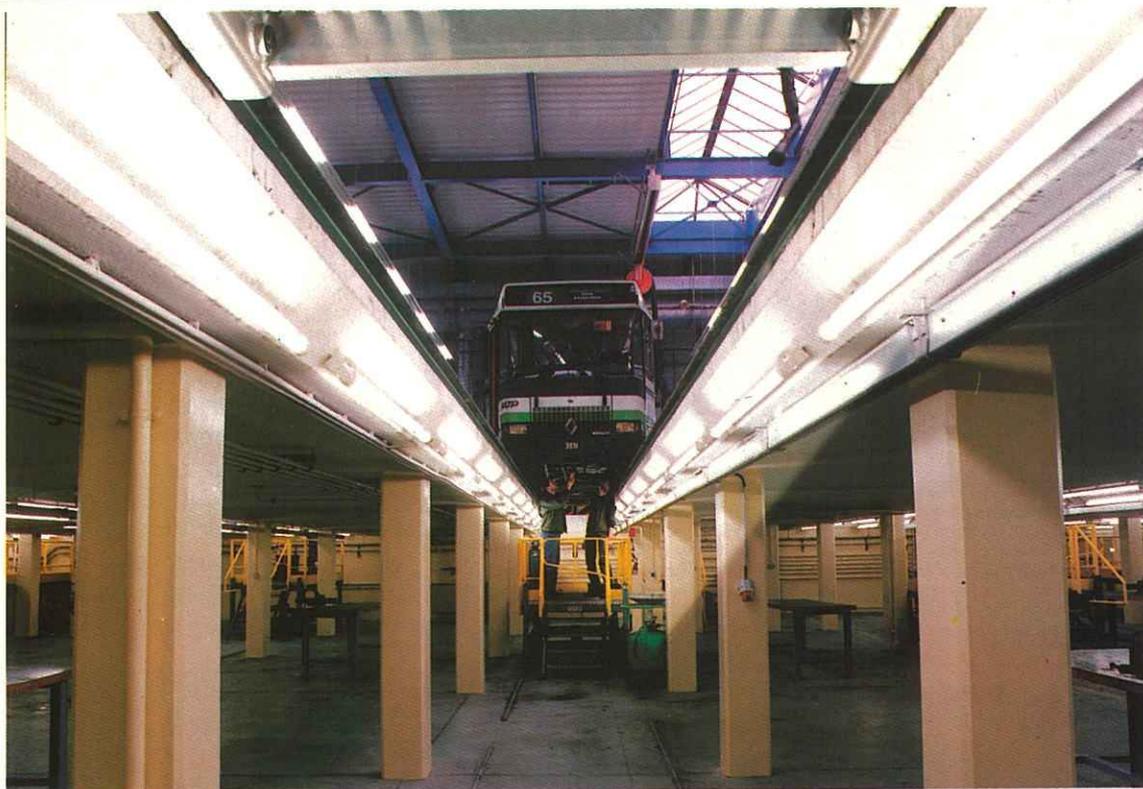
Le nouveau Poste de commandement SNCF de la région de Paris-Nord, a été inauguré fin janvier. Chaque jour, il surveille 1 710 trains dont 1 435 trains banlieue et RER des lignes B Nord et D. C'est l'un des plus modernes parmi les 27 postes qui couvrent la France. L'ensemble des lignes régulées est réparti en trois tables de régulation, tenues chacune par un régulateur. Pas de TCO (tableau de contrôle optique), mais des écrans vidéo qui donnent la marche

théorique des trains et les écarts horaires. Le régulateur décide de modifier l'ordre des trains et règle les incidents de circulation. Par ailleurs, une cellule spécialisée pilote, en temps réel, l'information des voyageurs en situation perturbée. Ses outils, des lignes téléphoniques directes avec les différents services de la SNCF, un système de messagerie interne, et un réseau de télé-information. L'information est alors répercutée à la

clientèle dans les trains par l'agent de conduite ou le contrôleur, et dans les gares par la diffusion de messages sur des écrans vidéo. La gare du Nord est déjà équipée depuis plusieurs mois d'une centaine d'écrans donnant, ligne par ligne, les éventuelles perturbations. Depuis le début de février, ce système équipe également les gares SNCF de la ligne B, et, ultérieurement, il sera installé dans les principales gares de la banlieue Nord.



SNCF



BAROUNI/COM-AY

DES FOSSES SUR PISCINE A AUBERVILLIERS

Ouvert le 1^{er} octobre, le centre bus d'Aubervilliers est équipé, dans le hall d'entretien ouest, de cinq fosses doubles de 28 mètres de long pouvant recevoir chacune deux autobus. Elles dominent au niveau inférieur une grande salle surnommée « piscine ». « C'est un équipement unique à la RATP », précise Mi-

chel Varoquier, responsable maintenance adjoint (MRB). *L'on peut ainsi se déplacer facilement d'une fosse à l'autre dans un ensemble bien éclairé*, poursuit-il. L'une des fosses est équipée d'un plancher fixe sur toute la longueur, et une autre dispose de deux planchers élévateurs de 14 mètres chacun. Entre les deux,

les trois fosses centrales sont dotées chacune de deux nacelles, sortes de chariots élévateurs sur rails, qui, à la commande de l'opérateur, se déplacent, s'élèvent ou s'abaissent électriquement. Pour Stéphane Buquen, mécanicien d'entretien, « dans ce type de fosses on a plus de place que dans celles du Hai-

naut, et puis la hauteur peut être réglée selon la personne. Toutefois, ajoute-t-il, l'on ne se voit pas et l'on se sent plus isolé. Mais c'est bien plus pratique ». Un atout pour les opérateurs chargés de l'entretien des 223 bus du centre d'Aubervilliers, dont les 36 du Centre d'instruction et de perfectionnement (CIP) voisin (ELL n° 16).

NANTERRE-PREFECTURE EN COULEURS



THIBAUT/COM-AY

La construction d'immeubles au-dessus de la gare de Nanterre-Préfecture de

la ligne A a entraîné un remaniement de la salle des billets, l'intégration de l'ac-

cès du RER dans le nouvel ensemble et la création entre les deux d'un large cou-

loir comportant d'un côté des boutiques et de l'autre une fresque en carrelage s'étendant sur 30 mètres. « Il s'est agi de rythmer et d'animer le parcours du voyageur », indique Jean-Rémy Locret, décorateur au département ITA (unité AMOF). « J'ai pris le parti d'un graphisme très affirmé et très coloré, ajoute-t-il, avec des inclinaisons à 45°, en contraste avec les verticales et les horizontales du nouvel accès monumental, qui est traité en granit gris foncé. »

CHALLENGE BUS

● Les éliminatoires du challenge bus inter-centres RATP 1992 auront lieu le samedi 11 avril au dépôt de Belliard. La finale se déroulera le samedi 16 mai dans le même centre. Le finaliste participera à l'épreuve nationale du « Bus d'or » organisée par l'Union des transports publics courant mai.

LES ŒUVRES SOCIALES A PHILIDOR

● Précédemment installées boulevard de la Villette, les œuvres sociales du CRE et d'autres groupements et associations de la RATP sont maintenant au 1, rue Philidor, Paris XX^e, à proximité du métro Porte-de-Vincennes.

ANCIENS CONDUCTEURS DEMANDES

● La direction des opérations du parc d'Euro Disneyland recherche des anciens conducteurs de métro, du RER ou de bus, pour conduire le petit train qui ceinture le parc d'attractions. Prière de s'adresser au recrutement (tél. : 64 74 45 87).



MARGUERITE/COM-AV

Le 17 décembre, à Savigny-sur-Orge, plusieurs machinistes ont reçu des distinctions dans l'Ordre du conducteur de la Prévention routière, pour leur « bonne conduite » tant à titre professionnel qu'à titre personnel. De gauche à droite, Henri Laurent, machiniste à Point-du-Jour, Xavier Bouas, président de l'association de l'Essonne de l'Ordre du conducteur de la Prévention routière, Claude Hardy, machiniste à Point-du-Jour, Bernard Collin, machiniste à Montrouge, et Jean-Claude Poirier, machiniste à Point-du-Jour, qui, à lui seul, totalise 1 200 000 km de conduite à titre personnel et comme machiniste.

ASSIS/DEBOUT DANS LE MI 84

La ligne A du RER comporte deux types de matériels : le plus ancien, le MS 61, et le matériel interconnexion MI 84. A l'heure de pointe, les trains MS comprennent neuf voitures correspondant à trois éléments de trois voitures, soit une longueur de 220 mètres, alors que les trains formés de matériel MI n'ont que huit voitures, correspondant à deux éléments de quatre voitures, soit une longueur de 208 mètres. Pour compenser la différence de capacité, et pour faire face au trafic



MINOLICOM-AV

croissant de la ligne, il a été décidé d'augmenter la surface des plates-formes dans les compartiments de 2^e classe du matériel MI, en supprimant 32 places fixes

et 2 strapontins par voiture (remorque). L'augmentation de la capacité, par train formé de deux éléments, est ainsi de 210 voyageurs, en prenant comme référence 6 personnes debout par mètre carré sur les plates-formes et dans les couloirs. L'adaptation étant effectuée au rythme d'un élément tous les deux jours, les aménagements commencés début novembre 1991 se termineront en juin prochain. Ces travaux sont réalisés par la société Compin à l'atelier de Rueil (MRF).

ATOUT CŒUR

Les usagers du métro ont presque unanimement applaudi à la suppression de la première classe... sauf les bénéficiaires d'un surclassement qui, avec un titre de seconde, pouvaient voyager en première : invalides, femmes enceintes, personnes âgées de plus de 75 ans. Certains d'entre eux n'étaient cependant pas prioritaires pour les places réservées en seconde classe. Depuis, un arrêté, pris sur proposition de la RATP,

places réservées

les 4 places ci-dessous sont réservées par priorité :

- aux mutilés de guerre
- aux aveugles civils, aux invalides du travail, aux infirmes civils
- aux femmes enceintes et aux personnes accompagnées d'enfants âgés de moins de 4 ans
- aux personnes âgées de 75 ans et plus

leur permet de bénéficier de ce droit. De nouveaux adhérents viennent concrétiser cette décision. Placés sous le symbole du cœur, ils précisent les catégories de bénéficiaires, l'ordre de priorité et les places réservées. Cette signalétique a été repen-

sée par le département Commercial en concertation avec plusieurs associations de handicapés. Sur fond gris pour le métro, bleu pour le RER, et blanc pour le bus et le tram, vous verrez s'afficher les petits cœurs verts dès le printemps.

LE 91 A CHAMPIONNET

Au cours du second semestre de 1991, le standard téléphonique de la RATP (qui, en interne, répond au n° 91) a été transféré par étapes au 34, rue Championnet. L'opération était nécessaire à la libération du site de Bercy-Rapée. Ce standard couvre tous les besoins de l'entreprise. Précisons que le réseau téléphonique RATP est impressionnant. Il comprend 15 000 abonnés, dont 12 000 pouvant obtenir directement le réseau de France Télécom, et, envi-

très éclairé. Sur un faux plancher technique qui abrite les câbles, six meubles de quatre postes de travail chacun sont disposés en îlots, les perspectives étant agrémentées par de la verdure. Bernard Vieville, du département SIT (IST), indique que « l'aménagement a fait l'objet de quatre réunions de concertation avec les opératrices. » Thérèse Beussart, l'un des trois agents d'encadrement des 17 opératrices, ajoute que « cette concertation a été bien



ROY/COM-AV

ron, 2 000 appels transitent chaque jour par le standard.

« L'opération de transfert a été difficile et compliquée », précise Robert Plet, du département SIT (IST). Mais, de son côté, Gérard Deschaumes, chef du projet au département Patrimoine indique que « dès le début, il y a eu une bonne collaboration entre le département SIT, gestionnaire de l'aspect technique du transfert et les départements ITA et ESE ». Situé au quatrième étage, le standard est naturellement

ressentie par l'équipe ». Côté opératrices, Claude Couderc reconnaît que l'aménagement est agréable, mais qu'il y a eu au début pas mal de problèmes techniques. « Par moment, des appels étaient perdus ; parfois, nous avions des difficultés pour faire des transferts. De plus, pendant une semaine, ANNOP, notre annuaire électronique, a été en panne. Cela a été difficile avec les usagers, qui ne comprenaient pas notre incapacité à les aiguiller rapidement. Mais depuis le début janvier, cela va mieux. »



MÉTRO... SCOPIE

Le dessinateur Alain Trez et le chroniqueur Michel Villeneuve se sont associés pour réaliser *Méto... scopie*, un petit livre plein d'humour, d'émotion et, bien sûr, de dessins, à la nouvelle couleur du ticket. Mais laissons parler l'auteur : « Il

y a un regard neuf à jeter sur le métro, ses agents, ses stations, son matériel et ses usagers, qui deviennent de plus en plus des clients, avec tout ce que cela implique. » Au fil des pages, les deux complices déroulent souvenirs, clin d'œil, jeux

de mots et coups de crayon. « Pour découvrir ce fabuleux monde souterrain, il fallait bien se mettre au taube-niveau. » Pari tenu ! *Méto... scopie*, Le Cherche-Midi éditeur, à paraître le 20 mars 1992, prix : 72 F.

LES METIERS DE LA RATP A SAINT-DENIS

Participation de la RATP au forum Orientation et Formation organisé le 23 janvier dernier par la ville de

Saint-Denis à l'université Paris-VIII. A côté des stands EDF, SNCF, Pechiney..., des agents des centres bus de

Gonesse et de Pleyel et la ligne 13 du métro présentaient leurs métiers au moyen de photos et de vi-

MEMOIRE DE PETITE CEINTURE

La Petite Ceinture de Paris a été écrit par André Jacquot, Pierre Laederich, Marc Gayda et Sylvain Zalkind.

Construite au siècle dernier pour assurer le transport des marchandises entre les gares parisiennes, la Petite Ceinture de Paris est devenue un chemin de fer urbain pour les voyageurs. Comme le tramway, elle devra céder la place aux autobus et aux voitures. Mais, avec le développement de la population parisienne en périphérie, la Petite Ceinture connaît un regain d'intérêt : y verra-t-on circuler à nouveau des trains ?

(Ouvrage de 100 pages, format 21x29,7 ; 165 F en librairie ou par correspondance aux Editions de l'Ormet - 03330 Valignat - Tél : 70 58 53 19).

STATUT I

● Le ministère de l'Équipement, du Logement, des Transports et de l'Espace vient d'approuver les modifications du statut du personnel de la RATP. Elles concernent deux domaines. D'une part, l'accès aux seules personnes de nationalité française des emplois RATP est désormais supprimé ; les citoyens de la Communauté européenne peuvent dorénavant être candidats à un emploi RATP. La limite d'âge à l'embauche est définitivement portée de 30 à 35 ans.

STATUT II

● D'autre part, le nouveau texte distingue clairement les attributions respectives de la médecine de soins, de la médecine du travail et de la médecine conseil de la Sécurité sociale. Compétence pleine et entière est donnée à la médecine du travail sur les problèmes d'inaptitude aux postes de travail.

LA RATP TRAVAILLE POUR EOLE

● Une assistance technique a été apportée à la SNCF par le département Logistique, pour une expertise portant sur les problèmes de désenfumage et de ventilation de la partie souterraine de la future ligne Eole.



TIR SPORTIF A L'USMT

« A dix mètres, au pistolet ou à la carabine, le centre de la cible fait un demi-millimètre de diamètre ! », précise Michel Gallois, président de la section tir sportif de l'USMT depuis 1974, et qui travaille à l'unité Ma-

taine d'adhérents que compte actuellement cette section, dans les 18 pas de tir mis à leur disposition. « On tire aux distances réglementaires, avec des armes réglementaires, sur des cibles réglementaires », c'est dire qu'il n'y a pas de place pour ceux qui veulent imiter John Wayne... C'est un sport civil, agréé

amène régulièrement jusqu'aux championnats inter-régionaux. »

Quelles sont les qualités requises ? « Avant toute chose, je ne recrute que des personnes totalement motivées par la compétition, qui désirent se dépasser, et c'est la raison d'être d'une section sportive... Ensuite, il faut posséder une grande concentration, être équilibré, bien dans sa peau et persévérant... car les progrès sont très lents, et pour réussir une bonne moyenne, il faut des années de tir. »

La licence de tir fait fonction uniquement de titre de transport (à ne pas confondre avec le port d'arme !) sous réserve que l'arme soit déchargée, dans une mallette fermée à clé. « Quand on débute, le club possède suffisamment d'armes pour se familiariser avant d'acheter celle qui convient le mieux, d'autant qu'un pistolet coûte près de 5 000 F et une carabine environ 15 000 F. »

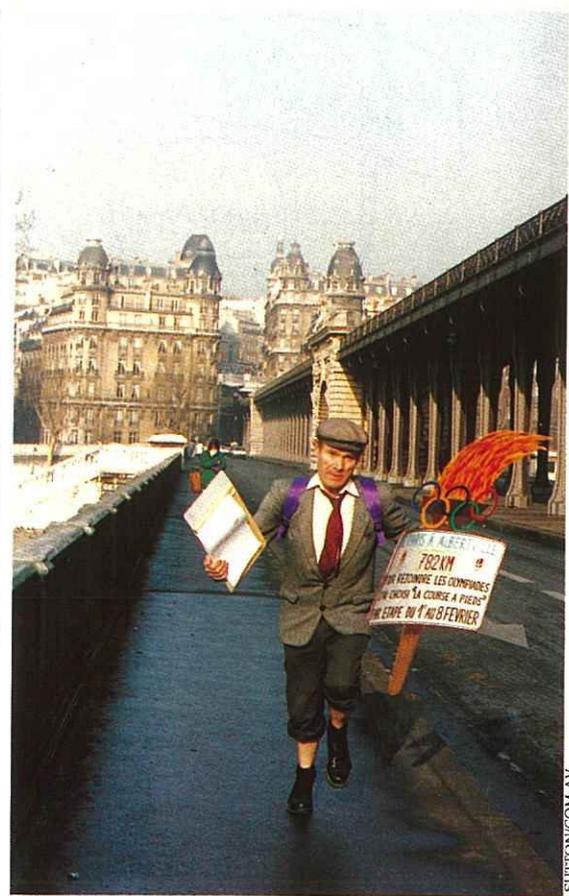
Trois moniteurs de tir agréés par la Fédération encadrent cette section : sérieux, ne pas s'absentir...



BAROUNICOM-AY

nagement des projets au département ITA. « Tir sportif, pour ne pas confondre avec tir à l'arc ! », ajoute-t-il sérieusement... Depuis 1938, les installations sportives de la Croix-de-Berny accueillent le samedi après-midi et le dimanche matin la cinquan-

par la Fédération française de tir et l'Union internationale de tir. Huit disciplines sont pratiquées sur la quinzaine reconnue par l'Union internationale, dont le tir au pistolet et à la carabine. « Nous avons de très bons tireurs à la Régie, qu'on



SUITONICOM-AY

Tout feu, tout flamme ! Gérard Ogé, chef de station à Dugommier sur la ligne 6, s'est rendu à pied aux J.O. d'Albertville. Au départ, il a suivi l'itinéraire de « sa » ligne, en s'arrêtant dans chacune des stations.

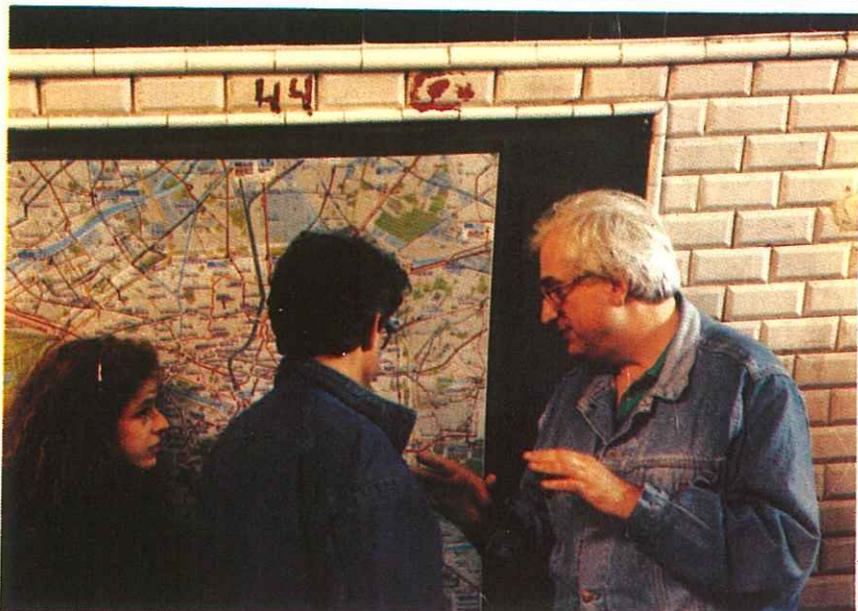
QUE LA FETE COMMENCE !

Grand jour de fête pour le sport à l'USMT le samedi 25 avril 1992 à la Croix-de-Berny.

En effet, pendant toute cette journée, les sociétaires du club vont participer à des rencontres officielles et à de nombreuses démonstrations sportives, avec notamment les meilleurs perchistes français qui s'affronteront de 13 h 30 à 18 h. Le « clou du spectacle » sera la tentative contre le record du monde du relais 100x400 mètres plat, détenu depuis le 21 mars 1954 par les anciens de l'USMT en 1 heure 36 minutes et 28 secondes (soit une moyenne de 57 secondes et 8 dixièmes) sur 400 mètres !). Cette importante ma-

nifestation sportive associera sport de loisir et sport de haut niveau, anciens et jeunes, pour mieux rappeler que l'USMT sera cette année, comme à chaque olympiade depuis sa création, aux jeux Olympiques de Barcelone. Le programme de la journée :

9 h 30 : football, demi-finale Coupe comité Régie d'entreprise, avec FSGT Dépôts - Ateliers
9 h 30 - 12 h : pelote basque, ski, cyclisme (vélo tout terrain)
13 h à 15 h : équitation, basket (seniors), lutte, gymnastique
13 h 30 à 18 h : saut à la perche
14 h à 15 h : école de rugby
14 h 30 : football (FFF) et football (FSGT) tournoi de jeunes
15 h à 17 h : relais 100x400 m.



MINOLICOM-AY

Bertrand Tavernier, à la station Filles-du-Calvaire, pendant le tournage de son dernier film « L 629 ». Un titre étrange pour une histoire qui concerne le problème de la drogue. Sortie prévue au printemps 1992.

REVUE DE PRESSE INTERNE



Sous le titre « Alerte aux plastiques ! », « Actualités » présente les activités de l'atelier des pièces en polyester. « Aujourd'hui, la multiplication des pièces de polyester de charge de travail de l'atelier, et nécessite le recours à la sous-traitance. Les opérateurs de l'équipe, conscients de la perte d'une part de marché, ont réagi en vrais professionnels, et recherchent des solutions pour augmenter leur production. Objectif de l'atelier : limiter pour le premier semestre 1992 la sous-traitance à 15 % de la charge de travail. »

« Actualités », journal des Ateliers de Championnet, n° 6, janvier-février 1992.

« Info ligne 13 » dresse le bilan de 1991. Celui de la lutte contre les graffitis tout d'abord. L'expérience menée depuis plusieurs mois sur la 13 a porté ses fruits. « Effectivement, nous n'avons plus que 3 à 5 % des trains graffitis, mais il ne faut surtout pas relâcher nos efforts. Tous, conti-

nuons à signaler la moindre dégradation. » Autre bilan, celui de la mesure de la qualité sur la ligne. Les efforts pour améliorer



la présentation des recettes continuent, avec la création d'un coin comptabilité situé hors de la vue du public. Par ailleurs, les mesures trimestrielles Qualité ligne 13, ont montré pour 1991 un indice satisfaisant pour la tenue des agents et la présentation des recettes. Mais « il faudra accentuer les efforts sur la courtoisie ». « Info ligne 13 », n° 6, janvier 1992.

L'éditorial de « Correspondances », signé Yves Picot, directeur du département Commercial, présente les missions que ce département se voit confier par la direction générale. Premièrement, l'animation et l'appui des UDO, pour les aider à accomplir leur



mission au service des voyageurs. Deuxièmement, la mise en œuvre d'un véritable service du voyageur en favorisant la dimension multimodale de l'offre de transport, qui se joue au niveau de l'information des voyageurs, de la conception, de l'aménagement des lieux de transport, des modes d'accès aux réseaux en termes de tarification vente et contrôle. Et Yves Picot de conclure : « Seule une étroite collaboration avec les UDO nous permettra de mener à bien ces missions. » « Correspondances », Stratégie et actualités commerciales, n° 8, janvier-février 1992.

Prolongement de la ligne A, le RER informe à travers deux jour-



naux, l'un destiné aux unités Gares, l'autre aux unités Trains. Chessy infos — spécial gares — présente dans son dernier numéro le plan de la future gare, et détaille ses caractéristiques techniques. Les besoins en personnel sont aussi présentés. Le besoin journalier est de 19 agents, et des postes seront créés pour répondre à ces besoins, accompagnés d'une formation spécifique. « En nous enga-

geant à desservir un parc de loisirs à dimension internationale, nous avons pris le parti de la qualité de service. La spécificité du site, sa fréquentation par de nombreux visiteurs étrangers seront pour les agents source de difficultés quotidiennes. Une solide formation est donc indispensable. » Elle comprendra 60 heures de tronc commun sur la relation commerciale, la gestion des situations conflictuelles, l'environnement, et de 40 à 90 heures d'anglais, selon les niveaux, pour les agents en poste à Chessy.

« Chessy infos n° 2 », décembre 1991.



La rédaction de « Point à la ligne » nous a envoyé le dernier numéro de son journal. Il n'y aura pas de numéro 33, « Point à la ligne », un des plus anciens journaux, réalisé par des agents de la ligne 8, cesse de paraître. « Après plus de cinq années de parution, le journal s'esouffle [...]. Nous allons réfléchir à une autre formule et, pour cela, nous attendons vos idées, vos suggestions. » Alors, à bientôt ? « Point à la ligne », journal de la ligne 8, n° 32, février 1992.

« PORTES OUVERTES » SUR LA L 11

Les 21 et 22 mars prochain, le fonctionnement d'une ligne de métro (exploitation, agents, métiers, mais aussi participation des autres départements) sera présenté aux voyageurs dans toutes les stations de la ligne 11 (sauf Place-des-Fêtes). Aline Palladin, agent de maîtrise polyvalente sur la 11, qui pilote cette animation, a décidé d'aborder un thème par station : propreté, voie, école technique, tenue, entretien des escaliers mécaniques... A cette occasion, il sera délivré un titre de transport spécial, et il en coûtera 5 francs pour aller, de station en station, découvrir comment fonctionne une ligne de métro.

SAUVABUS

L'association Sauvabus poursuit ses visites en 1992. Au programme : le 8 avril : « présentation des chantiers du tramway », visite des ateliers, parcours en tramway... (participation : 150F). Nuit du 24 au 25 avril : « les chantiers du métro la nuit », visite des chantiers, accompagnements sur les trains de travaux... (participation : 280 F). Renseignements au 45 90 64 87.



1900



1904



1904



1915



1919



1925



1930



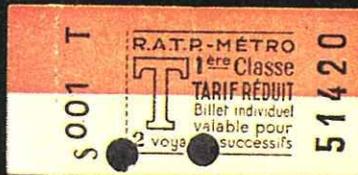
1938



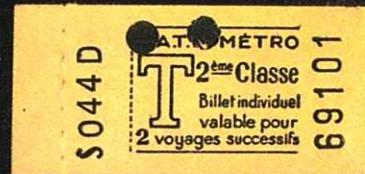
1944



1950



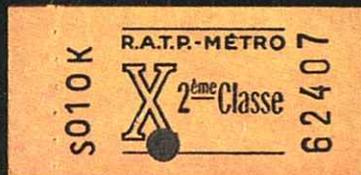
1957



1957



1960



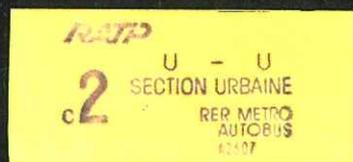
1960



1965



1975



1975



1992

21 mars : sortie du nouveau ticket, dernier né d'une longue série.