

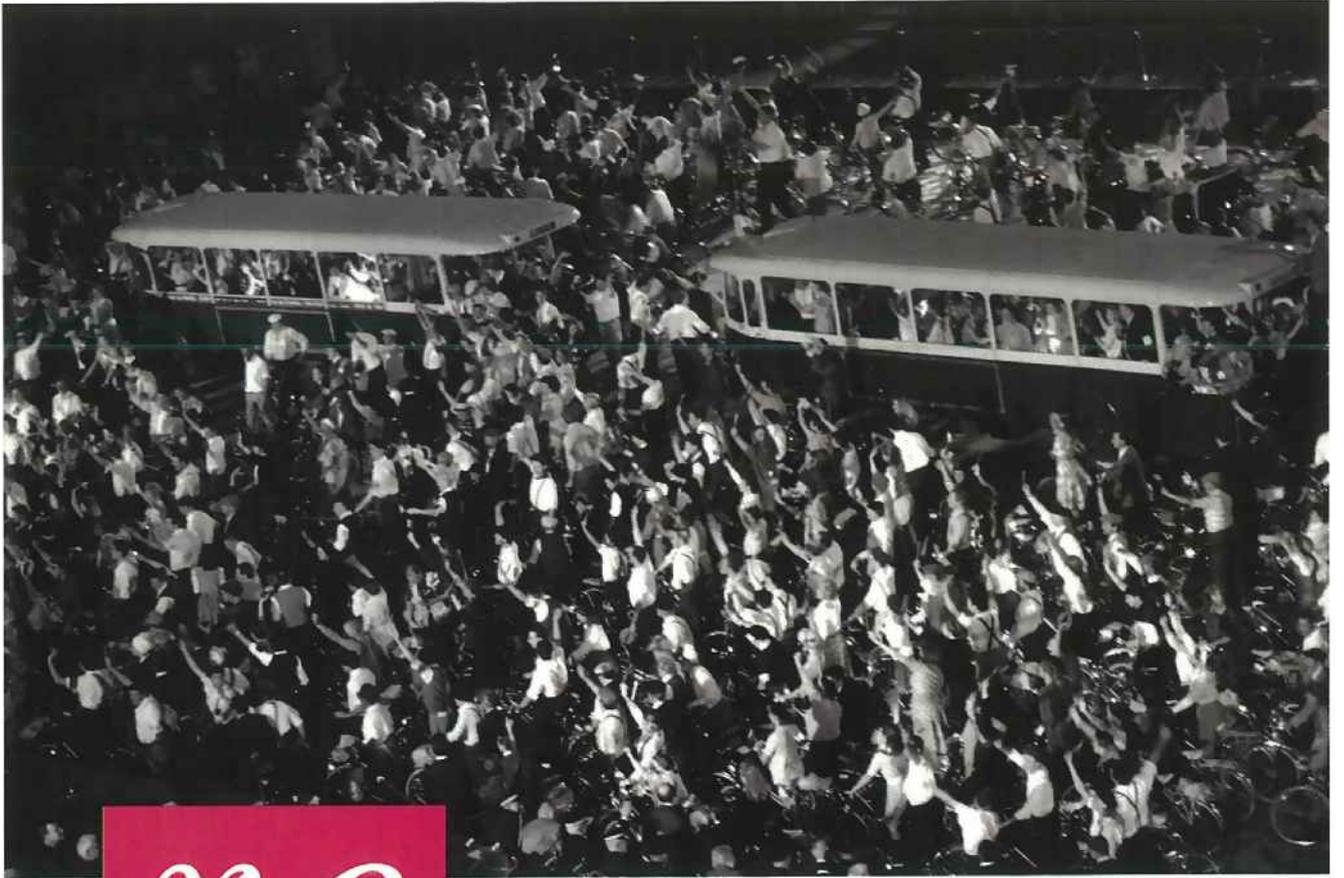
# ENTRE LES LIGNES

LA FRAUDE  
SANS CONTRE



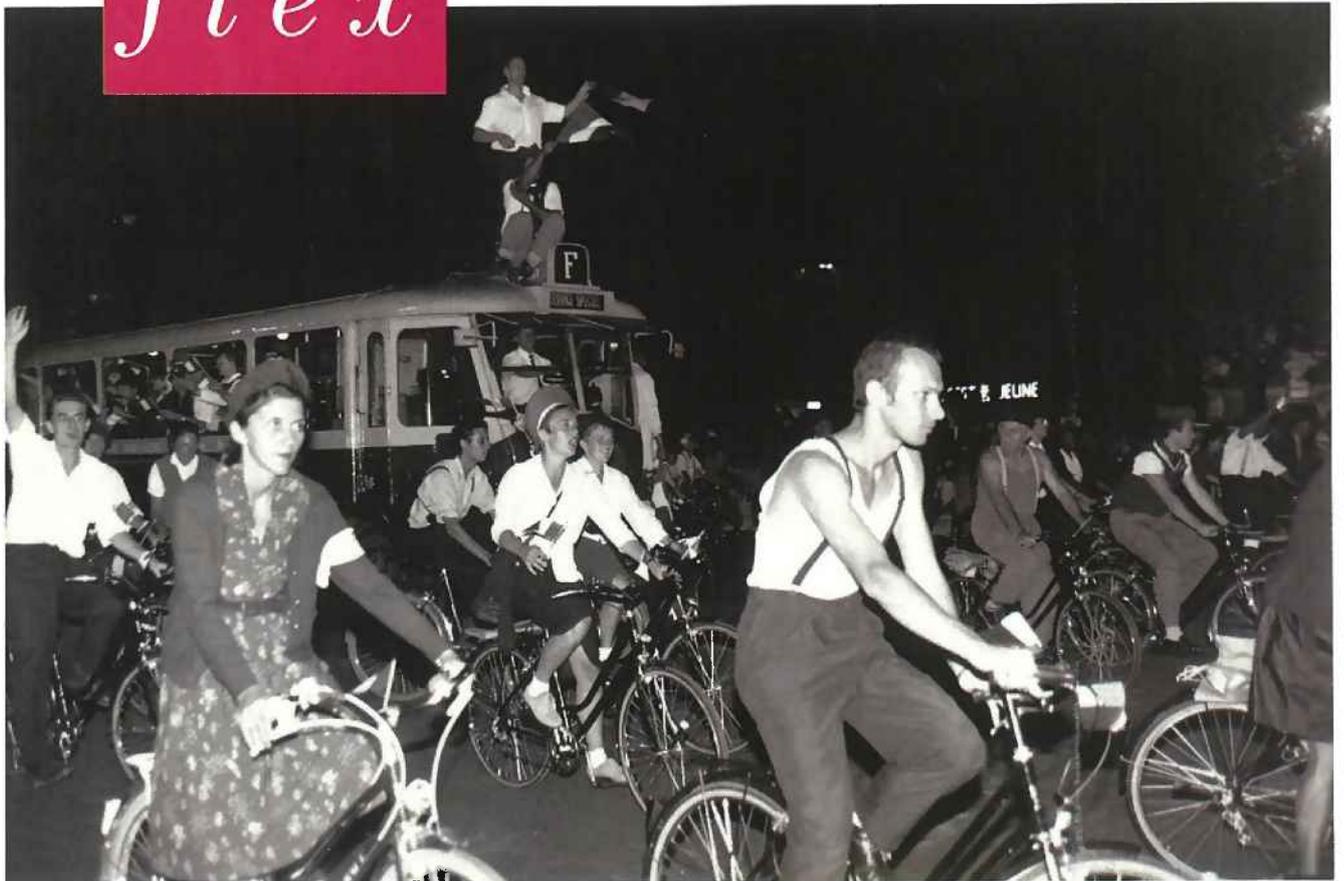
Un réseau  
qui maille

La ligne B  
s'engage



*re  
flex*

LA LIBERTÉ AU CŒUR de 1944 à 1994.



# som maire



**10** La charte qualité affichée à la station de Gentilly.

**Rendez-vous sur la 13.** Des rencontres organisées sur la ligne 13 et la 1 ouvrent le dialogue entre conducteurs et voyageurs ... p. 4

**Un réseau qui maille.** Le Schéma directeur de la région Ile-de-France dessine un nouveau profil d'organisation des transports ..... p. 6

**Halte à la pollution.** La RATP participe au plan d'alerte à la pollution en Ile-de-France ..... p. 9

**La B s'engage.** Avec Pari RER, l'ensemble de la ligne B relève le défi de la qualité ..... p. 10

**La Défense au cœur.** La mission Cœur Défense propose un réaménagement du complexe d'échange urbain de La Défense ..... p. 12

**Sacem, le retour d'expérience.** Un meilleur suivi de Sacem grâce à des échanges mensuels entre les différents partenaires ..... p. 14

**Sur la voie, du neuf.** Le point sur l'évolution du parc du matériel métro et RER ..... p. 16



**12** Le complexe Grande Arche de La Défense, un carrefour de transport.

3

## dossier

**La fraude sous contrôle.** La RATP met en place toute une batterie de mesures pour lutter contre la fraude

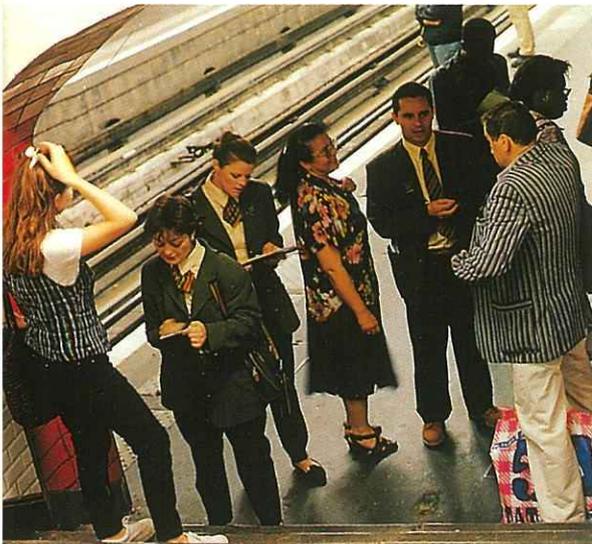
● Des expériences pionnières en la matière ● ..... p.17

## actualité

Le nouveau patron de la RATP ● Des dommages-intérêts ● Le métro, c'est tout un poème ● ..... p. 24

## passionnément

Un champion de boxe française au GIPR ● L'Harmonie se distingue ● Raid humanitaire au Liban ● ..... p. 31



**Rédaction :** 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris. Tél. : 40 46 45 49 / 43 52. **Directeur de la publication :** Vincent Relave. **Rédaction :** Entre les Lignes, La Lettre, 6 44 44 (Journal téléphonique) : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Alain Malglaive. **Photographies :** COM-Audiovisuel, ITA-Audiovisuel. **Conception et réalisation graphique :** Textuel. **En couverture :** photo Marguerite/COM-AV ; **Photogravure :** TTAG. **Imprimerie :** Avenir Graphique. N°ADEP 1791. Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France UJJEF. **Abonnement :** 150 F (180 F pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à « Entre les Lignes », 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris. **Retraités de la RATP :** vos changements d'adresse sont à transmettre par écrit au bureau des Pensionnés, 9 rue Belliard 75889 Paris cedex 18.



## Communication

Comment améliorer la communication entre les conducteurs du métro et les voyageurs ? Les rencontres organisées sur la ligne 13 ont ouvert le dialogue. Récits et témoignages.

# Rendez-vous

4

**L**es voyageurs ne connaissent pas notre métier... « Les conducteurs ne comprennent pas nos problèmes »... Pour remédier à ce constat, trois rencontres entre conducteurs et voyageurs ont été organisées en mai et juin sur la ligne 13. « *Nous souhaitons, précise Nathalie Quéant, responsable du terminus Châtillon et de la communication de la ligne, favoriser des changements de comportement et nous donner, par le biais de ces échanges, les moyens d'offrir une meilleure qualité de service à notre clientèle. Ces rencontres furent autant d'occasions de découverte et de meilleure compréhension de part et d'autre.* »

**Dominique B., technicien automobile, effectue chaque jour le trajet Vanves-Boulogne :** « *J'ai découvert les conducteurs. Je ne les voyais même pas, mon seul souci étant d'être transporté rapidement. J'ai appris qu'ils ont des responsabilités, que leur métier consiste aussi à intervenir en cas d'avarie sur le matériel ; je n'avais pas conscience des problèmes liés à l'exploitation d'une ligne, des*

**« Mieux connaître les demandes des voyageurs » : Magali Michel, conductrice sur la ligne 13.**

*contraintes qu'elle impose, des difficultés rencontrées avec des voyageurs parfois agressifs.* » La principale critique formulée par Mireille L., agent administratif à Saint-Denis, est le manque d'informations en cas d'incident. « *Quelques mots suffiraient pourtant à décrisper l'atmosphère, et même si on ne connaît pas la cause de l'incident, cela rassure d'entendre la voix*



## Dialogue à la une

Rencontres de même type sur la ligne 1 en mai et juin mais, à la différence de la ligne 13, la 1 a souhaité réunir les agents en contact avec le public, qu'ils soient conducteurs ou agents de station, et la maîtrise. Les résultats de ces rencontres ont confirmé les enquêtes menées

sur la ligne 1 : les voyageurs souhaitent une meilleure information en cas d'incident, et une présence plus importante des agents ; ils ont aussi découvert un métier, celui de chef de station. Les agents connaissent mieux les demandes des voyageurs. Un exemple : la rénovation des

espaces d'accueil va être entreprise début 1995 entraînant des travaux importants donc des désagréments pour les voyageurs (bruit, poussière, gravats...). Ceux-ci préfèrent, malgré tout, que l'on maintienne les stations ouvertes plutôt que les fermer et changer leurs habitudes.



« Une sensibilisation à notre métier » : Olivier Chasset et Alfred Raugel, conducteurs.

# OUS SUR LA 13

du conducteur. Reste malgré tout à l'entreprise à faire un effort pour que les conducteurs aient rapidement les renseignements du PCC et suivent une formation leur permettant de s'exprimer aisément dans un micro. Le conducteur pourrait également annoncer le nom des stations et les correspondances. Le temps de parcours en serait agrémenté. » Jacqueline B., de Bagneux, voit aujourd'hui les conducteurs d'une autre façon. « Jusqu'à, pour moi, ils faisaient en quelque sorte "partie de la rame". J'irai désormais leur parler au départ. Si l'un d'eux m'attend en station pour repartir, je m'efforcerais de le remercier. »

**Bilan également positif pour les conducteurs.** Olivier Chasset, conducteur à Châtillon-Montrouge, constate que « ces réunions ont eu le mérite de permettre aux voyageurs et aux conducteurs de se parler en dehors de toute situation critique. Ils ont été sensibilisés à notre métier, on se sent un peu plus reconnus, moins pris pour des "pousse-manettes". Ils ont compris nos contraintes et accepteront sans doute mieux les désagréments

## UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE PART ET D'AUTRE

qu'elles peuvent entraîner. » Pour Alfred Raugel, conducteur à Châtillon-Montrouge, « la plupart des problèmes dont se plaignent les voyageurs – charge de la ligne, bruits dans les courbes, propreté, mendicité ne sont pas de notre ressort. Nous devons cependant nous améliorer dans deux domaines : la qualité de l'information et le respect des horaires. A nous de jouer. » Un constat partagé par Magali Michel, conductrice à Invalides : « On ne peut pas discuter avec nos voyageurs pendant notre service – horaire oblige –, ce qui est dommage car ils sont demandeurs. Mais comment voulez-vous répondre à une demande de renseignement pendant le court arrêt en station ? Si on se parlait plus, tout irait tellement mieux... »

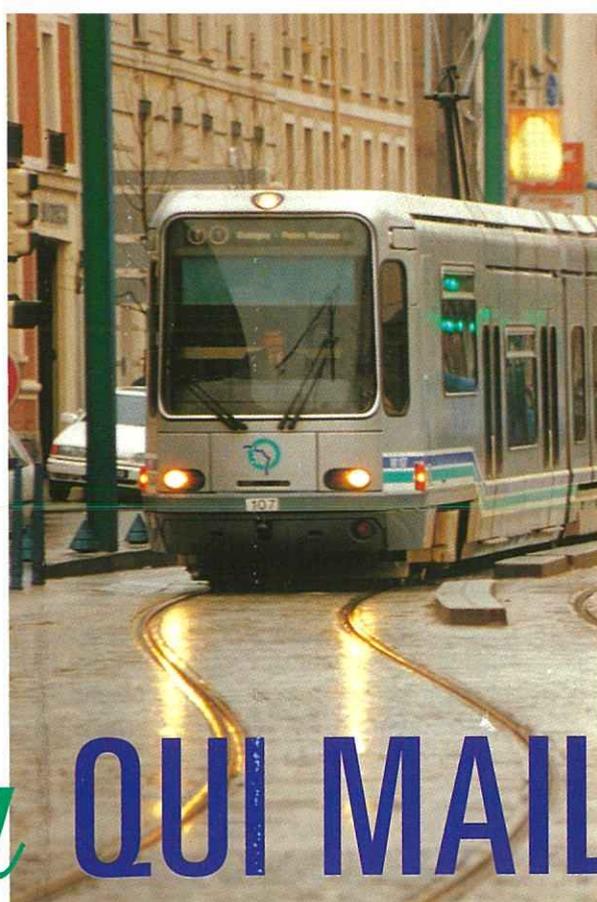
Et maintenant ? Un compte rendu de ces rencontres et une vidéo seront présentés par les agents de maîtrise aux conducteurs dans le courant de l'automne. Commentaires et suggestions de ces derniers permettront d'élaborer en décembre un plan d'action. Avec, au menu, l'amélioration de l'information et la diminution du nombre des retards ●

Simone Feignier

## Aménagement

**Orbitale, Météor, TVS... Le réseau des transports tisse sa toile en Ile-de-France. Le Schéma directeur de la région approuvé en avril dernier dessine un nouveau profil d'organisation des transports. Perspectives pour 20 ans.**

# Un réseau QUI MAIL



6

Le nouveau Schéma directeur de la région d'Ile-de-France (SDRIF) a été approuvé en avril dernier, après plus de quatre ans d'élaboration. Il s'agit d'un document d'orientation pour l'aménagement de la région dans les vingt ans à venir, construit autour de trois axes : la valorisation du milieu rural, l'organisation urbaine, la réponse aux besoins de transport et d'échange. Avec, en ce qui concerne les transports collectifs, la volonté de tisser un véritable maillage, de consolider et de valoriser les lignes radiales à grand gabarit et le métro, et de conquérir une part plus grande des déplacements périphériques. L'orientation retenue pour les lignes ferrées à grand gabarit consiste à améliorer les radiales, à développer les services du RER, à réaliser des rocades et tangentielles desservant et mettant en relation les villes nouvelles ainsi que plusieurs grands pôles de développement. Les opérations qui en découlent regardent essentiellement la SNCF ; les deux autres orientations concernent directement la RATP. En petite couronne parisienne, la priorité accordée aux transports collectifs exige le développement d'un véritable réseau maillé de transports en sites propres composé d'une rocade, de lignes de métro prolongées et d'antennes.

## A LA CONQUÊTE DE LA PÉRIPHÉRIE

- La rocade métropolitaine Orbitale irriguera le pourtour très dense de la zone centrale. Elle sera composée de sections entièrement nouvelles de métro automatique : La Défense - Saint-Denis, Saint-Denis - Ivry, Ivry - Issy-les-Moulineaux. Entre Issy-les-Moulineaux et La Défense, la liaison sera assurée par le Tram Val-de-Seine (TVS mis en service en 1996). La rocade sera maillée avec les différentes lignes du RER et de nombreuses lignes de métro.

- Des prolongements de lignes de métro jusqu'à la rocade ou au-delà viendront compléter ce maillage : la ligne 4 à Bagneux et la ligne 12 à Mairie d'Aubervilliers. D'autres prolongements de lignes de métro permettront de desservir des pôles de développement ou des zones denses enclavées : la ligne Météor au port de Gennevilliers, la ligne 1 à Nanterre-Préfecture, la ligne 7 au Bourget, la ligne 8 à Créteil-Sud, la ligne 9 à Montreuil-Murs à Pêches, la ligne 11 à Rosny-Bois-Perrier, la ligne 13 à Stains-le-Globe.

- Trois antennes en métro automatique permettront de relier des pôles de développement plus éloignés : une antenne sud-ouest de Châtillon-Montrouge à Viroflay desservant les pôles d'emplois de Vélizy, une antenne sud-est de Villejuif à Bonneuil par les secteurs de Seine-Amont et de Créteil-Bonneuil, une



E

antenne est d'Austerlitz à Noisy-le-Grand. Cette extension du réseau maillé sera complétée par le développement de lignes de transports en commun en site propre (tramway, bus, technologie à définir). L'objectif est de désenclaver certains quartiers, de desservir des zones éloignées, d'irriguer en profondeur de vastes zones de développement. Ces infrastructures prolongent le RER et le métro. Quatre types de liaisons ont été retenus :

- La réutilisation de la Petite Ceinture sud du Boulevard Victor à Cité-Universitaire et éventuellement jusqu'à Maison-Blanche ou Porte-de-Vitry.

- La création d'un site propre de rocade en proche et moyenne couronne constituant un complément à la rocade de métro Orbitale. Il pourrait, dans les Hauts-de-Seine, utiliser les ouvrages souterrains du projet MUSE sur une partie de son tracé (en particulier entre Châtenay-Malabry et Issy-Plaine). Ce site propre comprend les sections suivantes : Bobigny - Saint-Denis déjà réalisé en tramway, Saint-Denis - Nanterre-Préfecture par la boucle nord des Hauts-de-Seine, Nanterre-Préfecture - Billancourt - Issy-les-Moulineaux par Rueil et Saint-Cloud, Issy-les-Moulineaux - Antony par Châtenay-Malabry, le Trans Val-de-Marne (TVM) prolongé à l'ouest vers Antony et à l'est vers Champigny, ●●●

**Bus en sites propres, métro, mode de transport automatique... pour le futur réseau la multimodalité est de mise.**



## Le rôle de la RATP

Pendant toute la période d'élaboration du nouveau Schéma directeur, la RATP a été très présente. « Elle a participé, précise Gilbert Thibal, responsable de l'unité Aménagement et transport (DEV), à trois des six Commissions thématiques, dont,

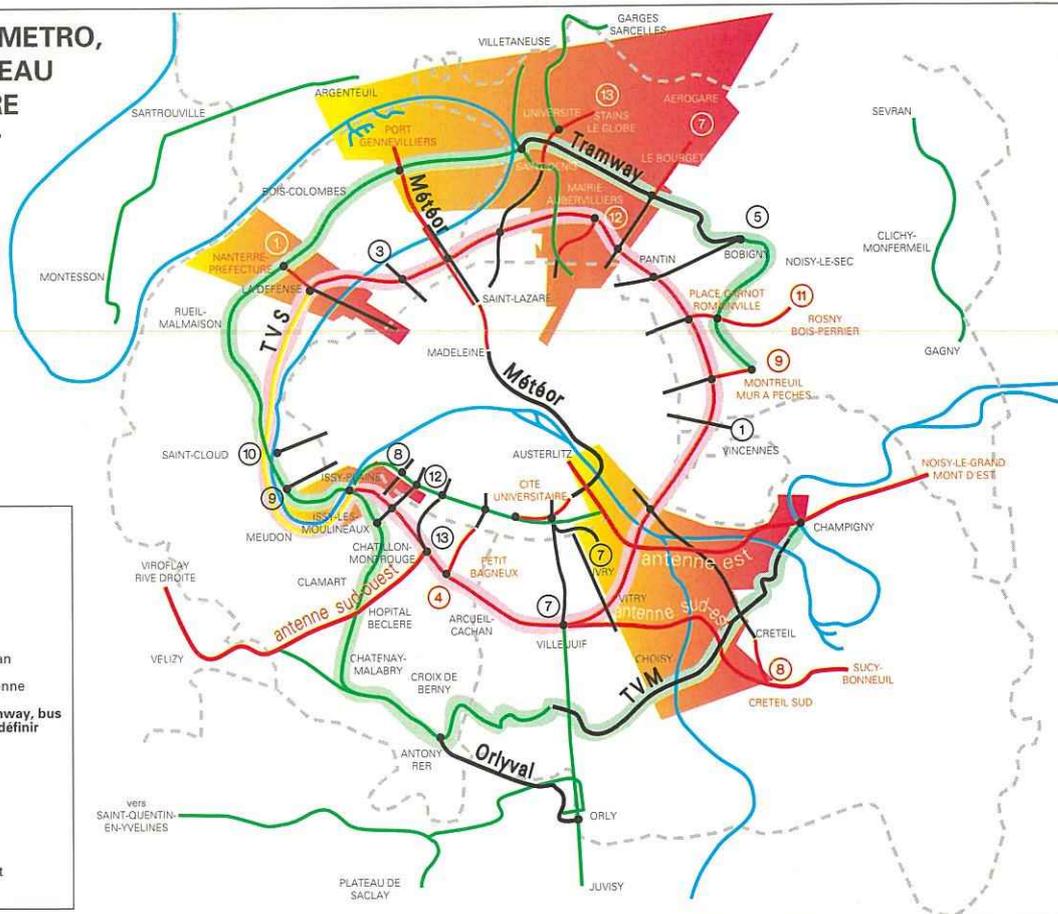
*bien entendu, celle des transports pour laquelle elle a pris part tant aux réunions plénières qu'aux réunions de travail. Cela nous a permis de faire des propositions, d'exposer leur intérêt et de faire valoir nos avis sur différents projets. »*

7



## EXTENSIONS DU METRO, ROCADES ET RESEAU COMPLEMENTAIRE (Schéma directeur de l'Ile-de-France)

Métro	
	Lignes existantes ou engagées au Xe plan
	Lignes à améliorer
	Lignes nouvelles
Tram Val de Seine (TVS)	
	Ligne engagée au Xe plan
	Rocade de proche couronne
Sites propres structurants : tramway, bus en site propre ou technologie à définir	
	Lignes existantes ou engagées au Xe plan
	Lignes nouvelles
	Autre rocade
	Site de redéveloppement



### ●●● Montreuil - Romainville - Bobigny.

- La création de sites propres implantés en radiales en proche couronne : liaisons de la gare de la ligne E (Eole) du RER (SNCF) proche de la Porte d'Auberwilliers à l'Université de Villetaneuse irriguant le pôle de la Plaine Saint-Denis, site propre sur la RN 7 de Villejuif à Orly et Juvisy.

- La création de sites propres implantés en moyenne et grande couronne pour désenclaver des sites mal desservis : la desserte du plateau de Saclay à partir de l'aéroport d'Orly vers Saint-Quentin-en-Yvelines, le site propre de Sevran à Gagny permettant de désenclaver le secteur de Clichy, Montfermeil, le site de Saint-Denis-Université à la gare RER de Garges-Sarcelles (ligne D SNCF) pour désenclaver Sarcelles, le site propre d'Argenteuil à Montesson permettant de désenclaver Sartrouville et de desservir le pôle de la plaine de Montesson. D'autres sites propres de transports en commun pourront venir compléter le réseau selon les priorités de l'aménagement régional ●

Alain Malglaive

## Un contrat de plan Etat-Région

Le Conseil régional d'Ile-de-France a approuvé, début juillet, le contrat de plan Etat-Région 1994-1998. Il s'agit d'une programmation d'opérations, contrairement au Schéma directeur qui est un document d'orientation. Sur un ensemble de 34,4 MF, 11,5 MF sont prévus pour les opérations de transports en commun. En ce qui concerne la RATP, citons les financements complémentaires qui permettront l'ouverture de la ligne Météor de Madeleine à Seine-Rive-Gauche fin 1997,

et le déplacement de la gare de Masséna (ligne C) à Seine-Rive-Gauche en 1998. A ces deux opérations précédemment engagées, ajoutons deux nouvelles opérations : le prolongement de la ligne Météor au nord jusqu'à Saint-Lazare, et au sud jusqu'à Tolbiac-Nationale. En banlieue, le financement complémentaire du prolongement de la ligne 13 à Saint-Denis-Université mis en service en 1997, opération déjà engagée, et le lancement du prolongement de la

ligne 4 du métro à Petit-Bagneux. En ce qui concerne les rocades (Orbitale), citons, sur la rocade de proche banlieue, le financement complémentaire permettant l'ouverture de TVS (Tram Val-de-Seine) en 1996, et sur la rocade de moyenne banlieue, l'engagement du prolongement de TVM à la Croix-de-Berny, et celui du tramway à Noisy-le-Sec. Enfin, seront engagés une autre section de rocade et des aménagements de sites propres routiers. A suivre...

# Halte à LA POLLUTION

## Environnement

**La RATP a décidé de participer au dispositif du plan d'alerte à la pollution en Ile-de-France : mobilisation de l'ensemble de ses réseaux, expérimentation d'un gazole à très basse teneur en soufre, réglage optimum des moteurs des bus... Vers une priorité des transports en commun.**



La circulation automobile, avec 80 % des émanations toxiques, est le 1<sup>er</sup> facteur de pollution atmosphérique en Ile-de-France. Devant la gravité du phénomène, un arrêté préfectoral du 29 mars 1994 a institué une procédure d'alerte qui se déclenche selon trois niveaux de concentration des principaux polluants (dioxyde de soufre, azote, ozone). L'air parisien a d'ailleurs atteint le niveau 2 en dépassant les normes en teneur d'ozone les 28 juin, 3 et 12 juillet derniers en raison de la canicule.

D'une part la RATP, faible pollueur (métro, RER, tramway sont des modes non polluants), a décidé d'apporter sa contribution au niveau 3 « alerte à la population » lors duquel les préfets inciteront à limiter l'usage de la voiture : désignation d'un correspondant RATP pour coordonner son propre plan d'action sous l'égide de la Préfecture de police ; mobilisation de son dispositif d'information en temps réel pour guider vers l'utilisation des transports en commun ; priorité aux bus avec surveillance des itinéraires et

## RESPIREZ, C'EST UN BUS

optimisation des moyens disponibles.

D'autre part, la RATP étudie déjà toute une série de mesures visant à promouvoir des solutions de moins en moins polluantes pour son réseau de surface. Anticipant sur la législation européenne relative à la teneur en soufre du gazole (elle doit passer de 0,3 % actuellement à 0,05 % le 1<sup>er</sup> octobre 1996), le centre Bus de Lagny sera le premier à expérimenter un gazole à très basse teneur en soufre dès octobre prochain. Optimisation des procédures de réglage des moteurs des bus, test de filtre à particules réduisant les émissions polluantes, projets d'expérimentation de véhicules électriques, développement d'un programme de recherche permettant de mesurer et d'analyser les émissions des bus en circulation réelle (1<sup>er</sup> prix du colloque international « Transports et pollution de l'air » en juin dernier à Avignon), autant de mesures confirmant la RATP dans son rôle de défenseur majeur de la qualité de vie en Ile-de-France ●

Philippe Carron

**Qualité** Avec Pari RER, l'ensemble de la ligne B relève le défi de la qualité. Un engagement auprès des voyageurs et qui concerne propreté, accueil, régularité et information...

# La B S'ENGAGE

**P**ropreté, accueil, régularité et information : avec PARI RER, la ligne B s'engage publiquement à améliorer le service offert et, au moyen d'un baromètre plus ou moins ensoleillé, rendra compte quatre fois par an aux voyageurs des progrès réalisés. C'est l'ensemble des 900 agents de la ligne B, du directeur à l'opérateur, qui s'engage pour 1994-1995 auprès des voyageurs par une Charte Qualité affichée dans les gares. L'engagement consiste pour ses acteurs, les agents de la « B » mais aussi ceux des différents départements partenaires (ITA, ESE, SEC, MRF, BUS ...), à réaliser quotidiennement une multitude de petits progrès.

**Les thèmes de cette première Charte ont été définis à partir des attentes des voyageurs recueillies lors de l'enquête « Satisfaction Voyageurs »** du département Commercial et tiennent compte des remarques émises par les élus des communes traversées par la ligne, les associations d'usagers et de consommateurs lors de réunions préparatoires. Un certain nombre d'agents ont également participé à la mise en place de cette démarche.

Depuis le 2 juin, la Charte est affichée dans les trente gares de la ligne B qui s'engagent à garantir des trains et des gares régulièrement entretenus, à réserver un bon accueil et à renseigner, à communiquer et respecter les horaires et destinations des trains et à informer lors des perturbations. Pour mesurer les progrès accomplis, la Charte sera accompagnée, une fois par trimestre, d'un « bulletin météo », baromètre des résultats chiffrés d'évolution sur

## UN VÉRITABLE PACTE

Un baromètre des résultats chiffrés est affiché dans chaque gare.



l'ensemble de l'année à l'appui. Le baromètre utilise quatre pictogrammes - vert pour la propreté, jaune pour l'accueil, bleu pour la régularité et orange pour l'information - où soleil et nuages sont associés à un verbe : à continuer, à confirmer, à améliorer, à renforcer, l'objectif bien sûr, étant d'atteindre rapidement et de manière durable la notation « à continuer ».

Mais les voyageurs n'attendent pas de miracle et leur promettre une réussite à 100 % est inutile. Ils sont cependant plus exigeants aujourd'hui sur le service offert qu'il y a dix ans. Il faut définir un niveau d'amélioration, le garantir et mesurer les résultats. Et il est impératif d'être compris par la clientèle, d'où la nécessité d'être clair et précis dans les objectifs (*voir encadrés*).

**Un retour d'information permettra à chaque agent de connaître régulièrement la situation : conducteurs**

et agents des ateliers auront chaque jour, dans les terminus et les ateliers, l'indice de régularité des jours précédents. Les agents des gares reçoivent régulièrement un état détaillé des enquêtes accueil-information et des indices propreté et régularité. L'ensemble des agents connaîtra les résultats du trimestre dix jours avant l'affichage public.

Le pari lancé est audacieux car c'est la crédibilité et l'image de l'entreprise qui sont en jeu. La ligne B prend des risques vis-à-vis de sa clientèle. Rendez-vous le 15 octobre pour les premiers résultats ●

Simone Feignier



A Fontenay-aux-Roses, toute l'équipe de la ligne B s'engage auprès des voyageurs par une charte qualité affichée dans les gares.

## Des objectifs en 4 mots

- Propreté : maintenir le taux des graffitis au-dessous de 4 % dans les gares et 5 % dans les trains, enlever les graffitis en moins de 48 heures. Les relevés sont effectués par les agents des gares, de SEC et des

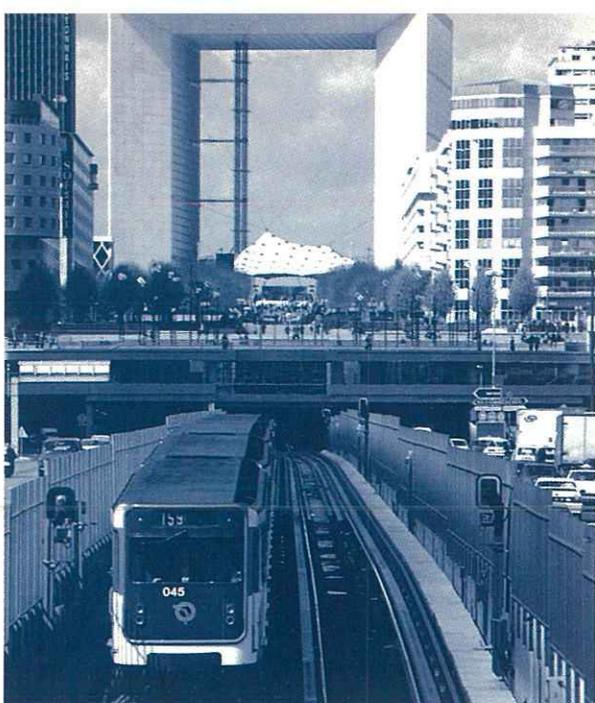
CES, au moyen d'une grille d'analyse, dans les gares et les trains et convertis en notes de 1 à 4.

- Accueil : ouverture de 5 agences commerciales, formation à assurer aux agents des gares. Mesure par sondage

effectué auprès de 300 personnes avec pour critère, disponibilité, présence, compétence, qualité de l'accueil. - Régularité : amélioration du matériel roulant. La mesure et la proportion de trains retardés de plus

de 5 minutes aux heures de pointe. - Information : mise en place progressive de SIEL, information dans les trains pour tout stationnement supérieur à 2 minutes, dans les gares pour tout retard de plus

de 5 minutes. Résultats par sondage auprès de 300 voyageurs. Critères : existence et fréquence d'information dans les gares et les trains, qualité de l'information, disponibilité du personnel.



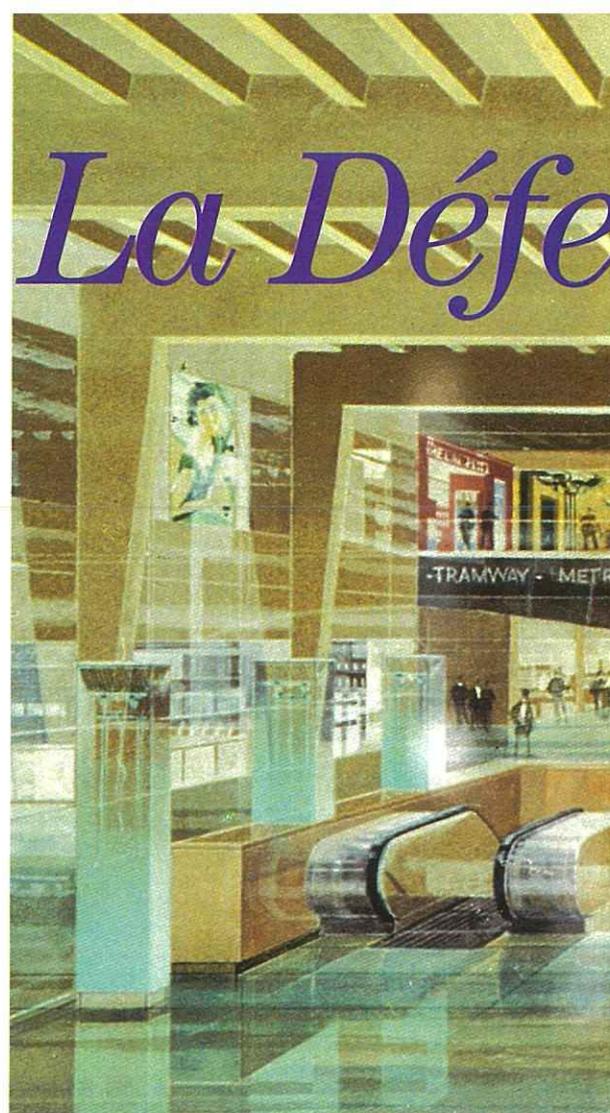
## Aménagement

**Conçu dans les années 70, le complexe d'échange de La Défense a trop vite grandi. Aujourd'hui la mission Cœur Défense en propose le réaménagement. Pour une clarification de l'espace et une facilité des déplacements.**

**L**a Défense : premier quartier d'affaires, deuxième centre commercial français, site touristique, une réussite économique et architecturale. Le complexe Grande Arche de La Défense : un carrefour de transport qui n'est plus en harmonie avec le quartier qu'il dessert. La gare, créée dans les années 70, modifiée au fur et à mesure des évolutions du réseau, sans réelle cohérence, a mal vieilli. Ce qui génère des difficultés de déplacement pour les voyageurs – surtout occasionnels – et un sentiment de malaise.

**A l'heure où l'on parle multimodalité, qualité de l'accueil, priorité de l'information, il devenait urgent de repenser le site.**

« Nous devons tout faire pour faciliter l'entrée et le déplacement des voyageurs dans le monde des transports en commun, explique Georges Amar, responsable de la mission CO.E.UR Défense. Notre objectif est de faire de ce lieu un véritable CO.E.UR, un COMPLEXE d'Echanges URbain qui offre au quartier un atout



pour son développement. » Volontariste, le projet s'attaque à la rénovation de la salle des échanges : sols et plafonds sont refaits et l'éclairage repensé. L'espace s'organise désormais à partir des points cardinaux, concrétisés par des portes à l'architecture différente selon les lieux qu'elles desservent. A l'est et à l'ouest, elles sont monumentales et aident le voyageur à se repérer. Au nord et au sud,

## Le trafic en chiffres

La station « Grande Arche de La Défense » c'est 300 000 passages par jour, dont 150 000 « correspondants ».

- ligne A RER : 100 000 personnes par jour/dans chaque sens
- ligne 1 MTR : 43 000 personnes par jour/dans chaque sens
- 15 lignes de BUS : 40 000 personnes par jour/dans chaque sens
- ligne SNCF : 35 000 personnes par jour/dans chaque sens

A venir en 1996 :

- une ligne de tramway (TVS) : 10 000 personnes prévues par jour.
- une liaison SNCF (St Quentin) : 10 000 personnes prévues par jour.

# nse AU CŒUR



elles desservent directement le parvis. Une cinquième porte dite « porte Quatre Temps » ouvre vers le centre commercial.

Clarification de l'espace oblige, on regroupe dans le centre de la salle, au niveau des accès au RER, l'ensemble des services RATP -vente, information... assurant ainsi un meilleur service commercial pour le voyageur. Quant aux quarante boutiques tous commerces, elles s'aligneront sur les côtés. Et l'on songe à installer des services « Plus » : antennes de services publics, télématiques... et à ouvrir un Espace accueil, avec des agences commerciales RATP et SNCF, au niveau de la porte ouest.

**Mais c'est sur la gare routière que la mission CO.E.UR Défense réalise la transformation la plus radicale. Cette gare, la plus importante de l'Ile-de-France, est reconnue par tous comme « le » point noir. L'idée est de distinguer les fonctions d'arrivée et de départ des bus, actuellement confondues dans trois ensembles distincts. Imaginez : une zone unique**

**La porte ouest donne accès à la Grande Arche, dont elle rappelle l'architecture, et aux nouveaux quartiers de La Défense. Côté transports, à la SNCF et au futur TVS. Par la porte est, on accède aux bus, taxis, parking central, etc.**

d'arrivée toutes lignes – avenue Peronnet – raccourcira les cheminements de plus de 200 mètres, supprimera les traversées de rue. On accédera par un couloir de 20 mètres seulement à la gare départ toutes lignes, aménagée en un espace d'attente confortable, bien éclairé, en un mot : agréable. La présence des PCL (Postes de commandement local) et les salles machinistes ne pourra que favoriser les contacts entre exploitants et voyageurs.

Trois cent millions de francs sont prévus pour ce projet exemplaire, dont la réalisation devrait s'étendre de fin 1995 à fin 1997. Mais, dès la rentrée, les voyageurs pourront voir les prémices de ce chantier avec l'installation d'un bureau d'information multimodale, une amélioration de l'environnement et de la signalétique. Reste à la mission CO.E.UR Défense d'organiser – y compris avec la SNCF – le moins visible, qui n'est pas le moins important : la maîtrise multimodale du site, actuellement géré par réseau ●

**Yvonne Kappès-Grangé**

**Sûreté** Des échanges mensuels entre les différents partenaires : conducteurs, mainteneurs et concepteurs permettent par l'examen des incidents un meilleur suivi de SACEM. Pour une maintenance plus efficace.

# Sacem,

Le Sacem – Système d'aide à la conduite, à l'exploitation et à la maintenance – est une fonction complexe du matériel roulant de la ligne A. Les difficultés de sa maintenance sont à la hauteur de cette complexité. Depuis 1991, une réunion mensuelle de l'ensemble des acteurs concernés par le Sacem (RER, MRF, ESE, concepteurs et mainteneurs) a permis de diminuer considérablement le nombre de défaillances du système : c'est ce que l'on appelle le retour d'expérience.

Le Sacem autorise la circulation de trains dans des intervalles très réduits, à l'heure de pointe, sur le tronçon central. Pour l'exploitant – le RER – un train mis « hors Sacem » pour cause d'anomalie, c'est déjà le début de sérieux problèmes de fluidité et d'absorption du trafic. Dès sa mise en service (mai 1989) les incidents techniques se sont multipliés. Les avaries provenant des équipements embarqués ou des équipements au sol n'étant pas triées, le dépannage était global. « Chacun – MRF ou ESE – dépannait au mieux dans son coin, commente Christian Lericq, responsable de la maintenance du matériel roulant sur la ligne A, les différents intervenants ont donc décidé de se rencontrer mensuellement pour analyser chaque incident, échanger leurs points de vue, identifier les causes, croiser les informations, rechercher des solutions, dans la transparence et le respect des compétences professionnelles de chacun. »

**Les conducteurs, après une phase de rejet due à la méconnaissance du système avant sa mise en service l'ont néanmoins adopté assez rapidement.** Et ce sont eux qui signalent en premier les défaillances du système au PCC. Le chef de régulation, alerté, transmet immédiatement le signalement au correspondant MRF installé au PCC même. Ce dernier consulte le « Mini Dam », une base de données qui mémorise les anomalies vues par le système Sacem ; puis il renseigne le GTIM – un réseau informatique qui permet d'enregistrer tous les signalements de ligne et de les diffuser à tous les centres de maintenance MRF. Parallèlement, le



1

Le conducteur alerte, avec le plus de précision possible, le PCC de Vincennes de l'avarie qu'il vient de détecter.



2

Au PCC, le chef de régulation transmet au correspondant MRF, installé sur place en permanence, la description de l'avarie. Tous les ateliers vont en être informés.

# le retour D'EXPÉRIENCE

PCC transmet le signalement aux équipes de maintenance ESE basées à Joinville et Nanterre. S'il s'agit d'une défaillance sol, les équipes ESE, avec l'aide du Mini Dam, localisent alors la zone d'intervention. La rame RER peut poursuivre normalement sa mission en évitant d'être inutilement immobilisée. S'il s'agit d'une défaillance du matériel embarqué, la rame termine sa mission, puis est acheminée au centre de dépannage approprié. Les « organes » Sacem (blocs électroniques, cartes et câblages) sont testés. Si le test confirme la panne, l'organe est envoyé aux Ateliers de maintenance des équipements (AME), basés à Saint-Ouen pour dépannage ou remplacement des composants défectueux.

**C'est ainsi que tous les incidents matériels et leurs traitements effectués par les différents partenaires sont examinés au cours de ces réunions.** Si une panne est restée sans solution, le point de vue des concepteurs s'avère nécessaire : *« Nous apportons des connaissances plus approfondies aux mainteneurs : historique du système, rappel des fonctions réalisées... Face à des avaries répétitives, nous devons proposer une parade par une modification du matériel, ou du logiciel, ou encore par l'évolution des méthodes de maintenance »*, explique Daniel Nicolaÿ aux études des automatismes-informatique à MRF. Les conducteurs sont systématiquement informés des suites de leurs signalements par l'un des cadres dont ils dépendent : *« La différence est évidente : avant, on expliquait ce qu'on voyait sans trop savoir ce que c'était, maintenant, on sait de quoi il s'agit, si cela provient du train ou du sol »*, confirme Jean-Claude Miltgen, conducteur sur la ligne A.

Ces réunions apportent incontestablement une meilleure connaissance du système : renforcement des outils d'investigation, de diagnostic, de contrôle, identification plus précise des causes de défaillance, élargissement des compétences des techniciens et, surtout, une réflexion collective très riche qui a conduit à une maintenance préventive efficace. La fiabilité de Sacem est à ce prix ●

Philippe Carron



**3** S'il s'agit d'une défaillance « sol », une équipe de maintenance ESE, qui a localisé la zone concernée grâce au Mini Dam, intervient sur la balise défectueuse.

15

**4** S'il s'agit d'une défaillance du matériel embarqué, les équipes de maintenance des ateliers procèdent à des essais statiques à l'aide des bancs d'essais (conçus et réalisés par MRF).



**Matériel** Réforme de matériel roulant ferré, rénovation, commande de matériels pour compléter le parc et répondre aux nouveaux besoins, ELL fait le point.

# Sur la voie,

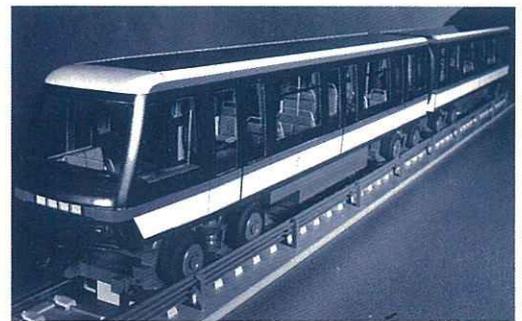
**E**n juin dernier, le matériel articulé, le MA, qui datait des années 1951-1953, a fait ses derniers tours de roue sur la ligne 10. Il a été remplacé par du matériel MF 67, provenant de la ligne 7 bis. En effet, cette ligne est maintenant complètement équipée du nouveau matériel MF 88. Le matériel sur pneus de la ligne 1 – le MP 59 – a été rénové entre 1989 et 1992, en termes de confort et de technique, afin d'allonger sa durée de vie. A son tour, une partie du matériel MP 59 de la ligne 4 va être modernisé. Enfin, un appel d'offres européen est actuellement en cours pour une opération similaire sur le matériel MF 67 de la ligne 9.

Un nouveau matériel sur pneus – le MP 89 – a fait l'objet d'un marché global de 665 voitures. A ce jour, ont effectivement été commandés deux prototypes pour la ligne Météor, à conduite entièrement automatique (livraison début 1995), et 21 trains pour la ligne 1 avec cabine de conduite. Cette dernière livraison est prévue à partir du 1<sup>er</sup> semestre 1996. A ce moment, l'ancien matériel de la ligne 1 sera affecté à la ligne 4. Et la partie du matériel modernisé de cette ligne remplacera, sur la ligne 11, le matériel MP 55, en service depuis les années 1956-1958, qui sera réformé. Côté RER, la RATP et la SNCF ont passé un marché commun relatif au matériel MI 2N, le matériel interconnexion à deux niveaux, de 40 éléments pour la RATP et 103 pour la SNCF. En ce qui concerne la Régie, ce matériel destiné à la ligne A va permettre de satisfaire les exi-



**Matériel MP 59 rénové.**

**Maquette du matériel MP 89 (Météor).**



gences d'augmentation de capacité de transport et les premières nécessités de renouvellement du matériel MS 61 (livrés progressivement de 1967 à 1980). La livraison d'un élément de présérie est prévue à la mi-1995, et 16 éléments de série à partir de juillet 1996.

Ainsi, la politique de renouvellement et de modernisation des matériels roulants ferroviaires, poursuivie par l'entreprise, planifie les commandes de matériel neuf pour assurer des renouvellements à trente ou quarante ans, afin de tenir compte au mieux des critères de sécurité, économiques et commerciaux ●

Alain Malglaive

PHOTOS : SUTTON, MARGUERITE / COM-AY

## Le parc

Métro :	3 411 voitures	RER A et B :	948 voitures RATP
MP 55-59-73	919 voitures	MS 61	380 voitures
MF 67	1 482 voitures	MI 79 RATP *	276 voitures
MF 77	983 voitures	MI 84	292 voitures
MF 88	27 voitures	(* MI 79 SNCF)	204 voitures)

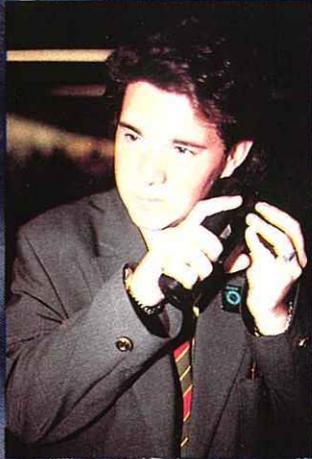
**dos  
sier**

LA FRAUDE COUTE CHER À LA RATP. ENTENDANT FAIRE BAISSER LE TAUX DE FRAUDE, ACTUELLEMENT SUPÉRIEUR À 10 %, D'UN TIERS EN 3 ANS, L'ENTREPRISE MET EN ŒUVRE TOUTE UNE BATTERIE DE **MESURES**. MAIS LA FRAUDE EST DIVERSE ET **VARIÉE**. IL FAUT SANS CESSE ADAPTER LES **MÉTHODES** DE LUTTE AUX CIRCONSTANCES, AUX LIEUX, AUX HOMMES. ET RÉAPPRENDRE AUX **VOYAGEURS** ET AUX AGENTS LE RESPECT DES RITES D'ENTRÉE – COMPOSTAGE, VALIDATION – SUR LES RÉSEAUX.

**La fraude**

17





ascupe  
81-2  
11 Ju



# Le plan DE BATAILLE

# Augmentation des effectifs, formations, développement des équipements, nouvelles mesures de tarification..., pour lutter contre la fraude tous les moyens sont bons. Et passent par l'implication de tous les agents.

PHOTOS : MARGUERITE / COM-AY

En 1993, la fraude aura coûté à la RATP plus de 650 MF, 10 % des recettes directes. Un chiffre insupportable pour l'entreprise, et qui contribue à la baisse des recettes. Le dossier fraude devient prioritaire et justifie un plan de grande envergure, dont les premières applications seront visibles dès la rentrée. Le but affiché : faire baisser le taux de fraude d'un tiers d'ici à 1997, pour ensuite se rapprocher de sa valeur impres-

sible, estimée aujourd'hui à 3 %.

« La fraude est un problème multiforme, qui appelle de nombreux types de réponses que nous avons recensés, explique Dominique Chaumet, directeur de la politique antifraude. Nous expérimentons actuellement les solutions, et nous allons faire la preuve de notre volonté d'avancer sur des faits concrets. La RATP doit agir maintenant, avec la participation de chacun. » Le plan anti-fraude comprend trois catégories d'actions : locales au niveau des lignes du réseau, transversales à l'entreprise, extérieures avec nos partenaires. Une idée force domine ces actions : réapprendre le respect des règles d'utilisation du réseau.

Premier volet du plan anti-fraude : l'élaboration de plans locaux mis au point par les unités d'exploitation, les unités Anti-fraude RER et MTR et la Brigade Antifraude et sécurisation se positionnant comme prestataires de

service. Les fraudeurs diffèrent d'un endroit à un autre, d'un jour à l'autre... C'est donc à l'encadrement local d'adapter chaque plan de lutte en fonction de sa clientèle. Des expérimentations sont en cours, qui permettront d'ajuster le tir pour un maximum d'efficacité (voir en page 23).

## DES LIGNES PILOTES

Les lignes 5 et 8 du métro ont déjà établi une cartographie de la fraude ; la 9, quant à elle, teste à partir d'octobre le contrôle en voiture en heures creuses par des équipes du contrôle de ligne. A BUS, la plupart des centres ont déterminé une ligne pilote pour lancer des actions à la rentrée. Avec le 170, Flandre a déjà initié une démarche ; avec le 166, Pleyel souhaite atténuer la pratique du libre-service « sauvage » tandis que Charlebourg va ●●●



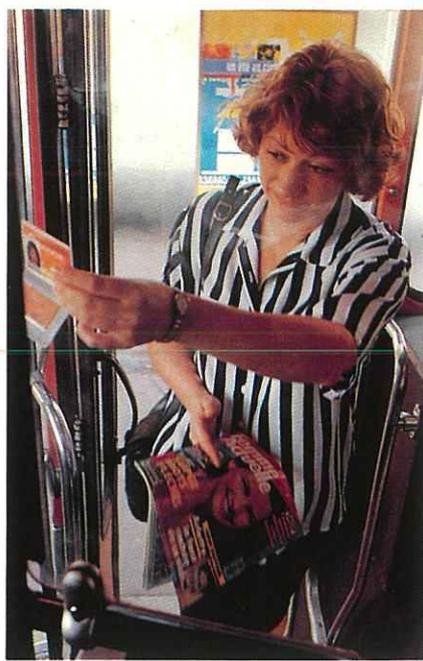
## Effectifs à la hausse

**BUS** : Brigade antifraude et sécurisation : + 286.  
De 400 en janvier 1994 à 686 début 1995.  
Dont 166 : machinistes volontaires.  
25 : requalification d'inaptes définitifs.  
95 : recrutement externe.

**RER** : +113.  
Agents de contrôle: +90  
De 160 en janvier 1994 à 250 fin 1994.  
Dont 40 : mobilité.  
50 : recrutement.  
Mission d'Accompagnement des Contrôleurs + 23.  
De 7 en janvier 1994 à 30 au 1<sup>er</sup> semestre 1995

**MÉTRO** : + 140.  
Contrôle itinérant (antifraude) : + 50.  
De 550 en janvier 1994 à 600 fin 1994.  
Contrôle Assistance Sécurisation (CAS) : 90 créations de postes sur 4 secteurs d'ici à la fin de l'année.





local. Et tout d'abord, grâce à une forte augmentation des effectifs de contrôle d'environ 50 %. Plus nombreux sur le terrain, les agents de contrôle seront aussi mieux formés, avec un tronc commun de connaissances complété par des données spécifiques à chaque réseau. A l'Antifraude Métro, des cours dispensés par le département SEC viendront s'ajouter aux formations de gestion du stress et de maîtrise des situations conflictuelles.

## LA CHASSE AUX FAUX COUPONS

L'Unité a déjà constaté tout le bénéfice de ces formations : ainsi, en 1991, elle enregistrait 1 acte d'agression pour 1 300 infractions constatées ; aujourd'hui, le rapport devient de 1 pour 4 000. Enfin, une charte valable pour tous les corps de contrôle est à l'étude.

Le réapprentissage des « rites d'entrée » sur le réseau – validation d'un titre de transport ou présentation du titre à vue – est un point fort de la lutte contre la fraude. Mais il fallait aider à la vérification – surtout pour le machiniste – en créant un coupon Carte Orange dont le mois soit identifiable au premier coup

d'œil. Et qu'on ne puisse pas imiter par une simple photocopie couleur. Le département Logistique a planché, et l'on se dirige vers un coupon muni d'une bande holographique (type billet de 50 F).

Enfin, les réseaux continuent à développer leurs équipements. Sur le métro et le RER tout d'abord, les portes antifraude en sortie se généralisent. A BUS, on abandonnera le « libre-service » sauf sur les articulés et les lignes de tramway : sur les R 312 trois portes c'est le machiniste seul qui commandera l'ouverture des portes. Et déjà on revient pour les nouvelles commandes de maté-

●●● mener l'expérience sur un secteur regroupant quatre lignes, de Grande-Arche à Pont-de-Bezons. Mais on connaît les risques des secteurs difficiles : sur le RER la Mission d'accompagnement des contrôleurs (MAC), sur le métro les équipes Contrôle-assistance-sécurisation (CAS), veilleront au grain. On l'a compris, partenariat entre unités et implication de tous sont les maîtres mots de ces plans locaux.

Deuxième volet : des mesures, prises par les départements et l'entreprise, fournissent les moyens de réussir sur le plan



## Résultats et perspectives *(taux de fraude)*

	1993	1994	1995	1996	1997
Bus :	16,7 %	16,7 %	15,2 %	13,7 %	12,2 %
Métro :	6,8 %	6,8 %	6,3 %	5,8 %	5,3 %
RER :	9,2 %	8 %	7,0 %	6,5 %	6,0 %

riel, au bus deux portes avec montée à l'avant, qui favorise la vérification du titre de transport par le machiniste-receveur.

Troisième volet : les actions menées à l'extérieur de l'entreprise. La plupart sont en partenariat, car elles concernent des domaines où la RATP n'est pas seul décideur. Au premier chef on trouve les problèmes de tarification. Mais tous les pièges ou incohérences tarifaires doivent être négociés au sein du STP et avec la SNCF. De même, c'est avec les collectivités territoriales que la RATP envisage la création d'une tarification spécifique « jeunes ». Une population qui représente 2,2 millions de personnes en Ile-de-France et dont la moitié utilise les transports en commun. Un essai, en partenariat avec les Hauts-de-Seine en particulier, est actuellement à l'étude pour 1995, qui pourrait être ensuite généralisé à l'Ile-de-France.

**85 %**

### DE NON-FRAUDEURS

Mais, les expériences menées sur les autres réseaux de province le confirment, le renforcement du contrôle passe par une bonne communication en direction des voyageurs dont faut-il le rappeler,



plus de 85 % ne fraudent pas. Une communication, axée sur un comportement global de société, qui pourrait se faire en partenariat avec d'autres instances.

Le plan de bataille contre la fraude est prêt pour la rentrée de septembre ; tous les agents de l'entreprise sont convaincus de sa nécessité. Les modes d'évaluation, mensuels ou trimestriels, sont en

place pour suivre les résultats. Reste à savoir gérer malgré toutes les précautions prises – et ce sera d'abord par l'implication de tous – les situations conflictuelles. Reste aussi à trouver l'équilibre entre fréquence de contrôle nécessaire pour réussir, et pression supportable pour les voyageurs non fraudeurs. Premiers résultats attendus en 1995 ●

## Calendrier des mesures

### 1<sup>er</sup> semestre 1994

Bus : expérimentation du contrôle sur la ligne 170.

Ligne 5 : expérimentation du plan local de fraude

Ligne B : mise en place des MAC

### septembre 1994

Ligne 166 : fin du libre-service.

### Centre de Charlebourg :

plan sectoriel  
Ligne 8 : augmentation du taux de contrôle à l'est de la ligne

### octobre 1994

Lignes 4 et 9 : mise en place des CAS  
Ligne 9 : mise en place du contrôle voiture à l'ouest de la ligne

### novembre 1994

Amélioration de la lisibilité du coupon Carte Orange  
BUS : une ligne en expérimentation dans chaque centre  
Lancement d'un tronc commun de formation aux métiers de contrôle. Résultats enquête sur typologie des fraudeurs

### décembre 1994

Publication de la Charte du contrôle

### 1<sup>er</sup> trimestre 1995

Lancement d'une expérimentation d'un titre « jeunes » dans le 92

### 2<sup>e</sup> trimestre 1995

MTR : 100 % des entrées équipées

### de portes antifraude

Sécurisation des chèques

### Fin 1996

MTR : 100% des sorties équipées de portes antifraude  
RER : 100 % des entrées et sorties équipées de portes antifraude

La lutte contre la fraude passe par des actions locales. Sur chaque réseau, des expériences pionnières sont en cours au niveau des lignes. Récits.

# Opérations TESTS

## BUS : « AMÉLIORER LE DIALOGUE AVEC LE CLIENT »

La ligne 170 arrivait en tête au centre de Flandre pour le nombre de voyages frauduleux, environ 180 000 par mois. Déjà sensibilisée par une formation aux situations conflictuelles, toute l'équipe de la ligne s'est impliquée, depuis un an, dans une opération pour le paiement et la présentation du titre de transport. Le but affiché est de réduire pour 1995 de 2 points le taux de fraude – moins 13 000 voyages fraudés par mois. D'abord, les agents de la ligne ont accompagné pendant une journée la Brigade Antifraude et sécurisation car « mieux se connaître c'est mieux se comprendre ». Après une première vague d'affichettes pour rappeler la réglementation et une seconde vague pour annoncer une intensification des contrôles, l'action

de la BAS a été renforcée. Le machiniste-receveur retrouve quant à lui sa mission : accueil du voyageur et vérification du titre de transport. Même s'ils demandent à être confirmés, les premiers résultats sont encourageants : augmentation de l'oblitération des tickets de 9 % en 30 jours, absence d'agressions, diminution de la montée des voyageurs par la porte centrale en heures creuses.

## RER : LA B À L'HEURE DE LA MAC

Il fallait reconquérir certaines zones difficiles de banlieue, en combattant la fraude. Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 1993, 7 agents de sécurité, détachés de SEC, accompagnent certaines équipes de contrôle RER dans les moments réputés difficiles sur la ligne B, en gare ou en train. Par équipes de 3

ou 4, spécialement formés, ils travaillent en civil à proximité du contrôle ; leur consigne : n'intervenir que lorsque la situation dégénère, pour désamorcer la pression. Ces agents de la MAC (Mission d'accompagnement des contrôleurs) sécurisent les agents, et font baisser le stress. Et les résultats sont là : le taux de 1 agression pour 2 123 infractions constatées au premier trimestre 1993 est descendu à 1 pour 3 100 à la même période en 1994. Aucune des équipes accompagnées n'a été agressée, malgré une reprise du contrôle de nuit sur des secteurs difficiles qui avaient été abandonnés. Au premier trimestre 1995, 30 agents de la sécurité seront détachés pour MAC sur l'ensemble du RER.

## MTR : LA 5 CARTOGRAPHIE SA FRAUDE

Lors d'une enquête auprès des

PHOTOS : MARGUERITE / COM-AV.

## A la mode « Toulousaine »

Dès 1987, à Toulouse, sur les bus, on constate que l'augmentation du nombre des contrôleurs ne suffit pas à faire baisser la fraude au-delà d'un certain seuil. Principal facteur incriminé : le libre-service qui déresponsabilise voyageurs et

conducteurs. La SEMVAT, à l'initiative d'un groupe de travail de conducteurs, met en place l'opération baptisée « La Toulousaine ». Un bus prototype est mis en service ; ses caractéristiques : deux portes seulement et un oblitérateur visible par le

conducteur. Ces mesures s'accompagnent d'une modification de la billetterie, qui rend le contrôle visuel plus facile par le conducteur. Les résultats sont spectaculaires. Aujourd'hui, 38 lignes sur 50 sont équipées à « La Toulousaine », et le taux de fraude y



est voisin de 1%. Un succès concrétisé par l'intéressement financier des

conducteurs au titre de la fraude, qui s'élevait à près de 1,3 MF en 1991.



voyageurs de la ligne 5 en 1993, la fraude a été désignée comme un dysfonctionnement majeur. Fin 1993, un projet antifraude est élaboré en concertation avec les agents de la ligne. Cartographie de la fraude, formation et actions en partenariat caractérisent l'opération. Les agents de station, des contrôles – ligne et itinérant – ont donné leur perception de la fraude, des fraudeurs et des difficultés spécifiques à chaque station. Ces données, complétées par

un comptage de la fraude visible, ont permis d'établir une carte de la fraude, qui sert à adapter le niveau des interventions. On va ainsi des stations à reconquérir avec les agents de SEC, aux stations où le contrôle de ligne intervient seul, en passant par celles où il coordonne son action avec le contrôle itinérant. Une formation de cinq jours a permis de renforcer le professionnalisme des contrôleurs de ligne ou de réserve – volontaires pour le contrôle. Sur le terrain, les

interventions se différencient en journées ordinaires où le contrôle de ligne agit seul, et les journées d'actions conjointes sur un secteur avec l'Antifraude et SEC. Au nombre de quatre par mois, leur organisation a fait l'objet d'un contrat entre les trois partenaires. Résultat : des chiffres encourageants en mars 1994, grâce à la participation de tous, agents de terrain et partenaires ●

dossier réalisé par  
**Yvonne Kappès-Grangé**

## Gardez le contrôle

**P**our une majorité écrasante – 96 % – des utilisateurs des transports en commun, il est normal d'être contrôlé\*. La fraude est globalement condamnée : elle coûte cher à la collectivité (83 %), le nombre des fraudeurs augmente (83 %), trop de voya-

geurs ne sont jamais contrôlés (68 %). A l'inverse, la présence de contrôleurs devient rassurante (69 %), présence qu'il faut renforcer (69 %). Finalement, le contrôle n'est pas vécu comme un désagrément (61 %) et, en général, les voyageurs trouvent

les contrôleurs aimables (74 %). Des chiffres corroborés par la récente enquête\*\* réalisée pour le Nouvel Observateur, qui révèle que pour 78 % des Français, ne pas payer dans les transports en commun est moralement condamnable.



\*Enquête Sofres réalisée par téléphone du 15 au 20 octobre 1993 auprès de 1 515 personnes de 15 ans et plus résidant dans les 5 premières zones de la Carte Orange.

\*\*Enquête Sofres, réalisée les 2 et 3 juin 1994 sur un échantillon national de 1 000 personnes âgées de 18 ans et plus, interrogées en face-à-face.



23



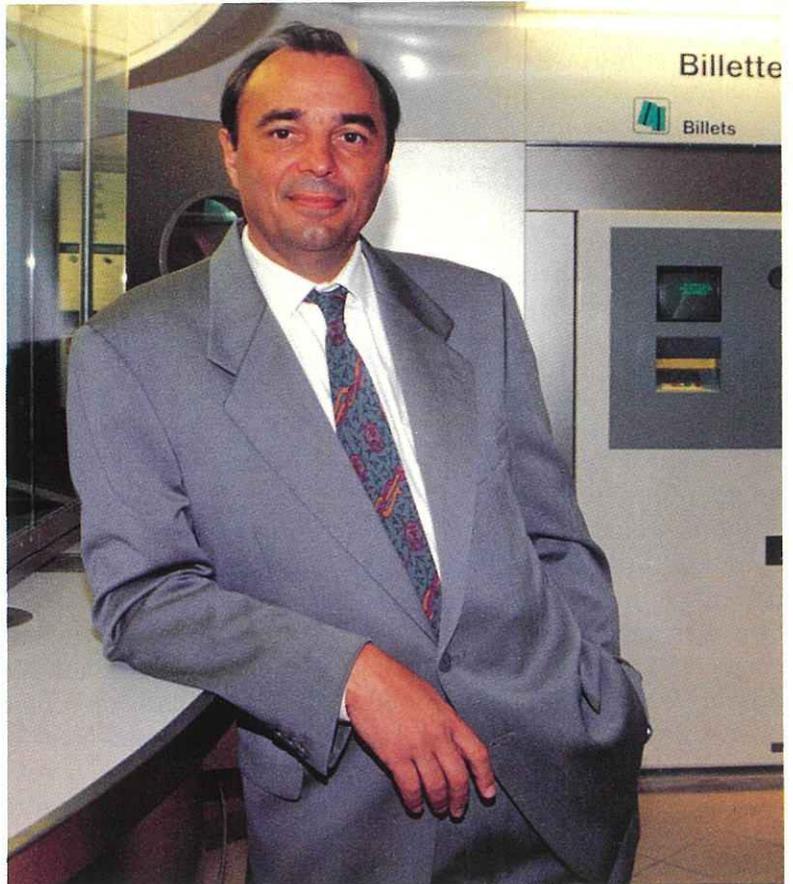
**Aménagement**, François Schuiten décore la station Arts-et-Métiers, version BD (p. 27). **Promotion**, Orlyval, de La Défense à Orly, 47 mn, chrono en mains (p. 28). **Prévention**, Apprendre le bus aux jeunes (p. 29). **Partenariat**, Une formation réussie pour dix Maliens (p. 30).

## entreprise

### LE NOUVEAU PATRON DE LA RATP

« En 1997, la RATP doit être une entreprise compétitive, appréciée de ses clients et des élus. Pour cela, la Régie doit être ambitieuse, responsable et solidaire », affirme Jean-Paul Bailly, nouveau PDG de la RATP. Agé de 48 ans, polytechnicien, titulaire d'un « Master of Science » de l'université du Massachusetts, Jean-Paul Bailly est entré à la RATP en 1970 et y a effectué toute sa carrière. De 1971 à 1975, il a occupé différents postes à la Direction du réseau ferré ; en 1975, il est

responsable de la mission chargée de la réflexion stratégique et de la conduite de la planification au sein de l'entreprise. Il est chef de la mission Sofretu à Mexico, de 1978 à 1982. Il rejoint ensuite la direction du réseau d'autobus, puis devient chef du service de l'exploitation du réseau ferré en 1987. Il est nommé directeur du personnel en 1989, puis directeur général adjoint de la RATP, chargé des Ressources humaines en 1990, puis de l'Exploitation et du Commercial en 1993.



24

### GÉRARD D'ANDRÉA MÈNE L'ENQUÊTE

Gérard d'Andréa, conseiller technique du Président de la RATP, a été choisi avec dix autres personnalités par le Premier ministre « en raison de leur engagement personnel ou de leur expérience professionnelle », pour mener la consultation natio-

nale des jeunes. Ces onze personnalités ont élaboré le questionnaire « Faites agir vos idées », adressé à toutes les familles de France et des DOM. Le « rapport d'étape » établi par ces mêmes personnalités est prévu courant octobre 1994.

### info-voyageurs

#### LES MACHINISTES ONT L'INFO

« Pour le Jardin des Plantes, prenez le 24 à Concorde », « Le Palais des Congrès ? Prenez le 43 à l'arrêt Friedland-Haussmann »... Les machinistes des lignes 73 et 93 ont désormais réponse à tout. Sur une initiative de leur chef d'équipe de ligne,

Thierry Blachet pour le 73 et Dominique Tendron pour le 93, chaque machiniste dispose d'une fiche de format 21 x 29,7 cm indiquant les bus en correspondance avec leur ligne et leur destination. Pour ne plus être pris au dépourvu et mieux informer la clientèle.

PHOTOS : MARGUERITE MINOLI, ARDAILLON / COM-AV





**chantier**

## CAISSONS SUR SEINE

Avec l'immersion, fin septembre, d'un quatrième caisson dans le fond de la Seine, s'achèvera la réalisation de la huitième traversée sous-fluviale dans Paris, celle de la ligne de métro Météor. Cette jonction entre le 12<sup>e</sup> et le 13<sup>e</sup> arrondissement,

légèrement en amont du pont de Tolbiac, est réalisée par la mise en place de caissons en béton précontraint, immergés dans une souille excavée dans le lit du fleuve. La fabrication de ces caissons a lieu sur place, côté rive gauche.

## CROIX-DE-BERNY : ADIEU AU VÉLODROME

Avec la démolition du vélodrome – inutilisé depuis plus de trente ans –, les travaux de rénovation des installations sportives situées à la Croix-de-Berny viennent de démarrer. A l'emplacement du vélodrome sera

construit un terrain mixte football-rugby (utilisable à la mi-1996), ceinturé d'une emprise pour une piste d'athlétisme. Huit nouveaux vestiaires de 20 places devraient être prêts également pour la fin de cette année.



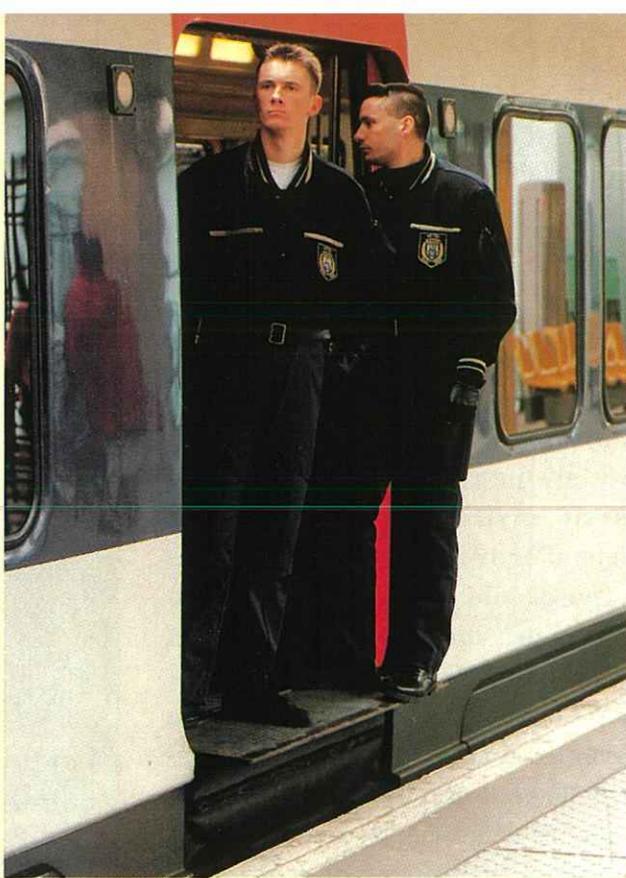
**Social**

## DES DOMMAGES-INTÉRÊTS

**E**n cas d'agression d'un agent de la RATP, l'auteur, s'il est interpellé, fait généralement l'objet de poursuites judiciaires. La victime peut alors se constituer partie civile à l'audience pour demander réparation du préjudice corporel subi et le tribunal peut lui allouer des dommages et intérêts en réparation. Mais que faire lorsque l'agresseur est insolvable ou tarde à payer les sommes dues ? Jusqu'à présent, l'agent agressé ne pouvait pas toujours bénéficier des sommes auxquelles il avait pourtant droit.



La RATP a décidé de mettre fin à cette situation qui pénalisait des agents, déjà atteints physiquement et moralement par l'agression. C'est chose faite depuis le 1<sup>er</sup> juillet 1994. L'entreprise versera elle-même aux agents victimes d'agression en service, l'intégralité des dommages-intérêts fixés par les tribunaux. A charge pour elle de se retourner contre les agresseurs, pour récupérer les sommes dues. La RATP – et c'est une première dans le monde des entreprises françaises – prend donc à sa charge les délais de recouvrement et les risques de non-paiement. Cependant, dans quelques cas de figure, cette indemnisation par la ●●●



●●● RATP ne pourra avoir lieu. Il s'agit d'affaires pour lesquelles la Commission d'indemnisation des victimes d'infractions peut être saisie (quand l'agression a entraîné une incapacité totale de travail supérieure à un mois, ou une incapacité permanente partielle). C'est alors la Commission qui décide de l'indemnisation et le Trésor public qui la prend en charge. Et aussi : en cas d'affaires d'outrage ; lorsque l'agresseur n'a pu être identifié ; si le procureur de la République a classé l'affaire sans suite ; et enfin, lors d'agression constituant des accidents de trajet, ou ayant eu lieu hors service.

Une prise en charge importante pour l'entreprise qui représente un budget estimé entre 1 MF et 1,5 MF par an. Lors d'une enquête menée auprès des agents victimes d'agression de 1992 à mi-94, 23 % d'entre eux jugeaient que la RATP n'avait pas apporté d'aide utile immédiatement après l'agression. La nouvelle mesure pour indemnisation devrait contribuer à faire réduire sensiblement ce pourcentage.

## desserte

### EUROSTAR CHEZ MICKEY

Le RER s'affiche avec l'Eurostar : c'est à la nouvelle gare SNCF de Marne-la-Vallée-Chessy. En effet, un même hall réunit les gares RATP et SNCF qui assurent la desserte du parc Disneyland. Mise en service le 29 mai et prévue

pour accueillir 1,5 million de voyageurs, la nouvelle gare permet aux habitants de l'Est parisien de rejoindre les réseaux TGV nord et sud-est sans passer par Paris. Et met le royaume de Mickey à 1 h 55 mn de Lyon et 1 heure de Lille.



### LE RER TOUJOURS PLUS À L'OUEST

La branche de Cergy (SNCF) de la ligne A du RER a été prolongée de 2 kilomètres, le 29 août 1994, de Cergy-Saint-Christophe à Cergy-le-Haut. De plus, à cette même date et sur cette même branche, une autre gare a été mise en service, Neuville-Uni-

versité. Elle est située entre les gares de Conflans-Fin d'Oise et de Cergy-Préfecture. A l'occasion de ces ouvertures, le service en heures creuses de semaine a été renforcé sur les branches de Cergy et de Poissy, avec trois trains à l'heure contre deux précédemment.



La gare de Cergy-le-Haut : une halle de métal, de verre et de bois clair.

PHOTOS : MARGUERITE, AUDRAIN, ROY, DUMAX / COM-AY ; DR.

## aménagement

### CHÂTEAU-DE-VINCENNES À L'HEURE DE L'HISTOIRE

Après sept semaines d'importants travaux de rénovation, la clientèle de la station Château-de-Vincennes (ligne 1) a découvert, en juin dernier, son nouveau décor : l'accès et la salle de recette ont été investis de vitrines lumineuses reconstituant toute l'histoire du château (plans, photos, moulages, poteries...) avec la collaboration des ministères de la Culture et de la Défense. Le château étant lui-même

renové, la RATP a souhaité maintenir une continuité historique et culturelle jusqu'au niveau de la station. Une opportunité qui a permis d'installer un nouveau bureau de recette (voir ELL n° 42 de mai 1994) et de tester un prototype d'une nouvelle signalétique. La station Dupleix (ligne 6) vient d'être rénovée sensiblement à l'identique, tandis que la station Hôtel-de-Ville (ligne 1) sera prête à la fin de l'année.



### ARTS ET MÉTIERS VERSION BD ▲

On connaissait François Schuiten comme dessinateur de bandes dessinées, le voilà décorateur de la station Arts-et-Métiers (ligne 3). Sous ses crayons, la station devient un intérieur de sous-marin en cuivre, aux plaques rivetées. Au plafond, des rouages rappellent la présence, toute proche en surface, du musée des Arts et Métiers. Le long des

parois, des hublots présentent derrière leur vitre différents modes de transport – dont Météor. Cette rénovation s'est faite en partenariat avec le Conservatoire national des arts et métiers, à l'occasion du nouvel aménagement de son musée. Inauguration le 10 octobre pour la dernière-née des « stations culturelles » du métro.



### challenge BUS D'OR GAGNANT

Heureux ! Thierry Bonnet, 29 ans, machiniste sur le PC au centre d'Aubervilliers est heureux : il vient de gagner à Tours le Bus d'Or 1994, décerné par l'Union des transports publics (UTP). « *Les éliminatoires à la Régie sont plus difficiles, mais pour la finale, la pression est plus forte, il faut garder la tête froide, ne pas se laisser déstabiliser, ne pas douter : on est soi-même son pire ennemi.* » Pour Thierry, les machinistes de la Régie par-

tent avec des atouts : une formation très complète, la pratique de matériels différents, le soutien de l'encadrement, la possibilité de s'entraîner sur son temps personnel mais dans l'entreprise... Pour le reste, c'est l'expérience qui compte, le travail quotidien fait en ligne pour développer la souplesse de conduite. « *Je fais ce métier par passion : mon père était machiniste, dès l'âge de 8 ans j'ai su ce que je ferai plus tard. Aujourd'hui, j'ai réalisé un rêve de jeunesse.* »

### PETITES NATURES S'ABSTENIR

Ils étaient huit du Métro – trois de l'Antifraude et cinq formateurs de FDC – à défendre les couleurs de la RATP dans le troisième Raid Aventure des Entreprises, du 3 au 5 juin. Ils sont revenus gonflés à bloc,

conscients d'avoir réussi une performance face à des groupes concurrents plus sportifs, mais moins solidaires. Et prêts à recommencer l'an prochain pour faire mieux que leur très honorable seizième place.

**M. N. Durand, T. Choquin, C. Merabu, D. Lebouil, P. Arnaboldi, B. Eslan, F. Montabard, P. Desserioir.**



## En bref

**FOOT : 7 000 PLACES GRATUITES**  
La RATP et le PSG ont offert 7 000 places aux jeunes d'Ile-de-France qui ne partaient pas en vacances cet été. Ces places ont été distribuées pour le premier match de Coupe d'Europe, le 10 août dernier au parc des Princes.

**EXPO OPÉRA SUR LA LIGNE 8**  
Une exposition est organisée par la ligne 8, du 17 au 29 octobre, à l'occasion de la rénovation des commerces de la station Opéra, engagée depuis le 15 juin. Une exposition réalisée par plusieurs départements concernés par la modernisation, et notamment ITA, SEC, SIT, MRB qui présentent leur rôle dans l'entreprise. Bus sera également présent avec la participation de Roissybus, venu en voisin.

**FOOTBALL INTERCITÉS**  
La finale du 4<sup>e</sup> Championnat de football inter cité du 8 juin, au parc des Princes, a vu la victoire d'Argenteuil (14-16 ans) et de Noisiel (17-20 ans). Le championnat est reconduit pour la saison prochaine (1994-1995).

## animation

### LE MÉTRO, C'EST TOUT UN POÈME

Fête de la Poésie, le 14 juin à Auber : chansons sur des textes de Prévert, Nerval, lectures de poèmes de Verlaine, Aragon, peinture d'une fresque devant le public... Une détente poétique était offerte aux voyageurs pour célébrer la sortie de l'anthologie « Cent un poèmes dans le

méto » réunissant les poèmes affichés depuis un an sur les quais et dans les rames au cours de l'opération « Des rimes en vers et en bleu » dont on fêtait également, ce jour-là, le premier anniversaire. (« Cent un poèmes dans le méto », éd. Le Temps des Cerises, 85 F).



### CITÉ EXPOSE PENDANT UN AN

Depuis juin 1994 et jusqu'à l'été 1995, la station Cité offre successivement une série d'expositions « Quand le dessous parle du dessus » : après « Notre-Dame de Paris » et « Paris libéré », suivront « Le cœur de la ville » (ou l'épopée de la construction de la station) en novembre, et le « Marché aux fleurs » au printemps 1995. Photos et gravures commentées, sonorisation

d'ambiance, dépliant historique complet distribué aux voyageurs, animation par les agents secondés par des CES, témoignent du travail accompli. Recherche aux Archives nationales, prises de contact avec les partenaires extérieurs, élaboration du dépliant... l'initiative des agents de la ligne 4 est couronnée de succès : le livre d'or à la disposition des voyageurs est formel : ils sont en-thou-siastes !



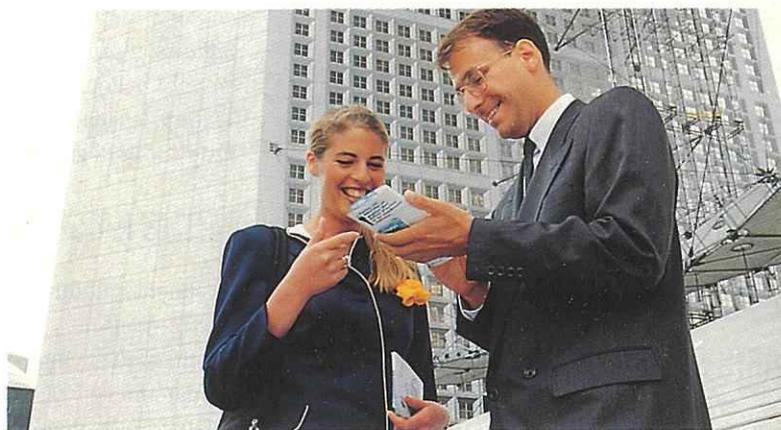
## promotion

### SIMPLE COMME... BONJOUR

« Tout l'accueil en un seul mot ». Le sympathique petit logo signale la campagne lancée pour l'été par le ministère de l'Équipement, des Transports et du Tourisme. Le but : faciliter et agrémente

les déplacements et les séjours de tous les vacanciers, en leur assurant un accueil agréable. La RATP, avec d'autres partenaires comme Aéroports de Paris, Météo France, les offices du tourisme, la SNCF, s'est associée à l'opéra-

tion et affiche jusqu'au 15 septembre le logo sur ses points d'information et de vente pour signaler son engagement. Un enjeu réel pour l'entreprise, qui dessert six des dix sites français les plus visités en 1993.



### ORLYVAL OPTIMAL

Quarante-sept minutes, c'est le temps mis le vendredi 10 juin par Orlyval pour rallier La Défense à l'aéroport d'Orly, contre 1 h 11 en taxi et 1 h 25 en voiture particulière. Il s'agissait d'un test, réalisé en présence d'huissiers, à l'issue d'une semaine de promotion d'Orlyval,

auprès des hommes d'affaires se rendant à La Défense. Une rapidité et une facilité d'accès reconnues par les voyageurs puisque le trafic d'Orlyval est en hausse de 15 à 20 %, soit 120 000 voyageurs par mois, depuis février dernier, date de la reprise d'Orlyval par la RATP. Pour répondre à ce

succès, la RATP propose des horaires plus larges – de 6 h à 22 h 30 du lundi au samedi, de 7 h à 23 h le dimanche (contre 6 h 30 à 21 h 15 toute la semaine) – à sa clientèle de cadres et professions libérales (à 75 %), « ceux qui ne peuvent pas se permettre de rater l'avion ».

## LA RATP AU BOUT DU FIL

Les postes les plus fréquemment demandés au standard de la Régie et qui sont en relation avec la clientèle sont les suivants : recrutement, PV d'infractions, accidents voyageurs, objets perdus métro, réclamations, Carte Intégrale, remboursement des titres de transport et les



relations publiques. C'est dans le cadre d'un plan de qualité globale de l'accueil téléphonique, lancé par le département Commercial, que ces points d'accès ont pu

être identifiés. L'objectif est d'offrir à tout interlocuteur qui entre en relation téléphonique avec la RATP une image professionnelle, positive et homogène.

## prévention LE BUS CÔTÉ LYCÉE

Apprendre le bus aux jeunes a été le souci du centre Bus de Lagny lors de la création d'un nouveau lycée, à Belleville, desservi par la ligne 26 et la ligne 11 du métro qui s'associent à la démarche. Les premiers contacts avec les responsables du lycée sont positifs

et diverses actions sont mises sur pied : stages de trois jours au centre Bus, sur la ligne 11 avec visite de l'atelier de Mairie-des-Lilas et du PCC, accompagnements – très prisés – de conducteurs et de machinistes, initiation à l'haltérophilie par des machinistes.

Avec un résultat : machinistes du « 26 », agents de la « 11 » et jeunes se reconnaissent, se voient autrement. Les machinistes et les agents de la ligne 11 qui se sont impliqués sont prêts à reprendre cette action à la rentrée... et le lycée est demandeur.

## OU EST PASSÉ LE « 567 » ?

La ligne de bus « 567 » n'aura vécu qu'une journée, mais elle restera dans la mémoire des enfants de CM2 de l'école La Fontaine de Nanterre. Avec l'aide d'Hervé Robert, responsable

prévention sécurité du centre de Nanterre, ce sont eux qui, après une visite au centre et de nombreux contacts avec les agents, ont imaginé, créé et, le 9 juin, mis en service cette

ligne entre l'hôpital Max-Forestier et Nanterre-la-Boule. Une façon originale de sensibiliser ces jeunes – qui depuis cette rentrée utilisent chaque jour le bus pour se rendre à leur collège – aux règles à suivre dans le bus, au respect du matériel et à l'importance de la sécurité. Cette action de prévention a été présentée le 11 juin par le centre Bus à la fête du quartier du Petit-Nanterre.

## Revue de presse



Dans son dernier numéro, *Info ligne 13* annonce la mise en place de l'indicateur de qualité « ADES » – amélioration de la disponibilité des équipements de stations – à Invalides et Champs-Élysées.

« Le bon fonctionnement des installations mises à la disposition des voyageurs exerce une influence très forte sur la perception de la qualité du service offert. L'implication de chacun pour fournir des informations fiables et précises doit permettre de favoriser des relations entre l'exploitation et la maintenance. » Un outil qui n'est pas sans rappeler l'indicateur mis en place l'année dernière sur la ligne 10. *Info ligne 13*, juin 1994, n°17.



*Echanges*, en est à son quatrième numéro. Au sommaire, un « Regard » sur les modes et le management, un article sur le prix de l'égalité et de la solidarité, et la qualité (tout ce qu'on

a toujours voulu savoir sans jamais oser le demander) en six questions-réponses. *Echanges*, le journal de l'encadrement du métro, juin 1994, n°4.



Saluons la création de deux journaux : *Du côté de chez SEC*, qui suivra l'actualité du département Environnement et Sécurité, et *Rendez-vous Lebrun*, revue du centre Bus de Lebrun.





## partenariat

### FORMATION RÉUSSIE POUR DIX MALIENS

En juin dernier, dix stagiaires originaires du Mali ont obtenu leur diplôme marquant la réussite d'un stage très particulier, relatif à la maintenance de pompes d'irrigation au Sahel. C'est le Centre de formation technique de Noisiel, en étroite collaboration avec les

techniciens de maintenance du département ESE, qui ont assuré les modules appropriés. « Une formation qui a permis de valoriser les compétences techniques et pédagogiques, tout en intégrant des valeurs fortes de solidarité, de fraternité et d'ouverture à nos

amis africains », souligne Gérard Paratre, responsable de la formation à Noisiel. C'est le Comité de prévention et de sécurité de la RATP qui a coordonné cette opération, suite à la demande faite par le Comité immigration développement Sahel.

### BUS EXPO À JOINVILLE

En mai et juin derniers un Bus Expo a sillonné Joinville-le-Pont. A bord, une exposition présentait les actions menées par le Service de la jeunesse de cette commune et les activités de la RATP contre la fraude et les

dégradations. Il s'agit d'une des nombreuses initiatives menées en partenariat par le centre Bus de Saint-Maur et Joinville-le-Pont, qui compte aujourd'hui 2 358 jeunes de 15 à 24 ans, dont moins de 1 000 ont un travail.



## mémoire

### BUS BERLIET, LE RETOUR

Il a circulé de 1968 à 1982 sur la ligne 29. Ce modèle d'autobus à gabarit réduit, Berliet PGR, plus court que les autobus standard (9 m au lieu de 11 m) et moins large (2,25 m au lieu de 2,50 m), était réservé aux itinéraires empruntant des voies étroites. Il revient aujourd'hui sur la scène après avoir été rénové par

l'atelier de carrosserie de Championnet (MRB). La RATP a fêté son retour le 1<sup>er</sup> juillet dernier avec la Fondation Marius Berliet, de Lyon, qui a pour objet la sauvegarde des véhicules automobiles. Propriétaire du bus, la Fondation Berliet le met à la disposition de la RATP : une nouvelle pièce de musée ?



### UN BUS TRÈS FAMILIAL

Depuis le 13 septembre, et jusqu'au 7 octobre, un bus, prêté par la RATP, sillonne Paris, avec à son bord des représentants de la Caisse d'allocations familiales de Paris et de l'Union

départementale des associations familiales. Stationnant chaque jour dans un arrondissement différent, il permet à ses passagers – techniciens de la CAF et militants

familiaux – de renseigner les Parisiens et de recueillir leurs suggestions. Une façon pour la RATP de s'associer à l'année internationale de la famille.



PHOTOS : ROY, SUTTON, MARGUERITE, / COM-AY ; DR.

**Portrait,** David Piermatti est champion de boxe française et agent de sécurité au GIPR... qu'on se le dise. **Social,** Ancien machiniste, Jean-Jacques Bultel reprend le volant, le temps d'un raid humanitaire.

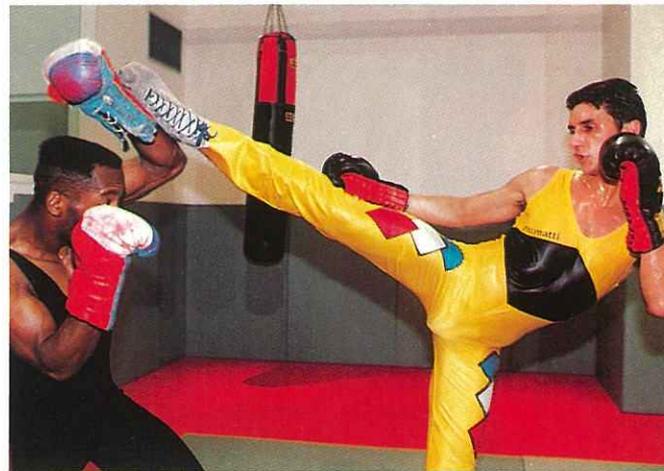
## Portrait

### UN CHAMPION AU GIPR

David Piermatti – 25 ans, 74 kg pour 1,81 m – a remporté, le 4 juin dernier, les Internationaux de France de boxe française, catégorie super mi-moyen. Autre caractéristique pour ce vice-champion de France et 3<sup>e</sup> mondial, il est agent de sécurité au GIPR depuis 1991 et vient d'être nommé chef

d'équipe. Une façon de concilier métier et passion, en ajoutant à l'heure journalière de sport, obligatoire au GIPR, une heure et demi d'entraînement personnel. « *J'ai commencé à 9 ans, poussé par un grand-père passionné de boxe anglaise. La boxe française demande vitesse de déplacement,*

*souplesse, intelligence du combat... Mais, comme agent de sécurité, je n'ai jamais eu besoin de faire appel à ma pratique du combat. Pourtant, le sport aide face à une situation difficile, on est plus serein parce qu'on se sent bien, on a confiance en soi. Et on ne s'énerve pas.* » Son agressivité,



David la réserve au ring avec un palmarès éloquent – 41 combats, 35

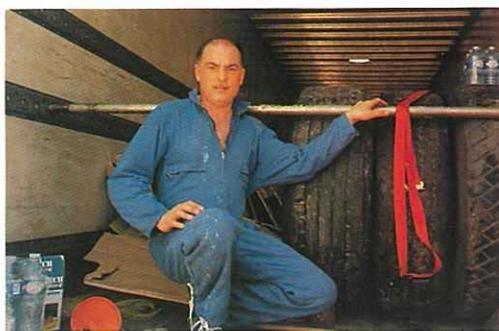
victoires – et la perspective des Championnats d'Europe en octobre prochain.

31

## Social

### RAID HUMANITAIRE AU LIBAN

Jean-Jacques Bultel, régulateur au terminus de Clichy, s'est engagé depuis plusieurs années dans la lutte contre l'exclusion des handicapés, au côté de l'association Défi. « *L'association cherchait un conducteur poids lourd pour un raid humanitaire vers le Liban ; j'ai été machiniste pendant vingt ans, j'ai donc tous les permis. J'ai demandé un congé, c'était ma façon de participer.* » Ils sont partis à 8 bénévoles – 5 valides,



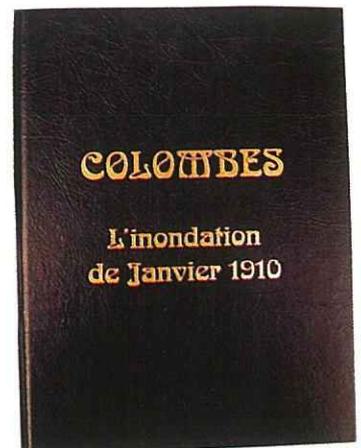
3 handicapés –, et ont parcouru près de 11 000 km en 29 jours. A bord de leur camion, 20 tonnes de matériel médical – des fauteuils roulants, des prothèses, des lits – destiné à des enfants orphelins, victimes de la guerre. L'opération

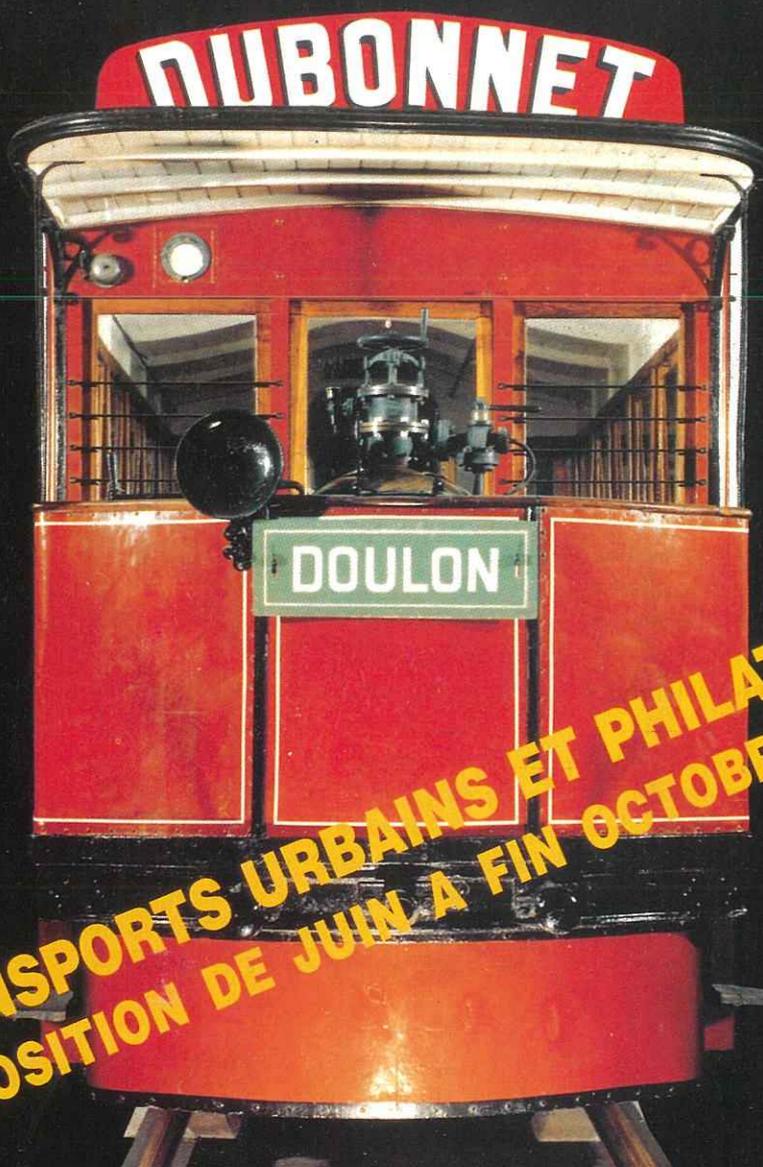
était financée par des entreprises et des hôpitaux de l'ouest de la France, et par les bénéfices d'un concert donné par la chanteuse Sapho. Le logo RATP, apposé sur les véhicules, marquait la participation du centre de Pleyel.

### COLOMBES SUR CARTES

Il aura fallu un an à Gérard Massault, mécanicien d'entretien au centre d'Asnières, pour mener à bien la réalisation de son livre consacré aux inondations de 1910 à Colombes, vues à travers les cartes postales de l'époque. C'est chose faite grâce à sa ténacité et aux conseils des collègues de la Manufacture. Le centre d'Asnières a fêté l'événement en organisant, le 28 juin, une exposition de cartes postales sur Colombes, tout

droit sorties de la collection de Gérard Massault. Une façon de témoigner l'intérêt porté à l'environnement urbain. Renseignements : 42 42 20 04





**TRANSPORTS URBAINS ET PHILATÉLIE**  
**EXPOSITION DE JUIN À FIN OCTOBRE 1994**

**MUSÉE  
DES  
TRANSPORTS  
URBAINS**

**SAMEDI - DIMANCHE 14 h 30 - 18 h**  
**DÉBUT AVRIL à FIN NOVEMBRE**  
**60, avenue Sainte-Marie - SAINT-MANDÉ**  
**MÉTRO : PORTE DORÉE - BUS : 46 - 86 - PC - 325**

IMP. WATELET-ARBELOT - 48-46.05.44

L'exposition présente 108 planches de timbres ou cartes postales sur les transports urbains. Elle a été préparée par les enfants de l'école Saint-Jean d'Avignon et patronnée par le Syndicat intercommunal des transports urbains de la région d'Avignon.