ENTRE les Lignes

RATP 89/94: LE DEFI DE LA MODERNITÉ PUBLIQUE

N° 124 — Août-Septembre 1989 — 12 F

RATP

SE-CPA DUMAX

FAITES VOS JEUX

14 juillet 1989 : bus et métro gratuits ! Pour les voyageurs : pas d'obligation d'achat. Pour la RATP : une occasion unique d'organiser un grand jeu « tombola », avec à la clé un voyage aux États-Unis sur les traces de La Fayette. Choisissez un ticket, grattez la case, regardez la figurine et trouvez trois autres personnes ayant les trois tickets complémentaires... Et vous avez (peut-être !) gagné le gros lot. Enfin du moins vous repartirez avec un sac à dos RATP.

De 7 heures à 18 heures, 130 agents Régie et 63 TUC ont animé les 14 points de jeu répartis dans tout Paris et distribué 1 500 000 tickets. Une opération d'animation où se côtoyaient des agents du ferré et des agents du routier. A suivre, mais sans doute pas dans 100 ans.

:CPA ARDAILLON

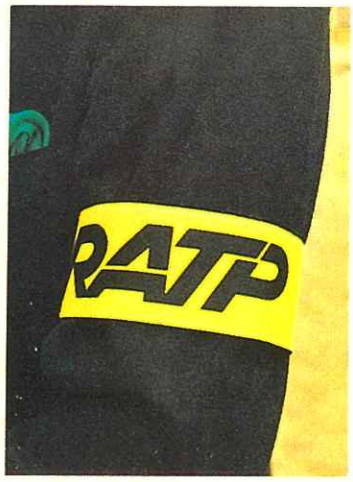
REFLEX

SOMMAIRE

4

SÉCURITÉ : LA RATP RIPOSTE

Un plan de 18 mois pour enrayer la montée de l'insécurité. ELL vous détaille les premières mesures



6

AUTREMENT BUS : UNE PAGE EST TOURNÉE

Un an après le lancement de l'opération pilote dans les Hauts-de-Seine, le premier bilan est encourageant

8

PROJET STATION : UN TERRITOIRE A RECONQUÉRIR

Les grandes lignes du nouveau « service en station », un des projets majeurs de la RATP pour les prochaines années

10

36.14 RATP

Les 36 heures folles du 14 juillet 1989 sur les réseaux RATP

14

MP 59 : LA RESTAURATION

Les métros sur pneus de la ligne 1 vont retrouver une seconde jeunesse

16

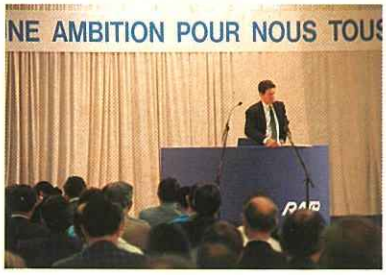
LA RATP, 40 ANS D'HISTOIRE

Avec le regard d'un historien, les événements, petits ou grands, qui font le passé de l'entreprise

17

RATP 89/94 : LE DÉFI DE LA MODERNITÉ PUBLIQUE

Une convention a réuni 400 cadres autour de Christian Blanc, PDG de la RATP. Il leur a présenté ses orientations, a entendu leurs réactions et répondu aux principales questions. ELL vous présente un condensé de cette journée studieuse.



25

QUALITÉ : LA BATAILLE DU QUOTIDIEN

La Qualité de service figure en tête des priorités de la RATP. Mais qu'y a-t-il derrière les mots ?

28

LE STANDARD EN TOUCHE

Le standard téléphonique vient de faire peau neuve. Mais ici comme ailleurs, un problème chasse l'autre

30

ACTU'ELL

En bref, en photos et en 3 rubriques, l'actualité Régie de ces dernières semaines

COUVERTURE :

Conception MCL - Photo RATP/CPA

DERNIÈRE :

(Photo RATP - ARDAILLON - DUMAX - MINOLI) En vélo (cypède), en auto (bus) et en loco (motive) : les transports du 14 juillet, version Jean-Paul Goude.

DERNIÈRE MINUTE :

LES NOUVEAUX TARIFS 89

Le Gouvernement a autorisé fin août le relèvement des tarifs de la RATP. L'opération s'est faite en deux temps :

• dès le 25 août pour les billets urbains (+ 5,40 %) et les cartes hebdomadaires (+ 4,76 %) ;

• à partir du 1er septembre pour tous les titres Carte Orange (+ 4,14 %).

Désormais, le prix du carnet de 2e classe est de 31,20 F. En revanche, celui du billet à l'unité reste à 5,00 F. Tous titres confondus, la hausse moyenne des tarifs est de 4,20 %.

ENTRE les Lignes

N° 124 AOÛT-SEPTEMBRE 1989 JOURNAL D'INFORMATION DU PERSONNEL DE LA RATP

Rédaction : 53 ter, quai des Grands-Augustins 75006 PARIS. Tél. : 40.46.43.52 – **Directeur de la publication :** Jacques Barrau de Lorde. **Rédacteur en chef :** Christian Chaumereuil. **Adjoint :** Jacques Marion. **Rédacteurs :** Pascal Bègue, Simone Feignier. **Rédacteurs associés :** Sylvie Fréchard-Cassanis, Jean Tricoire – **6 44 44/Journal Téléphoné :** Pascal Bègue. **Photographies :** N-Audiovisuel. Centre de production audiovisuel RATP – **Concept et réalisation :** MCL - 27, Avenue Trudaine - 75009 Paris - Tél. : 48.78.40.41 – **Photocomposition :** Cinq off Sept – **Photogravure :** Jatte-Color – **Imprimerie :** Avenir Graphique – N° ADEP 1791 – Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France UJJEF.

LA SÉCURITÉ EN QUES

LA RATP RIP

« Je prends la responsabilité de la réussite ou de l'échec en matière de sécurité »(*). La réplique du nouveau Président de la RATP à la remontée de l'insécurité dans les transports (voir ELL juillet 89) ne s'est faite ni attendre, ni à demi-mots. Cette responsabilité c'est celle des résultats, mais aussi celle des moyens pour y parvenir. Si la sécurité doit « être l'affaire de toute l'entreprise », si elle doit « s'intégrer à l'ensemble de la politique de maîtrise de l'espace public géré par la RATP », elle doit faire l'objet de mesures spécifiques, coordonnées au plus haut niveau. Ce sera en particulier le rôle du Contrôleur Général de la Police qui a rejoint le Cabinet du Président.
Premier acte : un plan à 18 mois.

(*) Cette déclaration a été faite devant 400 cadres de la RATP réunis le 4 juillet 1989.

Avant d'en venir à des mesures, il faut un constat : l'insécurité a inversé ses courbes statistiques dans le premier semestre 89. Il faut également des éléments d'analyse des causes et des moyens déjà mis en œuvre : cela a été l'objet de nombreux entretiens du Président, avec des spécialistes comme avec des agents. De plus, un rapport (diagnostic) a été réalisé à sa demande par l'Inspection Générale des Polices sur l'organisation des différents services de sécurité du métro. De tout cela, il ressort que la situation est « préoccupante » et même « très préoccupante en tendance ». Cela est vrai pour le métro comme pour les autobus. L'objectif à court terme vise donc à « maîtriser » la situation et, dans le même temps et à plus long terme, à « anticiper » l'arrivée de phénomènes nouveaux.

« Multiforme »

L'analyse faite par les spécialistes montre que les causes et les manifestations objectives de l'insécurité évoluent rapidement et sous des formes nouvelles. Cela se complique encore avec un phénomène subjectif, connu depuis quelques années déjà, le « sentiment d'insécurité ». Cette évaluation personnelle que chacun, agent ou voyageur, fait du risque personnel d'être agressé personnellement, n'est pas directement liée à la réalité ni à son évolution. Cette dimension psychologique doit pourtant être prise en compte pour obtenir des résultats durables.
Il fallait donc prendre des mesures immédiates, c'est fait et d'autres sont annoncées.
Tout d'abord, un Contrôleur Général de la Police a été mis à disposition de la RATP. Sa mission sera de coordonner les différents services qui s'occupent de sécurité dans le métro et en surface, et d'améliorer la liaison permanente avec la Police Nationale, en vue d'harmoniser les objectifs respectifs.
Seconde mesure rapide, une augmentation des effectifs de la Brigade de surveillance (RATP) et du SPSM (Police), et une volonté de définir très précisément les missions de chacun.
Enfin, 1 000 caméras de surveillance seront affectées aux stations de métro les plus « chaudes », reliées à un centre de sécurité. Ce centre sera également en relation radio avec les conducteurs.
D'autres actions sont en préparation (voir encadré). Mais tout cela doit s'appuyer, a souligné le Président, sur de solides soutiens psychologiques et techniques. Il a rendu hommage au travail réalisé par tous les agents qui assuraient la sécurité ou exposaient la leur pour le bon fonctionnement de l'entreprise. Ces agents devront trouver une récompense à leurs efforts, et le soutien total de l'entreprise dans les domaines juridiques et administratifs, en cas de difficulté.
Ce qui a été également souligné, c'est que la violence n'est pas le seul facteur d'insécurité. Des efforts importants seront faits dans des domaines parallèles comme la lutte contre la fraude et pour la propreté. Ce qui pourra fédérer l'ensemble de ces actions, c'est l'idée de reconquérir et

TION

OSTE

de garder la maîtrise de l'espace public géré par la Régie. « Sans-abri », « graffiteurs », fraudeurs, « dégradeurs », seront dans le viseur de mesures « humaines » mais « énergiques et sans faiblesse ».
C'est donc une riposte « tous azimuts » que propose le Président, avec des moyens nouveaux et surtout un fil directeur que tout le monde est susceptible de tenir. En soulignant que la Régie avait consacré de nombreux moyens humains et techniques à l'étude et l'analyse des phénomènes, en prenant des mesures concrètes de haut niveau et en engageant sa propre responsabilité, le Président n'a pas caché qu'il attendait des principaux responsables le même engagement vers l'action et des résultats. □

Jacques MARION

Un plan à 18 mois dès aujourd'hui

Nomination, sous l'autorité directe du Président, d'un « Monsieur Sécurité », Contrôleur Général de la Police. Mission : coordonner les différents services qui s'occupent de sécurité, tant au métro qu'en surface ; améliorer la liaison permanente avec la Police Nationale en vue d'harmoniser les objectifs respectifs de chaque mission.

Définition précise des missions respectives de chaque service de surveillance ou de contrôle.

Mise en place d'un central de sécurité qui recevra les images de 1 000 caméras installées dans 30 « stations chaudes » et les appels radio de conducteurs. Y sera présent en permanence un « responsable sécurité » doté des moyens d'action nécessaires.

Analyse, grâce à deux ordinateurs, et traitement des renseignements recueillis en vue de tenir à jour une « carte des risques » basée sur des statistiques.

Renforcement des effectifs de la Brigade de surveillance du métro (RATP) et du SPSM (Police).

Entraînement des agents de surveillance aux techniques de la Police pour l'interpellation et la maîtrise des individus.

Moyens techniques complétés : postes de radio portatifs, véhicules équipés de gyrophares amovibles, autres techniques (encore confidentielles) équipant actuellement la Police.

Assistance renforcée dans les domaines juridiques et administratifs et primes aux agents amenés à prendre des risques.

Affectation, par le Préfet de Police, selon les besoins, au SPSM (police du métro) de deux escadrons de gendarmerie pour « iloter » une dizaine de « points noirs ».

Rétablissement du droit de saisie des marchandises exposées illégalement dans le métro (il faudra un texte légal).

Traitement, humain mais ferme, du problème des 1 000 à 2 000 « sans abri » du métro.

En parallèle... en parallèle... en parallèle... en par

Lutte contre la fraude et préparation du renouvellement des appareils de contrôle.

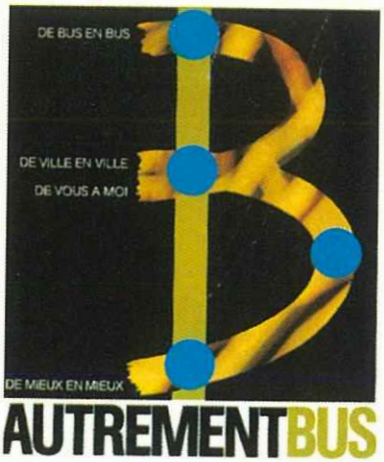
Reprise en main de la situation créée par le développement des graffiti et de la malpropreté dans le métro.

Ça en fait partie... ça en fait partie... ça en fait pa

D'autres dossiers « avanceront » dans le même temps, influençant la réalité ou la perception de la sécurité. La création du Commissariat des réseaux ferrés parisiens, le corps de policiers de la Police de l'air et des frontières dans les trains de banlieue, mais aussi : le nouveau service en station (cf. p. 8), l'écoute et l'information des voyageurs...

Entre les lignes vous présentera le mois prochain Monsieur Deubel, le Contrôleur Général de la Police chargé de coordonner les différentes missions de sécurité à la RATP.

Un premier bilan d'Autrement Bus Hauts-de-Seine



UNE PAGE EST TOURNÉE

Depuis un peu plus d'un an, l'opération Autrement Bus est lancée dans les Hauts-de-Seine. Les gains de trafic frisent déjà les 6%. Dans un peu moins d'un an, Autrement Bus gagnera le Val-de-Marne. Le bilan de l'opération est plus qu'encourageant même si l'avenir à long terme d'Autrement Bus n'est pas encore entièrement défini.

« *Sur les 11 lignes touchées par Autrement Bus 92, les chiffres de trafic pour mars et avril 1989 traduisent une progression de 5,9% par rapport à la même période de 1988. Ailleurs, les gains de trafic sur le bus de banlieue n'excèdent guère 0,6%. Si l'on s'en tient aux chiffres bruts, Autrement Bus nous a apporté 5% de clientèle en plus.* » Alain Genet, aujourd'hui adjoint au chef du service de l'exploitation bus (RE) et ancien responsable du groupe projet Autrement Bus, est donc doublement satisfait.

« *Au moment de la restructuration, nous avons reçu des lettres de plainte. C'est traditionnel, chaque fois que nous changeons l'itinéraire d'un bus,* constate Alain Genet. *En revanche, nous avons reçu des lettres de félicitation : « enfin la RATP fait quelque chose pour le voyageur de banlieue ». « Dès cet automne, nous commencerons à équiper des lignes avec les bus futur R 312 »* (ndlr : l'équipement des lignes 194, 195 et 295 est prévu pour fin 1989 ou début 1990), poursuit Denis Landau, chef de la division RE/Sud-Ouest. « *Pour la RATP, la banlieue n'est pas une terre de second ordre comparé à la capitale.* »

Les 4 dépôts concernés par l'opération Autrement Bus 94 ont accueilli au début de l'été une exposition itinérante consacrée à la présentation du projet. C'était une première dans l'histoire du projet.

SE-CPA DUMAX

Un point clé

Ils étaient 6 dans le projet initial de 1987, 5 sont officiellement prévus en 1988. Mais seulement 4 sont réalisés en 1989... Les points clés, bien sûr !

Parler d'Autrement Bus sans évoquer les points clés, cela reviendrait à visiter l'Écosse sans voir le Loch Ness. « *Tout ce qui était prévu dans Autrement Bus a été ou sera réalisé* », affirme avec force Alain Genet. « *Nous avons renoncé au point clé de Bagneux car il se situait au cœur d'un quartier en pleine mutation. Or la municipalité n'a pas encore arrêté ses choix en matière de rénovation urbaine. A Châtillon, le différent porte sur l'architecture du point clé. La Ville voudrait qu'elle s'inspire des autres réalisations visibles dans la commune. Les 4 autres points clés sont terminés (...) Dans les discussions sur les points clés, la Régie a toujours témoigné d'une volonté d'aboutir. Dans beaucoup d'opérations lourdes de développement des réseaux, le taux de réussite est loin du 4 sur 5 enregistré pour les points clés.* »

« *Le réseau routier met 4 000 bus en circulation et il marque à peine son territoire,* continue D. Landau. *En multipliant les opérations de promotion, en rendant les points d'arrêts plus visibles* (ndlr : équipement des potelets avec des sur-cadres d'information), *en construisant des points clés pour faciliter les correspondances, nous affichons la présence du bus dans la ville (...) Le point clé, c'est en quelque sorte la station d'entrée des transports en commun. Nous disons aux voyageurs : « ici bus » et à partir de là nous le prenons en charge pour le conduire où il souhaite (...) Le jour où une annonce immobilière indiquera « construction à moins de 200 mètres d'un point clé », nous aurons gagné notre pari.* »

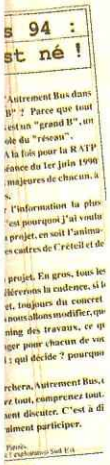
« *Autrement Bus a soulevé beaucoup de scepticisme* », reconnaît avec honnêteté A. Genet. « *En interne,* poursuit Denis Landau, *beaucoup de personnes pensaient qu'il ne s'agissait que d'une action de plus et que cela n'irait guère plus loin qu'une expérience locale. Mais cela n'a rien d'étonnant quand on connaît le réseau routier de l'intérieur. Pour certains, le scepticisme est parfois une seconde nature (...) On s'est lancé dans Autrement Bus et les résultats montrent que l'on a eu raison.* »

D'après A. Genet, « *l'opération Autrement Bus 92 a démarré dans un environnement particulièrement corrosif. Nos partenaires extérieurs, Région, Syndicat des transports parisiens, ont néanmoins apprécié de voir la RATP prendre l'initiative et faire des propositions (...) Autrement Bus démontre qu'il existe des forces de rénovation au sein même de l'entreprise. Par*

ailleurs, l'opération 92 a servi de facteur déclenchant. Les réflexions sur le rôle des dépôts et l'opération Qualité à RE s'inscrivent dans la foulée... » *« Il s'agit désormais de passer le témoin à Autrement Bus 94 et Autrement Bus 93,* » ajoute D. Landau.

Une démonstration publique

L'information et la formation des agents du terrain ont été fréquemment critiquées. *« Dans le Val-de-Marne, tous les machinistes recevront une formation avant le lancement d'Autrement Bus. Par ailleurs en juin dernier, une exposition itinérante a parcouru les 4 dépôts concernés par l'opération Autrement Bus 94* (ndlr: Créteil, Saint-Maur, Ivry et Thiais). *Nous continuerons d'informer les agents au fur et à mesure que le projet avancera,* souligne A. Genet. *Sans doute pas sous la forme d'un classeur avec des fiches, comme nous l'avons fait à Fontenay et à Malakoff, mais plutôt par l'intermédiaire d'un petit journal. C'est une formule plus souple, qui cadre mieux avec l'actualité (...) Souvent, j'entends des gens se plaindre de ne pas être informés ou de ne rien savoir de ce qui se prépare. Dans le même temps, ces personnes ne font rien pour aller chercher, voire même pour lire les informations qui sont mises à leur disposition. En outre rien n'interdit de poser des questions aux cadres ou aux agents de maîtrise. Il y a là un état d'esprit à changer.* »



Autrement Bus a réussi son coup vis-à-vis des voyageurs. En revanche, il n'a rien changé au travail quotidien des machinistes et des gradés de Fontenay ou de Malakoff. Alain Genet encaisse sans sourciller la critique. *« Les aspects internes d'Autrement Bus ont avancé moins vite que le reste. Cela s'explique par le temps nécessaire pour lancer les réflexions sur l'évolution de notre organisation. Il ne s'agit pas de dire : « on va faire autrement ». Il faut d'abord s'entendre sur ce que l'on veut changer et sur la manière de faire changer les choses (...) Le groupe de travail sur les nouvelles missions des dépôts est à l'œuvre depuis un an. Cet automne, nous lancerons une expérience au dépôt de Créteil. Il s'agit d'un coup à blanc pour voir si nos idées en matière de décentralisation sont applicables. Nous voudrions parvenir à établir une sorte de contrat entre les services centraux et le dépôt. D'un côté, les services centraux apportent une aide, des conseils, ils fournissent des moyens matériels (véhicules, journées agents...). De l'autre, les dépôts s'engagent sur des objectifs en matière de trafic ou d'évolution de la qualité de service. La gestion des lignes et la mise en œuvre des initiatives locales pour atteindre les objectifs fixés sont dès lors du ressort du dépôt. Les arbitrages se font sur le terrain. La division cesse d'être l'instance d'arbitrage omnipotente et omniprésente sur tous les sujets. Et cela n'est déjà plus le cas ! (...) Si l'expérience de Créteil s'avère concluante, nous regarderons la manière de l'étendre ensuite aux 22 autres dépôts du réseau routier.* »

Le calendrier Autrement Bus comporte déjà deux moments forts. Juin 1990, démarrage de l'opération en Val-de-Marne. Début 1991, lancement de l'opération en Seine-Saint-Denis. Autrement Bus 94 et 93 s'inscriront dans la lignée de l'opération pilote du 92. A quelques détails près, les points clés, les supports d'information (potelets, plans, dépliants...), les aménagements prévus (bornes SITU, dispositifs de priorité au feu, modifications de certains carrefours...) seront analogues à ceux existant dans les Hauts-de-Seine.

La décentralisation à l'essai

Et ensuite, au-delà de 1991 ? Outre les dépenses qui relèvent du budget d'exploitation (création de nouvelles lignes, renforcement de dessertes, campagnes d'information ou de promotion), les crédits engagés dans chaque opération Autrement Bus avoisinent 50 millions de francs[1]. La construction des points clés et les améliorations de voirie absorbent l'essentiel de ces dépenses. L'extension d'Autrement Bus à l'ensemble de la zone desservie par la RATP nécessiterait donc un investissement d'un milliard de francs environ. C'est beaucoup, mais cela ne représente que le 1/5 des dépenses envisagées pour soulager la ligne A du RER, souligne-t-on du côté du réseau routier.

Mais l'argent n'est pas tout. Il y a aussi le temps nécessaire pour la préparation des dossiers, les démarches officielles, le suivi des opérations. Il semble difficile de mener de front plus de 2 ou 3 opérations sectorielles Autrement Bus chaque année. *« Nous avons la conviction qu'il faudrait aller plus vite,* reconnaît Alain Genet. *Par ailleurs, si certaines actions ponctuelles, comme les enseignes Ticket des dépositaires*[2]*, donnent de bons résultats, nous n'allons pas attendre 7 ou 8 ans avant de les généraliser (...) Nous regardons la manière de séparer les aspects lourds d'Autrement Bus (restructuration des lignes, construction des points clés...) des aspects plus légers, moins contraignants. En outre, nous profiterons de la moindre opportunité locale pour lancer des mini-restructurations, inspirées d'Autrement Bus. Reste à ne pas perdre les bénéfices engendrés par une convergence d'opérations sur un même secteur géographique, convergence qui est un des principes de base d'Autrement Bus (...) La réponse n'est pas évidente. Nous avons encore un an pour y réfléchir.* » □

Christian CHAUMEREUIL

Un premier bilan chiffré

En février dernier une enquête téléphonique a été réalisée auprès de 450 personnes résidant ou travaillant dans les 5 communes touchées par l'opération Autrement Bus Hauts-de-Seine.

92 % estiment que la mise en place des sur-cadres aux points d'arrêt améliore l'information du public.

88 % des personnes interrogées accueillent favorablement le principe des points clés. Mais beaucoup demandent une meilleure information sur les temps d'attente des différentes lignes mises ainsi en correspondance.

75 % trouvent les « commerçants-dépositaires de titres de transports » faciles à localiser (ils n'étaient que 63 % avant le lancement de l'opération) grâce aux actions d'information entreprises dans le secteur.

56 % des personnes interrogées se souvenaient encore, plusieurs mois après, des opérations de marketing direct (courrier personnalisé, dépliants mis dans les boîtes aux lettres..) réalisées au moment du lancement d'Autrement Bus.

34 % avaient même conservé les documents RATP ainsi reçus à domicile.

Seul le bus exposition n'a pas eu l'impact escompté, en raison sans doute d'une trop faible utilisation sur le terrain.

Les estimations en matière de trafic induit par Autrement Bus sont en revanche plus délicates à faire. Les grèves de l'automne dernier et leurs séquelles ont longtemps perturbé les résultats. En mars et avril 1989, on note un accroissement de trafic de 5,9 % par rapport à la même période de 1988. Les 2 nouvelles lignes 388 et 395 s'octroient la palme : 5 000 voyageurs/jour sur le 388 (3 100 prévus à l'origine), 4 200 voyageurs/jour sur le 395 (2 900 prévus à l'origine).

La ligne 388 devrait être renforcée. Par ailleurs, la création d'une ligne 290 est à l'étude entre Issy (Mairie) et Meudon-La-Forêt. Elle donnerait satisfaction à tous ceux qui ont protesté contre la suppression des services semi-directs de la ligne 190 B. Les municipalités de Clamart et de Meudon avaient donné un large écho à ces plaintes.

(1) Le financement est assuré pour l'essentiel par la Région et par le Syndicat des transports parisiens.
(2) Voir ELL n° 121 - mai 1989.

PROJET STATION

UN TERRITOIRE A RECONQUERIR

Reconquérir la maîtrise de la station de métro pour y développer un service public moderne de qualité qui permettra de mieux satisfaire la clientèle: la station est un des enjeux prioritaires des années 90 pour la RATP.
Les réflexions menées depuis plusieurs années par la direction du réseau ferré avec les directions concernées ont abouti à la définition d'un « PROJET STATION ».
Entre les lignes, avec une interview de Robert Jung, Chef du service de l'exploitation au réseau ferré, vous en présente aujourd'hui les orientations.

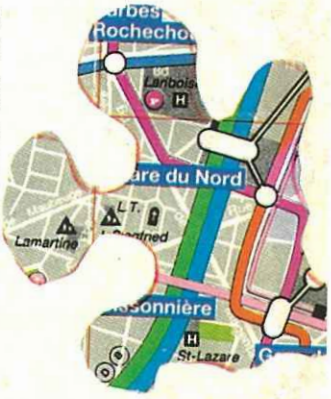
TROIS QUESTIONS A ROBERT JUNG,

CHEF DU SERVICE FE

La station de métro est considérée comme l'enjeu des années 90 pour la RATP. Sa gestion devient aujourd'hui une priorité. Pourquoi ?

A côté de son rôle de transporteur qu'elle assure à un haut niveau, tant du point de vue régularité, sécurité que ponctualité, la RATP a aussi une mission de gestion de la station de métro. Pourquoi faire porter notre effort aujourd'hui sur la station ? Parce que l'on ressent chez les agents comme chez la clientèle, un sentiment d'insatisfaction dû à la perte de la maîtrise du « territoire métro ». Ces lieux publics que sont les stations se sont en effet progressivement dégradés ; les problèmes de société constatés dans la ville s'y sont concentrés : comportements marginaux, délinquance, drogue, graffiti...
L'organisation actuelle de la station date des années 70 et a privilégié dans sa conception le rôle de la technique sur celui des hommes qui ont vu ainsi leurs responsabilités diminuer. Ce mode de gestion ne permet pas de remédier à la situation dégradée que nous connaissons aujourd'hui. Les agents « rivés » à leur poste ont trop peu de contact avec la clientèle, ne peuvent pas répondre à ses attentes ni résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés.

Un changement d'organisation est donc indispensable pour que la RATP assure sa mission de gestion de l'espace public (c'est la sécurité, la propreté, la lutte contre la fraude, la maintenance des installations) et de gestion commerciale (c'est l'adaptation de l'offre à la demande, l'information, les commerces, la promotion et la vente). Cette mission est complexe car elle doit s'adapter à des stations très différentes les unes des autres et à des clientèles diverses.
J'ajouterai enfin qu'on ne peut pas parler de priorité de la mission de gestion des stations : elle doit désormais être menée à égalité de préoccupation avec la mission de transport, jusque-là privilégiée, il est vrai. Cela à l'image des rôles tenus, par exemple, par *Aéroports de Paris* qui gère l'espace des aéroports, et *Air France* qui assure un rôle de transport.



Le projet station a un double objectif : un territoire à maîtriser et une clientèle diverse à satisfaire. Comment pensez-vous y parvenir ?

Avec la participation des agents, grâce à leur motivation, en s'appuyant sur leur professionnalisme. Et cela dans le cadre d'une organisation efficace.
Il est nécessaire pour cela de « bâtir autre ▷

chose», en rupture avec l'organisation existante. Si la station est trop limitée pour être l'unité de base de la future organisation, la ligne, elle, a une taille excessive. Le module retenu doit être efficace mais rester à taille humaine. Les agents, comme les voyageurs, ne doivent plus avoir l'impression d'être en face d'une «administration», d'un mastodonte. Les équipes itinérantes qui seront créées doivent se connaître, connaître leur patron, connaître et être connues de la clientèle. Toutes ces raisons nous ont fait retenir le secteur, groupe autonome d'une dizaine de stations, comme unité de base du «Projet Station».

Beaucoup d'agents aujourd'hui sont insatisfaits de leur travail, se sentent peu efficaces, sans pouvoir d'initiative, sans responsabilité; alors que ce sont eux qui assurent le contact permanent avec les voyageurs, qui connaissent le mieux leurs attentes et leurs critiques. La nouvelle organisation doit leur permettre d'être «bien dans leur peau», de se sentir efficaces, en leur accordant plus de responsabilités et plus d'initiatives dans l'exercice de leurs fonctions et leur rapports avec la clientèle. Les structures actuelles seront en quelque sorte inversées.

Le «Projet station» mettra en valeur le potentiel, les capacités des agents tout en prenant en compte du tempérament de chacun dans le choix des fonctions à accomplir. C'est de cette façon que l'on pourra offrir un service de qualité à nos clients. Les nouveaux métiers à exercer entraîneront, en outre, une amélioration très sensible des perspectives de carrière.

Le «Projet station» est avant tout celui des agents de station. Comment allez-vous les informer et les impliquer dans sa réalisation?

Les orientations de l'organisation future en secteurs ont été définies dans le «Projet station». Maintenant il s'agit pour nous, en effet, d'informer les agents concernés – c'est ce que nous faisons depuis le mois de juin – et de faire participer ceux qui le souhaitent à la construction définitive du projet.

A la rentrée, des réunions seront organisées sur chaque ligne avec les agents volontaires afin de recueillir leurs avis, leur critiques, leurs propositions. C'est en fonction de leurs réactions et de celles des organisations syndicales reçues en audiences depuis le début de l'été, que sera élaboré, fin 89, le projet détaillé des deux secteurs prototypes que nous mettrons en service pour Noël 90.

Il ne nous reste plus qu'à démontrer notre force d'entreprendre. □

Simone FEIGNIER

Bâtir autre chose
LE SECTEUR

Le secteur est l'unité de base de la nouvelle organisation du «Projet station». De taille humaine, il sera composé d'une dizaine de stations et disposera d'une forte autonomie. Il comprendra:

UN PATRON, UN PC,
situé dans l'une des stations du secteur, le PC jouera le rôle de plaque tournante entre les équipes mobiles et la clientèle. Il disposera des moyens nécessaires, tels alarmes pour les installations, télé surveillance des stations, systèmes d'information et de communication...

ET UNE AGENCE COMMERCIALE,
elle assurera les fonctions d'information, d'assistance, de service après-vente, de vente de certains titres de transport...
elle sera un lieu d'interface entre les voyageurs, les réseaux et la ville.

LA FONCTION VENTE
sera redéfinie: les guichets seront maintenus (en permanence ou à certaines heures seulement) là où l'importance de la vente le justifiera, pour rester de loin le canal principal de vente. Par ailleurs, des distributeurs automatiques seront installés partout, pour compléter la vente au guichet.

LE PERSONNEL sera constitué:
– **de receveurs,** chargés comme aujourd'hui de la vente des titres de transport,
– **d'équipes mobiles:** le personnel rendu disponible à la suite de la redéfinition de la fonction vente sera reconverti à d'autres tâches fixes (tels le renfort au PC et la tenue de l'agence commerciale) ou itinérantes (tels l'exploitation courante, la sécurité, le contrôle, les actions commerciales).

1991

Deux secteurs prototypes

La nouvelle gestion des stations sera mise en place à effectif constant. Elle sera testée, avec le personnel concerné, au début de l'année 1991 dans deux secteurs prototypes où seront regroupés tous les moyens de pilotage nécessaires et lancées les expériences en vraie grandeur des actions transversales concernant la station (vente, commerces, rénovation...).

Le premier s'étendra de «Gare du Nord» à «Porte de Clignancourt» sur la ligne 4 (Porte d'Orléans-Porte de Clignancourt).
Il a été choisi en raison de son fort trafic et de sa clientèle qui permettront de tester, en milieu difficile et avec des moyens adaptés, la nouvelle organisation.

Le deuxième secteur intéressera les lignes 3 et 3 bis, de Gambetta à Porte des Lilas et à Galliéni.
Un service aux moyens plus limités sera mis en palce dans ce secteur au trafic moins important et à la clientèle plus résidentielle.
Ces deux secteurs prototypes permettront de valider la nouvelle organisation, les métiers, les instruments techniques du projet et d'en tester les résultats auprès de la clientèle. Le nouveau service en station devant être étendu à l'ensemble du réseau entre 92 et 98.

LES 36 HEURES FOLLES DU 14 JUILLET:

Du 10 au 17 juillet Paris a vécu au rythme des manifestations du Bicentenaire de la Révolution Française. Point d'orgue de cette semaine un peu folle: le 14 juillet 1989. Une journée qui a duré plus de 24 heures et durant laquelle la RATP a dû faire face à des événements exceptionnels. Une journée que nous vous invitons à revivre en images.

Reportage réalisé par
Simone FEIGNIER et Christian CHAUMEREUIL

36.14 RATP

1

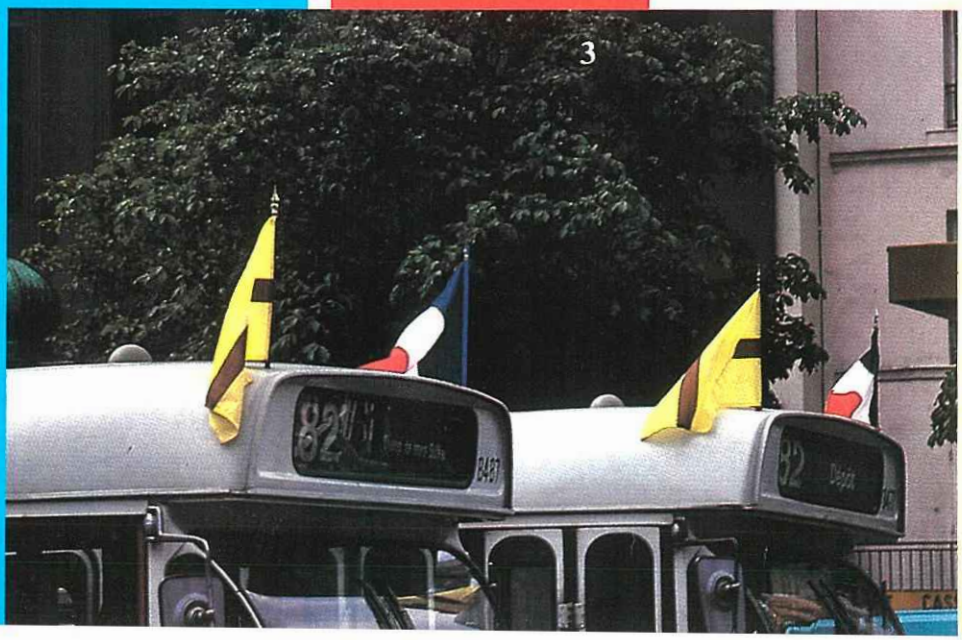
13 juillet: 21 heures. La nuit tombe sur la place de la Bastille. Entre la Colonne de juillet et le nouvel Opéra, inauguré quelques heures auparavant, le bal est ouvert et la station de métro fermée... Que la fête commence!

2

SE-CPA MINOLI

2_3

14 juillet: 9 heures. Alignement impec, prêt à défiler. La place de l'Étoile et les avenues adjacentes sont transformées en parkings militaires. Les bouches de métro des Champs-Élysées (et celle de l'Hôtel-de-Ville et de la Bastille) sont pavoisées aux couleurs du Ticket. L'immeuble des Grands-Augustins devant lui aussi être décoré. Tout était en place le 7 juillet (voir illustration de couverture). Mais le 14, il ne restait plus que les drapeaux tricolores. En revanche, les 1 000 bus qui roulaient ce jour-là étaient pavoisés, renouant ainsi avec une tradition perdue depuis une quinzaine d'années. L'installation de ces drapeaux avait été confiée aux agents des «équipes de 4 heures». *«Voilà des semaines qu'on entendait parler du projet. Fin juin, on avait monté en catastrophe les porte-drapeaux»*, indique-t-on en dépôt. *«Mais comme d'habitude, on a été avisé la veille.»*



3

4-5

Le 14 juillet, bus, métro et RER étaient gratuits. Les péages du métro et du RER avaient été mis hors service. Dans de nombreuses stations, les sorties de service étaient mêmes ouvertes. Une initiative fort utile en ce jour de grosse affluence. Sur les bus, un autocollant recouvrait le composteur. Bref pour tous, une journée sans fraude! Une journée record également puisque le trafic a augmenté de 10% sur les bus de Paris et de 25% sur les bus de banlieue par rapport au 14 juillet 1988. Au métro et au RER, le trafic a progressé de 20% entre le 10 et le 17 juillet.

4

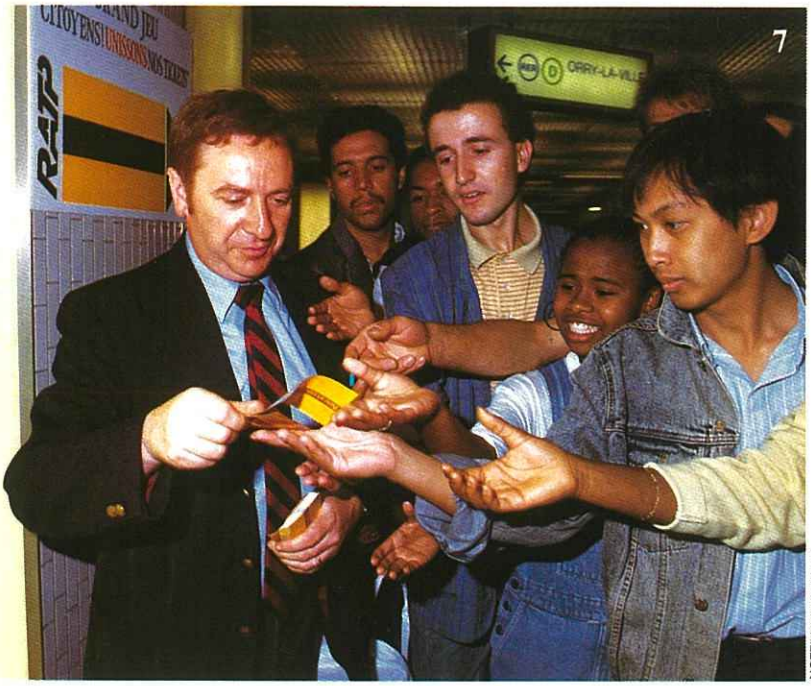
SE-CPA ARDAILLON

6

SE-CPA MINOLI

SE-CPA DUMAX

5



7

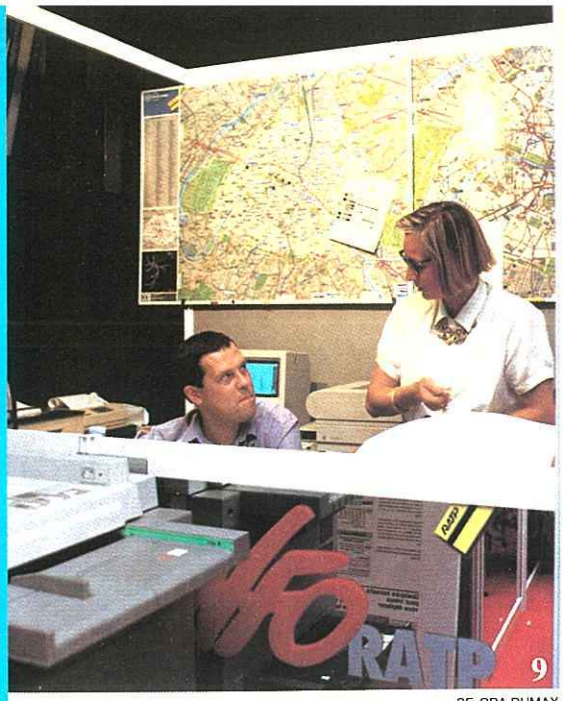
SE-CPA ARDAILLON

SE-CPA ARDAILLON

8

6_7_8

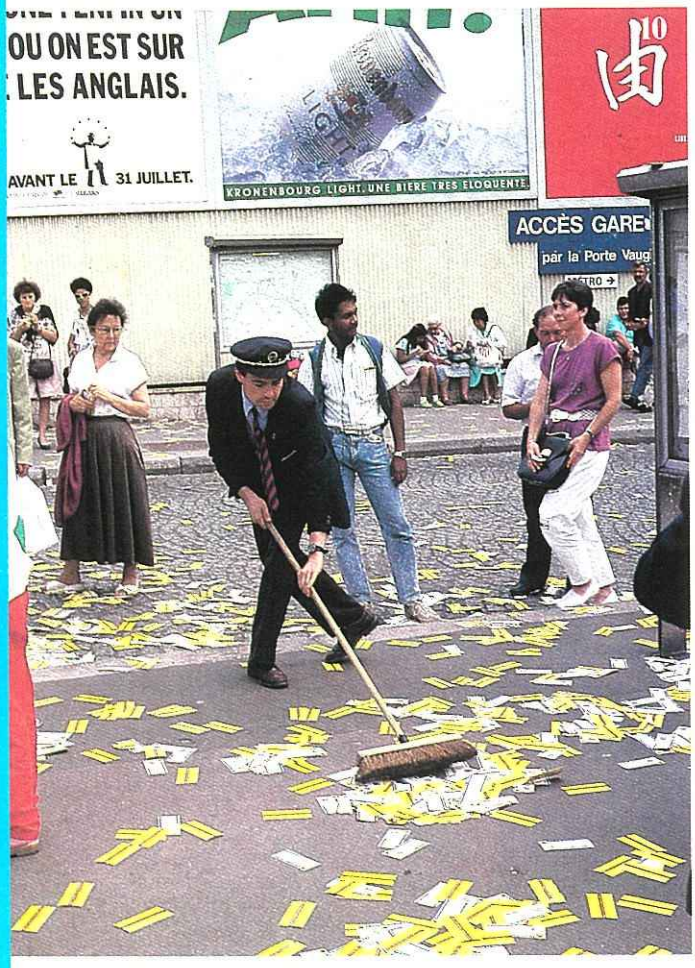
Dès 7 heures du matin les 14 points de jeu de l'opération *«Citoyens! Unissons nos tickets»* étaient en place (voir Réflex p. 2). 1 million 500 mille tickets distribués, mais seulement 1789 tickets portant l'effigie gagnante du citoyen Danton. *«Cherche Danton désespérément»*. A chaque ticket distribué, un espoir. Mais le plus souvent un espoir déçu qui finit alors sur le trottoir. Il ne reste plus qu'à donner un coup de balai!



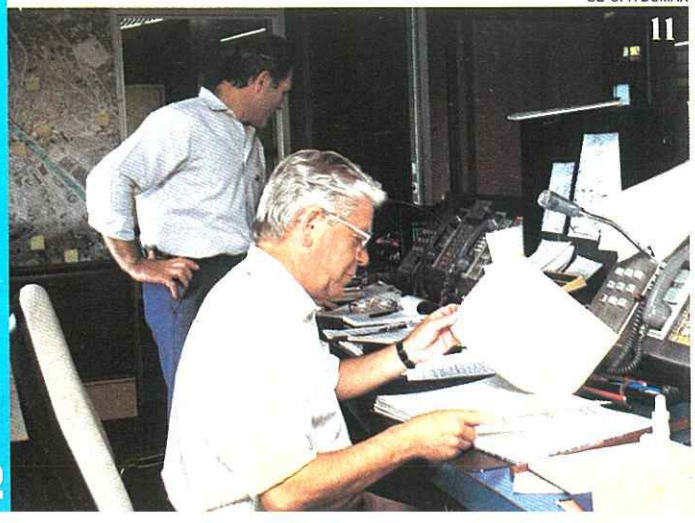
SE-CPA DUMAX

9_10_11

Stations de métro fermées, bus détournés, lignes coupées... Le 14 juillet, comme durant toute la semaine du 10 au 17, il fallait vraiment s'y retrouver. Le Ministère de l'Intérieur avait organisé pour les journalistes un «PC information», ouvert 24 heures sur 24. La RATP était en première ligne! Sur le terrain, les potelets s'ornaient de guirlandes d'affichettes. La permanence générale et les terminus bus tentaient de coordonner l'ensemble. *«Il y a ce qui est prévu. Et il y a le reste. Les voitures tombent souvent sur des barrages imprévus. Une ligne passe, l'autre pas: ça dépend de l'endroit, du policier de faction...»*

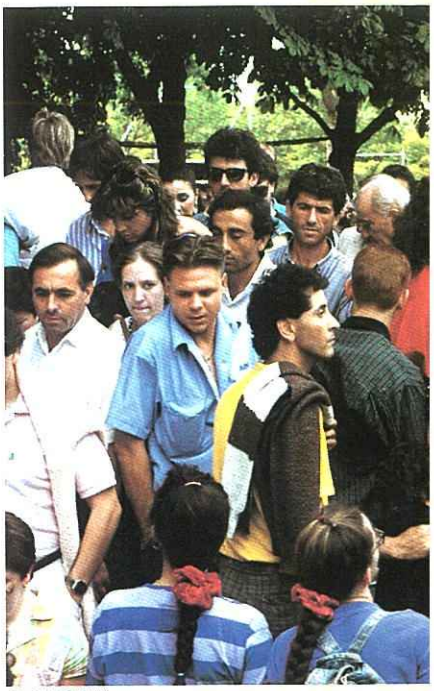


SE-CPA DUMAX



12

Champs-Élysées-Clemenceau, 17 heures. Déjà, la foule des Champs-Élysées. Les agents de station du ferré et la spectateurs. Deux files pour monter, une pour descendre sa chemise...



SE-CPA DUMAX

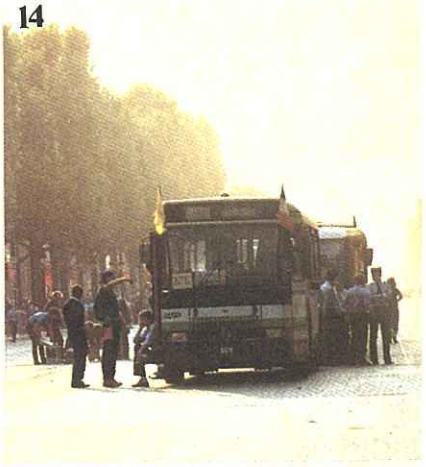
13

SE-CPA MINOLI

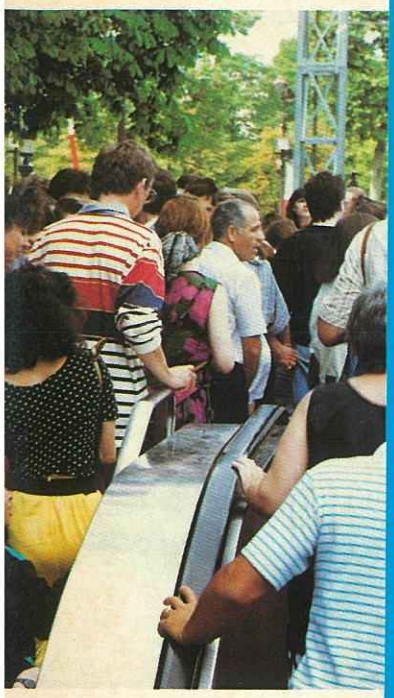
13_14

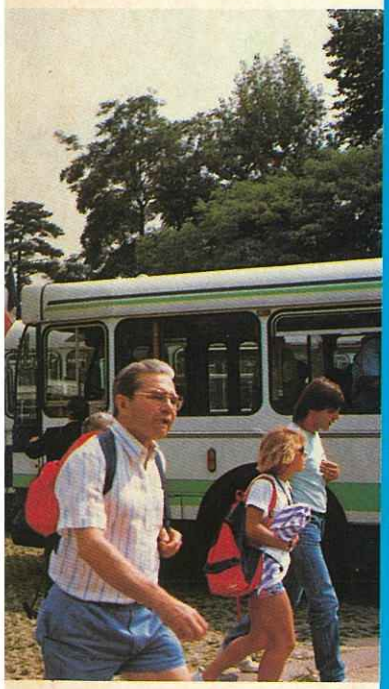
5 000 participants, français et étangers, plusieurs centaines de musiciens, en particulier des tambours (et parmi eux, 6 tambours de l'Harmonie de la RATP), un spectacle de près de 3 heures, une dizaine de tableaux (voir en dernière page): *La Marseillaise* de Jean-Paul Goude était statistiquement le spectacle de la démesure. Le transport des participants entre les lieux d'hébergement et les Champs-Élysées avait été confié à la RATP. Pour les STL (services touristiques et de location), c'était l'opération de l'année: 82 bus spéciaux. Le matin rendez-vous général sur l'hippodrome d'Auteuil... En costume de ville. Dernière répétition et direction l'Étoile en fin d'après-midi. Après avoir déposé leurs voyageurs, les bus regagnèrent en cortège les Tuileries. Descente des Champs-Élysées à fond de train entre deux rangées de policiers... Un instant de rêve pour de nombreux machinistes habitués des embouteillages.

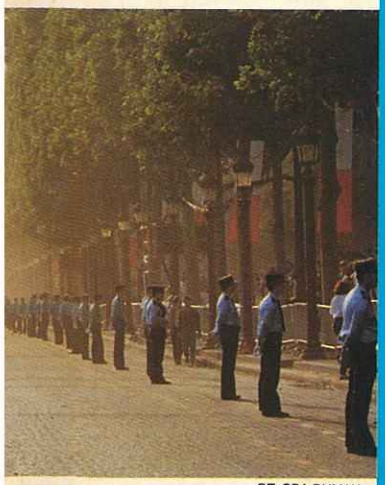
14



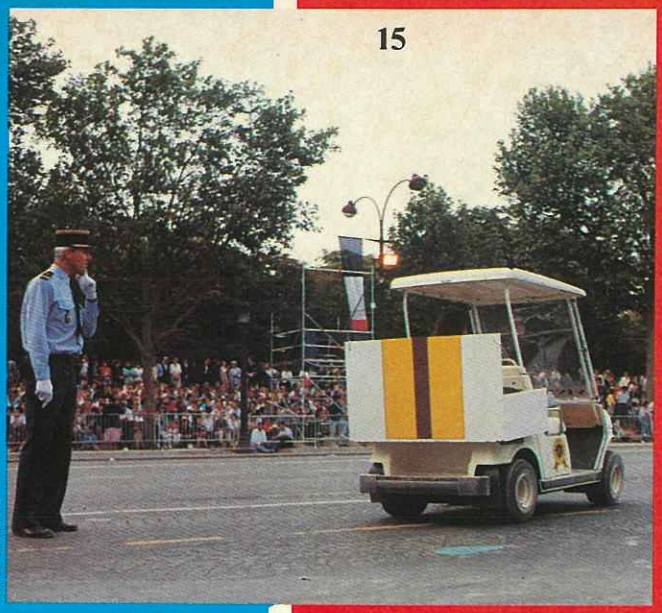
se presse dans les stations encore ouvertes
surveillance générale tentent de canaliser les
Difficile de rester au milieu. De quoi y perdre







SE-CPA DUMAX



SE-CPA MINOLI

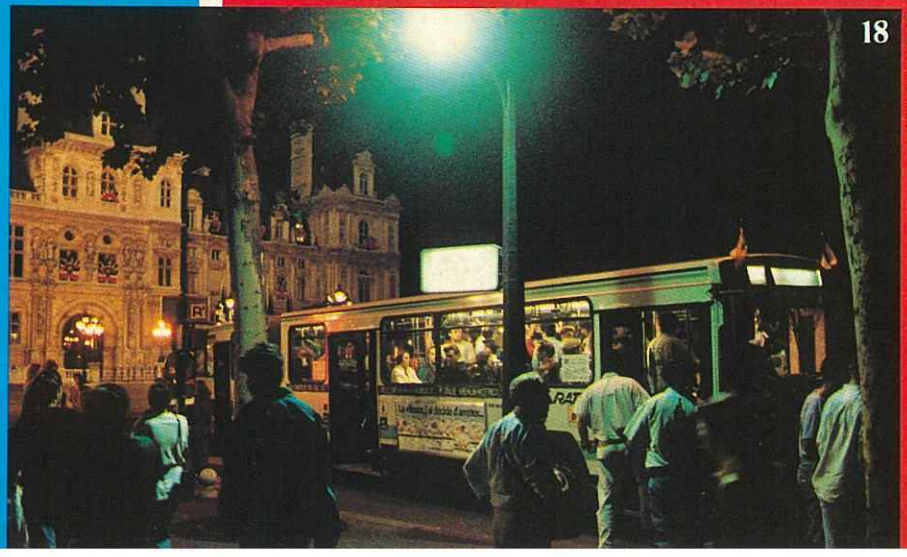
15

« Tiens, le drôle de minibus. » Une vingtaine de voiturettes, marquées du Ticket et de la cocarde RATP, ont assuré le soir du 14 Juillet les transports en commun des organisateurs et des services techniques du spectacle de Goude, voire ceux de divers officiels, le long des Champs-Élysées. Aucune réutilisation de ces voiturettes n'est prévue en service régulier...

16_17_18

Samedi 15 juillet, 1 heure du matin. *La Marseillaise* se termine en feu d'artifice. Plus d'un million de personnes sont massées place de la Concorde, sur les Champs-Élysées. Une dernière fusée, un tonnerre d'applaudissements... et direction le métro. Service prolongé d'une demi-heure sur l'ensemble du réseau. Sur le RER et sur les lignes 1, 2, 6, 9 et 12: service non-stop toute la nuit. Au ferré, près de 500 agents (conducteurs, station, maîtrises) sont mobilisés pour cette nuit exceptionnelle. Tous volontaires. *« Je vais me faire payer le TC. Au retour des vacances, ça mettra un peu de beurre dans les épinards. »* Sur les quais, c'est la bousculade. Les agents de la surveillance générale se retrouvent à faire le service des portes, comme les TUC de la ligne A. De leur côté, les Noctambus sont pris d'assaut. Et pourtant le service avait été renforcé. Mais dès 3 heures, le calme revient. Les stations de métro ouvertes reprennent une physionomie normale. Avec hélas, ici ou là, quelques débordements, comme un banal samedi soir ! *« On a pris la tasseé au premier tour. Maintenant, c'est comme un service de nuit. »*

SE-CPA ARDAILLON



SE-CPA ARDAILLON

SE-CPA MARGUERITE

MP 59 : LA RESTAURATION

Depuis plus de vingt-cinq ans, les MP 59 assurent le transport des voyageurs sur les deux lignes les plus chargées du métro, la 1 et la 4. Afin de les maintenir à un niveau satisfaisant de confort, de sécurité et d'esthétique tout en minimisant les coûts d'entretien, une grande opération de modernisation va débuter sur le matériel de la ligne Vincennes-Neuilly.

Après le succès considérable des MP 55 de la ligne 11, la RATP avait conclu à la validité d'un tel type de matériel à « hautes » performances d'accélération et de freinage, très utiles pour équiper les lignes à fort trafic.

Avec des taux de remplissage atteignant les 140 % sur certaines sections, la ligne Vincennes-Neuilly réclamait une augmentation de sa capacité de transport non négligeable. Il fut donc décidé de l'équiper en matériel pneumatique et d'allonger les stations à 90 m.

Dérivé du MP 55 de la ligne 11, mais avec des moteurs plus puissants, le MP 59 fut commandé à partir de 1960 à CIMT, ANF, Alsthom et Jeumont-Schneider. 607 voitures furent progressivement livrées pour équiper la ligne 1 à partir de 1963, puis la 4 à partir de 1966.

Les spécialistes considèrent aujourd'hui que la durée de vie d'un matériel roulant peut atteindre 60 ans ; cependant l'introduction de facteurs qualitatifs comme la sécurité technique et l'obsolescence commerciale (confort) abaisse cette durée de vie entre 30 et 40 ans. Les quelques 100 trains MP 59 ont, avec 25 ans de moyenne d'âge, dépassé leur mi-vie. Ils souffrent de vieillissement sur de nombreux composants qu'il importe donc de remettre à niveau.

LA RÉNOVATION

Le MP 59 accuse aujourd'hui un sérieux vieillissement quant à l'esthétique et au confort par rapport aux matériels plus récents. Les faces « avant », les sols, les peintures extérieures, les sièges, l'éclairage, la ventilation, tout est à revoir pour redonner un air de jeunesse plus « acceptable » par les voyageurs. Mais le vieillissement concerne aussi les parties mécaniques que ce soit la caisse ou les bogies par exemple ; l'opération de remise à niveau concernera également ces composants.

Dans un premier temps, seuls les MP 59 de la ligne 1 seront rénovés, opération coïncidant avec le prolongement de la ligne 1 à La Défense en mai 1992. Avec l'arrivée, vers la fin du siècle, du MP 89 — ou de ses descendants — sur la ligne, les MP 59 rénovés devraient être reversés sur la ligne 4, tandis que les MP 59 de cette dernière, atteints par la limite d'âge, iront à la casse. ▷

184542
185219
— 232

Le point le plus spectaculaire de la rénovation touchera au changement de l'aspect extérieur de la caisse. Les faces « avant », peintes en gris foncé, recevront une sorte d'enjoliveur encadrant de couleur bleue et auront une allure plus carrée. Les faces latérales seront elles aussi repeintes, mais en gris clair, tandis que les portes devraient recevoir une livrée bleue, couleur fétiche du métro.

A l'intérieur, l'éclairage sera intensifié et disposé en bandeau continu, tandis que la ventilation sera rendue plus régulière et moins « directe ». De nouveaux sièges individuels et anti-vandalisme (type MI 84) seront installés. Les sols seront refaits pour être plus agréables, plus solides et plus faciles d'entretien.

Toutes ces opérations s'accompagneront — prolongement à La Défense oblige, avec sa traversée de la Seine à l'air libre — d'une amélioration générale de l'étanchéité à l'air et à la pluie, au niveau de la toiture, des portes ou des coffres sous caisse avec, en outre, la pose d'un essuie-glace, d'un pare-soleil et du chauffage de la loge de conduite.

Au plan technique, c'est d'abord toute une partie de la fonction « signalisation » de certaines alarmes qui sera reprise. Par ailleurs des améliorations seront apportées d'une part à l'éclairage du pupitre de conduite et de la « girouette » de numérotage et de destination et, d'autre part, à la position du micro de sonorisation.

La vétusté a atteint, on l'a dit, les parties mécaniques qui sont mises à rude épreuve par les conditions d'exploitation d'une ligne à fort trafic.

Pour la caisse, trois opérations seront essentiellement réalisées : le renforcement des caissons d'attelage, l'échange de la tuyauterie d'air et le remplacement des pivots de bogies de certaines motrices.

Au niveau des bogies, un contrôle sera opéré afin de déceler d'éventuelles fissures du châssis et un échange des moyeux de roues sera réalisé.

La nouvelle face avant du MP59. L'entourage ne sera pas jaune mais bleu, la couleur fétiche du Métro.

LES ACTEURS DE LA RÉNOVATION

Les travaux à réaliser ont été définis par le Service du Matériel roulant du Réseau ferré (FR), en collaboration avec celui des Études de l'exploitation (FC), l'exécution étant sous la responsabilité de l'atelier de Fontenay.

Le temps nécessaire à la rénovation d'un train a été estimé à 3 700 heures. Compte tenu du nombre de trains à traiter, ce sont quelques 200 000 heures de travail qui devront être fournies, soit 50 personnes en production directe. Dans ces conditions, un train devrait être immobilisé pendant 7 semaines. Compte tenu des activités d'entretien habituelles de l'atelier de Fontenay (activités qui ne peuvent à aucun moment s'interrompre), la RATP a considéré qu'il n'y avait ni assez de place, ni assez de personnels disponibles dans cet atelier pour traiter tous les trains. Il fallait donc sous-traiter ce travail à des entreprises spécialisées extérieures.

Après consultations, deux candidats ont été proposés au Conseil d'administration et retenus : les Ateliers de Constructions du Centre à Clermont-Ferrand et Cannes-La Bocca Industries, tous deux s'occupant déjà de la remise à niveau du matériel voyageurs de la SNCF. Les premiers rénoveront 21 trains, les seconds 22, les ateliers de Fontenay traitant pour leur part 10 trains. (La part de FR-Fontenay a été portée de 5 à 10 trains après l'examen du dossier MP59 ce printemps).

Le coût des travaux de rénovation s'élève en moyenne à 1,4 million de francs par train chez les deux sous-traitant et 1,6 MF à Fontenay, ceci en raison de la différence des taux horaires. Les travaux devraient durer deux ans et demi, soit jusqu'en fin 91, début 92.

Concrètement, les voitures seront acheminées par camion jusqu'aux ateliers, à raison d'un envoi tous les 2 jours. Solution qui pourrait a priori surprendre, mais qui est apparue plus avantageuse au niveau du coût, le transport par rail entraînant des dépenses importantes pour la préparation des trains à acheminer. Les premières voitures sont parties début août.

Chaque atelier devra livrer un train rénové par mois, après une immobilisation prévue de 50 jours. Rendez-vous donc à Noël 89 pour voir la première rame ! □

Jean TRICOIRE

« J'ai essayé de me situer au carrefour de plusieurs histoires... »

L'historien Michel Margairaz va publier un livre consacré à la RATP (voir ELL de juin). Des faits, des hommes, des événements : rien qu'une histoire ?

ELL : Le titre retenu pour votre livre est : La RATP, 40 ans d'histoire 1949-1989. N'y a-t-il qu'une histoire de la Régie ou, au contraire, l'histoire d'une institution qui cohabite avec l'histoire des deux entreprises concurrentes qu'elles a réunies ?

M.M. : *Le titre ne reflète pas la totalité du contenu de l'ouvrage. Je me suis proposé, en effet, d'examiner dans un premier temps, la « préhistoire » de la RATP. Non par goût de l'érudition gratuite, mais par souci d'analyser ce qui, dans l'héritage transmis à la Régie en 1949, perdurait au-delà de cette date. Or, on s'aperçoit que dans de nombreux domaines, des évolutions de longue durée se poursuivent, des questions déjà débattues resurgissent. Il en est ainsi pour le statut et les relations avec les tutelles, pour certains choix techniques, mais aussi pour l'organisation ou la définition de métiers qui, souvent, remontent aux premières années du siècle, ou encore pour certains aspects de la politique du personnel. A l'inverse, il convenait de dégager les véritables innovations.*

ELL : On a l'habitude de dire : le problème de la RATP c'est le « A ». Ce « A » de autonomie (insuffisante) n'a-t-il pas été aussi le « A » de alibi ?

M.M. : *Il serait vain d'essayer de comprendre l'histoire en s'en tenant à la lettre des textes législatifs ou réglementaires. Il est vrai qu'aux termes de la loi du 21 mas 1948, la RATP est définie comme un « établissement public (...) doté de l'autonomie financière ». Dans les faits, la Régie a été autonome quant à ses « charges », du moins jusqu'en 1959, subissant de lourdes contraintes pour ses ressources. Et depuis cette date, si les textes lui permettent de disposer de larges participations publiques, elle est loin d'être seule maîtresse de ses choix. Elle subit en particulier les retombées de choix économiques et sociaux, régionaux et nationaux, ou encore celles de l'alternance politique, comme on a pu le constater en 1982, 1986 et 1988. Malgré ces contraintes, la RATP a disposé de certains atouts, ne serait-ce que la continuité, et même d'une certaine marge de manœuvre ou d'initiatives. Encore a-t-il fallu qu'elle sache s'en saisir. L'un des objets de cet ouvrage est d'essayer de mesurer, sur 40 années, l'ampleur de cette marge.*

ELL : L'histoire de la RATP, c'est aussi la vie de très nombreux métiers dissemblables qui naissent et disparaissent, de lieux de travail éclatés dans la géographie et dans les traditions, d'hommes et de femmes recrutés fort différemment selon les périodes. Tout cela peut-il donner une culture d'entreprise ?

M.M. : *L'histoire de la Régie, c'est bien entendu l'histoire de ses personnels, avec leurs métiers, leurs traditions, organisations, mentalités... De ce point de vue la « préhistoire » a longtemps pesé et, en particulier, la persistance de deux réseaux aux formes de travail fort différentes a laissé des traces durables – et se manifestent même encore – contribuant à apporter une certaine dualité à la culture propre à l'entreprise.*

ELL : Peut-on dire qu'il s'agit surtout d'une histoire institutionnelle de la RATP ?

M.M. : *J'ai essayé de me situer au carrefour de plusieurs histoires. Une histoire institutionnelle, sans doute, car le dialogue, plus ou moins conflictuel, avec les partenaires publics constitue l'un des aspects. Mais aussi histoire sociale des agents, dans leur diversité au sein d'une communauté de travail en devenir. Et également histoire économique, technique et financière d'une entreprise qui a tenté, au milieu de contraintes multiples, de définir des politiques de transport sur quatre décennies.*

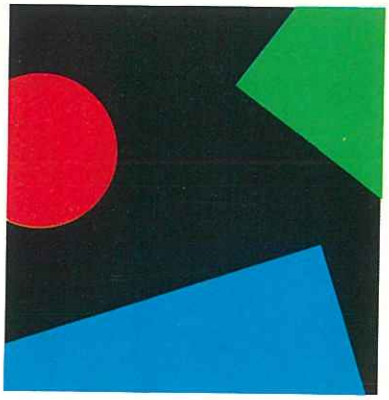
Interview recueillie par Jacques MARION

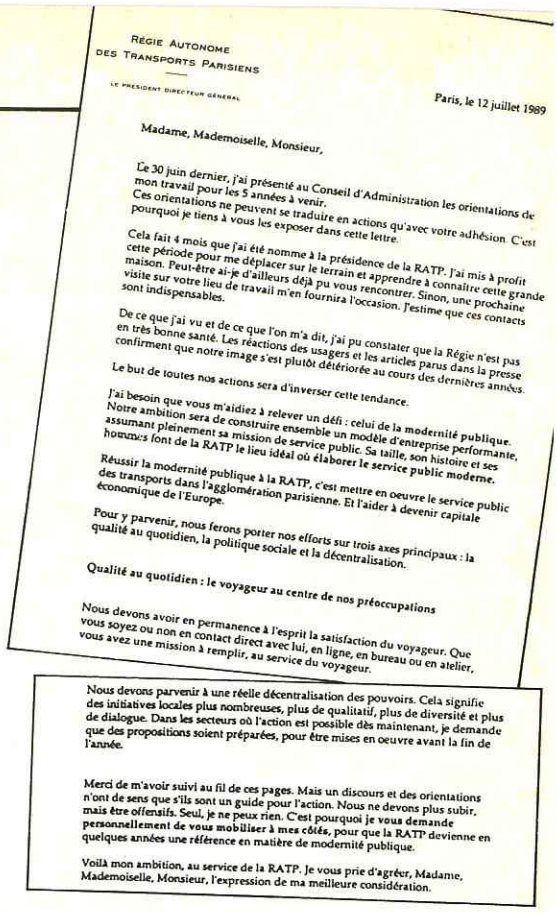
SE-CPA DUMAX

BRAVO VOUS AVEZ GAGNÉ...

En juin, nous avions promis d'offrir 10 livres numérotés et dédicacés, à 10 personnes tirées au sort parmi celles qui réserveraient le livre de Michel Margairaz « *RATP, 40 ans d'histoire* ». Devant le succès de l'opération (800 livres réservés début août), ce sont 20 livres qui seront offerts. Michel Margairaz procèdera lui-même au tirage dans la seconde quinzaine du mois d'août. Nous vous donnerons, dans le prochain numéro les noms des gagnants.

Toutes les personnes ayant réservé l'ouvrage de M. Margairaz recevront bientôt leur bulletin de souscription. Les retardataires trouverons dans ce numéro (voir p. 36) un bulletin de souscription. Mais hélas, il est trop tard pour le tirage au sort !





RÉGIE AUTONOME
DES TRANSPORTS PARISIENS

LE PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

Paris, le 12 juillet 1989

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le 30 juin dernier, j'ai présenté au Conseil d'Administration les orientations de mon travail pour les 5 années à venir.
Ces orientations ne peuvent se traduire en actions qu'avec votre adhésion. C'est pourquoi je tiens à vous les exposer dans cette lettre.

Cela fait 4 mois que j'ai été nommé à la présidence de la RATP. J'ai mis à profit cette période pour me déplacer sur le terrain et apprendre à connaître cette grande maison. Peut-être ai-je d'ailleurs déjà pu vous rencontrer. Sinon, une prochaine visite sur votre lieu de travail m'en fournira l'occasion. J'estime que ces contacts sont indispensables.

De ce que j'ai vu et de ce que l'on m'a dit, j'ai pu constater que la Régie n'est pas en très bonne santé. Les réactions des usagers et les articles parus dans la presse confirment que notre image s'est plutôt détériorée au cours des dernières années.

Le but de toutes nos actions sera d'inverser cette tendance.

J'ai besoin que vous m'aidiez à relever un défi : celui de la modernité publique. Notre ambition sera de construire ensemble un modèle d'entreprise performante, assumant pleinement sa mission de service public. Sa taille, son histoire et ses hommes font de la RATP le lieu idéal où élaborer le service public moderne.

Réussir la modernité publique à la RATP, c'est mettre en œuvre le service public des transports dans l'agglomération parisienne. Et l'aider à devenir capitale économique de l'Europe.

Pour y parvenir, nous ferons porter nos efforts sur trois axes principaux : la qualité au quotidien, la politique sociale et la décentralisation.

Qualité au quotidien : le voyageur au centre de nos préoccupations

Nous devons avoir en permanence à l'esprit la satisfaction du voyageur. Que vous soyez ou non en contact direct avec lui, en ligne, en bureau ou en atelier, vous avez une mission à remplir, au service du voyageur.

Nous devons parvenir à une réelle décentralisation des pouvoirs. Cela signifie des initiatives locales plus nombreuses, plus de qualitatif, plus de diversité et plus de dialogue. Dans les secteurs où l'action est possible dès maintenant, je demande que des propositions soient préparées, pour être mises en œuvre avant la fin de l'année.

Merci de m'avoir suivi au fil de ces pages. Mais un discours et des orientations n'ont de sens que s'ils sont un guide pour l'action. Nous ne devons plus subir, mais être offensifs. Seul, je ne peux rien. C'est pourquoi je vous demande personnellement de vous mobiliser à mes côtés, pour que la RATP devienne en quelques années une référence en matière de modernité publique.

Voilà mon ambition, au service de la RATP. Je vous prie d'agréer, Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'expression de ma meilleure considération.

RATP 89/94

« Une ambition pour nous tous : la modernité publique. »

Dans une lettre adressée mi-juillet à l'ensemble des agents de la RATP Christian Blanc a présenté les axes de son action à la RATP au cours des 5 prochaines années.

Le 30 juin dernier, Christian Blanc, nouveau PDG de la RATP, présentait ses grandes orientations pour les 5 années à venir devant le Conseil d'administration de la RATP. Ces orientations visent un objectif unique : ***« faire de la RATP un exemple de la modernité publique ».***

Quatre jours plus tard, une **convention** réunissait **400 cadres** de la RATP. Après avoir souligné devant eux les enjeux pour l'entreprise de la modernité publique, Christian Blanc a invité ses interlocuteurs à rechercher ensemble les moyens d'y parvenir.

Christian Blanc a également précisé quelques-unes des conditions qui lui paraissent indispensables pour s'engager dans la voie de la modernité publique.

D'abord, **résoudre le problème soulevé par la montée de l'insécurité et de la violence** sur les réseaux RATP. Entre les lignes avait ouvert le dossier dans son numéro de juin. Ce mois-ci, nous vous détaillons le plan d'action à 18 mois annoncé par le Président (voir p. 4).

Ensuite **restaurer une qualité du service au quotidien** afin d'enrayer la lente dégradation du service offert aux voyageurs RATP. Les démarches Qualité et les actions locales sur ce thème constituent la pierre angulaire de cette restauration. Depuis un an ELL vous a fait découvrir plusieurs de ces chantiers Qualité. Aujourd'hui, il vous en dresse un premier bilan (voir p. 25).

Enfin **continuer ou engager les actions de rénovation du service** entreprises tant au réseau routier (comme Autrement Bus : voir p. 6) qu'au réseau ferré (comme le nouveau service en station : voir p. 8).

En conclusion de son intervention, Christian Blanc a souligné que la mise en œuvre de ces orientations passait par le rétablissement d'une **cohésion sociale** dans l'entreprise, par la mise en œuvre d'une véritable **décentralisation** des responsabilités et par une **volonté d'agir** de tous les instants.

Convention cadres du 4 Juillet 1989

Propos en écho

Un discours du Président le matin pour présenter les grandes lignes de son action au cours des 5 prochaines années. Un autre l'après-midi pour conclure les débats de la convention. Entre temps, par groupe de 20, les 400 cadres participant à la convention qui réagissent et qui planchent sur les moyens de mettre en œuvre les orientations du Président, en particulier la décentralisation et la lutte contre l'insécurité. Tout cela fait beaucoup de mots, de phrases échangés. L'équipe d'Entre les lignes était présente. Elle a ouvert tout grand ses oreilles. Voici, sans souci d'exhaustivité, quelques-uns des propos entendus en ce mardi 4 juillet 1989.

9 h 15: Christian Blanc ouvre le débat

Une volonté: l'action

«Il faut maintenant agir. Les orientations sont un guide pour l'action.»
«Je vous propose une rupture par respect pour la belle histoire des bus et des métros.»
«Vous m'avez dit il faut un patron (...) Vous avez un patron.»
«La RATP a vécu ces derniers mois des événements d'une gravité exceptionnelle.»
«Quelque chose de profond ne va pas. Nous n'avons pas de mécanisme d'anticipation.»
«Oui, Mesdames et Messieurs, je vous le dis: nous avons perdu une grande part de notre crédibilté dans l'opinion et auprès des Pouvoirs Publics.»
«Nous pouvons choisir de subir mollement et nous nous enfoncerons alors dans le déclin.»

Un projet: la modernité publique

«La RATP a aujourd'hui un impératif à court terme: restaurer sa qualité de service au quotidien.»
«La RATP, plus proche du voyageur, va devoir mieux faire au prix de nombreuses améliorations locales à l'initiative d'un personnel attentif au détail.»
«La décentralisation, c'est la confiance, plus la solidarité, plus la responsabilité.»
«C'est aussi l'aptitude à la prise de risques.»
«Le concept de productivité doit être global et ne doit pas être mesuré à l'aune des seules réductions d'effectifs.»
«La non qualité est un facteur de coût.»
«Le statut, par la protection sociale qu'il donne, par la sécurité et par la tranquillité d'esprit qu'il procure, doit créer des conditions favorables au travail dans l'entreprise (...) Loin d'être un carcan favorisant l'immobilisme, l'égocentrisme, l'archaïsme et la bureaucratie dans l'entreprise, il doit au contraire être ouvert aux évolutions de la société, favoriser le dynamisme, la mobilité, la créativité.»
«Voilà l'un des enjeux de la modernité publique: démontrer que protection sociale et dynamisme d'entreprise peuvent non seulement aller de pair, mais se renforcer l'un l'autre.»

(suite page 20)

9 h 15 : le Président ouvre les débats de la convention cadres.

NE AMBITION POUR NOUS TOU

SE-CPA MARGUERITE - ARDAILLON

«Agir pour que la RATP soit le lieu de la modernité publique»

(extraits du discours de Christian Blanc au Conseil d'administration du 30 juin 1989)

«L'image des Services publics en général, et de la RATP, s'est sensiblement altérée au cours des dernières années. Face à un monde en pleine évolution, ils ont pu donner le sentiment d'une adaptation lente et difficile, d'un univers où prévalaient encore des modes d'organisation et des relations sociales d'un autre âge (...)

Le concept de modernité publique est ambitieux, mais porteur d'espoir. Il force à rechercher des solutions nouvelles et originales, et un modèle d'entreprise qui reste à construire ensemble. Concept novateur qui fait appel à l'imagination et à la compétence des hommes, et qui oblige à trouver des synergies entre des exigences parfois contradictoires, il se décline dans toutes les dimensions de l'entreprise:

- Pour la politique commerciale, où il permet de sortir du faux débat – faut-il parler de client ou d'usager – pour conclure que le voyageur est à la fois acteur, partenaire, et propriétaire du bien collectif.
- Pour les relations avec les pouvoirs publics, où il exclut autant le contrôle tatillon a priori et l'annualité budgétaire qu'une revendication à l'autonomie débridée, pour déboucher sur une démarche pluriannuelle, contractuelle, confiante et adulte.
- Pour la politique sociale, où il faut démontrer que la sécurité de l'emploi et la protection sociale, loin d'être démobilisatrice, doit, au contraire, créer des conditions de libération des énergies, de dynamisme, de mobilité et d'adaptabilité interne.
- Pour la gestion de l'entreprise, où l'opposition entre la stricte rentabilité financière et le service public «toujours plus» doit être dépassée.
- Pour les relations entre les hommes, où l'écrit, l'anonymat et la bureaucratie doivent laisser la place au terrain, au dialogue, à l'exemple et à l'initiative.
- Pour le management, où la volonté de décentralisation et de création des entités à taille humaine doit se concilier avec les exigences de complexité, d'interaction et de continuité du service public.

Réussir la modernité publique à la RATP, c'est inventer le service public des transports d'une agglomération parisienne, capitale de l'Europe.

Notre siècle a conçu la ville pour le meilleur usage de l'automobile. Chacun sait aujourd'hui que nous sommes au point de rupture de cette logique, malgré les efforts financiers consentis par les autorités publiques. Les transports en commun sont appelés à se développer sous réserve que les coûts soient maîtrisés et la qualité du service rendu appréciée de tous.

En bref, un défi, un modèle à trouver, porteur d'espoir et de rayonnement, dont chacun soit fier, et qui soit à la mesure de la complexité des problèmes à résoudre. □

15 h 30 : cinq conclusions en forme de point de départ

L'arrivée d'un PDG

Christian Blanc – «L'unité de commandement à la tête de l'entreprise est la condition essentielle pour piloter un fonctionnement décentralisé de la RATP. Les statuts de la RATP ont été modifiés à ma demande dans ce sens (...) Un dialogue sans fermeté n'a pas de sens (...) Vous avez été plusieurs à me dire : votre arrivée a fait naître un espoir, mais la RATP n'est pas en situation aujourd'hui de supporter un espoir déçu. J'ai tenu à ce que les orientations présentées au Conseil d'administration couvrent la période 89/94. Sauf accident imprévisible, et je vous demanderai alors de m'en excuser, je passerai les cinq prochaines années à vos côtés (...) J'intègre le temps dans l'action à mener pour faire évoluer la RATP (...) Ici où là, on dit encore : il s'occupe toujours de la Nouvelle-Calédonie. Les conditions de ma rencontre avec ce territoire ont effectivement créé des sentiments d'attachement vis-à-vis de cette terre et de ses habitants. Mais je tiens à ce que les choses soient claires. Je n'ai plus aucune responsabilité officielle liée à la Nouvelle-Calédonie. Au cours des prochaines années, je continuerai à m'y intéresser, mais comme n'importe quel citoyen français.»

La sécurité

Christian Blanc – «Le problème dépasse la RATP. Cela ne signifie pas que la RATP doive attendre sans rien faire une solution globale (...) Lors de mes visites sur le terrain, j'ai ressenti ce sentiment d'insécurité qui est l'appréciation que chaque usager, chaque agent fait de la probabilité qu'il a d'être victime d'une agression (...) Le phénomène est sans conteste moins grave que ce que laissent croire certains médias. En revanche, la tendance est préoccupante. Et cela tant au réseau ferré qu'au réseau routier (...) A ma demande un diagnostic sans complaisance a été fait. Pour la première fois un contrôleur général de la Police sera à nos côtés pour nous aider à réfléchir aux solutions et coordonner l'action des différents services, tant RATP que de Police ou de Gendarmerie (...) Un plan de 18 mois a par ailleurs été lancé afin de maîtriser la situation* (...) Je prends la responsabilité de l'échec ou de la réussite de ce plan. J'espère une mobilisation de vous tous, à la hauteur des préoccupations exprimées par nos voyageurs et nos agents.

(*) Voir article p. 4 dans ce numéro.

Les syndicats

Christian Blanc – «J'ai senti ici une difficulté. Le pouvoir syndical est vécu par beaucoup d'entre vous comme un frein à l'autorité et au changement dans l'entreprise (...) Pour ma part, je souhaite des syndicats forts car nous avons besoin d'interlocuteurs forts et représentatifs. C'est chez les moins de 35 ans que la désyndicalisation est la plus forte. Or les moins de 35 ans représentent plus de la moitié des effectifs RATP. A terme, si cette tendance devait se poursuivre, cela poserai un problème aux syndicats mais aussi à la direction. Le spontanéisme n'est pas facile à traiter. Nous l'avons bien vu voici quelques mois (...) Et la C.G.T. me dites-vous ! La CGT représente plus de 50 % des votes exprimés dans l'entreprise. C'est donc un grand syndicat et c'est le partenaire privilégié que nous ont désigné les agents eux-mêmes (...) Je reconnais qu'il est parfois difficile de parler avec elle. Mais c'est un problème qu'il faut traiter (...) Des valeurs partagées sont nécessaires pour assurer la cohésion sociale de l'entreprise. Je proposerai aux syndicats un pacte social, fondé sur ces valeurs partagées de solidarité, de cohésion, de décentralisation, de concertation. Ensuite chacun se déterminera par rapport à ce pacte et chacun prendra, en pleine lumière et en pleine connaissance de cause, ses responsabilités par rapport à l'avenir de notre entreprise.»

10 h : chacun des 400 participants à la convention est invité à réagir personnellement au discours du Président. Une question, une impression, un exemple d'action prioritaire pour l'avenir de l'entreprise... Collectées, analysées, ces réactions à chaud trouveront leur écho dans les discours de conclusion du Président.

La décentralisation

Christian Blanc – « L'efficacité d'une entreprise repose sur la diffusion des responsabilités à tous les échelons. L'un d'entre vous, tout à l'heure a déclaré que 40 % des potentialités des agents sont inemployées. Le chiffre a fait « tilt » dans ma tête (...) La Régie est un lourd paquebot, dites-vous. Je comprend vos craintes. Toutefois, les paquebots modernes me semblent très maniables. Pour ma part, je préfère la comparaison avec la bicyclette. Faire du sur-place demande beaucoup d'adresse et une énergie extraordinaire (...) L'enjeu de la décentralisation est clair : donner une partie du pouvoir aux cadres et à la maîtrise. Faut-il organiser ce transfert en descendant de niveau en niveau ? Cela paraît long et compliqué. Je vous propose de partir de la base en recherchant de quelles capacités de décision chaque unité de base a besoin pour travailler correctement et de manière autonome sur des objectifs clairement définis et acceptés (...) Pour réussir la décentralisation, il faut une réelle solidarité entre tous, il faut développer l'aptitude au risque et reconnaître le droit à l'erreur, sauf en matière de sécurité ferroviaire et de budget. Il vaut mieux se tromper que ne rien faire (...) Que ceux qui sont prêts commencent. Que les autres étudient les moyens de passer à l'action. Dans un an nous ferons un bilan des actions entreprises. Il ne s'agit pas de pénaliser qui que ce soit car on sait que certains secteurs sont plus difficiles que d'autres. »

La communication

Christian Blanc – « Vous avez insisté nombreux sur cette question (...) En matière de communication externe (promotion, publicité), nous avons saisi l'occasion du Bicentenaire pour relancer la communication institutionnelle de la RATP. La RATP est un service public et par là-même une création de la République. Comme service public, elle est au service des citoyens, mais en réciproque les citoyens doivent la considérer leur service public (...) Au plan de la communication interne, tout est à faire. Il n'y a pas d'entreprise qui fonctionne sans cela. Nous y réfléchissons et nous avancerons des réponses d'ici la fin de l'année. »

15 h 30 : Christian Blanc conclut les débats et dresse le bilan de la conventio

10 h 15 : une petite pause café avant de rejoindre les différents groupes de travail. Une occasion aussi d'apprécier la qualité des prestations offertes par l'ensemble des services RATP qui assurent la logistique de cette convention. Ils sont plus de 80 de toutes origines : machinistes des navettes bus, techniciens son, spécialistes des relations publiques, secrétaires, correspondants des permanences (on ne sait jamais ce qui peut arriver), personnels de l'antenne médicale...

Projets d'entreprises

Dialogue fiction

Réunissez 400 personnes d'une même entreprise. Faites-les parler organisation sociale, développement des activités, avenir de la «maison». Et vous verrez alors chacun, du haut en bas de la hiérarchie, se mettre à décrire l'entreprise idéale, à proposer son projet d'entreprise.
Par bien des côtés, la convention cadres du 4 juillet n'a pas échappé à cette règle. Plutôt que de se livrer à une analyse austère des idées échangées, nous avons (avec la complicité discrète d'observateurs présents à cette convention) imaginé un dialogue entre deux copains qui se retrouveraient par hasard, disons dans le métro.
Toute ressemblance avec des situations «ératépiennes» passées, présentes ou à venir serait purement fortuite. Bien sûr !

«Tiens, salut. Ça faisait longtemps (...) Tu travailles toujours chez...»
«M'en parles pas. Pour l'ambiance bonjour ! C'est hypercentralisé. Impossible de rien faire sans en référer aux supérieurs hiérarchiques de tous poils. On a des ingénieurs qui conçoivent, décident de tout. Le personnel, lui il est là pour exécuter sans discuter.»
«Eh bien ! Nous c'est l'inverse. Aujourd'hui la décentralisation fonctionne à fond. Seuls les problèmes qui ne peuvent être réglés en local, sur le terrain, remontent la hiérarchie. Notre direction incite chacun à prendre des initiatives. Ça ne marche pas toujours, mais le droit à l'erreur est reconnu.»
«Pour prendre des initiatives, il faudrait savoir ce qui se passe dans la maison. Chez nous, l'information reste le privilège d'une élite. Ils confondent encore savoir et pouvoir. Et puis, ça ne sert à rien. Quoi que l'on fasse, on n'est pas vraiment considéré. En outre, beaucoup de gens sont inquiets pour leur avenir professionnel...»
«... On est tous embarqué sur le même navire. Chaque personne est indispensable à la bonne marche d'ensemble de la boîte. Ce n'est pas seulement un discours, des mots en l'air : il y a une réelle solidarité quotidienne, pratique (...) L'information circule. Les enjeux économiques, les projets : on en parle, on en discute bien avant que ça soit ficelé. Chez nous aussi les métiers changent. Mais il ne s'agit pas de faire n'importe quoi. Les nouveaux emplois sont toujours aussi qualifiés et il y a un gros effort de formation professionnelle. Finalement, il y a un esprit d'équipe et cela crée une forte cohésion.»
«La boîte, c'est le royaume des fiefs, des clans, des Bastilles. L'entreprise est toujours aux prises avec un conflit social. Chacun se défend comme il peut. Et souvent, les intérêts catégoriels priment sur le reste. On vit repliés sur nous-mêmes. Résultat, on est ballottés par les événements. On subit, mais on ne maîtrise rien.»
«Et vous trouvez encore des clients ? Chapeau ! Quand je vois la manière dont nous devons quotidiennement veiller à offrir une bonne qualité de service, tenter de savoir ce qu'attendent les gens, anticiper sur les événements (...) Maintenant ne te fais pas d'illusion non plus. Chez nous aussi, il y a des conflits. Mais plutôt que de laisser s'envenimer les choses, on cherche des accords, des compromis où chacun trouve son compte, y compris l'entreprise d'ailleurs. Il n'y a pas de honte à cela si la discussion est franche, loyale et que de part et d'autre on joue carte sur table (...) Sans se vanter, la maison est aujourd'hui aussi performante et aussi efficace que les boîtes privées du secteur. Et cela en grande partie parce que notre statut nous donne sécurité et tranquillité d'esprit (...) On n'en est pas arrivé là facilement. Ça s'est fait petit à petit. Beaucoup d'autres sentaient qu'il fallait réagir. Pour le reste, l'exemple a joué.»
«Dis donc, il n'y aurait pas de la place dans ton entreprise. Parce que chez nous, l'avenir c'est de continuer demain ce qui se faisait hier. Tu parles d'une ambition !» □

Qualité : la bataille du quotidien

Depuis deux ans, les démarches Qualité se multiplient à la RATP. Elles reflètent un changement d'état d'esprit : les attentes des clients/utilisateurs, internes ou externes, cela compte ! Elles préfigurent aussi à plus long terme un bouleversement des rapports au sein de l'entreprise. En entendant, la Qualité au quotidien figure au hit-parade des ambitions de la Régie pour les cinq prochaines années.

La solidité d'une chaîne dépend de son maillon le plus faible. De même, la qualité d'ensemble d'un service dépend de chacune des prestations offertes.

Vous décidez de vous reposer quelques jours à la montagne. A quoi servent des tapis dans la chambre d'hôtel ou une vue imprenable sur le Mont Blanc, si la douche est bouchée ou si le café sent la chicorée ?

Hôtellerie, transports publics : deux services de nature très différente, mais partout la même exigence de la part des « clients/utilisateurs ». Qui n'a jamais tempêté en essuyant un orage à un arrêt de bus, en attendant de longues minutes un métro sans savoir quand il allait arriver, en essayant de retrouver la rue où passe le bus pour la clinique des Alouettes, en découvrant la gare de Nogent alors qu'on pensait être dans le RER pour Noisy, en tentant de franchir un péage récalcitrant pendant que Grand'Maman s'impatiente à la Gare de Lyon...

Un petit incident de ce genre (« petit » quand on le compare aux 8 millions de déplacements assurés quotidiennement par la Régie en région parisienne) et voilà une personne qui peut se mettre à douter de la qualité d'ensemble du service RATP. *« Tu te souviens le jour où... »* Une phrase qui fait mal, surtout quand des milliers, des dizaines de milliers de personnes disent la même chose. Alors, c'est le trafic, les recettes et, à terme le développement de l'entreprise, qui plongent.

« Ponctualité », « sécurité », « régularité » : les 3 principes de base du transport public. La Régie, comme n'importe quelle autre entreprise de transport, dispose depuis longtemps d'indices chiffrés permettant de mesurer la ponctualité, la sécurité, la régularité de son offre de transport. Il existe également des commissions chargées d'analyser les incidents d'exploitation et de proposer des solutions pour éviter les récidives.

Ce travail d'analyse permet incontestablement d'améliorer la qualité technique d'ensemble du service offert. Seul faille du système, c'est l'entreprise qui fixe elle-même la frontière entre *« ce qui est de qualité »* et *« ce qui n'est pas de qualité »*.

La « totale »

Les démarches « Qualité » prennent le contre-pied de cette approche. Elles reposent sur deux idées simples. D'une part, c'est l'utilisateur et lui seul qui est en mesure d'apprécier la Qualité d'un produit ou d'un service. D'autre part, l'entreprise s'engage à réaliser le service qu'elle propose, ce service étant élaboré sur la base d'un compromis entre les besoins exprimés par les utilisateurs et les contraintes économiques auxquelles l'entreprise est soumise. Conséquence, toute action en faveur de la Qualité est un processus global dans lequel chacun se trouve impliqué.

« Les démarches Qualité sont parties des entreprises de production. L'objectif est de fabriquer un produit ne comportant aucun défaut. Pour cela, le traditionnel contrôle de qualité en bout de chaîne a été remplacé par un contrôle intégré, intervenant aux différentes étapes de la production. En outre, ce contrôle intégré est pris en charge par les agents de production eux-mêmes. Dans ce domaine, les entreprises américaines et japonaises sont pilotes au plan des méthodes. »

Christian Guibert travaille depuis 2 ans au sein de la cellule « Marketing interne » à direction commerciale RATP. Au fil des mois, cette cellule est devenue la cheville ouvrière des actions Qualité engagées à la Régie.

« La RATP n'est pas une entreprise de production au sens strict du terme. Fabriquer et vendre un service comme le transport, ce n'est pas la même chose que fabriquer et vendre des automobiles ou des réfrigérateurs. Le transport, c'est un peu comme le courant électrique : on ne le stocke pas. Il faut le produire en même temps que le voyageur souhaite le consommer (...)

Les chantiers Qualité RATP

Par ailleurs, la notion même de clientèle RATP est relativement récente. C'est la conséquence des réflexions menées depuis plusieurs années sur la politique commerciale et sur l'ambiance du déplacement. Le plus souvent, la RATP se trouve dans une position de prestataire de service. Elle offre des services, mais elle a des concurrents. Elle doit alors séduire, convaincre et fidéliser ses clients en agissant sur son offre de service (...)

En 1987, le service FR (Matériel roulant du réseau ferré) fut le premier à lancer un chantier Qualité à la RATP. Dans un premier temps, il s'agissait de localiser, et d'analyser tous les facteurs internes au service (liaisons entre les équipes, outillages, méthodes de travail...) induisant « des défauts de qualité » dans la prestation de maintenance. L'objectif final était le « zéro défaut » sur les trains remis à l'exploitation.

Peu de temps après, les téléphonistes du service de la télématique (ST-DLT) engageaient une action Qualité (voir ELL n° 112). *« Avant de démarrer leur action, les responsables de DLT ont fait le point des attentes de leur clien-* ▷

tèle. Ici, le mot clientèle n'est pas vraiment le bon, commente Christian Guibert. *Entre DLT et les autres services de la Régie, il n'y a pas de relations commerciales à proprement parler. Toutefois comme n'importe quel service de maintenance, DLT agit en prestataire pour les autres secteurs de l'entreprise. De ce point de vue, on peut dire qu'il existe une relation prestataire-utilisateurs proche du modèle classique fournisseur-client, même s'il n'y a pas de recettes directes venant de la vente des services de DLT.»*

Fin 1988, le service FE (service de l'exploitation du réseau ferré) entre dans la danse (voir ELL n° 123). Au printemps dernier, DLT publie les premiers résultats de son action Qualité (voir ELL n° 121). Dans le même temps d'autres secteurs de maintenance s'ouvrent aux démarches Qualité: les escaliers mécaniques (TE), les péages (TC), le groupement «électronique - radio - télévision» (ST-ERT). La direction S, dans son ensemble, emboîte le pas à ST-DLT et se met à l'heure de la Qualité (voir ELL n° 123, p. 32). Côté routier, le lancement d'une démarche Qualité est envisagé dans l'ensemble de la direction. En pratique, la Qualité pourrait même devenir le «fil rouge» guidant les actions de décentralisation vers les 23 dépôts: la décentralisation des moyens et des responsabilités se faisant dans le cadre d'objectifs de qualité de service à atteindre au plan local.

La Qualité... de service!

«Il y a plusieurs manières d'aborder la Qualité. Certains parlent de Qualité totale, d'autres de qualité de service. En étant volontiers caricatural, je dirais que la Qualité totale marque d'abord un souci d'optimisation des circuits ou des méthodes de travail existants. On fabrique un produit, on propose un service précis. On cherche alors les moyens d'offrir à l'utilisateur quelque chose sans défaut. La Qualité de service vise en revanche à trouver de nouvelles formes d'organisation ou de travail permettant de se rapprocher, en permanence, des attentes de la clientèle (...) Il n'y a pas d'opposition entre les deux approches. En fin de compte, il faudrait agir au quotidien dans le cadre d'une démarche de Qualité totale et penser l'avenir dans le cadre d'une démarche de Qualité de service», la seconde servant de support à la première.»

«Ce n'est pas un service central qui peut piloter une démarche Qualité. La conduite des opérations doit se faire sur le terrain, par les personnes directement impliquées dans l'élaboration du service offert (...) Notre rôle à CA (ndlr: Service du Marketing et de l'Action commerciale) *est d'apporter une aide, des conseils, une assistance aux équipes qui veulent se lancer dans une démarche Qualité. Par ailleurs, nous essayons d'être une structure d'accueil et de rencontre pour ceux qui pilotent aujourd'hui ces démarches. Nous pensons créer dans quelques mois une sorte de club de la Qualité où s'échangeront informations, expériences, méthodes (...) En ce domaine, nous sommes des prestataires de service.»*

Le monde à l'envers

«Chaque service a sa spécificité, ajoute Christian Guibert. *On ne peut pas faire la même chose, au même rythme, à FR et à RE. La décentralisation de la conduite des projets s'impose comme une condition préalable à la résussite des démarches Qualité.»*

Décentralisation de l'action: oui, répondent en chœur tous les pilotes d'opérations Qualité. Mais, nous devons pouvoir nous appuyer sur une politique d'entreprise qui fait de la Qualité un objectif clairement affiché. Les ▷

Deux questions à Yves PICOT, Directeur de l'action commerciale et de la communication.

Le projet Qualité n'est-il pas en train de se substituer à la politique commerciale RATP?

Le commercial à la RATP est souvent mal compris. Certains n'y voient que de la communication, d'autres un aspect mercantile indigne d'un grand service public. Un gros effort d'explication est donc nécessaire et va être entrepris. Il faut distinguer sa finalité et sa démarche.

La démarche n'est jamais qu'un processus conscient d'adaptation du service aux attentes des voyageurs, elle a suffisamment fait ses preuves dans tous les secteurs de l'activité économique pour qu'il soit nécessaire de la justifier ici. La mettre en œuvre à la RATP relève bien de la modernité publique à partir du moment où elle est mise au service d'objectifs d'intérêt général qui sont la satisfaction du voyageur dans sa diversité, le développement de la part des transports en commun dans les déplacements en région parisienne, un positionnement du prix du transport pour un partage équitable de sa charge entre le citoyen voyageur et le citoyen contribuable.

La démarche commence par la connaissance des attentes des voyageurs. Elles sont aujourd'hui diverses et complexes: voyageurs migrants, voyageurs occasionnels, en déplacement professionnel ou de loisirs, habitant ou non de la région parisienne, jeunes et moins jeunes n'ont pas les mêmes besoins ni la même vision du transport. Il ne viendrait aujourd'hui à personne l'idée d'imposer à chacun le même habitat ou la même façon de s'habiller, pourquoi en serait-il autrement dans le domaine du transport? Reconnaître le droit à la différence est certainement le premier principe de la modernité publique et le premier souci du commercial.

L'équipement d'un foyer moderne ne se limite pas au clos et au couvert, au-delà de l'eau, du gaz et de l'électricité, les attentes portent sur l'équipement électro-ménager, le téléphone, la radio, la télévision, le minitel et bientôt l'ordinateur. Il en va de même au niveau du service attendu du voyageur, au-delà du déplacement physique, il porte sur l'information, l'accessibilité au réseau, la tarification, la vente, le traitement des correspondances, l'ambiance des lieux publics, les commerces et les services qu'on peut y trouver. Il appartient au commercial de concevoir et de définir avec précision des services aussi complexes et en constante évolution.

C'est à ce niveau qu'intervient la démarche qualité en fixant consciemment le niveau de chacun de ces services. Pour répondre à votre question, la qualité est donc un aspect essentiel mais un aspect seulement de la politique commerciale.

N'est-on pas en train d'inventer un nouveau perfectionnisme de la Qualité? Économiquement le client a-t-il toujours raison?

Comme je viens de le dire la démarche qualité c'est d'abord, par rapport à un ensemble de services conçus par le commercial en réponse aux attentes analysées des voyageurs, le choix conscient d'un niveau de satisfaction compatible avec les possibilités de l'entreprise, ce n'est donc ni le perfectionnisme ni le «toujours plus».

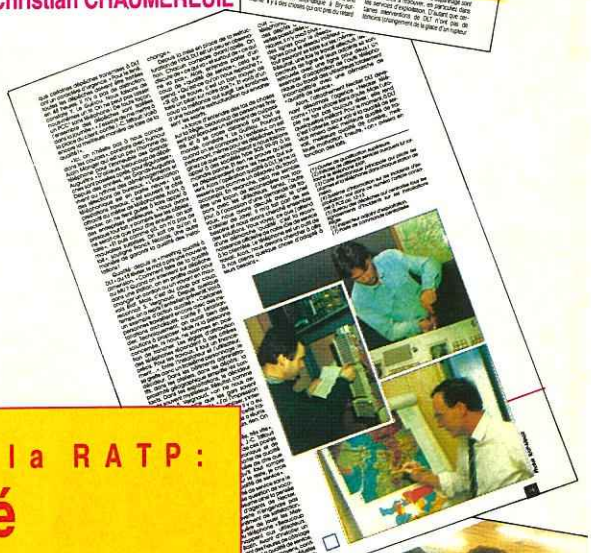
En revanche, c'est une révolution dans la mesure où il s'agit d'une promesse faite au voyageur qu'il importe de tenir en toute circonstance.

Les entreprises de service qui se sont résolument engagées dans cette voie savent que l'engagement ne peut être tenu, face à un environnement en constant changement et à la diversité des situations rencontrées que dans le cadre d'une gestion par les objectifs qui implique elle-même décentralisation et initiative à tous les niveaux de la hiérarchie dans l'organisation du travail et la mise en œuvre des moyens.

déclarations du Président Christian Blanc apportent un début de réponse (voir ci-dessous).

« Dans une entreprise, un projet Qualité se conçoit à échelle globale, sinon chaque secteur butte rapidement sur des problèmes (effectifs, qualifications, rémunérations...) qu'ils ne peut résoudre à lui seul (...) Les personnels en contact direct avec les voyageurs (agents de station, machinistes, conducteurs...) sont la clé de voûte du projet Qualité. Ils ont une connaissance instinctive et pratique de la clientèle. Ces personnels doivent devenir les porte-parole, les mandataires des voyageurs au sein de l'entreprise. A travers eux s'exprimeront alors les insatisfactions, les attentes, les espoirs des clients de l'entreprise. En réponse, celle-ci doit se structurer pour donner à ces agents de première ligne les moyens de mieux prendre en charge leurs rapports quotidiens avec les voyageurs. Cette philosophie se retrouve en filigrane dans le projet de nouveau service en station à FE (ndlr : voir article p. 8 dans ce numéro). *Certaines « entreprises pilotes » des démarches Qualité appellent cela la commande par l'aval. Pour la RATP, cela suppose un autre regard, un changement de perspective. C'est un peu le monde à l'envers ! »* □

Christian CHAUMEREUIL



Christian Blanc, PDG de la RATP :

Priorité à la qualité

« Nous devons avoir en permanence à l'esprit la satisfaction du voyageur. Que vous soyez ou non en contact direct avec lui, en ligne, en bureau, en atelier, vous avez une mission à remplir, au service du voyageur. » (Lettre du 12/7/1989 adressée aux agents RATP).

« La RATP a aujourd'hui un impératif à court terme : c'est celui de restaurer une qualité de service au quotidien. » (Discours du 30/6/1989 au Conseil d'administration de la Régie).

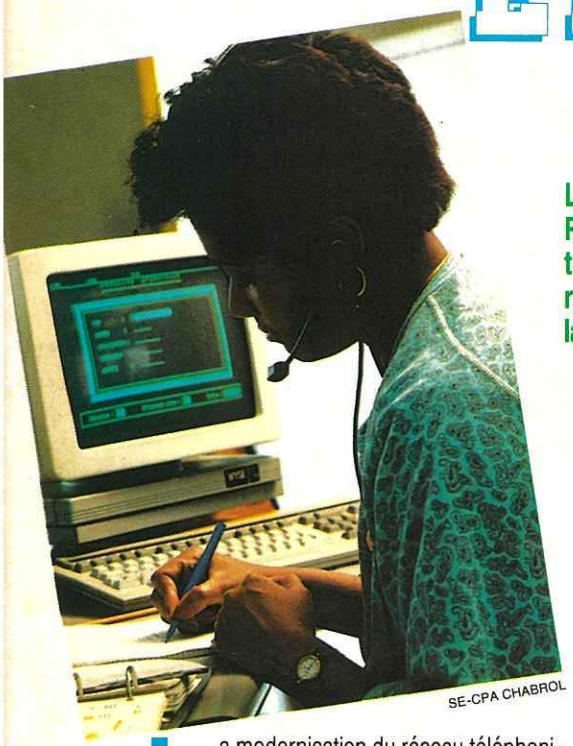
En plaçant le voyageur au centre des préoccupations de l'entreprise et de ses agents, Christian Blanc, PDG de la RATP, fait de la Qualité de service une priorité pour la Régie. Dans le même temps, son constat sur la qualité actuelle du service RATP est clair : il y a *« lente dégradation »* et cela *« n'est pas digne de notre tradition de qualité, de ce que les Citoyens et les Pouvoirs Publics attendent de la RATP. »*

Parmi les facteurs de dégradation, C. Blanc mentionne en premier lieu la montée de l'insécurité. *« C'est pourquoi, j'ai décidé, en liaison avec les Autorités de l'État d'établir un plan de 18 mois susceptible, non pas d'éliminer toute délinquance, mais de maîtriser la situation »* (voir p. 4).

Autre facteur de dégradation du service offert : la propreté et notamment les graffiti. Un plan d'action est annoncé pour la fin 1989. La lutte contre la fraude et une maîtrise plus grande de « l'espace public » RATP sont aussi des éléments important d'une meilleure Qualité du service. Si la sécurité « technique » semble maîtrisée, le Président souligne qu'elle *« n'est jamais acquise et demande aux exploitants un effort permanent de rigueur et de professionnalisme. Elle découle également de la fiabilité de la maintenance (...) »*

« Cette Qualité de service au quotidien, bien que nécessitant des investissements et des moyens matériels, repose avant tout sur les hommes et sur les femmes de l'entreprise, leur cohésion, leur volonté et motivation communes, leur conviction qu'au bout du compte, c'est le voyageur qui est seul juge de la qualité. Cette qualité est faite d'une infinité de détails, mais tous sont importants car c'est la somme des petits défauts qui font les mauvais services. C'est pourquoi, j'encourage toutes les Directions à poursuivre ou à lancer des « opérations Qualité » alliant le souci de connaître et de satisfaire les exigences du client au sens large (voyageurs, autres services, agents eux-mêmes) et la volonté de sensibiliser, former et faire participer les agents et notamment ceux au contact du public, à la mise en œuvre effective de l'amélioration de cette qualité. »

LE STANDARD EN TOUCHE ?



SE-CPA CHABROL

Le standard RATP a fait peau neuve. Regroupés à Bercy, les 22 standardistes Régie disposent désormais d'équipements modernes, dont un annuaire électronique (à jour!) de plus de 13 000 noms. Par ailleurs, les standardistes ont reçu diverses formations (contacts humains, connaissance de l'entreprise, langues...). Donc tout est parfait. Oui, enfin presque...

La modernisation du réseau téléphonique RATP vient de s'achever (voir ELL n° 121). Dans le même temps, un nouveau standard a vu le jour à Bercy. Il remplace les anciens standards de Bercy, Naples, Championnet, Charonne, Bourdon, Saint-Gothard, Richard Lenoir et Stalingrad.

«L'image d'une entreprise dépend aussi des standardistes». Joseph Perret, responsable de la subdivision «Exploitation» de ST/RTC (réseaux de télécommunication), va même plus loin: *«un sourire au téléphone s'entend!».* L'accueil téléphonique est devenu l'élément central du travail des standardistes. Formations à la communication orale, à la connaissance de l'entreprise (organisation, rôle des services: qui fait quoi...), aux langues étrangères (anglais pour le moment): tout cela s'ajoute aux formations techniques habituelles reçues par les standardistes (maniement des équipements du standard, données générales sur le réseau téléphonique RATP).

«La qualité de l'accueil téléphonique dépend essentiellement de trois choses: le temps de réponse (au-delà de 3 sonneries, une dizaine de secondes, l'impatience se fait jour), la rapidité avec laquelle le standard aiguille les appels dans l'entreprise, enfin la justesse dans le choix des correspondants RATP ce qui évite aux personnes extérieures de revenir au standard ou de passer de poste en poste. Le timbre de la voix et la convivialité des standardistes sont aussi des éléments importants», conclut Joseph Perret.

Masculin singulier

Autre outil indispensable pour *«bien aiguiller les appels»:* l'annuaire électronique. Avec plus de 13 000 noms et des rectifications constantes (400 par mois), c'est le fichier téléphonique le plus à jour de la RATP. *«On découvre souvent des changements en passant les appels. Si les secrétariats avaient le réflexe de nous passer un petit coup de fil, ça nous aiderait et ça leur éviterait ensuite bien des problèmes. Surtout pour certains départs en retraite qui entraînent des cascades de changements»,* constate une jeune standardiste.

Autre changement: le standard travaille désormais en «formation mixte». Philippe (ex-agent de station au ferré) a rejoint l'équipe des standardistes. *«Au CIT*, ce sont aussi des hommes qui répondent au téléphone. Il n'y a pas de différence avec nous... Sauf qu'eux, ils sont maîtrises.»*

Classés dans la filière A (agents administratifs), la vingtaine d'agents du standard ST de Bercy sont les seuls à pouvoir revendiquer la qualification de «standardiste» (sous-filière A3). Avec vingt personnes dans une sous-filière, il est assez difficile de tracer «des plans de carrière». *«J'ai plus de vingt ans de standard. Je vais partir comme je suis entré. On s'est résignées. Mais les jeunes, elles n'ont pas l'air de vouloir rester comme ça!»*

«Il existe des déroulements de carrière au standard, rectifie J. Perret. *Les standardistes de ST finissent au niveau 7 alors qu'elles n'auraient pas dépassé le niveau 6 bis à FE. Certains postes de maîtrise choix sont aussi ouverts. Plusieurs agents ont été recemment nommés.»*

«Il y a trois groupes ici, constate une de ces jeunes standardistes. *Les anciennes qui vont partir bientôt à la retraite. Les jeunes titulaires et les détachées de FE».* Tradition oblige: les standardistes ont toutes débuté dans le métro. *«Comme beaucoup de collègues, je suis venue ici pour les horaires. En station, j'avais déjà un poste de mixte. Je n'ai donc perdu que 300 F de primes environ. Mais j'ai gagné des repos samedi/dimanche. Pour Ceux qui avant faisaient encore du jour/nuit, la perte peut aller jusqu'à 1 000 F. Sur des salaires qui ne sont pas énormes, ça fait un trou!».*

Petit à petit, le nombre des « détachés FE » diminue. Ils sont 4 encore à attendre le concours qui leur permettra de devenir officiellement des standardistes ST. *« On ne sait même pas s'il y aura un autre concours. On voit bien que le travail a diminué. »*

5 000 appels par jour en 1985, 3 000 environ aujourd'hui. Avec la sélection directe à l'arrivée (grâce au nouveaux centraux électroniques, on peut souvent appeler directement son correspondant à la RATP), beaucoup d'appels ne transitent plus par le standard. *« Les appels qui restent ne sont pas les plus faciles. Surtout quand il faut demander au correspondant de rappeler un autre numéro RATP. Nous ne pouvons pas nous passer les communications. Ici, il y a en fait 5 standards dans une même pièce. Quoi qu'il en soit, c'est pas continuellement la bousculade. »*

« D'ici qu'on retourne en station », s'inquiète sa voisine. Un propos qui s'explique au moment où circulent des rumeurs de *« reclassement »*.

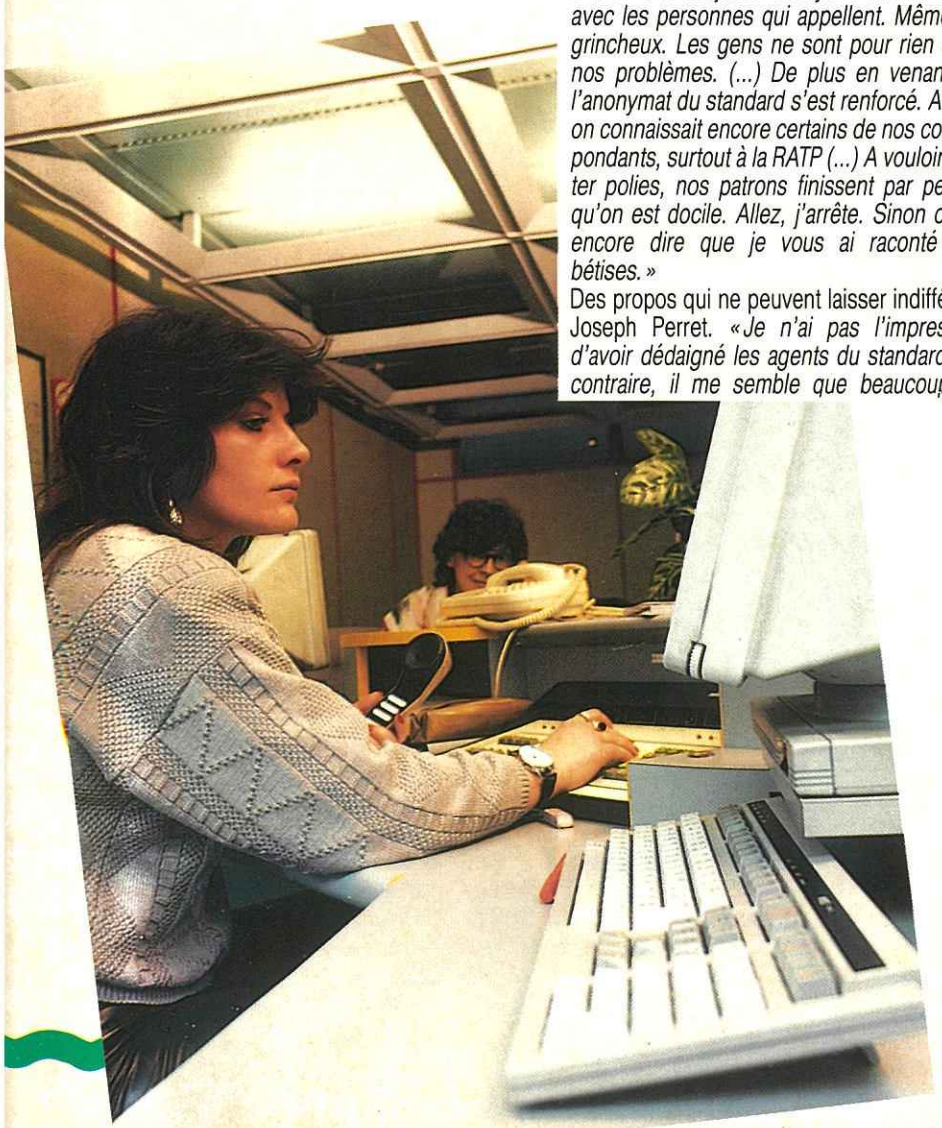
Faire face

Joseph Perret ne cherche pas à dissimuler la situation. *« Nous enregistrons en moyenne moins d'appels qu'auparavant. C'est un fait. Maintenant, il y a toujours de fortes pointes. Par ailleurs, l'accueil téléphonique ne s'improvise pas. Pour faire face en toutes circonstances, nous devons avoir les agents compétents et parfaitement formés. De ce point de vue, le regroupement des standards à Bercy facilite l'exploitation quotidienne. Bien sûr, cela ne nous empêche pas de développer de nouvelles activités. L'annuaire électronique est un exemple. Mais il faut toujours conserver en tête les priorités du service (...) Il n'est toutefois pas question de reclassement ; il s'agit au plus d'un redéploiement du personnel dans de nouvelles activités. »*

SE-CPA CHABROL

« Il y a vingt ans, nous travaillions sur des standards à fiches. Aujourd'hui, c'est l'électronique, l'ordinateur... Partout... Ce qui n'a pas changé, c'est la considération de nos chefs ! J'ai toujours essayé d'être aimable avec les personnes qui appellent. Même les grincheux. Les gens ne sont pour rien dans nos problèmes. (...) De plus en venant ici, l'anonymat du standard s'est renforcé. Avant, on connaissait encore certains de nos correspondants, surtout à la RATP (...) A vouloir rester polies, nos patrons finissent par penser qu'on est docile. Allez, j'arrête. Sinon on va encore dire que je vous ai raconté des bêtises. »

Des propos qui ne peuvent laisser indifférent Joseph Perret. *« Je n'ai pas l'impression d'avoir dédaigné les agents du standard. Au contraire, il me semble que beaucoup de choses ont été faites et j'en ai toujours discuté ouvertement avec elles (...) Il ne faudrait pas mettre sur le dos des chefs des choses qui sont des problèmes de l'entreprise. »*



« On a eu plus ou moins des espoirs quand le standard s'est transformé, confie une jeune standardiste. *On est déçu. On a l'impression de se retrouver mise à l'écart, sans réel espoir d'avenir (...) Pourtant, on aimerait que ça change. Vraiment ! »*

En quelques années, beaucoup de choses ont déjà changé au standard. Le cadre, les équipements sont ultra modernes. Côté look, le nouveau standard RATP a « belle gueule ». A en croire Joseph Perret, d'autres choses pourraient aussi changer. *« FE ne souhaite plus continuer à nous détacher des agents pour de longues périodes. Cela peut se comprendre, mais cela nous oblige à avoir la réserve nécessaire au fonctionnement du standard durant les périodes de congé. Compte tenu des postes à pourvoir, une vingtaines d'agents capables d'assurer les fonctions de standardistes s'avèrent indispensables (...) Pour l'instant, nous sommes en discussion pour mettre sur pied cette organisation. Revenez nous voir dans quelques temps. Et vous verrez aussi que nous ne manquons pas de considération pour les agents du standard ! »*

« Allo... RATP bonjour... » □

Christian CHAUMEREUIL

(*) Centre d'information téléphonique RATP au 43.46.14.14.

ACTU'ELL

Rubrique réalisée par Jacques MARION

METEOLE : LA SYNTHÈSE ?

Fin juillet, le match EOLE/METEOR a connu un nouveau rebondissement. La presse s'est fait l'écho d'une solution de compromis permettant d'endiguer la saturation de la ligne A et d'éviter une guerre fratricide SNCF/RATP. Le projet de synthèse a même un nom de baptême : METEOLE. C'est Pierre-Charles Krieg, président du Conseil régional d'Ile-de-France, qui a présenté ce projet au Premier Ministre et à la presse.

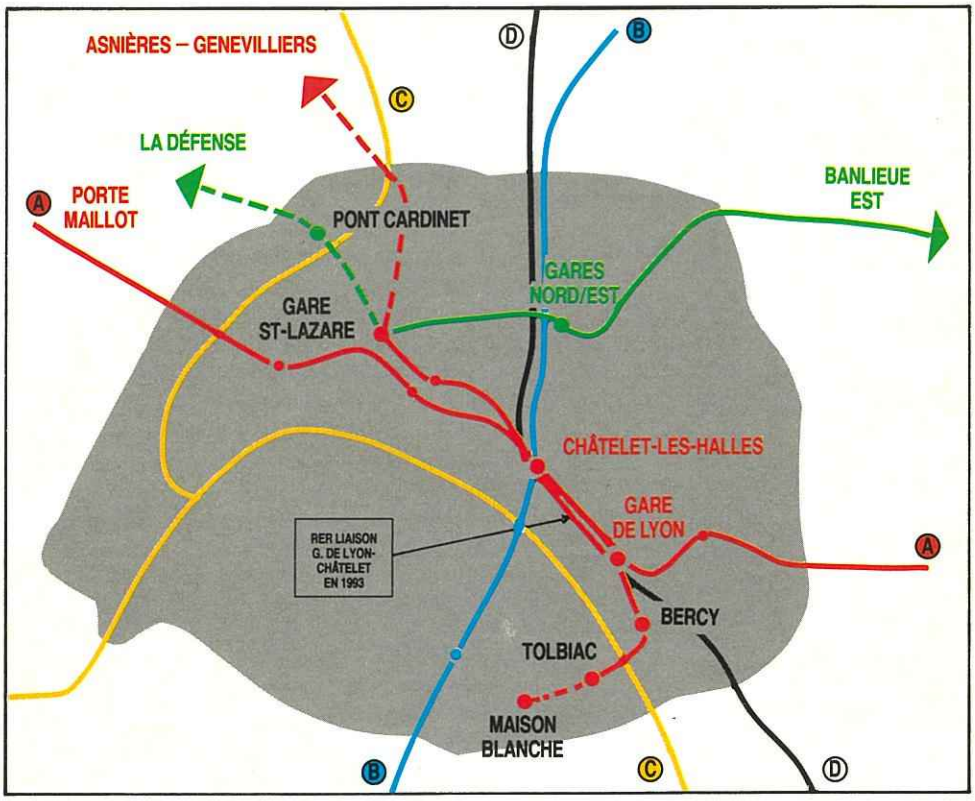
Le projet METEOLE envisage en fait la réalisation de deux liaisons distinctes. Au nord de Paris, un tunnel ferroviaire au gabarit RER relierait la gare de l'Est à la Gare Saint-Lazare en passant par la Gare du Nord. Cette nouvelle liaison banlieue Est Saint-Lazare serait ensuite prolongée vers Pont-Cardinet et La Défense. Une 5e ligne de RER, la ligne E, verrait ainsi le jour.

Dans Paris, une ligne de métro automatique relierait le quartier Tolbiac à la Gare Saint-Lazare en passant par Gare de Lyon, Châtelet, Pyramide et Madeleine. Ce tracé fait partie des différentes variantes étudiées dans le cadre du projet METEOR. Par la suite, cette liaison METEOR serait prolongée, d'une part dans le 13e arrondissement vers Maison-Blanche, d'autre part vers la Place de Clichy, Brochant et de là, par le tracé actuel de la ligne 13, vers Asnières-Gennevilliers.

Aucun coût ni aucun calendrier n'ont été avancés. Tout au plus parle-t-on *« d'un nécessaire étalement des travaux sur la durée de deux Plans »*, soit dix ans. Comme un tiers des utilisateurs de la ligne A viennent de la banlieue Sud-Est, contre 10 % seulement de la banlieue Nord via Châtelet-Les Halles, seule la liaison METEOR Gare de Lyon-Saint-Lazare apporte une réponse efficace aux difficultés de la ligne A.

En fait la décision finale appartient aux Pouvoirs Publics. Celle-ci est attendue courant septembre *.

(*) Cet article est rédigé sur la base des informations disponibles le 15/8/1989. Au moment où vous lirez ELL, le choix définitif sera peut-être réalisé. Dans ce cas nous, y reviendrons plus en détail dans notre prochain numéro.



NOUVEAU-NÉ

Après le métro Bastille (voir ELL n° 121, p. 22), c'est la gare RER de Noisy-Le-Grand qui a pris quelques instants des allures de maternité. En effet, le 15 juillet dernier, une jeune mère de famille a donné naissance à un petit garçon dans un local de la gare, avec (comme à Bastille) l'assistance d'un pompier qui passait par là. Jamais deux sans trois, dit-on. Alors...

M BUS RER

TRAFIC : UN FAUX-PLAT ?

Après la chute du premier trimestre (voir ELL n° 121, p. 22), le mois d'avril semblait amorcer un palier (voir ELL n° 123, p. 30). Les chiffres de mai et de juin confirment cette impression. La baisse n'est pas encore totalement enrayée, mais du moins elle est ralentie.

Fin juin 89, le trafic annuel * de la Régie (chiffre corrigé des grèves) s'établissait à 2 363,4 millions de voyages. En juin 88, il était de 2 371,3 millions de voyages. D'une année sur l'autre, le trafic ne baisse donc que de 0,3 % seulement. Mais, souvenons-nous qu'à l'été 1988 le rythme de croissance du trafic RATP frisait les 4,8 % (voir ELL n° 114, p. 30).

La baisse actuelle touche le métro (– 0,8 %), les bus Paris (– 0,5 %) et le RER (– 0,2 %). Seuls les bus banlieue font exception (+ 1,6 %).

Les bons résultats de trafic enregistrés en juillet (voir p. 10) font néanmoins penser aux spécialistes que le faux-plat actuel pourrait déboucher sur une légère grimpette.

(*) Cumul sur les 12 derniers mois : de juillet 88 à juin 89.

FR : LA PREUVE PAR 2 × 8

La qualité du service offerte sur le réseau RER n'est pas satisfaisante. Par ailleurs, l'évolution prévisible du trafic, tant sur la ligne A que sur la ligne B, et le prolongement vers Eurodysneyland vont rendre de plus en plus délicate l'exploitation quotidienne du RER. Dans ces conditions, le travail des ateliers d'entretien risque de devenir acrobatique : multiplication des échanges de trains entre FE et FR, allongement des files d'attente pour pratiquer certaines opérations d'entretien curatif ou préventif... d'où le risque de voir un nombre de plus en plus important de trains immobilisés en atelier.

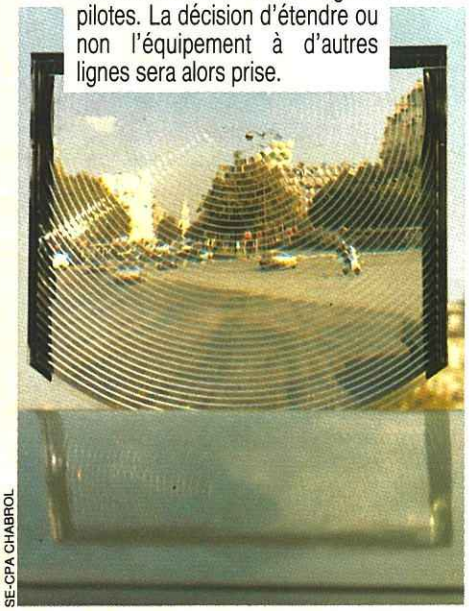
Actuellement, le taux de réserve est de 22 %. L'objectif affiché pour 1992 est de 15 %. Outre une amélioration de la qualité de service, cette réduction du parc de réserve devrait permettre de limiter à 7 éléments (au lieu de 17) les futures commandes de matériels MI 84.

Le service FR a élaboré un programme détaillé d'investissements matériels et de modification de l'organisation du travail pour permettre d'atteindre ces objectifs. Ce projet a été présenté fin juillet au Comité d'entreprise. L'essentiel du débat a porté sur l'instauration d'un travail en 2 services dans certaines équipes d'entretien. Les agents volontaires auront le choix, site par site, entre un travail en horaires décalés, le matin ou le soir, ou un travail en horaires alternés matin et soir. Pour les agents concernés, cela devrait se traduire par un gain de 450 à 700 francs mensuel, suivant la formule de travail retenue. De son côté, FR annonce une économie de 200 millions de francs entre 1991 et 1995.

Depuis février, ce projet à fait l'objet de plusieurs intersyndicales. Il a été aussi à l'origine de nombreux débrayages. Le syndicat CGT a même organisé une consultation auprès du personnel des ateliers. Une autre consultation a été organisée par la direction du service pour tenter de cerner les intentions des futurs volontaires. Le nombre des réponses est resté très faible : 26 en tout à Boissy, Rueil et Massy. Les horaires décalés du matin et les horaires alternés se partagent les suffrages. En revanche, personne ne s'est déclaré volontaire pour les horaires décalés du soir. Estimant ne pas avoir été saisi dans les règles et ne pas disposer des éléments d'information nécessaires, le Comité d'entreprise a refusé d'émettre un vote sur le sujet. De son côté, la RATP estime que la phase de consultation sur ce projet est close. Mis en application dès le 1er août dans deux équipes à Boissy et à Rueil, les 2 × 8 seront étendus à Massy et à Torcy en 1990.

LENTILLE ARRIÈRE

Les bus Standard SC10 de la ligne 58 et les PR10C de la ligne 196 ont été équipés de lentilles de Fresnel, installées sur la glace arrière des véhicules. Ces lentilles sont identiques à celles montées sur la lunette arrière des R 312 de série. Ces lentilles élargissent le champ de vision du machiniste vers l'arrière, améliorant ainsi la sécurité de la conduite. Dans quelques mois, un bilan sera fait auprès des machinistes de ces 2 lignes pilotes. La décision d'étendre ou non l'équipement à d'autres lignes sera alors prise.



SE-CPA CHABROL

SE-CPA MARGUERITE

GIROUETTE ÉLECTRONIQUE

Depuis la fin juin, un autobus R 312 de la ligne 26 (Gare Saint-Lazare-Cours de Vincennes) est équipé d'une girouette (indicateur de destination) électronique. La destination du bus s'inscrit en jaune sur fond noir grâce à un jeu de pastilles mobiles, brillantes qui reconstituent le dessin des lettres. Techniquement, c'est le même dispositif que celui utilisé dans les journaux lumineux type *Decaux*. Aujourd'hui, la plupart des réseaux français et étrangers s'équipent de bus avec des girouettes électroniques. Sur les nouveaux R 312, la girouette est encore constituée par une toile en polyester, actionnée par un moteur électrique. *«Nous ne voulions pas avoir une girouette de retard»*, indique-t-on à RM. Les essais dureront plusieurs mois. La lisibilité sera le critère déterminant de choix entre les diverses formules techniques.

R 312 : + 3 PLACES

Après la mise en service du bus R 312 sur la ligne 38 (Gare de l'Est-Porte d'Orléans), la Régie a reçu de nombreuses lettres de voyageurs qui protestaient contre le manque de places assises dans les nouveaux bus. Un des R 312 de la ligne 26 a été transformé de manière à offrir 31 places assises, au lieu des 28 de la version initiale. Les 3 sièges supplémentaires sont situés sur la plate-forme arrière. Un des nouveaux sièges a été installé en travers de manière à laisser libre l'accès à la trappe de visite technique du compartiment moteur. Désormais les R 312 sont livrés d'origine avec 31 sièges. Les véhicules déjà en service sur les lignes 26 et 38 seront progressivement transformés à partir d'octobre.

PARIS A LA CARTE

Depuis le 1er juin, la RATP est partenaire de l'opération « Paris à la Carte ». Derrière ce sigle se cache une ligne d'autocars, effectuant un trajet circulaire dans le cœur de Paris. La ligne comporte 29 arrêts. Il y a un passage toutes les 30 minutes. Les autocars arborent une décoration particulière. Le Ticket est présent bien évidemment ! Moyennant un forfait de 70 F pour un jour, les touristes peuvent utiliser ce service pour visiter les principaux monuments de la capitale. Aux points d'arrêt, des macarons « Paris à la Carte » ont été placés sur des potelets bus RATP. Par ailleurs, une douzaine de stations de métro vendent les billets. Au passage, la RATP récupère une commission sur la vente de ces billets. Prévue pour un an, la collaboration RATP/« Paris à la Carte » pourrait continuer, si chacun y trouve son compte !

SE-CPA ARDAILLON

RÉGIE IMMOBILIÈRE

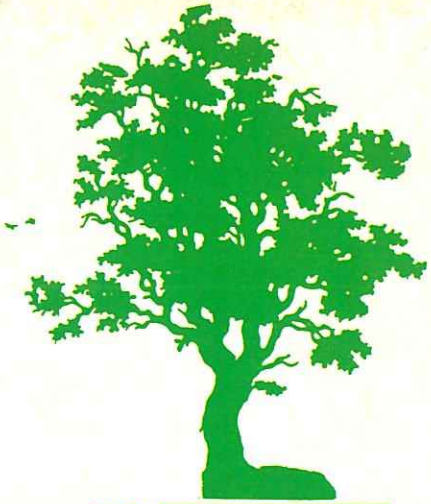
D'ici 5 ans, chaque agent devra disposer *« d'un cadre de travail propre, fonctionnel, en harmonie avec l'environnement professionnel extérieur à l'entreprise. »* C'est ce qu'a annoncé Christian Blanc au Conseil d'administration du 30 juin dernier. Le programme actuel d'amélioration des locaux professionnels (ateliers, dépôts, bureaux) doit continuer. Mais un programme complémentaire doit être lancé rapidement pour faire disparaître certains *« points noirs »*. La clé de voûte de ce dispositif passe par l'opération Bercy-Rapée (voir ELL nº 117, p. 22). Le Président a par ailleurs ajouté. *« notre politique immobilière ne peut se concevoir indépendamment de la politique de logements sociaux. La RATP a, depuis 1953, une politique active en faveur du logement social (...) Cet effort doit être accentué, probablement doublé et réorienté vers une politique permettant aux agents de la RATP de se rapprocher des réseaux de transports collectifs, à Paris et en proche banlieue ».*

SK AU JAPON

Un système de transport hectométrique du type SK, analogue à celui installé en 1986 à Villepinte, assure désormais la desserte interne de l'exposition de Yokohama, au Japon. Cette installation, longue de 650 m, a été conçue et installée en moins d'un an par la société *Soulé-Kermadec,* avec l'aide du service des études techniques (TT) de la RATP. Les techniciens de la Régie ont participé aux études sur les automatismes de fonctionnement et sur les dispositifs d'aération des cabines du SK. A Yokohama, la température extérieure avoisine 30°/35 °C. On est vraiment très loin de Villepinte.

SNCF : RAPPORT SUR LA SÉCURITÉ

A l'automne dernier, le Président de la SNCF a demandé à 13 experts de réaliser un audit sur le système de sécurité des chemins de fer. Cette étude faisait suite aux accidents de l'été 88. Notre confrère la « Vie du Rail » a publié récemment les résultats de cet audit (voir n° 2200, du 22/6/89, p. 11à 19). Les conclusions ne sont pas tendres et elles remettent en cause bien des habitudes. *« La SNCF, c'est l'armée... plus la discipline (...) La réglementation (...) pèse un poids physique et psychologique considérable (...) La première nécessité pour traiter du problème de la sécurité (...) implique de rompre le cercle, erreur humaine = faute = sanction. Il faut sortir du blocage (...) Mais les évolutions ne pourront être que progressives car c'est à un pan de l'entreprise que l'on se trouve ainsi confronté (...) Une bonne communication est aussi une condition nécessaire de la réussite (...) Aussi faut-il gérer ces modifications dans la transparence, avec un grand souci de clarté et d'explication (...) ».*



BUS : LA LIGNE VERTE

En 1990, une des lignes de bus du réseau parisien sera équipée de pots d'échappement pyrolitiques. Cette « ligne verte », comme l'a baptisée Christian Blanc, marquera l'effort de la RATP en matière de lutte contre la pollution atmosphérique. Depuis plusieurs mois, le département « études » de RM planche sur le sujet. Courant septembre, deux véhicules (un SC10 et un R 312) seront équipés de pots pyrolitiques et testés. D'ici la fin de l'année, de nouveaux véhicules seront équipés pour permettre de lancer une expérience en ligne. Courant 1990, une ligne sera totalement équipée. On parle du 21 ou du 38, suivant le matériel retenu. Et pourquoi pas les 2 ?

UN CONTRAT DE PLAN ÉTAT/RATP

D'ici la fin de l'année, un contrat de plan devrait être signé entre l'État et la RATP. Pour Christian Blanc, ce contrat de plan sera l'occasion *« de positionner la RATP comme acteur du développement régional (...) de développer entre les Pouvoirs Publics et la RATP une nouvelle forme de partenariat fondée sur une définition des objectifs poursuivis en commun et une répartition claire des responsabilités de chacun (...) de confirmer la nécessité d'une politique de rattrapage tarifaire progressif allant de pair avec la volonté d'offrir aux voyageurs un service de qualité (...) d'amorcer un assainissement de la situation financière de l'entreprise (...) de mettre en place les mécanismes permettant d'associer les personnels aux résultats des efforts d'efficacité et de productivité qui leur sont demandés ».* Il a par ailleurs ajouté que ce contrat sera une opportunité pour *« restaurer un dialogue sur le fond et sur l'essentiel, plutôt que sur le détail des actions engagées par la RATP. »*

PONT PROVISOIRE

Depuis le 23 juin, les trains de la ligne A en provenance de Saint-Germain traversent la Seine sur un pont provisoire, accolé à l'ancien pont de Rueil. Les travaux de reconstruction du pont de Rueil sont partis dans la foulée. Ils dureront 2 ans environ. L'ancien pont métallique datait des origines de la ligne. Victime de la corrosion des ans et des bombardements de 1940, le pont de Rueil menaçait ruine, malgré un entretien particulièrement attentif. Sa reconstruction figurait parmi les opérations prioritaires inscrites au livre blanc de 1987 sur les infrastructures ferroviaires de la RATP (voir ELL n° 104, septembre 1987). Au plan pratique, les travaux sur le pont de Rueil vont entraîner des ralentissements à 30 km/h des trains de la ligne A.

Les équipes des caténaires effectuent les derniers raccords sur la voie provisoire. L'ancienne voie est visible au centre du cliché.

SE-CPA DUMAX

ACTU'ELL

ENTRE LES CHIFFRES

7,9 c'est la vitesse moyenne atteinte par les bus 96 et 81 dans Paris à l'heure de pointe du soir. La moyenne générale du réseau est 9,83 km/h.

36,5 c'est la vitesse moyenne atteinte par la ligne de banlieue la plus rapide, le 351, à l'heure de pointe du soir. Moyenne du réseau : 13,48 km/h.

224 c'est le nombre de collisions train/voiture aux 20 000 passages à niveau qui restent en service à la SNCF *(source Vie du Rail)*.

12 000 c'est le nombre de donneurs de sang à la RATP. En 1987, ils ont offert 28 500 dons *(source ADSB)*.

500 000 c'est le nombre de voyageurs qui utilisent chaque jour la gare Saint-Lazare et lui confèrent la palme de la fréquentation.

1 MILLION C'est le kilométrage atteint par les plus anciens trolleybus de la ville de Lucerne (Suisse). Pour signaler l'événement, ils arborent un autocollant *« Kilometer Millionar »*.

ASCENSION

Il continuera à s'appeler « funiculaire » mais ce sera un ascenseur. Le funiculaire de la butte Montmartre sera remplacé (travaux de l'automne 90 au printemps 91) par deux ascenseurs « obliques ». Construit en 1901 avec un système de contrepoids d'eau, rénové électriquement en 1935, il avait pris l'habitude, ces dernières années, d'approcher les deux millions de voyageurs sur ses 102 mètres de parcours (déclivité 36 %). Il reste un an aux nostalgiques du « funi » pour lui rendre une dernière visite.

TICKET TRÈS CHOC

A partir de l'automne 90, les automobilistes devront avoir apposé un ticket mensuel de transport public de 300 francs, pour pénétrer dans la capitale. Cela se passera à Stockholm, dont la circulation a augmenté de 25 % en 5 ans (source Politis).

SAINT RÉMY

Une gare routière (7 véhicules RATP et SAVAC) et un parking de 75 places seront construits (premier semestre 90) à la gare RER de Saint-Rémy-les-Chevreuses.

SAINT MARCEL

Un nouvel accès à la station Saint Marcel (L 5) va être créé sur le côté pair du boulevard de l'Hôpital. 6 000 voyageurs seront concernés (éviter la traversée dangereuse du boulevard) par cette mise en service prévue fin 90 *(source STP)*.

SAINT LAZARE

La ligne « exemplaire » de l'autobus 21 (porte de Gentilly-Gare Saint-Lazare / voir ELL déc. 88) verra le jour fin 89. Aménagements de voirie (3,2 MF), surveillance spéciale de l'itinéraire, voitures supplémentaires, information des voyageurs, tout sera mis en œuvre pour lui faciliter le passage.

LE TRAMWAY EN DEUX ÉTAPES

Un premier tronçon de la liaison Saint-Denis-Bobigny pourrait être inauguré dès le mois de mai 1992. Le reste de la ligne serait achevé fin 1992. Par ailleurs, le futur tramway sera de couleur argentée, comme celui de Grenoble, avec deux filets de couleur : un vert (symbole du réseau routier, chargé de l'exploitation), un bleu (symbole du réseau ferré, chargé de l'entretien). La tarification sera analogue à celle des autobus. La vente des titres de transport se fera aux points d'arrêts.

FRANCFORT (SUITE)

Les transports de Francfort inspirent décidément nos lecteurs. Après une station de métro (ELL mai 89), un abonné, Claus Kosanke, nous adresse cette photo de tramways avec ce commentaire : « Quand les Français prennent le tramway de Francfort. Lors d'un voyage spécial du Cercle Ouest Parisien d'Études Ferroviaires, les tramways de Francfort voyaient circuler cette ligne « symbolique » sans précédent. En service régulier on n'y avait jamais connu une ligne portant un indice au-dessus de 39, et c'était – en 1945 – une ligne réservée aux soldats de l'armée américaine ! Actuellement, on compte encore 14 différentes lignes de tramway numérotées entre 10 et 26 qui soulagent les 7 lignes de métro de cette ville ». Les spécialistes apprécieront.

Photo C. Kosanke

SYNDICAT

Le Syndicat des Transports Parisiens a décidé de moderniser la gare routière de Porte d'Orléans. Avec 64 000 voyageurs, c'est la plus importante du réseau. « Les installations qui datent, pour les plus anciennes, de 1964, sont vétustes et peu engageantes pour les voyageurs », note le STP. Mise en service des nouvelles installations : fin 1991. Coût : 11 MF dont 6 financés par la RATP.

BILAN CONTRASTÉ

Comatec, entreprise qui assure le nettoyement du métro, a publié son «bilan social» pour 1988. Elle s'y félicite d'un élargissement de ses marchés (exemple: la pyramide du Louvre), d'une élévation des qualifications, d'un renforcement de la technicité. Une comparaison avec la situation de 1986 souligne à la fois des évolutions profondes et certaines fragilités:

- les effectifs passent de 1 457 à 1 428 (– 29),
- les effectifs permanents de 1 381 à 1 156 (– 225),
- la proportion de femmes passe de 3,09 à 8,19 %,
- la proportion d'agents de nationalité française passe de 8,51 à 19,75 %,
- le nombre de nationalités différentes passe de 18 à 28 (3 disparaissent, 13 apparaissent),
- la rotation du personnel est importante (les cadres passent de 21 à 30, avec 28 recrutements; les agents de maîtrise passent de 39 à 63, avec 75 recrutements; les ouvriers de 1 397 à 1 310, avec 554 recrutements).

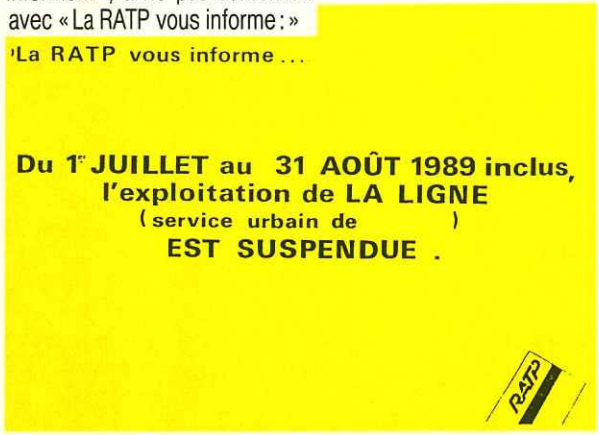
Entre 87 et 88, la masse salariale (congés payés compris) diminue de 2,1 millions de francs, alors que l'effectif moyen salarié augmente de 68 (dans le même temps, l'ancienneté moyenne passe de 9,54 ans à 8,92).

MONÉTIQUE NORMANDE

La ville d'Elbeuf vient d'équiper son réseau de bus urbains et sub-urbains d'un système associant billetterie magnétique et moyen de paiement électronique. Les anciens carnets de 10 tickets sont remplacés par une carte magnétique dite «d'accès». Étudiants, utilisateurs fréquents du réseau, groupes, disposent eux aussi de cartes spéciales d'abonnement. Ces cartes sont rechargeables chaque mois ou chaque trimestre dans des automates à paiement électronique. Dix automates ont été installés à proximité des mairies de l'agglomération urbaine d'Elbeuf. Le coût global de l'opération avoisine 4 millions de francs (source Transflash).

PAPILLONS JAUNES

Dans de nombreuses communes de banlieue, des affichettes jaunes ont fait leur apparition dans les abribus. Il s'agit d'une douzaine de communes qui ont confié l'exploitation de leur desserte autobus intérieure à la Régie, et qui ont décidé de diminuer ou de supprimer leur service (elles doivent assurer l'équilibre financier) pendant les congés. Ces affichettes portent la mention «La RATP vous informe...», à ne pas confondre avec «La RATP vous informe:»



COURRIER

SACEM: RETOUR AU 29 MAI

En juin dernier, ELL avait consacré un long article à la mise en service du 2 minutes sur la ligne A du RER (voir ELL n° 122, p. 12 à 17). Dans le papier intitulé «Le cap du 29 mai», nous écrivions à propos des nouveaux tableaux de service: *«Le 17 mai, la division «horaires» communique les nouveaux tableaux de service aux conducteurs de la ligne A. Accueil favorable, sauf de la part des représentants CGT de Rueil.»*
A propos de ce passage, Guy Hubert, secrétaire de la section CGT des conducteurs de Rueil nous écrit:
«Nous tenons à apporter des précisions quant à notre position concernant les tableaux de service prévus pour le 2 minutes, applicable le 29 mai.
Malgré les contacts entre la direction de F, d'une part, et les représentants syndicaux d'autre part, lors de la présentation des tableaux à 2 minutes, nous avons constaté que plusieurs revendications du personnel n'étaient pas retenues.
1. Pas de pause dans les services.
2. Mauvaise répartition de la charge de travail entre les 3 terminus de la ligne A (attachements de conducteurs) par manque d'effectifs sur la ligne.
Voilà ce qui a normalement justifié la position négative envers les tableaux de service à 2 minutes.»
Merci à M. Guy Hubert de nous avoir adressé ces précisions. Dans notre numéro de décembre, nous reviendrons en détail sur la mise en service de SACEM et du 2 minutes. Courant juin, nous avons déjà rencontré plusieurs de vos collègues conducteurs. Nous retournerons en ligne courant octobre. Alors à bientôt peut-être.
Un petit détail pour finir: si vous souhaitez écrire à ELL à propos d'un article ou pour nous donner des informations, inutile d'employer l'administrative «Demande Personnelle». Un simple courrier ou un coup de fil suffisent. La communication n'est pas une chose qui se règle par Modèle 18.

REPRODUCTION

La fresque révolutionnaire de la station Bastille aura des «petits»: les quatre artistes arrivés derrière les lauréats (Mmes Jacquot et Bélembert) lors du concours pour la décoration de la station, pourront pendant un an exposer, sur des panneaux publicitaires de l'accès rue de Lyon et dans le couloir d'accès à l'Opéra, une partie de leur œuvre. Parmi eux, un agent de la Régie, J.-R. Locret.

DÉCAPANT

On sait que la station «Chambre des Députés» (ligne 12) est devenue «Assemblée Nationale» pour se mettre à l'unisson de la Constitution. Au réseau routier, cela a entraîné le changement de dénomination de 6 arrêts, donc 12 potelets, nommés... Palais Bourbon.

CENT HEURES DU MANS

Les transports en commun de la ville du Mans fêtent cette année leur 100e anniversaire. La SETRAM (Société de transport de la communauté urbaine du Mans) vient d'éditer un ouvrage retraçant ce siècle d'histoire. De l'omnibus à cheval au trolleybus et au tramway, c'est aussi l'histoire de la ville et de ses habitants qui défile. La SETRAM a choisi de diffuser cet ouvrage en priorité auprès de la population du Mans afin *«de conforter auprès d'elle l'image du transport collectif»*.
(Renseignements: SETRAM - 44, av. Pierre-Piffault, 72004 Le Mans Cedex. Prix: 98 F TTC).

89: EN VÉLO, EN MÉTRO

Du 10 au 13 juillet, le Bicyclub de France et la RATP ont installé deux bus *Roue Libre* au pied de la Tour Eiffel.
Réalisée en collaboration avec la radio *Europe 2* qui incitait ses auditeurs à se déplacer en vélo, l'opération a connu un grand succès. Une occasion sportive de découvrir Paris, même pour ces trois marins du voilier-école italien Amerigo Vespucci (photo 1), venus de Rouen où se déroulaient les Voiles de la Liberté.
Le 12 juillet au soir, 1 789 adolescents de toutes nationalités s'étaient donnés rendez-vous dans la cour d'honneur de l'Élysée pour interpréter, en compagnie de Bernard Lavilliers, la chanson *«De toutes les couleurs»*. Ils sont allés de Balard aux Invalides à bord de 3 trains spéciaux, accompagnés par des agents de l'équipe commerciale de la ligne 8 qui avait organisé leur voyage (photo 2).

Bulletin de souscription

Le livre de Michel Margairaz, *«RATP, 40 ans d'histoire»* est désormais en souscription. Vous pouvez vous le procurer au prix de 125 francs (franco de port) au lieu de 190 F (prix de vente public). Disponible avant Noël (mise en vente publique début janvier). Format 24,5 × 29,5, 176 pages, environ 200 illustrations dont 32 couleurs.

NOM ..... Prénom .....
Métier* ..... Attachement* .....
Adresse postale .....
.....

souscrit pour recevoir le livre de M. Margairaz aux conditions ci-dessus et au prix de **125 F (franco de port).** Ci-joint mon règlement de 125 francs par chèque bancaire, chèque postal, mandat (rayez les mentions inutiles) **à l'ordre des Éditions Albin Michel.**
Bulletin à envoyer par courrier intérieur ou postal **avant le 30 novembre 1989** à: RATP, bureau d'information du public, 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris.

(*) Mentions facultatives.

ACTU'ELL

LES BOUCLES DE CORINNE

Son club, c'est à La Courneuve, elle travaille à Paris, elle habite Asnières. Corinne Legal, conductrice de métro, était à nouveau au départ du Tour de France cycliste féminin cette année, après le Tour d'Italie et le Championnat de France sur route où elle a terminé cinquième. Elle devrait faire partie de l'équipe de France pour les championnats du monde. Pour obtenir ces résultats, à 28 ans, pas de miracle: entraînement de 500 kilomètres chaque semaine après son cinq heures-midi entre Galliéni et Levallois. Alors ce Tour? Elle a terminé à la 28e place sur 57. En outre son équipe, «France B», termine à la 4e place, loin devant celle de «France A» conduite par Jeannie Longo.

Z'AVIS DE RECHERCHE

Les ateliers de Montrouge ont entrepris la restauration d'une ancienne motrice Z 23000 de la ligne de Sceaux. Une fois remise dans son état d'origine, cette motrice partira pour le musée des chemins de fer de Mulhouse. Pour mener à bien cette opération de préservation, les responsables des ateliers de Montrouge font appel aux anciens de la ligne de Sceaux qui auraient conservé des pièces détachées d'époque, déposées des matériels Z à l'occasion des diverses opérations de modification.

Les pièces recherchées sont les suivantes: 1 falot d'éclairage, 2 robinets à 4 voies de commande de portes dits «manche à gigot», 4 vasques d'éclairage, un essuie-glace et un sifflet.

Contacter: MM. Bernard Portier ou Marcel Hainaut; Atelier RATP de Montrouge, 38, av. Reille, 75014 Paris. Tél.: 48.04.13.51 ou 48.04.13.54.

MARCHE A VUE

L'exposition «sauvegarde de la vue», composée de 9 panneaux et d'un audio-visuel, réalisée par l'antenne Hygiène et Sécurité du service RM, continue ses visites des dépôts et ateliers à l'automne: elle sera en septembre à Pavillons et Fontenay-aux-Roses, en octobre à Championnet, Lebrun, Asnières, Lilas, Lagny, Saint-Maur, en novembre à Championnet, Nanterre, Gonesse, Michelet. A voir...

UNE VISITE GUIDÉE

Inauguré officiellement fin juin, le «Musée des sous-stations» attend désormais les visiteurs (voir ELL n° 123). Installé au 45, rue de Toul, dans le 12e arrondissement, le musée sera ouvert, sur réservation préalable, le 1er jeudi de chaque mois, entre 14 et 16 heures.

Les rendez-vous de visites sont à prendre auprès du secrétariat du groupement TS-AGL, téléphone intérieur poste 87 597 ou par l'extérieur 40.48.75.97.

COURRIER

MOF: NON, C'EST MON FRÈRE!

Dans notre dernier numéro, nous évoquions M. René Martins Da Silva, ancien agent des ateliers FR de Choisy et MOF/Chaudronnerie-fer en 1976 (voir ELL n° 123, p. 5). *«Non, vous faites erreur! C'est pas moi. C'est mon frère André qui est chaudronnier à l'Atelier Central. Il n'est pas encore à la retraite. Et si jamais il lit ça, il va croire que je me fais passer pour lui et il va me demander d'aller travailler à sa place.»*

Aucun problème. Donc, rendons à César ce qui appartient à César et mille excuses à André Martins Da Silva. Reste qu'on ne prête qu'aux riches et aucun des anciens collègues présents à la petite cérémonie en l'honneur des nouveaux MOF de FR ne s'est étonné de voir René Martins Da Silva inscrit d'office au palmarès des MOF-RATP. Sans doute qu'à leurs yeux, il serait vraiment digne de ce titre.

PARI TENU

M. Alidort, conducteur sur la ligne B, adore le vélo (voir ELL n° 121, p. 28). Sa passion l'a poussé à s'inscrire à l'une des épreuves nationales de cyclotourisme : le Paris-Nice. Pari tenu puisqu'en juin dernier il est arrivé sans encombre sur la Côte-d'Azur, après un parcours de plus de 1 000 kilomètres, divisé en 9 étapes. Il s'est vu remettre le diplôme national du randonneur (ici, l'essentiel c'est de participer) et le prix du fair-play pour son attitude durant l'épreuve. Mais confie-t-il *« mon plus beau souvenir restera la manière dont mes collègues m'ont soutenu et m'ont aidé financièrement pour réaliser ce rêve. A tous merci vraiment, du fond du cœur »*.

SE-CPA CHABROL

A LA CAISSE

Dans le cadre des suggestions du personnel (système SUPER) deux agents de la CCAS, Carole Brulé et Michel Pouzieux, ont décroché une prime de 1 000 francs chacun. Leur suggestion, dans le domaine de la gestion administrative, notamment la saisie informatique, a permis une limitation des risques d'erreur, un gain de temps, et des capacités d'analyse plus précises. Rappelons que c'est la seconde fois que des agents de la CCAS bénéficient de « SUPER » dans ce domaine (voir ELL juin 89, p. 10).

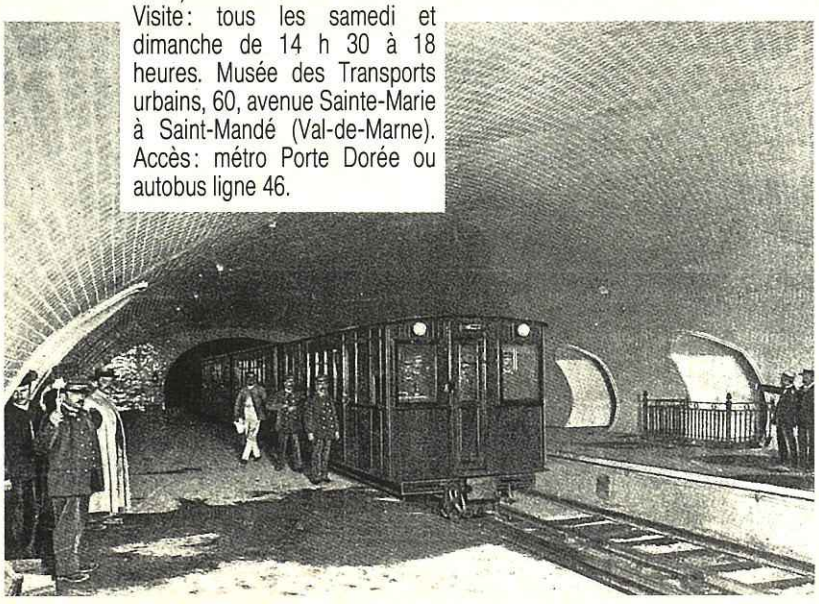
SE-CPA MINOLI

TICKET POUR MONNAIE

La station Pont-Neuf porte désormais le « sous-titre » La Monnaie, en référence à l'administration du Quai Conti. Par ailleurs, elle accueille jusqu'à fin 89 une exposition intitulée « La belle histoire du Pont Neuf et de la Samaritaine ».

TRANSPORTS EXPO

Jusqu'à la mi-novembre, le musée des Transports organise une exposition temporaire sur le thème « Les expositions universelles et les transports ». Une occasion de découvrir d'étranges machines dont certaines eurent ensuite un brillant avenir : le tramway « Américain » (expo. de Paris en 1867), la locomotive électrique (expo. de Berlin 1879), sans oublier notre bon vieux métro (expo. de Paris en 1900).
Visite : tous les samedi et dimanche de 14 h 30 à 18 heures. Musée des Transports urbains, 60, avenue Sainte-Marie à Saint-Mandé (Val-de-Marne). Accès : métro Porte Dorée ou autobus ligne 46.



BRAVO VOUS AVEZ PERDU

Nous vous avions proposé de gagner des disques si vous trouviez la station où avait été prise la photo qui figure sur la pochette du dernier disque de Service Public. Personne n'est parvenu à identifier la station Bolivar sur la ligne 7 bis. Seul Richard Pesci a proposé la ligne 7 bis, mais sans trouver la bonne station. Il recevra donc un lot de disques. Les malchanceux recevront quand même le dernier disque de Service Public.

« Présenté par ses collègues »

Courageux, dévoués, disponibles, désintéressés..., ils l'ont montré une fois dans leur vie ou le prouvent quotidiennement.

Elle ou il mérite d'être connu.
Vous les côtoyez tous les jours au travail et, pour une ou plusieurs raisons, vous pensez bon que leur action soit connue de tous, que la société – et particulièrement l'entreprise et ses collègues – leur rende ce qu'elle ou il lui (a apporté) apporte. ELL veut vous aider à cela en publiant chaque mois un « portrait » à votre initiative.

Écrivez-nous en présentant brièvement votre collègue, sans qu'il soit obligatoirement au courant (rassurez-vous, nous ne publierons rien ensuite sans son accord), en mentionnant comment vous joindre (téléphone et attachement) à Entre les Lignes, R 10, Grands Augustins.

COURRIER

PERSISTE ET SIGNE

L'Union syndicale CGT des retraités de la RATP nous écrit :

« Nous avons relevé dans « Entre les lignes » du mois de juin, un article dans lequel le syndicat autonome s'attribue la paternité de la revendication concernant la validité de la carte de service sur les lignes RER interconnectées avec la SNCF. Par la présente, nous nous permettons de rappeler que notre syndicat CGT avait déjà posé la question auprès du Directeur général, par lettre du 12 juillet 1988, dont vous trouverez la photocopie ci-jointe. Nous joignons également la réponse qu'il nous avait adressée. Nous vous demandons de bien vouloir apporter la rectification qui s'impose dans le prochain numéro d'« Entre les lignes ». Comptant sur votre objectivité, recevez... ».

L'actualité dont il est question (ELL n° 122, p. 26 (interconnexion) précisait :

« En réponse à une question syndicale (SAT 22/3/89) concernant l'extension aux lignes RER-SNCF de la validité des cartes de services RATP, le Directeur Général, Michel Rousselot, a précisé que des contacts étaient en cours et qu'une réunion aurait lieu prochainement avec le Directeur Général de la SNCF. »

Dans la réponse que nous avons apportée à ce courrier, il nous a semblé relever de « l'objectivité » d'affirmer que personne ne s'est attribué la paternité de quoi-que-ce-soit. Nous avons simplement apporté une information nouvelle, intéressant l'ensemble du personnel, et ses références. Nouvelle, elle l'était, puisque la réponse du D.G., évoquée par le syndicat CGT à son courrier du 12 juillet 88, était négative, alors que la réponse du 22 mars 89, que nous mentionnions, allait dans un sens d'évolution. Il n'y a donc pas de « rectification » à apporter.

Au sommaire du prochain numéro :

- **Bus : le couloir Saint-Lazare/ Gare du Nord**
- **Métro : les équipes de reconquête sur la ligne 2**
- **RER : les 20 ans de la branche de Boissy**
- **Autrement Bus version 93**
- **Le contentieux et les accidents du travail**
- **Le Trans-Val-de-Marne**

LE SABRE EMPOCHE L'ARGENT

Jean-Philippe Daurelle, sociétaire de l'US Métro, a obtenu la médaille d'argent aux championnats de France de sabre qui se sont déroulés à Reims en juin. Il a été battu en finale par J.-F. Lamour (champion olympique à Séoul en 88) par 10 touches à 5. Pourtant, J.-P. Daurelle avait battu ce même J.-F. Lamour au premier tour des éliminatoires. Cette performance lui apporte son billet pour Denver (E.U.), où l'équipe de France disputera les championnats du monde.

Autre bons résultats de l'USM au sabre : H. Bidard est 4e, L. Randon 7e, M. Prédhummeau est 8e. L'équipe est vice-championne de France.

TITRES DE PÊCHE

La Brème des Transports, association qui regroupe 1 250 pêcheurs à la ligne, dont plus de 500 sont actifs ou retraités RATP, a obtenu la saison dernière 5 titres de Champion de France et la Coupe de France.

– Champion de France corporatif par équipe (Bouvier, Guessard, Leroux et Nicoviotis).
– C. de F. Junior (Alexandre Levoir).
– C. de F. promotion et 3e division (Jean-Claude Ling).
– Coupe de F. - Grand National (Manuel Moréno).

Elle devait être représentée cet été aux championnat du Monde junior et senior, ainsi qu'aux différents championnats nationaux par équipe.

Renseignements et adhésions au 40.02.49.35 (int. 24 935).

SE-CPA MINOLI

SE-CPA DUMAX

14 Juillet 1989

Transports révolutionnaires

SE-CPA MINOLI